

ESTE ARCHIVO ES DE CÁRACTER INFORMATIVO PARA LA SOCIALIZACIÓN Y PREPARACIÓN DE LAS RESPUESTAS QUE DEBE DILIGENCIAR CADA COOPERATIVA EN EL FORMULARIO FORMS “ANEXO NO. 2 AUTODIAGNÓSTICO NIVEL DE APROPIACIÓN SERVICIOS DIGITALES” PUBLICADO CON LA INVITACIÓN PARA POSTULARSE A LA CONVOCATORIA.

Anexo No 2 Autodiagnóstico nivel de apropiación de servi- cios digitales

Agradecemos su participación en el Programa de Apropiación de Servicios y Productos Digitales de Banca de las Oportunidades y Développement International Desjardins – DID cuyo objetivo evaluar el nivel de madurez digital de su entidad en la adopción de servicios y productos digitales.

* Obligatoria

A través de esta herramienta, se busca identificar el nivel de madurez que tiene su entidad en la apropiación de productos y servicios digitales, para esto en una primera sección se usará el modelo de madurez digital de Forrester en transformación digital, el cual ofrece criterios para que los líderes evalúen el uso digital en la estrategia, mejoren experiencias del cliente y logren agilidad operativa; lo cual se adicionará en una segunda sección, con información más detallada que permita profundizar sobre la caracterización de su entidad y la apropiación de servicios digitales.

Más información sobre el modelo de madurez digital de Forrester podrá consultarse en el link <https://www.profem.com.co/wp-content/uploads/2024/03/EMTD.pdf>

El ejercicio está diseñado para que, en equipo, la cooperativa discuta internamente con las áreas que corresponda, la repuesta y selección de las respuestas según sus características y realidad. Nuestra recomendación es que dispongan de una sesión conjunta liderada por la persona o área que tenga a cargo la promoción de iniciativas digitales.

Tenga presente que la información recolectada es de carácter informativo, cuyo uso será exclusivamente para la selección de las entidades en el marco del “Programa Apropiación de Servicios Digitales”, lo cual no compromete en ningún evento a su entidad en la adopción de estas. La información que se comparta con terceros se realizará en todos los casos de manera anonimizada.

Sección 1: Registro

1

Entidad *

No incluir signos de puntuación

2

Nombres y apellidos *

3

Cargo *

4

Email *

Registrar solo un correo. Verifique por favor que el correo este bien escrito, ya que se utilizará para enviarle un primer esquema de recomendaciones.

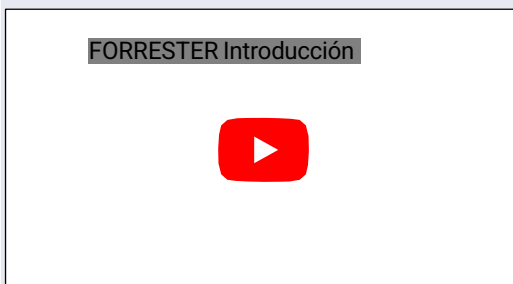
Sección 2: Método Forrester para Madurez Digital

El método Forrester es un marco de evaluación utilizado para medir la madurez digital de una organización en cuatro dimensiones principales:

1. **Cultura:** Evalúa la disposición de la organización para adoptar y promover la transformación digital desde dentro, incluyendo la mentalidad, la colaboración y la innovación.
2. **Organización:** Se centra en la estructura organizativa, la gobernanza y los procesos internos que apoyan la estrategia digital y facilitan la ejecución eficiente de iniciativas digitales.
3. **Perspectiva:** Analiza la alineación de la estrategia digital con los objetivos comerciales de la organización, así como la capacidad de anticipar y adaptarse a los cambios en el entorno digital.
4. **Tecnología:** Examina la infraestructura tecnológica, las herramientas y los sistemas utilizados para habilitar la transformación digital, incluyendo la seguridad, la integración y la capacidad de innovación tecnológica.

Cada dimensión se evalúa en función de una serie de criterios y se asigna una puntuación que refleja el nivel de madurez digital de la organización en esa área específica.

Queremos asegurar que las respuestas son anónimas y confidenciales para la institución. **No buscamos una puntuación perfecta**, sino la honestidad y la franqueza. El resultado nos ayudará a identificar áreas de mejora y trabajar en conjunto para fortalecer la institución. Lo invitamos a reproducir el siguiente video para claridad sobre el alcance e instrucciones para su diligenciamiento.



EN EL FORMULARIO FORMS SE REPRODUCIRÁN UNA SERIE DE VIDEOS PARA QUE SU ENTIDAD RESPONDA LAS PREGUNTAS CON BASE EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

CULTURA

El enfoque de una empresa hacia la innovación impulsada digitalmente, y como empodera a los empleados con tecnología digital.



5

Creemos que nuestra estrategia competitiva depende de lo digital * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1

2

3

Completamente en
desacuerdo

Totalmente de
Acuerdo

6

Nuestro consejo y nuestros ejecutivos de la alta dirección, respaldan nuestra estrategia digital * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

7

Tenemos los líderes adecuados para ejecutar nuestra estrategia digital día a día * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

8

La entidad invierte en educación o capacitación digital en todos los niveles de nuestra organización * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

9

Como funcionarios de la entidad, comunicamos tanto interna como externamente nuestra visión digital * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

10

Tomamos riesgos medidos con el fin de permitir la innovación * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1	2	3
Completamente en desacuerdo		Totalmente de Acuerdo

11

Priorizamos la experiencia del cliente sobre el rendimiento de cualquier servicio * (3 puntos)

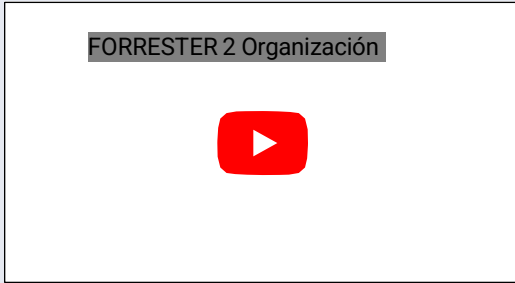
(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1	2	3
Completamente en desacuerdo		Totalmente de Acuerdo

ORGANIZACION

Que tan alineada esta la empresa para respaldar la estrategia, la gobernanza y la ejecución digital



12

Nos enfocamos más en mejorar la experiencia de nuestros clientes que en seguir estructuras organizativas rígidas por departamentos * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1	2	3
---	---	---

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

13

Dedicamos los recursos adecuados para el manejo de una estrategia digital, la gobernanza y la ejecución * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

14

A su consideración, el personal que apoya las funciones digitales críticas, es el idoneo para llevar a cabo estas funciones * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

15

Tenemos habilidades digitales integradas en toda nuestra organización * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en
desacuerdo

Totalmente de
Acuerdo

16

Nuestro modelo de organización, promueve que los diferentes equipos en nuestra organización, trabajen juntos de manera más efectiva para lograr objetivos comunes * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en
desacuerdo

Totalmente de
Acuerdo

17

Contamos con procedimientos claros y estandarizados, para administrar o manejar de manera eficiente nuestros proyectos tecnológicos o sistemas de información * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en
desacuerdo

Totalmente de
Acuerdo

18

Nuestros socios proveedores están contribuyendo con soluciones que realmente benefician y fortalecen nuestras habilidades en el ámbito digital * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en
desacuerdo

Totalmente de
Acuerdo

TECNOLOGÍA

Uso y adopción de tecnologías emergentes por parte de la entidad



19

Contamos con flexibilidad en nuestro presupuesto tecnológico para adaptarnos a cambios en las prioridades según sea necesario * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1	2	3
---	---	---

Completamente en
desacuerdo

Totalmente de
Acuerdo

20

Nuestros equipos de marketing y tecnología colaboran efectivamente para planificar y desarrollar nuestra estrategia de tecnología digital * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en
desacuerdo

Totalmente de
Acuerdo

21

Adoptamos un enfoque flexible y colaborativo al implementar o desarrollar nuevas tecnologías, permitiéndonos ajustar y mejorar continuamente según sea necesario * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en
desacuerdo

Totalmente de
Acuerdo

22

Aprovechamos las arquitecturas modernas (API, nube, etc.) para promover la velocidad y la flexibilidad * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

23

Analizamos cómo contribuye nuestro equipo de tecnología al éxito general del negocio, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en lugar de centrarnos únicamente en el tiempo en que el o los sistema(s) esté(n) activo(s) * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

24

Tomamos en cuenta la experiencia del cliente, representada a través de 'Customer Journeys' o 'Personas', al diseñar nuestras soluciones tecnológicas * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

25

Utilizamos herramientas digitales para promover la innovación, la colaboración y la movilidad de los empleados * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

PERSPECTIVA

Que tan bien utiliza los datos comerciales y de clientes, para medir el éxito e informar las estrategias

26

Tenemos objetivos claros y cuantificables para medir el éxito de nuestra estrategia digital *
(3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1

2

3

Completamente en
desacuerdo

Totalmente de
Acuerdo

27

Cada empleado entiende, cómo sus rendimientos se vinculan con los objetivos digitales corporativos * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

28

Medimos el éxito de nuestras iniciativas utilizando métricas centradas en el cliente o asociado * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

29

Medimos cómo los "canales de entrega" trabajan juntos para lograr un resultado deseado * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

30

Nuestra estrategia digital está guiada de manera activa por la perspectiva y necesidades de nuestros clientes o asociados * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1 2 3

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

31

El diseño y desarrollo de nuestras soluciones digitales se basan en la perspectiva y necesidades de nuestros clientes o asociados * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1	2	3
---	---	---

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

32

Incorporamos las lecciones aprendidas de nuestros proyectos digitales de vuelta en nuestra estrategia, para mejorar continuamente * (3 puntos)

(Completamente en desacuerdo 1, Totalmente de Acuerdo 3)



1	2	3
---	---	---

Completamente en desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

Sección 3: Cuestionario

33

¿Su institución cuenta con activos inferiores o iguales a \$550.000.000 a corte de 31 de diciembre de 2023? *

- Si
- No

34

¿Su institución cuenta con un número mayor o igual a 15.000 asociados a corte de 31 de diciembre de 2023? *

- Si
- No

35

En caso de ser afirmativa su respuesta, seleccione el rango de asociados: *

- Entre 15.000 y 20.000
- Entre 20.000 y 30.000
- Más de 30.000

36

¿Su entidad tiene presencia o cobertura en municipios de baja escala? *

Los municipios de baja escala son aquellos que tienen menos de 50.000 habitantes.

- Si
- No

37

Su entidad realiza colocación de crédito productivo a través de: *

Puede seleccionar más de una opción

- Microcrédito
- Crédito comercial
- Crédito de Consumo
- No tiene

38

Al interior de su entidad, ¿Cómo se ve reflejada su estrategia digital? *

- Como un proyecto en el plan estratégico
- Con un rubro asignado dentro del presupuesto
- Todas las anteriores
- Ninguna de las anteriores

39

¿Su entidad cuenta con un área o líder de transformación digital dentro de la estructura organizacional? *

- Si
- No

40

¿Su entidad cuenta con un área de soporte tecnológico? *

El área de soporte tecnológico es la responsable de brindar asistencia técnica y resolver problemas relacionados con el uso de sistemas, software y equipos informáticos en una organización.

- Propia
- Tercerizada
- No cuenta con un área de soporte tecnológico

41

¿Cuántas personas conforman el área de soporte tecnológico? *

- Entre 1 y 2 personas
- Entre 3 y 4 personas
- Más de 4 personas

42

¿Su entidad cuenta con un área de desarrollo tecnológico? *

El área de desarrollo está encargada de crear soluciones software o conexiones a la medida de la entidad

- Propia
- Tercerizada
- No cuenta con área de desarrollo

43

¿Cual es la capacidad de su entidad para movilizar recursos en transformación digital para los próximos 2 años? *

- No tiene capacidad para movilizar recursos
- Menos de \$150.000.000
- Entre \$150.000.000 y \$300.000.000
- Mas de \$300.000.000

44

La participación representativa de los asociados de su entidad en rangos de edad es de: *

- Entre 18 y 40 años
- Entre 41 y 60 años
- Entre 61 y 80 años
- Mayores a 80 años

45

¿Indique si los sistemas y la infraestructura de su entidad obstaculiza procesos de transformación digital? *

- Los sistemas e infraestructura de la entidad son obsoletos y no permiten un proceso de transformación digital
- Los sistemas e infraestructura de la entidad son obsoletos pero han tenido modificaciones recientes que permiten un proceso de transformación digital moderado
- Los sistemas e infraestructura de la entidad son flexibles y se adaptan a los procesos de transformación digital que se adelantan

46

¿Qué medidas o herramientas específicas tiene implementadas su entidad para facilitar esta integración y garantizar un flujo de datos eficiente y seguro entre diferentes plataformas? *

- Integración de API (Interfaz de Programación de Aplicaciones)
- Middleware, Web services o Herramientas de Integración
- Ninguna

47

En qué porcentaje se encuentra digitalizado el proceso de crédito en cada uno de los siguientes productos: *

	0%	25%	50%	75%	100%
Crédito de consumo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Microcrédito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Crédito comercial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

48

¿Su entidad cuenta con un medio de pago digital? Si la respuesta es afirmativa, indique cuál es el porcentaje de uso de acuerdo con los siguientes medios: *

	No posee o usa 0%	25%	50%	75%	100%
QR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Billetera Digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarjeta débito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarjeta crédito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pago digital (PSE, Transfiya u otros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

49

¿Su entidad cuenta con un canal de recaudo digital? Si la respuesta es afirmativa, indique cuál es su porcentaje de uso de acuerdo con lo siguientes canales: *

	No posee o usa 0%	25%	50%	75%	100%
Multiportal (Portal Transaccional)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pago digital (PSE, pasarelas de pago u otros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicación móvil - App de la entidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herramientas de recaudo móviles (Corresponsales móviles, App para asesores)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

