|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre de campaña** | **¡Yo conozco a mi gente!** |
| **Área que la solicita** | Gestión y Transformación |
| **Áreas responsables del despliegue** | Gestión y Transformación – Gestión del Conocimiento |
| **Código de campaña** | S2021-01 |
| **Fecha implementación** | 27 de enero a xxxx de 2021 |
| **Objetivo** | Concientizar a la gente de Confiar sobre la importancia de la identificación de los Asociados/a, Ahorradores/as y clientes generando expectativa y cultura acerca del nuevo proceso de autenticación biométrica desde las Agencias. |
| **Público de interés** | Empleados y empleadas de Confiar |
| **Carácter** | Interna |
| **Elaboró documento** | Equipo de campaña |
| **Fecha de elaboración** | 11 de noviembre del 2020 (V1)  26 de enero de2021 (V2) |

**Descripción de la necesidad**

|  |
| --- |
| La idea de la campaña en primer lugar es que la gente de Confiar entienda la importancia que tiene dentro de nuestra Cooperativa la **identificación** de nuestros Asociados/as, Ahorradores/as y clientes para evitar cualquier tipo de **suplantación**. A su vez se quiere que después de realizar esta sensibilización se genere expectativa acerca del nuevo proceso de autenticación biométrica desde las Agencias, explicando de qué se trata y cuáles son sus **beneficios** para Confiar y su gente. A su vez se busca que los Asesores/as entiendan el cambio y lo vean como un gran **aliado** para agilizar el proceso a través de la **biometrí**a, lo cual les hará más **ligera y sencilla** la identificación del cliente sin dejar de lado que el proceso actual se seguirá realizando en casos de contingencia, en los cuales el proceso biométrico presente alguna indisponibilidad. |

**Meta**

|  |
| --- |
| Esto permitirá en Confiar:   * Generar conciencia de la importancia de la identificación de los Asociados/as, Ahorradores/as y clientes para nuestra Cooperativa. * Concientizar sobre los **riesgos** que trae consigo el no realizar correctamente la identificación de los Asociados/as, Ahorradores/as y clientes. * Crear cultura acerca del nuevo proceso de autenticación biométrica y cuáles son sus beneficios en nuestra Cooperativa. * Comprender **la necesidad de reforzar** el proceso actual con el que se realiza la identificación de cliente debido a que se seguirá empleado/a en casos contingentes. |

**Indicadores**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Dato** | **Observación** |
| % Lectura y comprensión de los procesos por parte de los Asesores/as de Oficina | Se espera que haya por lo menos un 75% de comprensión del proceso por parte de los Asesores/as. | Se realiza pequeño test al 100% de los Asesores y se validará cuál es la medición de dicho indicador según el número de Asesores/as que hayan leído y comprendido el proceso nuevo y contingente asociados para la identificación de clientes. |
| % Valoración positiva de la campaña | Se espera que haya por lo menos una valoración positiva de la campaña por parte del 75% de los Asesores/as. | Se realiza pequeño test al 100% de los Asesores y se validará cuál es la medición de dicho indicador según el número de Asesores/as que hayan tenido una valoración positiva de la campaña. |

**Conceptos y/o documentos de soporte**

|  |
| --- |
| 1. Modelo de Operación Proyecto Autenticación Biométrica de identidad. 2. Manual de usuario/ ReconoSER Autenticación de Huella con Consulta a la Registraduría. |

**Equipo de campaña**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Rol** | **Teléfono** | **Correo** |
| Leandro Ceballos | Sponsor | 4125 | leandro.ceballos@confiar.coop |
| Jairo Toro | Gerencia Proyecto | 3207073063 | jairo.toro@confiar.com.co |
| Tatiana Salazar | Asesora Proyecto | 4313 | wendy.salazar@confiar.coop |
| John Fernando Londoño | Asesor Técnico | 4165 | john.londono@confiar.com.co |
| Natalia González | Líder de procesos | 3002502640 | natalia.gonzalez@confiar.com.co |
| David Martínez | Líder Técnico | 4179 | david.martinez@confiar.com.co |
| Lilliana Zuleta | Líder Seguridad | 4205 | lilliana.zuleta@confiar.com.co |
| Eider Gómez | Líder Riesgos |  | eider.gomez@confiar.coop |
| Linda Nathalie Gutiérrez | Coordinadora de Formación |  |  |
| Felipe Chaparro | Formador de medios virtuales | 4520 | oscar.chaparro@confiar.com.co |
| Daniela Durango | Gestora de aprendizaje- Formación |  | Daniela.durango@confiar.com.co |
| Estella Martínez | Gestora de aprendizaje- Formación |  | estella.martinez@confiar.com.co |
| Andrés Marín | Comunicador de Cultura organizacional | 4495 | andres.marin@confiar.com.co |

**Marcadores**

|  |
| --- |
| 1. Biometría 2. Identificación biométrica 3. Captores biométricos 4. Beneficios 5. Riesgos 6. Portal ReconoSER 7. Facilidad 8. Seguridad 9. Agilidad 10. Proceso contingente |

**Documentación existente en Confiar que aporta a la campaña**

|  |
| --- |
| Para el conocimiento del proceso contingente en caso de que el proceso biométrico presente indisponibilidad:   * DA-GPS-0040 Documento de Apoyo para uso del lector de cédulas * I-GPS-2-0021 Verificación De Identidad Del Cliente |

**Ideas preliminares para levantamiento de la metáfora o de copys**

|  |
| --- |
| * ¡Te conozco! * Como la palma de mi mano * ¡Te conozco mosco! * ¡Yo conozco a mi gente! |

**Metáfora o símbolo**

|  |
| --- |
| * Se usará la huella digital como símbolo y recurso gráfico * Se utilizará el copy **¡Yo conozco a mi gente!** |

**Acciones y alcances**

Campo exclusivo para comunicaciones

|  |  |
| --- | --- |
| **ETAPA 1. Activación y sensibilización** | |
| **Idea 1:** Entrevista a profundidad para escribir nota de lanzamiento del proceso y utilizar como insumo para los diferentes medios. | **Descripción**  Conversación con Jairo Toro |
| **Idea 2:** Magazín Salud y Sabor enero 29 de 2021 | Anunció del proyecto con una canción tipo parodia. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ETAPA 2. Sostenimiento y comunicación** | |
| **Idea 1** Boletín sonoro 01 febrero de 2021 | **Descripción**  Nota y apartes de la entrevista con Jairo Toro |
| **Idea 2**  Promo de audio para compartir por WhatsApp 04 de febrero | Enfocado solo a beneficios y riesgos  Refuerzo |

|  |  |
| --- | --- |
| **ETAPA 3 . Cierre y evaluación** | |
| **Idea:**   1. Medición de indicadores | **Descripción**  Aplicación de encuesta |
| **Idea: Aplicación de encuestas**   1. Encuesta de valoración de la campaña de sensibilización | Aplicación de encuesta |

|  |  |
| --- | --- |
| **ETAPA 4 . Prospectiva** | |
| **Idea:** | **Descripción** |

**Necesidades operativas**

|  |
| --- |
| 1. Ventajas y riesgos:   **Beneficios**  En Confiar abrazamos la transformación del servicio. Las nuevas tecnologías continúan brindando múltiples ventajas tanto a empresas como a sus clientes. Esta vez dirigimos nuestra transformación hacia la tecnología biométrica, que aprovecha ciertas características comunes entre todas las personas para dar una mayor seguridad en los procesos de vinculación o apertura de productos en la cooperativa.   1. Al automatizar la identificación de Asociados y Ahorradores los tiempos de atención disminuyen y aumenta la agilidad en la prestación del servicio. 2. Las huellas dactilares permiten una identificación única e intransferible de Asociados y Ahorradores. La Biometría es un control más seguro, que nos garantiza una correcta identificación del asociad/a. 3. Se puede acceder siempre de forma fácil y transparente. Su utilización es inherente a los dedos de la persona. 4. Fácil de usar, no requiere de procesos complejos para su aplicación. 5. Ayuda a mejorar la seguridad de datos de carácter personal de los clientes. 6. Disminuye el riesgo de suplantación. Gracias a la gran dificultad de falsificar rasgos biométricos, la identificación y privacidad de los clientes es más confiable. 7. Se disminuye el riesgo de error humanos en la identificación de Asociados y Ahorradores en los procesos de apertura. 8. Genera una mejor experiencia para el usuario final y los Asesores. 9. Beneficio de aplicar técnicas de control y prevención en la atención en todas las agencias. 10. Automatización de validación de identidad y control de flujo de procesos 11. Validación de Identidad en procesos de asesoría, y manejo de efectivo (caja) 12. Transacciones seguras 13. Agilidad en tiempos de atención y disminución de actividades de validación adicionales realizadas por el taller de sueños y soluciones. 14. Generación automática de alertas para perfilamiento de eventos de riesgos. 15. Cuenta con una póliza ante RNEC. 16. Posibilita la digitalización de procesos que actualmente se tienen en papel.   los formatos de vinculación y solicitud de productos, agilizando los procesos de revisión, y procesos asociados a la gestión documental.  **Riesgos que se mitigan con la implementación del proyecto**   1. Otorgar créditos mediante solicitudes que no cumplen con el proceso de validación biométrica o de validación de la identidad del cliente. Lo cual genera entrega de productos a suplantadores ocasionando una pérdida económica para la Cooperativa 2. Inadecuado procedimiento de identificación del cliente a través de la validación biométrica por suplantación de huellas dactilares. 3. Uso indebido de los datos de los asociados y clientes por no contar con el respectivo proceso de autorización en la recolección de la información. 4. Robo, pérdida o fuga de información confidencial y/o privada de la cooperativa. |

**Presupuesto**

|  |
| --- |
| **$0 (Se realiza con capacidad instalada)** |

**Cronograma**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Actividad** | **Responsable** | **Observaciones** |
| 25 de enero | Socialización plan | Andrés Marín | Se realiza reunión con ideas generales del plan |
| 29 de enero | Magazín Salud y Sabor | Andrés Marín | Nota de contexto y canción |
| 01 de febrero | Boletín sonoro con Jairo Toro | Andrés Marín |  |
| 04 de febrero | Nota WhatsApp | Andrés Marín | Refuerzo informativo con ventajas y riesgos |
| Por definir | Aplicación de encuesta |  | Una vez se realice el proceso formativo |
| Por definir | Aplicación de encuesta |  | Una vez se realice el proceso formativo |

**Resultados y Evaluación**

(Incluye medición de indicador (es) e informe cualitativo)

|  |
| --- |
| Se diligencia una vez realizada la campaña. Se sugiere adjuntar informe.  Requiere el levantamiento de un esquema de evaluación (Herramientas, metodología) |

**Acciones de mejora**

|  |
| --- |
| Se diligencia una vez realizada la campaña. |