

Acuerdo 026 – AA-DE-44 Política de Transformación Digital v1 – Acta No. 011 del 24 de agosto del 2024

**ACUERDO No. 026**  
(24 de agosto de 2024)

Por medio del cual se **CREA** la **POLITICA DE TRANSFORMACION DIGITAL** de la **COOPERATIVA NACIONAL EDUCATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COONFIE**.

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACION DE COONFIE EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES Y ESTATUTARIAS Y,**

**CONSIDERANDO**

1. Que, de conformidad con el artículo 121 literal b del estatuto de la Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito COONFIE, es atribución del Consejo de Administración reglamentar el Estatuto y producir toda la normatividad necesaria para el buen funcionamiento de COONFIE, tanto de carácter administrativo como de servicios.
2. Que, la alta dirección se encuentra comprometida y enfocada en velar por la implementación efectiva de las políticas y buenas prácticas en el proceso de transformación digital, la divulgación y capacitación de las mismas.
3. Que el artículo 120 del Estatuto vigente, establece que el Consejo de Administración debe determinar políticas particulares de la Cooperativa.
4. Que es un compromiso de la dirección aprobar la política de transformación digital y controlar el cumplimiento estricto de lo establecido.
5. Que de conformidad con el decreto 767 de 2022: Política de Gobierno Digital, se reglamentaran estándares mínimos para promoción de la inclusión financiera en la prestación de servicios transaccionales que respondan a las necesidades y expectativas de nuestros asociados.

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar y adoptar la presente política de transformación digital de la Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito “COONFIE”.

*La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE*

Acuerdo 026 – AA-DE-44 Política de Transformación Digital v1 – Acta No. 011 del 24 de agosto del 2024

## ARTICULO SEGUNDO: OBJETIVOS

- Fortalecer comercialmente la relación con nuestros asociados, brindándoles diferentes alternativas en canales digitales para sus respectivas operaciones en la cooperativa. Generando confianza a través del uso y aprovechamiento de las TIC que hacen parte de la planeación estratégica.
- Promover la inclusión financiera, asegurando que todos los asociados, independientemente de su ubicación o nivel de alfabetización digital, puedan acceder a los servicios transaccionales, garantizando el acceso inclusivo y de calidad al entorno digital de la cooperativa.
- Optimizar la eficiencia operativa, reduciendo los costos operativos y mejorar la eficiencia del personal mediante la automatización de procesos internos y el uso de tecnologías digitales.
- Hacer de los datos un elemento diferenciador de la competencia y ser más efectivos en la toma de decisiones.
- Garantizar un gestión eficaz sobre la gestión de los riesgos.

## ARTICULO TERCERO: ALCANCE

La presente política de transformación digital abarca todos los aspectos relacionados con la implementación, gestión y mejora continua de los servicios transaccionales ofrecidos por la cooperativa COONFIE. Este alcance incluye, pero no se limita a, los siguientes componentes:

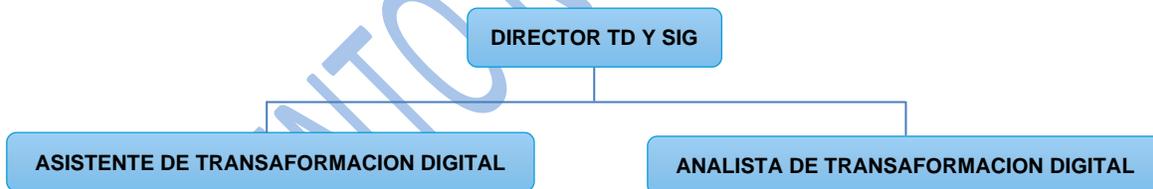
- **Banca en Línea y Móvil:** Todas las transacciones realizadas a través de nuestras plataformas digitales, incluyendo consultas de saldo, transferencias, pagos de servicios, y gestión de cuentas.
- **Transacciones en Sucursales:** Operaciones realizadas en nuestras oficinas físicas, como depósitos, retiros, transferencias y pagos.
- **Cajeros Automáticos:** Uso de cajeros automáticos para retiros, consultas de saldo, transferencias y otras operaciones disponibles.
- **Pagos Electrónicos:** Pagos realizados a través de plataformas de pago electrónicas y sistemas de pago móvil.
- **Implementación Tecnológica:** Selección, desarrollo, implementación y mantenimiento de las plataformas tecnológicas utilizadas para ofrecer los servicios transaccionales.

Acuerdo 026 – AA-DE-44 Política de Transformación Digital v1 – Acta No. 011 del 24 de agosto del 2024

- **Seguridad de la Información:** Medidas y protocolos de seguridad para proteger la información y las transacciones de los asociados, incluyendo encriptación, autenticación y monitoreo.
- **Atención al Cliente y Soporte Técnico:** Procedimientos y recursos destinados a la asistencia y resolución de problemas relacionados con los servicios transaccionales.

#### ARTICULO CUARTO: RESPONSABLES

- **Consejo de Administración:** Aprobación de la política y supervisión general de su implementación.
- **Gerencia General:** Coordinación y seguimiento de la implementación de la política.
- **Dirección de transformación digital:** Se dispondrá en la estructura orgánica y administrativa del área de transformación digital, que tendrá como objetivo garantizar que los modelos de negocio estén acordes a las necesidades de los asociados y los diferentes canales estén focalizados en las respectivas segmentaciones que se enfocaran en el cliente interno y externo. El área estará conformada de la siguiente manera:



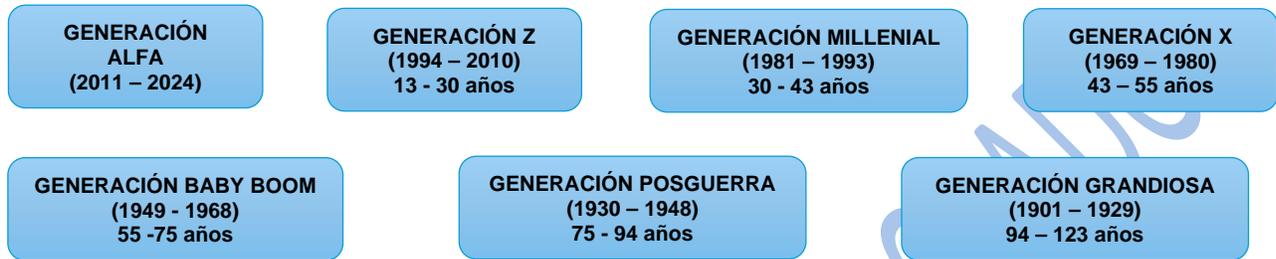
- **Coordinación de infraestructura:** Implementación y monitoreo de medidas de ciberseguridad.
- **Subgerencia Comercial:** Resolución de problemas y apoyo a los asociados en el uso de los servicios transaccionales.
- **Subgerencia TIC:** Resolución de los problemas técnicos y apoyo al área de transformación digital.

#### ARTICULO QUINTO: SEGMENTACION

Se tendrá en cuenta una variable de segmentación del mercado a gran escala como son las generaciones del marketing. Permitiendo abordar desafíos al atender a personas de distintos grupos de edad, cuyas experiencias de vida están marcadas por la cultura y los eventos determinantes de su tiempo, incidiendo en sus decisiones de consumo y la forma en que interactúan con los diferentes servicios digitales del sector cooperativo.

*La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE*

Acuerdo 026 – AA-DE-44 Política de Transformación Digital v1 – Acta No. 011 del 24 de agosto del 2024



## ARTICULO SEXTO: RECURSOS

- **Tecnología:** Implementación de plataformas digitales seguras y confiables para la realización de transacciones en línea, como aplicaciones móviles y banca en línea.
- **Personal:** Capacitación continua de los funcionarios en el uso de nuevas tecnologías y en competencias digitales.
- **Infraestructura:** Mantenimiento y actualización de infraestructura tecnológica adecuada, que incluya desde hardware y software hasta redes seguras y plataformas de comunicación digital.
- **Seguridad:** Adopción de medidas de ciberseguridad, como autenticación multifactor, encriptación de datos y monitoreo constante de las transacciones.
- **Financiamiento:** Presupuesto necesario para la implementación y mantenimiento de los recursos tecnológicos y humanos necesarios.
- **Educación financiera:** A medida que los servicios bancarios se vuelven cada vez más digitales, es esencial que los asociados comprendan cómo utilizar las herramientas tecnológicas disponibles para maximizar el valor de estos servicios.

## ARTICULO SEPTIMO: PLAZOS

- **Corto plazo (0-12 meses):**
  - Implementación del Plan Estratégico de Transformación Digital
  - Evaluación y selección de las plataformas tecnológicas adecuadas.
  - Capacitación inicial de los funcionarios en nuevas tecnologías.
  - Implementación de medidas básicas de ciberseguridad.

Acuerdo 026 – AA-DE-44 Política de Transformación Digital v1 – Acta No. 011 del 24 de agosto del 2024

- **Mediano plazo (12-24 meses):**
  - Despliegue de servicios transaccionales en línea.
  - Campañas de educación y capacitación para los asociados.
  - Evaluación y ajuste de procesos operativos para mejorar la eficiencia.
  
- **Largo plazo (24-36 meses):**
  - Integración de servicios adicionales y mejoras continuas.
  - Expansión de los servicios a zonas rurales y comunidades desatendidas.
  - Monitoreo y evaluación continua del desempeño de los servicios.

**ARTÍCULO OCTAVO: VIGENCIA:** El presente acuerdo fue aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de fecha 24 de agosto del 2024, según Acta No. 011, rige a partir de la fecha y deroga las normas que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



**ANABELLA GARCIA TORRES**  
Presidenta del Consejo de Administración



**ALICIA ORTIZ VARGAS**  
Secretaria del Consejo de Administración