


GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES							
Código:	PR-CO-08	Versión:	7	Vigencia:	13 de junio de 2023	Página:	1 de 6

1. OBJETIVO

Actualizar la información de los asociados en la base de datos de la Cooperativa con el objetivo de cumplir con lo dispuesto por la Supersolidaria y, además, contar con información verídica para poder transmitirles información de interés acerca de la entidad de manera eficaz.

2. ALCANCE

Realizar la actualización de los datos personales de los asociados.

3. RESPONSABLES

- | | |
|--|---|
| 3.1. Subgerencia Comercial | 3.6. Asesor Comercial |
| 3.2. Director de Oficina | 3.7. Funcionario designado para el archivo |
| 3.3. Subdirector de Oficina | 3.8. Funcionarios |
| 3.4. Analista de Crédito | 3.9. Coordinador de protección de datos personales |
| 3.5. Analista de Normalización y Cobranza | |

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Ley 1581 del 2012
- 4.2. Ley 1266 de 2008
- 4.3. Circular básica jurídica de la Supersolidaria

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES


- 5.1. **Actualización de datos:** Es el proceso de reemplazar la información antigua de un titular con información nueva y actual.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. Es de carácter **OBLIGATORIO** que cada vez que un asociado se acerque a las instalaciones de la Cooperativa a solicitar información de un producto/servicio y/o a realizar alguna transacción, se realice la revisión y de ser necesario, la actualización de sus datos según el **IN-CO-01 Registro de Asociados en el Integrador** y el **IN-CO-08 Actualización de Datos Personales**.
- 6.2. El proceso de actualización de datos podrá ser realizado por el propio titular, sus autorizados o los señalados por la ley. La validación y verificación de la identidad del asociado o representante que actualizará los datos personales deben realizarse acorde a lo establecido en el **PR-DE-03 Atención de consultas y reclamos de Habeas Data**.
- 6.3. Si un asociado requiere información sobre su estado de cuentas y/o realizar una transacción y en el integrador presenta bloqueo restrictivo por actualización de datos, el sistema no permitirá realizar ninguna consulta o transacción hasta tanto no se realice el proceso de actualización de la información.

Parágrafo: El bloqueo restrictivo aplica para los funcionarios del área operativa (a excepción de los asesores de cobranza). En el área administrativa la Dirección de Cartera, Dirección del SIAR, Tesorería General y Coordinación de datos personales son las únicas dependencias que no cuentan con dicho bloqueo.

- 6.4. Los funcionarios autorizados para realizar la actualización de datos de los asociados en el sistema son los de las Oficinas que prestan atención al público, Fabrica de Créditos y Dirección de Cartera ya que tienen contacto directo con ellos o con su información y cuentan con el entrenamiento técnico para realizarla.

GESTIÓN COMERCIAL					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES							
Código:	PR-CO-08	Versión:	7	Vigencia:	13 de junio de 2023	Página:	2 de 6

- 6.5.** Cuando se presentan en la Cooperativa asociados que han cambiado su nombre ante la Registraduría, se debe dejar archivada toda la documentación anterior, generar nuevamente el formulario de admisión y de los productos de ahorro (no se modifica la documentación de créditos), solicitar la fotocopia de la nueva cédula de ciudadanía y realizar la actualización en el integrador.
- 6.6.** El asociado que lo requiera podrá solicitar a través de los diferentes canales que tiene la cooperativa, el formulario correspondiente para actualizar sus datos (el cual se debe enviar en blanco) o podrá descargarlo directamente de la página web de Coonfie. Una vez diligenciado, debe ser entregado de manera física por el titular con el fin verificar su identidad, en cualquiera de las oficinas. Así, en ningún caso se aceptarán formularios de actualización de datos enviados por canales digitales escaneados o fotografiados.
- 6.7.** Los asociados que hagan uso del Portal Transaccional podrán actualizar su número de celular y correo electrónico a través de este mismo medio, ingresando al módulo “MIS DATOS”.

La información actualizada llegará a una consola en el integrador (*Ruta Otras aplicaciones / Opa vs sincronize / Actualización de datos*) en la que debe ser procesada por la Analista Social Media para que posteriormente se refleje en la ficha de Nit vs asociados.

- 6.8.** En caso de que, durante las gestiones de cobranza realizadas a un asociado, éste manifieste que su información personal ha cambiado, se debe dejar la anotación en el sistema e indicarle que debe acercarse directamente a la oficina para realizar a la actualización de sus datos personales o realizar el proceso de manera virtual ingresando a la página web www.coonfie.com.

Parágrafo: Los Auxiliares Call Center podrán actualizar los datos personales de los asociados vía telefónica cuando sea requerido por la Gerencia General y bajo las directrices establecidas.

- 6.9.** Los asesores Comerciales son los únicos funcionarios autorizados para actualizar los datos de los asociados vía telefónica. Para esto, se deben realizar las siguientes actividades:
- **Verificar la identidad del asociado:** Ingresar a la ficha Nit vs Asociados y realizar las siguientes preguntas de seguridad:
 - Nombre completo del asociado.
 - Fecha de nacimiento
 - Fecha y lugar de expedición del documento de identidad.
 - Completar el número de celular con los últimos cuatro dígitos.
 - Correo electrónico o dirección de residencia registrada ante la entidad.

Parágrafo: La información registrada en el integrador debe coincidir con la suministrada por el asociado, de lo contrario no se podrá continuar con el proceso y se le indicará que deberá acercarse a cualquiera de las oficinas para realizar la actualización de sus datos o hacerlo de manera virtual en la página web.

Ver PR-DE-03 Atención de consultas y reclamos de Habeas Data

- Actualizar los datos en el integrador de acuerdo con lo indicado por el asociado.
- Registrar en “**notas históricas**” que se realizó una actualización de datos vía telefónica, escribiendo el operador, fecha y hora en la que se realizó el proceso.
- Imprimir el formulario generado por el Administrador de informes dependiendo del tipo de persona (Adulto, Futurito o Jurídica) y en el campo “**Observaciones**” escribir el operador, fecha y hora en la que se realizó el proceso, indicando que fue una actualización vía telefónica. Archivar el formulario en la carpeta del asociado.

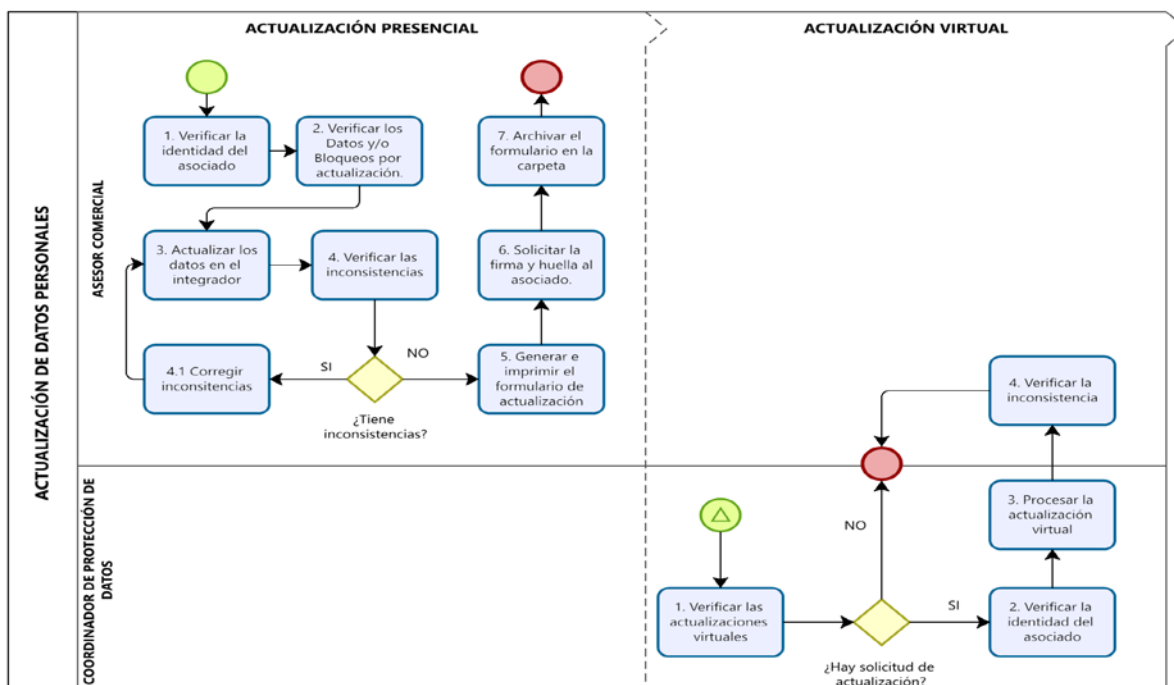
ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

Código:	PR-CO-08	Versión:	7	Vigencia:	13 de junio de 2023	Página:	3 de 6
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	--------

- 6.10.** Al momento de realizar la actualización de datos de un asociado que vaya a solicitar un crédito, se debe verificar que la dirección de residencia registrada se encuentre ubicada en zona urbana ya que no se permitirá el ingreso de aquellas ubicadas en veredas para efectos de notificación y cobro de cartera.
- 6.11.** Si un asociado que reside fuera de Colombia actualiza sus datos personales, no podrá suministrar información de contacto (número de celular) y de ubicación (dirección de residencia) que no sean del territorio Nacional.
- 6.12.** El estado de las actualizaciones realizadas de manera virtual se puede verificar en el integrador ingresando por la ruta *Otras aplicaciones / Administrador web / Actualizaciones por procesar*. Se debe dar clic en el botón "Imprimir Actu", digitar el número de documento (en caso de necesitarlo) así como el rango de fechas en el que se requiere el informe y posteriormente generarlo.
- 6.13.** En caso de que un asociado haya realizado la actualización de sus datos de manera virtual y ésta NO haya sido procesada internamente en la entidad, no se le permitirá realizar nuevamente el proceso hasta tanto esto no se realice por parte de Coonfie.
- 6.14.** Todos los asociados adultos que actualicen sus datos presencialmente en las oficinas deben registrar un correo electrónico. Se aceptarán **excepciones extremas justificadas** que el Asesor Comercial escribirá al respaldo del formulario correspondiente y solo podrán ser aprobadas por la Subgerencia Comercial. Así, los casos respectivos deben informarse al correo electrónico de la Subgerencia Comercial subgerenciacomercial@coonfie.com, con el fin de que el caso sea analizado y se otorgue la viabilidad de no registrar un correo electrónico. Solo de esta manera el Asesor Comercial podrá finalizar con el proceso de actualización.

Nota: Dependiendo del caso, el Asesor Comercial podrá **asesorar** al asociado en la creación de un correo electrónico personal. Ningún funcionario puede crear el correo electrónico a un asociado o posible asociado.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

Código:	PR-CO-08	Versión:	7	Vigencia:	13 de junio de 2023	Página:	4 de 6
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	--------

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
ACTUALIZACIÓN PRESENCIAL				
1	Verificar la identidad del asociado	Verificar la identidad del asociado que solicita información de los productos o servicios en la Cooperativa y de aquel que presente físicamente el formulario de actualización de datos previamente diligenciado, teniendo en cuenta la información establecida en el <i>DA-CO-04 Documentos de identificación válidos para trámites</i> y el <i>PR-DE-03 Atención de consultas y reclamos de Habeas Data</i>	Asesor Comercial	
2	Verificar los datos y/o bloqueo por actualización	Corroborar que los datos personales del asociado estén actualizados en el sistema o que no tenga bloqueo por actualización.	Funcionarios	
3	Actualizar los datos en el integrador	Realizar la respectiva actualización según el <i>IN-CO-01 Registro de asociados en el integrador e IN-CO-08 Actualización de datos personales</i> . Si la información está actualizada y no se requiere ningún cambio, en el módulo Nit Vs Asociados del integrador, se debe dar clic en MODIFICAR y luego en GUARDAR para que cambie la fecha de actualización, como constancia de que la información fue corroborada. En este caso no es necesario diligenciar y/o imprimir el formulario de actualización, ya que en el anterior se encuentra el soporte de autorización de los datos registrados; sin embargo, se debe verificar que no hayan cambiado las autorizaciones que se encuentran al respaldo de dicho formulario firmado. Si estas cambiaron, se debe imprimir nuevamente y hacerlo firmar.	Asesor Comercial	
4	Verificar las inconsistencias	Verificar a través del administrador de informes, carpeta Oficinas COONFIE / Verificación Actualizaciones las inconsistencias generadas a raíz del proceso realizado.	Asesor Comercial	Informe Verificación Actualizaciones
4.1.	Corregir Inconsistencias	Corregir los datos que presenten inconsistencias. Si la inconsistencia se generó por un ingreso erróneo de la información por parte del asesor, hacer las modificaciones pertinentes hasta que no quede ninguna novedad.	Asesor Comercial	Informe Verificación Actualizaciones

ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

Código:	PR-CO-08	Versión:	7	Vigencia:	13 de junio de 2023	Página:	5 de 6
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	--------

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Si la inconsistencia es por la información enviada por el asociado, informar al director o subdirector y nuevamente realizar las actividades desde el numeral 3.		
5	Generar e imprimir el formulario de actualización	Ingresar al Administrador de informes carpeta <i>OFICINAS COONFIE</i> y seleccionar el formulario requerido: <i>Adulto, Futurito o Persona Jurídica</i> , digitar el número de documento del asociado e imprimir el formulario en caso de que no lo haya presentado.	Asesor Comercial	FO-CO-02 F. Adulto FO-CO-03 F. Futurito FO-CO-04 F. Persona Jurídica
6	Solicitar la firma y huella al asociado.	Solicitar al asociado o Representante Legal la revisión de la información impresa en el formulario. Solicitar la firma y huella como constancia de aceptación de la información así como de las políticas y autorizaciones que se encuentran en el formulario.	Asesor Comercial	FO-CO-03 F. Futurito FO-CO-04 F. Persona Jurídica
7	Archivar el formulario en la carpeta	Archivar el formulario en la carpeta del asociado o AZ dependiendo de los productos que éste posea en la Cooperativa.	Funcionario asignado para el archivo	Carpeta del asociado o AZ
ACTUALIZACIÓN VIRTUAL				
1	Verificar las actualizaciones virtuales	Ingresar al integrador a través de la ruta <i>Otras aplicaciones / Administrador web / Actualizaciones por procesar</i> , con el fin de evidenciar todas las actualizaciones realizadas por los asociados de manera virtual.	Coordinador de Protección de Datos Personales	
2	Verificar la identidad del asociado	Verificar la identidad del asociado confrontándola con el documento adjuntado por él al momento de realizar la actualización virtual, para lo cual se debe ingresar en la pestaña "Adjuntos actualización" ubicada en la parte superior. Tener en cuenta la información establecida en el <i>DA-CO-04 Documentos de identificación válidos para trámites</i> y el <i>PR-DE-03 Atención de consultas y reclamos de Habeas Data</i>	Coordinador de Protección de Datos Personales	Documento adjunto
3	Procesar la actualización virtual	Dar clic en el botón "Act" que corresponda a cada asociado para posteriormente poder detallar toda su información en cada sección.	Coordinador de Protección de Datos Personales	Registro en el integrador de la actualización

ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

Código:	PR-CO-08	Versión:	7	Vigencia:	13 de junio de 2023	Página:	6 de 6
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	--------

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Los datos que fueron modificados por él se encontrarán subrayados en un color diferente, por lo tanto, se deben verificar y luego chequearlos en la casilla correspondiente para posteriormente dar clic en el botón "Grabar". De esta manera automáticamente la información será grabada en la ficha Nit vs asociados.		
4	Verificar inconsistencias	<p>Verificar a través del administrador de informes, carpeta <i>Oficinas COONFIE / Verificación Actualizaciones</i> las inconsistencias generadas a raíz del proceso realizado.</p> <p>Si la inconsistencia es por la información enviada por el asociado, informar al Director o Subdirector y realizar la actualización nuevamente.</p>	Asesor Comercial	Informe Verificación Actualizaciones

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- IN-CO-01** Registro de asociados en el integrador.
DA-CO-04 Documentos de identificación válidos para trámites
FO-CO-02 Formulario Adulto
FO-CO-03 Formulario Futurito
FO-CO-04 Formulario Persona Jurídica
PR-DE-03 Atención de consultas y reclamos de Habeas Data

10. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación						
7	Se elimina el formulario FO-CO-10. Se relacionan los formularios FO-CO-02, FO-CO-03 y FO-CO-04 que se utilizarán para actualizar datos y afiliar al mismo tiempo dependiendo del tipo de persona (adulto, infantil o jurídica). Se cambia el responsable de las actividades 1,2 y 3 en el proceso de actualización virtual, pasando del Asesor Comercial al Coordinador de protección de datos personales. Se relaciona dentro de la documentación el PR-DE-03 Atención de consultas y reclamos de Habeas Data. Se agrega la disposición general 6.11.	08 de junio de 2023						
<table border="1"> <tr> <td>Elaborado Por:</td> <td>Revisado Por:</td> <td>Aprobado Por:</td> </tr> <tr> <td>HUMBERTO CASTAÑO GALLEGO Cargo: Subgerente Comercial</td> <td>SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG</td> <td>EMERSON LEONEL MONTERO VARGAS Cargo: Gerente General</td> </tr> </table>			Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	HUMBERTO CASTAÑO GALLEGO Cargo: Subgerente Comercial	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG	EMERSON LEONEL MONTERO VARGAS Cargo: Gerente General
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:						
HUMBERTO CASTAÑO GALLEGO Cargo: Subgerente Comercial	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG	EMERSON LEONEL MONTERO VARGAS Cargo: Gerente General						