Envigado 20 de abril de 2022

HACE CONSTAR:

Que la señora Adriana Zafra Gonzalez, identificada con Cédula de ciudadanía número 27984375, se encuentra vinculada a Puntos Colombia SAS con NIT 901.081.311-0, mediante contrato a término indefinido desde el 10 de abril de 2018, desempeñando los cargos y funciones que se relacionan:

1. **Director de Operaciones y TI – Del 10 de abril de 2018 al 15 de mayo de 2021**

- Liderar el diseño y la implementación de la infraestructura técnica y operativa requerida para asegurar una adecuada operación del negocio, de acuerdo con la estrategia de la compañía.
- Definir, coordinar y ejecutar la metodología requerida para el desarrollo de nuevas iniciativas técnicas y operativas, solicitadas por el negocio o por decisión propia, con el fin de asegurar la asignación adecuada de los recursos humanos y económicos y el cumplimiento de la estrategia.
- Coordinar la implementación de nuevas capacidades o de iniciativas a nivel técnico y operativo y garantizar su calidad.
- Asegurar un entendimiento estratégico del negocio y apalancar su cumplimiento desde los frentes técnicos y operativos.
- Proponer nuevas capacidades o iniciativas tecnológicas innovadoras que le permitan a Puntos Colombia operar bajo estándares mundiales.
- Definir un esquema de integración eficiente con los socios y aliados y asegurar su implementación.
- Gestionar el modelo de control y monitoreo de la infraestructura técnica de la compañía.
- Garantizar la seguridad informática y física de la compañía, de acuerdo con el modelo de gobierno definido por los socios, el negocio y la regulación.
- Asegurar y controlar la gestión eficiente de los procesos operativos de la compañía.
- Coordinar, con los proveedores, la adecuada operación del centro de atención a los clientes y asegurar los niveles de atención definidos con las áreas de negocio.
- Asegurar la operación eficiente de los canales de acumulación y redención que operen a través de proveedores, socios, aliados o terceros.
- Gestionar de forma eficiente los recursos humanos y económicos y asegurar el cumplimiento del presupuesto.
- Gestionar el equipo técnico y operativo para garantizar un adecuado ambiente laboral y el cumplimiento de las metas.

2. **Director Operaciones – Actualmente desde el 16 de mayo de 2021**

- Liderar el diseño y la implementación de los procesos operativos requeridos para asegurar una adecuada operación del negocio, de acuerdo con la estrategia de la compañía.
- Definir, coordinar y ejecutar la metodología requerida para el desarrollo de nuevas iniciativas de operaciones, requeridas por el negocio o por decisión propia, con el fin de asegurar la

asignación adecuada de los recursos humanos y económicos y el cumplimiento de la estrategia.

- Coordinar la implementación de nuevas capacidades o de iniciativas a nivel operativo y garantizar su calidad.
- Asegurar un entendimiento estratégico del negocio y apalancar su cumplimiento desde los frentes operativos.
- Asegurar y controlar la gestión eficiente de los procesos operativos de la compañía.
- Coordinar, con los proveedores, la adecuada operación del centro de atención a los clientes y asegurar los niveles de atención definidos con las áreas de negocio.
- Asegurar la operación eficiente de los canales de acumulación y redención que operen a través de proveedores, socios, aliados o terceros.
- Garantizar la alineación de los aliados y clientes del programa con las condiciones comerciales definidas según los parámetros de operación (documentación y capacitación), el servicio al cliente, las diferentes redes bancarias, así como la inclusión de nuevos canales de comunicación con los clientes
- proponer y desarrollar mejoras de procesos de cara a la operación del programa y la rentabilización de todos los canales activos (call - Marketplace, página web, app).
- Liderar y administrar la oficina de proyectos de la compañía (PMO), teniendo como premisa los direccionamientos estratégicos para la asignación y desarrollo de proyectos.

Atentamente,



Natalia Biasin Vélez
Directora Gestión Humana
natalia.biasin@puntoscolombia.com
claudia.pena@puntoscolombia.com