

PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO.
Actualización 2022.



Instituto Financiero para el Desarrollo del Norte de Santander – IFINORTE.
Subgerencia de Generación y Estructuración de Proyectos.
Área de Mercadeo
Cúcuta.



- 1. INFORMACION BASICA.**
 - 1.1 RESEÑA HISTORICA**
 - 1.2 MISION**
 - 1.3 VISION**
 - 1.4 PRINCIPIOS Y VALORES**
 - 1.5 SITUACION ACTUAL**

- 2. OBJETIVOS**
 - 2.1 OBJETIVOS DE CALIDAD**
 - 2.2 OBJETIVOS CORPORATIVOS**
 - 2.3 OBJETIVOS FINANCIEROS**
 - 2.4 OBJETIVOS DE MARKETING**
 - 2.5 OBJETIVOS DEL PLAN**

- 3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

- 4. DATOS MICROREDITOS**

- 5. MATRIZ DOFA**
 - 5.1 ANALISIS DE AMENAZAS Y OPORTUNIDADES**
 - 5.2 ANALISIS DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES**

- 6. ANALISIS DEL MERCADO**
 - 6.1 COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**
 - 6.2 CARACTERISTICAS DEL MERCADO**

- 7. ANALISIS EXTERNO**

- 8. ESTRATEGIAS DE MERCADEO**
 - 8.1 ACTIVIDADES A REALIZAR**

- 9. CRONOGRAMA**

- 10. VERIFICACION Y CONTROL**





1. INFORMACIÓN BASICA.

1.1 RESEÑA HISTORICA.

El instituto fue creado por la ordenanza No.10 el día 28 de noviembre de 1974.

Por ordenanza No. 15 de 1979 (Diciembre 5) se crea un Fondo Rotatorio del Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander “IFINORTE” - La Asamblea Del Departamento Norte de Santander, en uso de sus atribuciones legales ordeno constituir un fondo rotatorio dependiente de Ifinorte, cuyo fin primordial será buscar el desarrollo regional mediante la prestación de servicios de crédito y de garantía con destino a obras de infraestructura y de servicio público en los Municipios del Departamento, estará integrado por los recursos que en forma voluntaria quieran aportar los Municipios , así como por el 5% de los Presupuestos Municipales.

El orden de prioridades en dicha inversión fue:

- a. Acueductos y Alcantarillados
- b. Plazas de Mercado y mataderos públicos
- c. Obras de atracción turística
- d. Centro de salud
- e. Electrificación urbana y rural
- f. Escuelas y colegios
- g. Vías publicas
- h. Otras de interés general

Se derogó la ordenanza 15/79 en todas sus partes con la ordenanza No. 27 de 1990 (Diciembre 19) y en ella se adicionó a la ordenanza No.10 de 1974 en el artículo 16 el acápite - C) captar dineros que a cualquier título provenga de Entidades Públicas o Privadas que funcionen con dineros estatales, de conformidad con las disposiciones legales.

1.2 MISIÓN.

Generar desarrollo económico y social, mediante la prestación de servicios financieros y gestión de proyectos, que impulsen y promuevan el desarrollo del Departamento Norte de Santander.





1.3 VISIÓN.

Ser reconocido en el año 2022 como instituto de Fomento y Desarrollo líder en la financiación, cofinanciación y Administración de proyectos que contribuyan al desarrollo del Departamento de Norte de Santander.

1.4 PRINCIPIOS Y VALORES.

- Responsabilidad social
- Actitud de servicio
- Trabajo en equipo
- Alto desempeño
- Orientación al cliente
- Actitud positiva
- Confianza
- Transparencia
- Respeto por la personas

1.5 SITUACION ACTUAL.

El Instituto Financiero de Norte de Santander - IFINORTE está comprometido desde hace 45 años con el mejoramiento de la calidad de vida de los Norte Santandereanos, mediante la optimización de los servicios financieros y la administración de recursos por convenios fundamentados en el principio de eficacia, eficiencia y efectividad.

Contribuimos al desarrollo económico y social de la región Norte Santandereana mediante la financiación de sus inversiones, la administración de sus recursos, el fomento y la participación en empresas de economía mixta y de la prestación de servicios de Asesoría en aspectos de mejoramiento y gestión institucional.

No obstante, en la actualidad el instituto Financiero de Norte de Santander enfrenta grandes retos regionales, nacionales y mundiales. El primero de ellos es debido a la nueva enfermedad llama coronavirus (COVID-19) que ha sido caracterizada como una pandemia, la cual fue anunciada el 11 de marzo de 2020 por el Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus.

El impacto súbito y generalizado de la pandemia dado por las medidas que han adoptado los gobiernos con el fin de atenuar las graves consecuencias -muertes humanas- de la enfermedad COVID-19, ha traído consigo un decrecimiento en el





desarrollo nacional y regional que se tenía proyectado en este año, de ahí que, repercute directamente a todo el estamento gubernamental teniendo que reconfigurar sus metas y funcionamiento.

Según el banco mundial (junio 8 de 2020),

A raíz de las graves distorsiones a la oferta y la demanda internas, el comercio y las finanzas, se prevé que la actividad económica de las economías avanzadas se contraerá un 7 % en 2020. Se espera que los mercados emergentes y las economías en desarrollo (MEED) se contraigan un 2,5 % este año, su primera contracción como grupo en al menos 60 años. La disminución prevista en los ingresos per cápita, de un 3,6 %, empujará a millones de personas a la pobreza extrema este año.

El segundo gran reto de la institución, será culminar exitosamente el proceso de obtención de la autorización del régimen especial de control y vigilancia previsto en el artículo 1 del Decreto 1117 de 2013, en donde señala que, los Institutos de Fomento y Desarrollo de las entidades territoriales – INFIS que pretendan administrar excedentes de liquidez deberán contar con la calificación de bajo riesgo crediticio y la autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia para hacer parte del régimen especial de control y vigilancia.

El decreto 1117 de 2013, de Presidencia de la República de Colombia, señala que,

Que el artículo 17 de la Ley 819 de 2003 establece que las entidades territoriales deberán invertir sus excedentes transitorios de liquidez en Títulos de Deuda Pública Interna de la Nación o en títulos que cuenten con una alta calificación de riesgo crediticio o que sean depositados en entidades financieras calificadas como de bajo riesgo crediticio, al tiempo que impone condiciones para la colocación de dichos excedentes en institutos de fomento y desarrollo;

Que para efectos del manejo de los excedentes de liquidez por parte de los institutos de fomento y desarrollo de las entidades territoriales, el artículo 49 del Decreto número 1525 de 2008 señala que dichos institutos deben demostrar que cuentan con una calificación de bajo riesgo crediticio y le otorga a estos institutos unos plazos para mantener o mejorar la calificación vigente y, en todo caso, a más tardar el 31 de mayo de 2013, obtener la calificación prevista para el corto y el largo plazo, de lo contrario, no podrán seguir siendo depositarios de los recursos de que trata el decreto mencionado;

Que el artículo 18 de la Ley 819 de 2003 prevé que los institutos de fomento y desarrollo o las instituciones financieras de propiedad de las entidades territoriales podrán realizar operaciones activas de crédito con las entidades territoriales siempre y cuando lo hagan bajo los mismos parámetros que rigen para las entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia;

Que el numeral 2 del artículo 270 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero establece que las entidades descentralizadas de los entes territoriales cuyo objeto sea la financiación de las actividades de las que trata el numeral 2 del artículo 268 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, se someterán a un régimen especial de control y vigilancia por parte





de la Superintendencia Financiera de Colombia que garantice un adecuado manejo de los riesgos asumidos por tales entidades y sin costo alguno para las entidades vigiladas.

Por lo anterior, podemos señalar que El Instituto Financiero de Norte de Santander – IFINORTE, en el 2021 enfrentó un panorama institucional de cara a una restructuración y ad portas de enfrentar una crisis social y económica post pandemia en donde los institutos financieros y entes gubernamentales jugaran un papel primordial en el resurgiendo de las regiones, adicional, llevara consigo los cambios propios del proceso de acreditación por parte de la superintendencia Financiera para administrar excedentes de liquidez cumpliendo basado en el régimen especial para los institutos de fomento y desarrollo de las entidades territoriales.

2. OBJETIVO.

2.1 OBJETIVOS DE CALIDAD.

- Optimizar la prestación de servicios.
- Incrementar el nivel de colocaciones.
- Gestionar y optimizar la administración de proyectos y recursos financieros.
- Obtener mayor nivel de satisfacción del cliente externo.
- Optimizar la prestación de servicios.
- Incrementar el nivel de colocaciones.
- Fortalecer y mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de calidad.
- Promover el mejoramiento del bienestar social y económico del Departamento.
- Mejorar el bienestar laboral.
- Incrementar la rentabilidad.

2.2 OBJETIVOS CORPORATIVOS.

- Rentabilidad y crecimiento.
- Eficiencia.
- Facilidad en servicios financieros.
- Gestión de las transacciones.
- Consolidar el modelo corporativo.
- Gestión de riesgo.
- Gestión del talento humano.





2.3 OBJETIVOS FINANCIEROS.

Toda empresa persigue objetivos financieros y sus colaboradores buscaran un rendimiento a su aporte a largo plazo y unos determinados beneficios en el año actual. La gerencia de IFINORTE quiere que cada unidad de negocio proporcione un rendimiento significativo y determinado beneficios mutuos.

En 2022 IFINORTE proyectó colocar en sus diferentes líneas de crédito el valor de CUARENTA Y UN MIL MILLONES DE PESOS M/CTE (\$41.000.000.000) para obtener una rentabilidad que le permita cumplir con:

- El pago de interés correspondiente a los recursos de nuestros clientes.
- Obtener ganancia para su sostenibilidad.
- Producir excedente financiero al cierre de la vigencia.

➤ Las metas proyectadas de colocación para el año 2022 son las siguientes:

Fomento:	\$ 3.000.000.000
Tesorería:	\$ 2.000.000.000
Cesión de derechos económicos y otros negocios:	\$ 36.000.000.000

➤ Los montos colocados durante el año 2021 en estas líneas de crédito fueron:

Fomento:	\$ 1.273.500.000
Tesorería:	\$ 0
Cesión de derechos económicos:	\$ 37.869.364.542
Factoring:	\$ 0
Libranzas:	\$ 348.997.463
Educativo:	\$ 0

2.4 OBJETIVOS DE MARKETING.

Los objetivos financieros deben convertirse en objetivos de marketing con el objetivo de ocupar mantener una posición líder en el mercado en productos del portafolio principal, generando valor agregado por medio de líneas de negocio para clientes con exceso de liquidez. No obstante y acorde al nuevo enfoque que busca obtener la institucion con la puesta en marcha artículo 1 del Decreto 1117 de 2013, se buscara generar una reestructuración a la imagen de IFINORTE para estar acorde a las nuevas líneas de negocios que potenciaran a la institución.





2.5 OBJETIVOS DEL PLAN.

- Cumplir con las metas estimadas en materia de colocación y captación de recursos, teniendo en cuenta los municipios contactados y/o las negociaciones cerradas, y nuevos mercados a explorar.
- Mejorar y mantener la comunicación directa con los clientes promoviendo constantemente el Portafolio de Servicios.
- Fortalecer la línea de captación de recursos de la entidad.
- Aumentar las líneas de fomento en los municipios de Norte de Santander, que permitan estar alineados al Plan de Desarrollo Departamental para generar desarrollo en la región e ingresos para la institución.
- Reestructura la imagen de IFINORTE acorde al nuevo modelo de negocio proyectado.
- Fortalecer la imagen de IFINORTE como Banco de Fomento y Desarrollo.

3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

En la actualidad IFINORTE, ofrece un portafolio de servicios con los siguientes productos:

- Crédito de fomento.
- Crédito de tesorería.
- Cesión de derechos económicos de los contratos.
- Administración de recursos por convenio.
- Microcréditos.
- Administración de recursos.
- CDT (Certificados de Depósitos a Término).

4. DATOS MICROREDITOS

Para el año 2021 se gestionaron catorce (14) créditos con las entidades operadoras Asesoría Microempresariales, de los cuales ocho (8) créditos fueron gestionados con el fondo Fortalecer. Nos y seis (6) créditos con el fondo Prodenor. Se beneficiaron en total 56 microempresarios por el fondo Fortalecer. Nos y 41 con Prodenor. Se desembolsaron para microcréditos QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES CIENTO SESENTA Y NUEVE MIL CIEN PESOS. (\$ 576.169.100).





5. MATRIZ DOFA.

5.1 Análisis de amenazas y oportunidades (análisis A/O) .

El gerente tiene que identificar las principales amenazas y oportunidades con las que se enfrenta la entidad, ordenándolas según el grado de importancia y probabilidad de aparición. A continuación se describen las principales *oportunidades* con las que cuenta IFINORTE:

- Supervisión de la superfinanciera que abre la posibilidad de aplicar el portafolio a nuevos productos.
- Inversión social.
- Nuevas sociedades.
- Expansión de negocio.
- Mejorar la calificación de deuda de largo plazo (BB+) y de duda de corto plazo (BRC3).
- Recuperación de cartera vencida.

Los siguientes puntos describen las principales *amenazas* con las que se encuentra IFINORTE:

- Crisis económica (índices de desempleo y demanda).
- La competencia (tasas de interés , beneficios y requisitos).
- El no contar con la supervisión de la superintendencia financiera para captar mas recursos de las instituciones aliadas, limita en el campo de acción de nuevos negocios.
- No se posee una plataforma financiera agil para poder competir en las demandas mercado respecto a las transacciones (cuentas ahorradoras y recursos propios).
- La banca comercial ejerce una gran competencia brindando a los alcaldes, directores y funcionarios de tesorería paquetes promocionales atractivos haciendo de esta manera que adquieran sus productos.
- Pandemia.
- Acogida de las circulares CIRCULAR EXTERNA 034 DE 2013 emitidas por la Superintendencia Financiera.

5.2 Análisis de puntos fuertes y débiles (análisis F/D).

El gerente tiene que identificar los puntos fuertes y débiles del producto que hacen referencia a los recursos internos de la entidad. Los puntos fuertes son aquellos aspectos





en que se es mejor que la competencia, mientras que los puntos débiles significan aquello que la entidad tiene que evitar o corregir:

A continuación se describen las fortalezas:

- Talento Humano Capacitado.
- Clima organizacional.
- No cobra comisiones.
- Servicios sin costo.
- Exoneración del 4x1000.
- Tasa de interés mas bajo.
- Certificación de calidad ISO 9001-2015.
- Única entidad con recursos públicos que ofrece apalancamiento financiero a los Municipios de Norte de Santander.

En contraposición podemos señalar las principales *debilidades*:

- Tramitología excesiva.
- Alto riesgo del recaudo de cartera.
- Baja cobertura en municipios lejanos.
- Bajo reconocimiento de marca como Banco de Fomento y Desarrollo.
- Poca proyección en la Web y Redes, sobre nuestros servicios.
- Demoras en las aprobaciones y consultas interbancarias de aprobación de créditos.
- Los montos para prestamos son bajos con respecto al mercado bancario.
- Plataformas optimas para el manejo interno y externo de las cuentas que se realizan captación.
- Manejo adecuado del teletrabajo en la entidad al hacer contacto con los clientes.

6. ANALISIS DEL MERCADO.

6.1 COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR.

- Personas jurídicas de derecho público.
- Contratistas y proveedores de nuestros clientes.
- Entes territoriales.
- Asociaciones de municipios y territorios indígenas.
- Entidades descentralizadas.
- Entidades privadas que manejen recursos publicos.
- Entidades extranjeras pública o privada que cumplan una labor social dentro del territorio Colombiano.





6.2 CARACTERISTICAS DEL MERCADO.

- Un mercado altamente competitivo, siendo nuestra competencia directa el Banco Agrario.
- -IFINORTE-, única institución en el mercado que maneja recursos públicos para la realización de obras que generan impacto en la región de Norte de Santander.

7. ANALISIS EXTERNO.

Aspectos Culturales, Sociales y Políticos:

- Inversión en la gente de nuestro Departamento.
- Mantenimiento del portafolio de inversiones para disminuir el riesgo de mercado.
- Apoyo a programas sociales y culturales del Departamento.
- Programas de generación de empleo.

8. ESTRATEGIAS DE MERCADEO.

- Realizar acompañamiento comercial y asesoría a las subregiones Norte, Centro, Oriente y Sur Oriente realizando visitas periódicas con el fin de promover y socializar nuestro portafolio de servicios y sus beneficios.
- Impulsar y fortalecer el portafolio de créditos de fomento, tesorería, cesión de derechos y captación de recursos.
- Identificar de empresas que puedan gestionar convenio con nuestro instituto.
- Identificar clientes potenciales para que accedan a nuestros servicios.
- Desarrollar de actividades promocionales que incentiven la utilización de nuestros servicios.
- Realizar de un esquema de capacitaciones para al área de mercadeo de los nuevos manuales de captación.
- Participar en la mesas de trabajo destinadas a la estructuración del nuevo modelo de negocio para la entidad.
- Reestructurar la imagen de IFINORTE acorde al nuevo modelo de negocio proyectado.
- Fortalecer la imagen de IFINORTE a través de campañas institucionales dandola a conocer como un Banco de Fomento y Desarrollo.
- Generación de un portafolio de productos POP acorde al nuevo modelo de negocio proyectado para el conocimiento de marca de la institución en el mercado.



8.1 ACTIVIDADES A REALIZAR.

- Plan de visitas a entidades con convenio:

El presupuesto para las visitas es según:

1. El salario de cada colaborador
2. Según la zona a visitar pernoctar o no pernoctar

Los viáticos para los funcionarios públicos al servicio de Ifinorte será con la siguiente escala:

CATEGORIA	Provincia de Ocaña – Ocaña y Pamplona	Otros Municipios fuera del Área Metropolitana	Comisiones fuera del Departamento
14	231.444	179.254	456.561
13	231.444	179.254	338.443
12	231.444	179.254	338.443
11	231.444	179.254	278.634
10	174.284	141.732	278.634
09	174.284	141.732	278.634
08	128.080	117.502	278.634
07	90.201	82.748	214.980
06	90.201	82.748	214.980
05	90.201	82.748	184.753
04	90.201	82.748	184.753
03	90.201	82.748	152.268
02	90.201	82.748	152.268
01	90.201	82.748	152.268

Cuando para el cumplimiento de las tareas asignadas no se requiera pernoctar en el lugar de la Comisión, solo se reconocerá el CINCUENTA APOR CIENTO (50%) del valor fijado.



Zona centro

Mes de Mayo: San José Cúcuta, El Zulia y Villa del Rosario

Mes de Junio: Puerto Santander y San Cayetano

Zona Norte

Mes Julio: Cúcota, Chitagá, y Mutiscua


Mes Agosto: Pamplona, Pamplonita y Silos

Zona Occidente

Mes Septiembre: Bochalema, Chinácota, Durania y Herrán

Mes Octubre: Labateca, Ragonvalia y Toledo.

- Aplicar encuesta de satisfacción a cada cliente que nos visita:

 Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander	MACROPROCESO EVALUACIÓN		MPV-01-01-0	
	PROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		FECHA: 01-03-19	VERSION 2
	SUBPROCESO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.		Página 1 de 1	

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Fecha de Aplicación: _____

El objetivo de esta encuesta es medir el grado de satisfacción de los clientes del Instituto, con el fin de mejorar continuamente la calidad de los servicios que ofrece "IFINORTE", para lo que solicitamos su colaboración diligenciando este formato:

Nombre y Apellidos:	Cargo:
Teléfono/Celular:	Correo electrónico:
Entidad:	Municipio:

Línea de servicio(s) que tiene, o el(los) último(s) que ha tenido con Ifinorte:

Tesorería () Fomento () Factoring () Microcrédito () Cuenta Ahorradora () CDT () Libranza ()

De acuerdo a su nivel de satisfacción califique el servicio prestado, teniendo en cuenta los siguientes criterios, cuando la pregunta no le aplique señale la opción correspondiente:

1. MUY SATISFECHO	2. SATISFECHO	3. REGULAR	4. INSATISFECHO	5. MUY INSATISFECHO
-------------------	---------------	------------	-----------------	---------------------

Si el ítem en mención no aplica a la línea de servicio tomado por su municipio o entidad, marque: (No Aplica)


	1	2	3	4	5	No aplica
1. ATENCIÓN EN EL SERVICIO:						
Colaboración y disponibilidad del personal del Instituto y competencia técnica del personal						
Agilidad en trámites y requisitos para acceder a nuestros servicios						
Solución y efectividad en la respuesta de puestas y reclamos						
2. INDIQUE SU NIVEL DE SATISFACCIÓN POR ÁREAS:						
Asesoría en el estudio de créditos de inversión						
Atención en la apertura y manejo de cuentas ahorradoras						
Gestión comercial y de mercado						
Agilidad en el desarrollo de los créditos						
3. CUMPLIMIENTO DE NUESTROS SERVICIOS FRENTE A OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS:						
Cuentas ahorradoras y/o CDT						
Créditos de fomento						
Créditos de tesorería						
Factoring						
Microcréditos						
4. CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:						
Satisfacción general con el servicio prestado por IFINORTE						

SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

¡Gracias por su colaboración!



- Control de nuestras salidas por medio de Registro de Vistas:

		MACROPROCESO MISIONAL MP0401-014		
Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander		PROCESO: GESTION COMERCIAL FECHA VERSION: 1206-17 2		
		SUBPROCESO: MERCADEO Y ADMINISTRACION DE CLIENTES. Página del		
REGISTRO DE VISITAS				
		No Ficha:		
FECHA:				
ENTIDAD:				
ASESOR:				
DATOS DEL CLIENTE				
CONTACTO:				
CARGO:				
TELEFONO/CELULAR:				
CAPACIDAD DE DECISION:				
SUPERIOR INMEDIATO:				
INFORMACION DE LA ENTREVISTA				
DURACION:				
MEDIO DE CONTACTO:				
COMPROMISOS ADQUIRIDOS:				
OBSERVACIONES:				
INFORMACION COMERCIAL:				
	GRADO DE INTERES			
PRODUCTOS / SERVICIOS	ALTO	MEDIO	BAJO	OBSERVACIONES





10. CRONOGRAMA.

ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Mesas de trabajo para la reconstrucción de ifinorte como nuevo modelo de negocio												
Seguimiento a los proyectos priorizados de la entidad												
Reestructuración de la imagen de la entidad												
Plan de capacitaciones en los manuales modificados de la entidad												
Realizar captación de recursos de la entidad con el público objetivo.												

11. VERIFICACION Y CONTROL

Es fundamental establecer medidas de control y verificación para el cumplimiento del plan de mercadeo, debido a lo anterior se desarrollaron las siguientes pautas:

- Mensualmente se hará revisión del plan de acción para tener una revisión contante de todos los ítems y darle cumplimiento a tiempo.
- Trimestralmente se hará un informe de la participación de los municipios con la institución referentes a los distintos créditos que ofrecemos.

