

# PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CLIENTE

FECHA DE APROBACIÓN

**8-sept.-98**

FECHA DE VIGENCIA

**30-sept.-98**

NÚMERO DEL PROCEDIMIENTO

**FEM-A-P.008**

## **INTRODUCCIÓN:**

Proceso para actualizar los datos personales de los clientes y/o corregir errores en nombre, dirección o teléfonos.

## **PARTICIPANTES:**

- Cliente
- Técnico de Sistemas de Información
- Ejecutivo de Cuenta
- Especialista de Crédito
- Apoyo Administrativo

Funcionario	Responsabilidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutivo de Cuenta</li> <li>• Especialista de Crédito o</li> <li>• Apoyo Administrativo</li> </ul>	<p>1. Recibe notificación del cliente sobre cambio o corrección necesaria en sus datos personales: nombre, dirección y/o teléfonos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo Administrativo</li> </ul>	<p>2. Este cambio puede ser generado por una correspondencia o factura recibida por causa de dirección incorrecta o incompleta.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo Administrativo</li> </ul>	<p>3. Luego de recibir solicitud o correspondencia devuelta, verifica la dirección y realiza mantenimiento correspondiente en el sistema de préstamos.</p> <p style="margin-left: 40px;">i) Efectúa el mantenimiento en el sistema de préstamo a los 3 días laborables siguientes luego de la verificación.</p> <p style="margin-left: 40px;">ii) En el caso de la correspondencia devuelta, tramita el envío de la misma nuevamente</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo Administrativo</li> </ul>	<p>4. En caso de préstamos agrícolas, completa en el sistema mecanizado la estadística relacionada con la correspondencia devuelta.</p> <p style="margin-left: 40px;">a) Entrega al Líder de Grupo y al Director una copia del informe mensual con la información de la correspondencia devuelta.</p>

<b>Funcionario</b>	<b>Responsabilidad</b>
• <b>Apoyo Administrativo</b>	5. Envía copia del cambio realizado en el sistema al Técnico de Sistemas de Información en el Departamento de Control de Calidad.
• <b>Técnico de Sistemas de Información</b> Rev 8-Sep -98	Verifica el próximo día que los cambios correspondientes en el sistema, fueron realizados.

