

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOMONOMEROS, en su propósito de construir prosperidad y calidad de vida para sus asociados, adopta la presente Política de Transformación Digital. Esta política está orientada a la modernización de los servicios financieros y sociales, garantizando una atención más ágil, cercana y segura, en el marco de la normativa vigente (Decretos 0769 de 2025 y 1544 de 2024).

BASE NORMATIVA

Esta política se fundamenta en lo dispuesto por el Título 14, Parte 11 del Libro 2 del Decreto 1068 de 2015, incorporado por el **Decreto 0769 de 2025**, y el **Decreto 1544 de 2024**, que establece la obligatoriedad de implementar una política de transformación digital para la prestación de servicios transaccionales en canales no presenciales.

GOBERNANZA

La responsabilidad de esta política se estructura de la siguiente manera:

- **Consejo de Administración:** Órgano encargado de definir los lineamientos estratégicos, aprobar la política y monitorear el cumplimiento de sus objetivos a través de los informes de gestión.
- **Gerencia General:** Responsable de la ejecución, implementación, asignación de recursos y supervisión del Plan de Transformación Digital.
- **Área de Tecnología y Riesgos:** Encargada de la arquitectura técnica, la seguridad de la información y la gestión de la continuidad operativa.

OBJETIVOS

- **Eficiencia Operativa:** Digitalizar procesos críticos (crédito, ahorro y firma electrónica) para reducir tiempos y costos.
- **Inclusión y Accesibilidad:** Habilitar canales no presenciales (Web/App) para que los asociados gestionen sus metas financieras en tiempo real.
- **Seguridad:** Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información bajo los principios de *Habeas Data* y normas de ciberseguridad.
- **Toma de Decisiones:** Implementar modelos de analítica de datos (Big Data) para decisiones estratégicas basadas en información real.

CANALES DE ATENCION

Nuestra estrategia se materializa a través de los siguientes canales de atención digital al asociado:

- **Plataforma Web** : Portal transaccional autogestionado por el asociado para pagos por PSE.
- **Plataforma transaccional y documental**: Digitalización de solicitudes de crédito y firma electrónica (Desmaterialización).
- **CRM (EMBLUE)**: Centralización de comunicaciones y atención omnicanal.

GESTIÓN DE RIESGOS

- **Gestión de Riesgos y Seguridad Informática**: Implementación de softwares especializados que fortalece la trazabilidad y confianza en los procesos digitales, reduciendo los riesgos operativos y propendiendo a la continuidad del servicio.

RECURSOS

La implementación de esta política cuenta con una partida presupuestaria específica dentro del presupuesto anual de sistematización (referenciado como "Transformación Digital - Decreto 0769/2025"). El seguimiento de las metas se realizará de forma trimestral mediante indicadores de gestión presentados al Consejo de Administración.

DIVULGACIÓN

- La política será publicada en la plataforma Web Institucional.
- Se informará a los asociados sobre avances y nuevas funcionalidades mediante el Informe de Gestión del Consejo de Administración y campañas de comunicación digital.

PROTECCIÓN DE DATOS

La transformación digital se rige bajo la Política de Tratamiento de Datos Personales, cumpliendo con los estándares de seguridad de la información para proteger los datos de nuestros usuarios frente a amenazas digitales.

MEJORA CONTINUA

La cooperativa se compromete a realizar una revisión anual de esta política, ajustándola según los cambios en el contexto del mercado, nuevas normativas y la evolución tecnológica del sector solidario.