

## NOVEDADES PROCESO PREINSCRIPCIÓN CALZADO

### Contenido

<b>CREACIÓN DE CUENTA E INICIO DE SESIÓN.....</b>	<b>2</b>
1. Si voy a crear la cuenta y me dice que ya tengo una cuenta registrada .....	2
2. Actualización de correo electrónico y celular: .....	4
3. Los datos ingresados no estén correctos (fecha de expedición documento) ...	4
4. Validación de código incorrecto celular: .....	4
5. Si llega el mensaje de texto, pero al ingresarlo no permite continuar: .....	6
<b>FORMULARIO DE POSTULACIÓN.....</b>	<b>7</b>
1. El beneficiario no encontrado:.....	7
2. Sede no encontrada:.....	7
3. Si sale el mensaje que el usuario no cumple con condiciones:.....	7
<b>PASO PARA REPORTES DE OTRO TIPO DE NOVEDADES .....</b>	<b>8</b>

## CREACIÓN DE CUENTA E INICIO DE SESIÓN

1. Si al momento de crear una cuenta aparece que ya la cuenta está registrada aparecerá el siguiente mensaje:

Comfenalco  
Antioquia

### Crear cuenta

Ingresa la siguiente información:

Tipo de documento  
Cédula de ciudadanía

Número de documento  
4

Fecha de expedición  
2002-

Acepto el uso y tratamiento de mis datos personales según la [Política de privacidad](#)

Ya posees una cuenta. Te invitamos a iniciar sesión para acceder a nuestros servicios.

Ir al inicio Continuar

¿Necesitas ayuda? [Haz clic aquí](#)

El usuario debe de ingresar con la cuenta ya creada, digitando correo electrónico y contraseña. **En caso de que no recuerde se realizaran los siguientes pasos:**

- **Si el usuario no recuerda el correo electrónico:** para iniciar sesión puede intentar poniendo las siglas del tipo de documento de identidad junto con el número de documento de identidad y contraseña, ejemplo:  
**usuario:** cc10261....  
**Contraseña:** \*\*\*\* (estos son 4 números)

## Iniciar sesión

Desde ahora tu usuario será tu correo electrónico. Si es la primera vez que accedes haz clic en CREAR CUENTA, de lo contrario restablece tu contraseña.

Correo electrónico\*  
cc10

Contraseña\*

[Restablecer contraseña](#)

Ingresar

¿No tienes cuenta aún?

Crear cuenta

- **Si no recuerda la contraseña:** se dirige a restablecer contraseña y si no recuerda el correo puede realizar el mismo paso con las siglas del tipo de documento y el número del documento, ejemplo:  
**usuario:** cc10261....

### Restablecer contraseña

Ingresa tu correo electrónico

Correo electrónico\*  
cc100

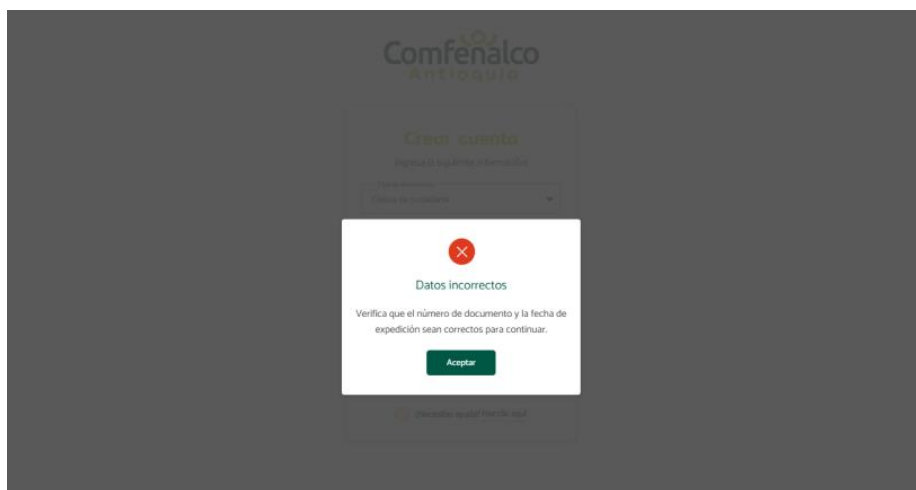
Regresar Enviar

Si no les llega el correo electrónico para la recuperación de la contraseña se debe de actualizar el correo electrónico, este se debe realizar de la siguiente manera en caso de que no esté actualizado.

2. **Actualización de correo electrónico y celular:** deberán de realizar la actualización de datos personales, al área de afiliaciones, este se reporta a **Anderson Mejía Quintana** al correo [Anderson.mejia@comfenalcoantioquia.com](mailto:Anderson.mejia@comfenalcoantioquia.com) anexando la autorización de datos personales con el formulario completamente diligenciado y firmado a mano por el usuario, **no se aceptan firmas digitales**. Esta actualización se gestionará en 24 horas hábiles.

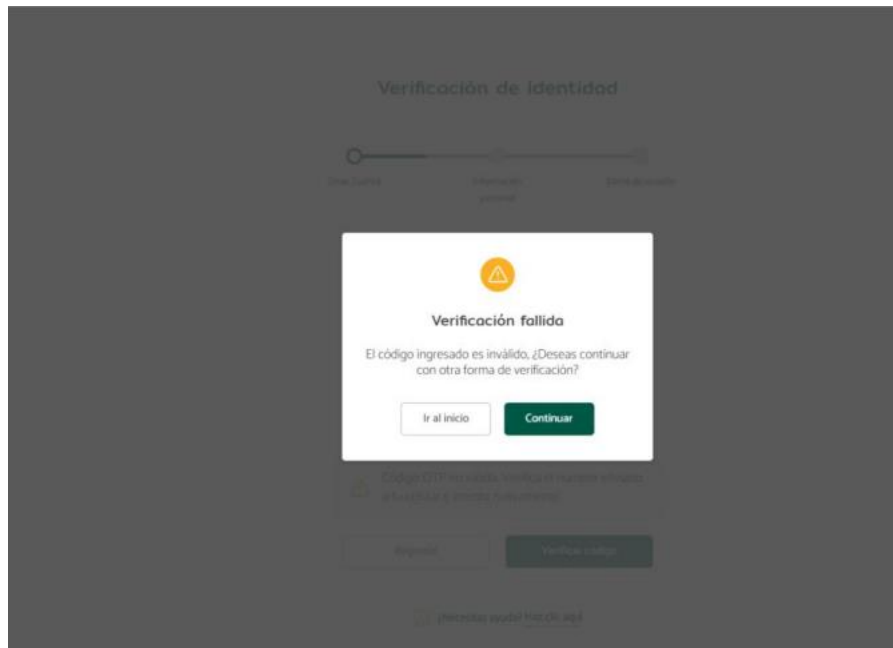
**Nota Interna:** este contacto es sólo para los empleados de la caja, no compartir al cliente externo.

3. **Los datos ingresados no estén correctos (fecha de expedición documento):** En este caso el sistema presenta en pantalla el siguiente mensaje para informar que debe verificar los datos ingresados.



Esto normalmente sucede cuando el usuario realiza tres intentos de creación de cuenta en el día, inmediatamente los datos se bloquean por seguridad en el tratamiento de datos. Para solucionar este caso, deberá reportar al área de subsidios en especie al correo electrónico [auxilioseducativos@comfenalcoantioquia.com](mailto:auxilioseducativos@comfenalcoantioquia.com) para el reporte al área encargada subsanar la novedad anexando los siguientes datos:

- Documento de identidad del titular
  - Nombre completo
  - Correo electrónico
  - Numero cedular
  - Descripción de la novedad (Puede ser escrito y pantallazo del error)
4. **Validación de código incorrecto celular:** Si por algún motivo el código enviado al celular como mensaje de texto es ingresado mal o se acaba el tiempo, el sistema te presenta el siguiente mensaje de error:



Si la forma de validación por medio de un código enviado como mensaje de texto al número de celular no fue posible para crear la cuenta, entonces te invitamos a crear la cuenta por medio de la siguiente forma de validación.

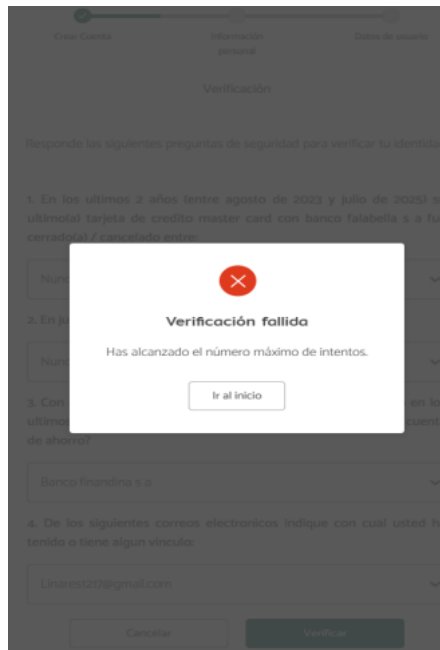
**Responder preguntas de validación:** Cuando no hayas podido validar su identidad por medio del celular y código, la otra manera es por medio de las preguntas de validación, donde la pantalla la observas de la siguiente manera:

Responde las siguientes preguntas de seguridad para verificar tu identidad:

1. Hace cuanto tiempo tiene usted una cuenta corriente con banco de occidente?
2. En abril de 2025 su cuenta de ahorro con banco vivienda s.a.:
3. Hace cuanto tiempo tiene usted un/una credito de consumo con credijamar sa
4. Con cual de las siguientes entidades usted tiene o ha tenido en los ultimos 5 años (entre junio de 2020 y mayo de 2025) un/una cuenta de ahorro?

¿Necesitas ayuda? Haz clic aquí

Cuando se respondan las preguntas por segunda vez de manera incorrecta, aparecerá un mensaje informativo indicando que ha superado todos los intentos posibles:



Esto sucede cuando el usuario realiza los intentos, los datos se bloquean por seguridad en el tratamiento de datos. Para solucionar esta situación se debe reportar al área de subsidios en especie para la gestión interna y subsanar la novedad enviando un correo electrónico [auxilioseducativos@comfenalcoantioquia.com](mailto:auxilioseducativos@comfenalcoantioquia.com) informando los siguientes datos:

- Documento de identidad del titular
- Nombre completo
- Correo electrónico
- Numero cedular
- Descripción de la novedad (Puede ser escrito y pantallazo del error)

5. **Si llega el mensaje de texto, pero al ingresarlo no permite continuar:** Se debe reportar al área de subsidios en especie a través del correo [auxilioseducativos@comfenalcoantioquia.com](mailto:auxilioseducativos@comfenalcoantioquia.com) indicando lo siguiente.

- Documento de identidad del titular
- Nombre completo
- Correo electrónico
- Numero cedular
- Descripción de la novedad (Puede ser escrito y pantallazo del error)

## FORMULARIO DE POSTULACIÓN.

1. **El beneficiario no encontrado:** esta novedad se reporta al área de subsidios en especie a través del correo [auxilioseducativos@comfenalcoantioquia.com](mailto:auxilioseducativos@comfenalcoantioquia.com) indicando la siguiente información.

- Documento de identidad del titular
- Nombre completo
- Correo electrónico
- Numero cedula
- Descripción de la novedad (Puede ser escrito y pantallazo del error)

Comfenalco Antioquia

### Postulación calzado escolar 2025

T\*

Color \*  
Blanco

Talla \*  
31

Por favor digite los datos de contacto para

Número celular \*

Correo electrónico \*

Enviar postulación

Mensaje de alerta  
Beneficiario no encontrado: TI

2. **Sede no encontrada:** si el usuario cuando va a realizar la selección de la sede a la que va a asistir a reclamar el calzado no se encuentra, esto sucede por:

- **La sede no está habitada:** las regionales tienen fecha definida para la preinscripción del calzado escolar, si aún no se ha llegado la fecha de acuerdo con el municipio que va a reclamar el calzado no se encontrara aun la sede
- **Cupos agotados:** Si ya la fecha del municipio esta abierta y este no aparece es porque el cupo de estes se agotó.

3. **Si sale el mensaje que el usuario no cumple con condiciones:** En este caso puede pasar por lo siguiente:

- El usuario Inició sesión con la información del beneficiario, para poder realizar la preinscripción del calzado escolar se debe de iniciar sesión con la información del **cotizante** para que el sistema valide las condiciones, requisitos y beneficiarios.

- El grupo familiar no cumple con alguna de las condiciones y requisitos para realizar la preinscripción.
- Si el beneficiario ya tiene una preinscripción no le permitirá realizarla dos veces.

## **PASO PARA REPORTES DE OTRO TIPO DE NOVEDADES**

Si se presentan otras inconsistencias para realizar la preinscripción del calzado reportarla al equipo de subsidios en especie a través del correo [auxilioseducativos@comfenalcoantioquia.com](mailto:auxilioseducativos@comfenalcoantioquia.com) anexando la siguiente información:

- Documento de identidad del titular
- Nombre completo
- Correo electrónico
- Numero cedula
- Descripción de la novedad (Puede ser escrito y pantallazo del error).

Nota:

- Es importante que, en la guía se encuentran los casos más comunes, por lo tanto, si presentan otro tipo de novedades realizar el reporte para dar solución al respecto.
- Para el reporte de las novedades, se recomienda que lo realice cada usuario para que se les de respuesta directamente a ellos.
- Este documento no se podrá compartir con las empresas ni con los usuario es una guía interna para que puede direccionar de manera adecuada a los usuarios.