**GESTION DE ASOCIADOS**

**DOCUMENTO TÉCNICO DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN ANUAL DE LA BASE DE DATOS DE ASOCIADOS COPEAIPE**

**CONTENIDO**

[**1. INTRODUCCION** 3](#_Toc96352909)

[**2. DISPOSICIONES LEGALES** 3](#_Toc96352910)

[**3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN** 3](#_Toc96352911)

[**4. DERECHOS Y DEBERES** 3](#_Toc96352912)

[**5. DEFINICIONES** 4](#_Toc96352913)

[**6. HALLASGOS** 4](#_Toc96352914)

[**7. PROCESOS** 5](#_Toc96352915)

# **INTRODUCCION**

El presente documento define los hallazgos y los procedimientos de control y seguimiento que permitirán determinar los datos almacenados en la base de datos de la cooperativa y que se encuentren alineados con los objetivos, metas y responsabilidades definidos por la administración y los entes de supervisión para la gestión de la información, lo que permitiría identificar acciones de mejora o correctivas de manera oportuna.

# **DISPOSICIONES LEGALES**

* 1. **Ámbito de aplicación**

Este de documento técnico será aplicable a todas las bases de datos que maneje **LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE - COOPEAIPE** y para las jornadas de actualización de datos masivas.

* 1. **Objeto**

Establecer los diferentes procedimientos a desarrollar en el momento de realizar la actualización y revisión anual de la base de datos de asociados de **COOPEAIPE.**

* 1. **Alcance**:

Aplica desde el momento de la solicitud de actualización de la información, el ingreso en el software financiero de la cooperativa y el almacenamiento en la base de datos.

* 1. **Marco** **legal**:
     1. Ley 1581 de 2012 ley de tratamiento de datos.
     2. Política interna de protección de datos personales Coopeaipe del 27/06/2018.
     3. Manual SARLAFT

# **TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

* 1. Finalidad del tratamiento: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
  2. La información que consta en las bases de datos de la Cooperativa es sometida a distintas formas de tratamiento, como recolección, intercambio, actualización, procesamiento, reproducción, compilación, almacenamiento, uso, sistematización y organización, todos ellos de forma parcial o total en cumplimiento de las finalidades aquí establecidas. La información podrá ser entregada, transmitida o transferida a entidades públicas, aliados comerciales, contratistas, afiliados, instituciones auxiliares, únicamente con el fin de cumplir con las finalidades de la base de datos correspondiente. En todo caso, la entrega, transmisión o transferencia se hará previa suscripción de los compromisos que sean necesarios para salvaguardar la confidencialidad de la información. La información personal, incluyendo información sensible, podrá ser transferida, transmitida o entregada a terceros países, independientemente del nivel de seguridad de las normas que regulen el manejo de información personal. En cumplimiento de deberes legales, la Cooperativa podrá suministrar la información personal a entidades judiciales o administrativas. La Cooperativa velará por el correcto uso de datos personales de menores de edad, garantizando que se cumpla con las exigencias legales aplicables y que todo tratamiento esté previamente autorizado y se encuentre justificado en el interés superior de los menores. La Cooperativa es la responsable del Tratamiento de los datos personales de sus asociados, contratistas, aliados comerciales y trabajadores, así como aquellos que se postulen para vacantes en tres momentos: antes, durante y después de la relación laboral y/o de servicios**.**

# **DERECHOS Y DEBERES**

* 1. **Derechos de los titulares**:
     1. Los titulares de cuentas en la cooperativa de ahorro y crédito están en su derecho de exigir la confidencialidad de los datos que se entregan en las respectivas actualizaciones
     2. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA COOPERATIVA. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
     3. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA COOPERATIVA, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
     4. Ser informado por LA COOPERATIVA, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
     5. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
     6. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que LA COOPERATIVA ha incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución.
  2. **Deberes de los titulares**:
     1. Los titulares de las cuentas en la cooperativa de ahorro y crédito Coopeaipe tendrán como deber actualizar periódicamente su información, con una periodicidad no mayor a un año**.**
  3. **Derechos de los empleados:** 
     1. Todos los empleados de **LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AIPE – COOPEAIPE** tendrán como deber la actualización de datos de todos los asociados
     2. Los asesores rurales tienen como deber contar con formatos disponibles de actualización y crédito siempre que hagan sus recorridos en las veredas y casco urbano de los municipios para entregar a los asociados.

# **DEFINICIONES**

* 1. **Procedimiento**: es un modo específico de llevar a cabo una actividad o proceso. Es decir, cuando un proceso cuenta con unos pasos establecidos y ordenados para obtener un resultado, se llama procedimiento.
  2. **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

# **HALLASGOS Y SUGERENCIAS**

* 1. **Hallazgo**: Se evidencia que el módulo de registro y/o actualización de la información no cuenta con las nomenclaturas o abreviaciones necesarias para la agilización y correcta documentación de las direcciones campo en el cual la DIAN ha impartido unas recomendaciones y expidió un listado de abreviaciones a utilizar.

**Sugerencia**: Poner en el módulo de registro y/o actualización una opción plegable que contenga las abreviaturas de las nomenclaturas indicando a que pertenece. Todo esto con el fin de agilizar el proceso de descargue de información exógena y cualquier otro tipo de información que requiera de este campo.

* 1. **Hallazgo:** El campo donde se selecciona el sector económico cuenta con opciones limitadas y no contiene la mayoría de los sectores económicos que tiene diferentes asociados

**Sugerencia**: Introducir todos los sectores económicos catalogados en el CIIU dados por la DIAN

* 1. **Hallazgo:** Se presentan problemas en el grabado de la información cuando se está en el módulo registro y/o actualización.

**Sugerencia**: Se recomienda grabar cada uno de los grupos de información solicitada a medida que se va llenando el módulo de registro y/o actualización, también se recomienda actualizar cada uno de los módulos del software Financiero SIINET ya que teniendo versiones actualizadas no se incurre en problemas de grabado.

* 1. **Hallazgo:** Se evidencia que el software registra una nueva fecha de actualización de datos cuando se da en la opción recuperar cuentas, sin que haya existido una actualización real de la información.

**Sugerencia**: Informar al proveedor del software Financiero SIINET para que al realizar esta acción esto no siga ocurriendo la captura de la fecha como fecha de actualización y se retire esa parametrización

* 1. **Hallazgo**: No existe información precisa y real en cuanto a cantidad de usuarios con actualizaciones reales y vigentes solo se cuenta con el registro manual que se realiza en las jornadas de actualización de datos

**Sugerencia**: Con la corrección por parte del proveedor del software Financiero SIINET del numeral **6.4**, se puede generar reportes de actualizaciones reales y vigentes.

# **PROCESOS**

* 1. **Estratégicos o de planeación:** 
     1. Preparación y elaboración de listados para actualización de datos

Procedimientos:

* + - Organizar a los asociados con mayor urgencia en su actualización (solicitantes de crédito, ahorradores en CDAT, proveedores)
    - Organizar asociados por fecha de actualización más antigua y hacerlos prioritarios
    - Elaborar los listados para tener un control de actualizaciones.
  1. **Procesos operativos o de desarrollo:**
     1. **Actualizaciones por medio** **telefónico**

Este proceso aplica para todos los funcionarios de las diferentes áreas o dependencias de la cooperativa al momento de realizar un proceso de comunicación telefónica con el asociado, especialmente al momento de realizar la gestión de cobro.

Procedimiento:

* + - Iniciar el módulo de registro y/o actualización de clientes y asociados.
    - Digital el número de identificación del asociado a consultar.
    - Realizar comunicación al número proporcionado y registrado en la base de datos.
    - Informar y solicitar el consentimiento de acuerdo a la ley de tratamiento de datos
    - Realizar una pregunta de seguridad confirmando datos registrados en la información del asociado (número de identificación, lugar o fecha de nacimiento)
    - Actualizar la Información del módulo “Personal básica”
    - Actualizar la Información del módulo “Información laboral”
    - Actualizar la Información del módulo “Información familiar de beneficiarios y referencias”
    - Actualizar la Información del módulo “Información financiera (activo, pasivo, ingresos, egresos)”
    - Actualizar la Información del módulo “Información adicional”
    - Realizar la impresión de la información diligenciada para archivar en la respectiva carpeta del asociado
    - Se deja nota en el módulo de registro y/o actualización para la respectiva firma del documento cuando el asociado se acerque a la cooperativa
    1. **Actualizaciones de manera presencial**

Este proceso aplica para el área de información, crédito, woku’s, tesorería, y/o cartera.

Procedimiento:

* + - Iniciar el módulo de registro y/o actualización de clientes y asociados.
    - Solicitar el documento de identidad original del asociado.
    - Digital el número de identificación del asociado a consultar.
    - Realizar comunicación al número proporcionado y registrado en la base de datos.
    - Informar y solicitar el consentimiento de acuerdo a la ley de tratamiento de datos
    - Realizar una pregunta de seguridad confirmando datos registrados en la información del asociado (número de identificación, lugar o fecha de nacimiento)
    - Actualizar la Información del módulo “Personal básica”
    - Actualizar la Información del módulo “Información laboral”
    - Actualizar la Información del módulo “Información familiar de beneficiarios y referencias”
    - Actualizar la Información del módulo “Información financiera (activo, pasivo, ingresos, egresos)”
    - Actualizar la Información del módulo “Información adicional”
    - Realizar la impresión de la información diligenciada para archivar en la respectiva carpeta del asociado
    1. **Actualizaciones por medio de formato de Solicitud de Vinculación**

Este proceso aplica para el área de información, crédito, woku’s, tesorería, y/o cartera.

Procedimiento:

* Entrega de forma personal o digital el formato de Solicitud de Vinculación
* Se da la información del paso a paso para el diligenciamiento de formato de Solicitud de Vinculación.
* Recolección de formatos entregados y/o enviados
* Validación de datos diligenciados
* Registrar los datos recolectados en el Software Financiero SIINET en el módulo de registro y/o actualización de clientes y asociados
* El formato de Solicitud de Vinculación diligenciado por el asociado se archiva en la carpeta personal del asociado.

Todos los formatos recibidos y las impresiones generadas del Software Financiero SIINET en sus módulos de actualización de clientes y asociados deberán estar debidamente firmados y con huella de sus firmantes

Los encargados de recibir los formatos y cargar su información en el módulo están obligados a hacer una observación en el formato donde indiquen que información tuvo cambios

* + 1. **Actualización de datos por medio del formato de solicitud de crédito**

Este proceso aplica para el área de crédito y/o woku’s

Procedimiento:

* Entrega de forma personal o digital el formato de solicitud de crédito
* Se da la información del paso a paso para el diligenciamiento del formato de Solicitud de Crédito.
* Recolección de formatos entregados
* Validación de datos diligenciados de titular y codeudores
* Registrar los datos recolectados en el Software Financiero SIINET en el módulo de registro y/o actualización de clientes y asociados, tanto de titular como de codeudores
* El formato diligenciado es fotocopiado y se archiva en la carpeta personal del titular y codeudores

Todos los formatos recibidos y las impresiones generadas del Software Financiero SIINET en sus módulos de actualización de clientes y asociados deberán estar debidamente firmados y con huella de sus firmantes

Los encargados de recibir los formatos y cargar su información en el módulo están obligados a hacer una observación en el formato donde indiquen que información tuvo cambios

* + 1. **Actualizaciones en convocatorias masivas como entrega de anchetas**

Este proceso aplica para el área de información, woku’s y/o encargado de la entrega de las anchetas.

* En el archivo de entrega del incentivo se debe incluir el campo fecha ultima actualización.
* Al momento de la entrega del incentivo se debe indicar al asociado que debe actualizar sus datos siempre y cuando la fecha de actualización sea igual o mayor a 5 meses.
  + 1. **Actualizar con prioridad todos los asociados que tengan productos activos (créditos, CDAT, ahorros).**

Este proceso aplica para el área de información, woku’s y/o tesorería

* Al momento de realizar la atención al asociado por consulta de ahorros se debe verificar la fecha de actualización, si esta es igual o superior a seis meses se debe realizar el proceso de actualización.