|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo | **Nombre:** | Liliana Sánchez | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor Procesos | **Cargo:** | Administradora Comercial Y Tesorería | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 23/08/2022 | **Fecha:** | 23/08/2022 | **Fecha:** | 23/08/2022 |

1. **OBJETIVO**

Establecer los parámetros bajo los cuales se debe recibir una solicitud de retiro de un asociado y realizar el proceso de retiro como asociado de la Cooperativa.

1. **ALCANCE**

Aplica al área de tesorería de la Cooperativa, en el momento de realizar la gestión correspondiente para realizar el retiro de asociados.

1. **NORMATIVIDAD** 
   1. **INTERNA**
      1. **N/A.**
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES**
   1. **Apostillar**: Legalizar la firma de un funcionario público, en ejercicio de sus funciones.
   2. **CDAT**: Certificado de Depósito de Ahorro a Término.
   3. **Edicto**: Aviso, orden o decreto publicado por la autoridad con el fin de promulgar una disposición, hacer pública una resolución, dar noticia de la celebración de un acto o citar a alguien.
   4. **Retiro Normal o Cruce de Cuenta**: Retiro del asociado en el integrador, cuando el valor de los ahorros (Aportes Sociales y Cuentas de ahorros) es mayor o superior al valor de los créditos en el momento de presentar la solicitud de retiro.
   5. **Retiro Especial o Cruce Especial**: Retiro del asociado en el integrador, cuando el valor de los ahorros (Aportes Sociales y Cuentas de ahorros) es menor o inferior al valor de los créditos en el momento de presentar la solicitud de retiro.
3. **RESPONSABLES.**
   1. Auxiliar Operativo I
   2. Administrador Comercial y Tesorería
   3. Cajero
   4. Gestor Documental
   5. Gerente
   6. Consejo de administración
4. **CONDICIONES DE OPERACIÓN.**
   1. La pérdida como asociado se entenderá válida a partir de la fecha en que se radica la solicitud escrita por el asociado, y no está sujeta a la fecha en que se realice el cruce de cuentas o devolución del dinero o cuando se reúne el órgano competente para conocimiento del hecho.
   2. A un asociado se debe persuadir para que no se retire de la Cooperativa, cuando sus obligaciones han sido bien administradas o si tiene buenas aportaciones y/o ahorros.
   3. Cuando un asociado presenta solicitud de retiro, se le debe informar detalladamente los beneficios y servicios, que dejará de percibir al no pertenecer a la Cooperativa, se debe buscar por todos los medios persuasivos para que la persona no se retire
   4. Si el asociado tiene Tarjeta Débito, es obligatorio recoger y bloquear el plástico, y en caso de extravío o hurto, presentar el respectivo denuncio, para luego proceder conforme a lo descrito en la norma **TD-PR-3.**
   5. Se tomará como fecha de retiro de un asociado, según el motivo, la siguiente:
      1. Por retiro voluntario, la fecha de la solicitud escrita radicada por el asociado.
      2. Por exclusión, la fecha de la toma de decisión por el organismo correspondiente.
      3. Por fallecimiento, la fecha del registro del deceso.
      4. Por muerte presunta por desaparición, la fecha del registro civil por defunción.
   6. Una vez producida la pérdida de la calidad de asociado, la Cooperativa tendrá plazo para hacer la devolución de los aportes sociales a que hubiere lugar, así:
      1. Hasta un (1) S.M.M.L.V. el plazo será hasta treinta (30) días.
      2. Más de un (1) S.M.M.L.V. y hasta dos (2) S.M.M.L.V. el plazo será hasta sesenta (60) días.
      3. Mayor a dos (2) S.M.M.L.V. el plazo será hasta noventa (90) días
   7. Al asociado que se le apruebe el retiro de la cooperativa tiene plazo hasta de doce (12) meses para efectuar el retiro de los aportes sociales; pasado este término, el remanente que existiere será trasladado al fondo de educación.
   8. Cuando el asociado haya constituido un ahorro programado o CDAT y presente la solicitud de retiro, deberá esperar el vencimiento del(los) mismo(s) para realizar la cancelación. En caso extremo de necesitar la cancelación anticipada, el auxiliar operativo I enviara correo electrónico al Administrador Comercial y Tesorería solicitando la autorización de cancelación anticipada y realizar el retiro después de la respuesta.
   9. Los ex asociados que soliciten reingreso a la cooperativa tendrán el siguiente tratamiento:
      1. Todo ex asociado que reingrese a la cooperativa pierde el tiempo de antigüedad para acceder a los servicios y se registra con nueva fecha de afiliación, código de consecutivo y número de cuenta de ahorros.
      2. Los ex asociados que se hayan desvinculado de la cooperativa por decisión voluntaria y no tenga cuestionamiento alguno podrán reingresar nuevamente siempre y cuando hayan cumplido con el tiempo mínimo requerido que es de un (1) mes.
      3. Los asociados que hayan sido excluidos por faltas graves no serán readmitidos como asociados nuevamente.
      4. Cuando el ex asociado haya sido excluido por mora en el cumplimiento de sus obligaciones contraídas con la cooperativa excepto a quienes se les haya castigado cartera o por otras faltas al estatuto, queda a descripción del consejo de administración aceptar su reingreso.
   10. Para el caso de un menor de 14 años el retiro como asociado y cancelación de las cuentas la debe hacer el representante legal del menor.
   11. **AUTORIZACIÓN DE RETIRO POR INTERMEDIO DE UN TERCERO Y/O TRASLADO A UNA CUENTA BANCARIA** 
       1. Para realizar la solicitud de retiro y/o reclamación de los saldos a favor y el asociado no pueda presentarse personalmente, éste deberá elaborar un oficio autenticado mediante notaria mencionando a la persona autorizada y la forma de devolución de los saldos a favor. En este caso, el tercero autorizado deberá firmar toda la documentación necesaria establecida por la Cooperativa para realizar el proceso de retiro del asociado.
       2. En caso de que el asociado autorice a un tercero en el formato ASFO3 SOLICITUD RETIRO DE ASOCIADO para reclamar los saldos a favor que posea, éste solo deberá presentar el documento de identidad original válido por la Cooperativa para poder realizar dicha acción, razón por la cual no será necesario presentar oficio autenticado mediante notaria.
       3. En caso de que el asociado se encuentre radicado en el exterior y desee realizar la solicitud de retiro y/o reclamación de los saldos a favor, deberá elaborar un oficio autenticado por el consulado o embajada y posterior a ello debe apostillar la autenticación.
   12. **FIRMA DE SOLICITUDES INHABILITADOS Y LIMITADOS** 
       1. Cuando se trate de solicitante invidente, la firma deberá estar autenticada por Notaría, Juzgado Municipal o Alcaldía.
       2. Cuando se trate de interdictos, el curador designado será quien realice todo el proceso de retiro.
       3. Para solicitantes analfabetos que no dibujan la firma y así se observa en su cédula, se deberá hacer firmar el formato ASFO14 ACTA DE FIRMA A RUEGO
       4. Tratándose de impedimentos transitorios, que firman con la mano contraria por problemas de traumatología, se aceptará firma transitoria, mientras recobra su normalidad
   13. **DEVOLUCIÓN DE SALDOS POR CHEQUE:** Cuando el ex asociado solicite la devolución de saldos a su favor en cheque, este debe ser resuelto por el Administrador Comercial y Tesorería.
   14. El Consejo de Administración deberá informar a la Gerencia sobre los procesos disciplinarios abiertos contra los asociados para que sean comunicados a los funcionarios con el objetivo de retener la solicitud de retiro de la cooperativa en caso de que la realicen antes de que se conozca el resultado del proceso.
   15. El formulario de retiro de un asociado deberá ser diligenciado por él mismo, evitando así posibles reclamaciones si se llegase a presentar alguna novedad. En el caso de los asociados inhabilitados y limitados, se deberá realizar el procedimiento de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
   16. Entrega el formato **AS-F-003** y los anexos respectivos al área de tesorería para que revise la solicitud y proceda a presentar al consejo de Administración para su aprobación.
   17. **INSTRUCTIVO RETIRO**
   18. Ingresa en EL Software financiero a Módulos» Retiro Asociados, digita el número de identificación del asociado. El sistema muestra el listado de los productos de ahorro y créditos que posea con los saldos a la fecha.
   19. Selecciona la causal de retiro según el caso, y da clic en grabar.
       1. Una vez terminado el proceso de retiro de asociado, imprime en original y copia la nota de retiro que genera el sistema.
5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**
   1. **RETIRO VOLUNTARIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Recibir la solicitud del asociado**  Recibir la solicitud de retiro e iniciar el proceso de persuasión para el NO retiro del asociado. Informarle acerca de los productos y servicios que ofrece COOPEAIPE, así como los beneficios económicos y sociales que perdería en caso de no tenerlos activos. | Auxiliar Operativo I | N/A |
| 2 | **Entregar formulario de retiro**  En caso de que la decisión del asociado continúe siendo el retiro definitivo de la cooperativa a pesar de que se haya agotado todos los medios, se le entregará el formulario de retiro. | Auxiliar Operativo I | Formato ASFO3 SOLICITUD RETIRO DE ASOCIADO |
| 3 | **Actualizar datos**  Solicitar el documento de identidad original  del asociado y verificar su estado de cuentas. Realizar la actualización de datos  e imprimir el formato de actualización, hacerlo firmar y tomar la huella del asociado. | Auxiliar Operativo I | Actualización de  datos básicos |
| 4 | **Diligenciar y firmar formulario de retiro**  Solicitar el diligenciamiento y firma del formulario de retiro al asociado teniendo en cuenta los campos solicitados | Auxiliar Operativo I | Formato ASFO3 SOLICITUD RETIRO DE ASOCIADO |
| 5 | **Recibir documentación adicional**  Si el asociado tiene Tarjeta Débito o libreta de ahorros, es obligatorio recoger, bloquear y destruir y en caso de extravío o hurto, presentar el respectivo denuncio. | Auxiliar Operativo I | Documentos soporte |
| 6 | **Imprimir el estado de cuentas**  Imprimir el estado de cuentas del asociado solicitante para anexar a la documentación de solicitud de retiro. | Auxiliar Operativo I | Estado de cuentas |
| 7 | **Remitir documentación**  Entrega el formato ASFO3 SOLICITUD RETIRO DE ASOCIADO y los anexos respectivos al área de tesorería para que revise la solicitud y proceda a presentar al consejo de Administración para su aprobación | Auxiliar Operativo I | Formato ASFO3 SOLICITUD RETIRO DE ASOCIADO |
| 8 | **Revisar solicitudes de retiro**  Verificar que las solicitudes de retiro se encuentren debidamente diligenciadas y con la documentación completa y presenta en reunión ordinaria al Consejo De Administración para su autorización. | Administrador Comercial y Financiero | Solicitudes de retiro |
| 9 | **Autorización Retiro**  Recibe, firmar y sellar cada solicitud de retiro registrando además número de acta y año en que aprobó la solicitud. Entrega los formatos al Auxiliar Operativo I | Consejo De Administración | Formato ASFO3 SOLICITUD RETIRO DE ASOCIADO firmado |
| 10 | **Recibir retiros**  Almacenar los retiros y coordinar con el Administrador Comercial y Financiero la fecha en que la que se realizará el retiro en el sistema financiero | Auxiliar Operativo I | Formato ASFO3 SOLICITUD RETIRO DE ASOCIADO |
| 11 | **Realizar el retiro en el sistema financiero**  Realizar el retiro en el sistema financiero según la condición de operación **6.17** en la nota debe registrarse la fecha que el ex – asociado puede venir a reclamar la CXP. | Administrador Comercial y Financiero | Nota contable de retiro |
| 12 | **Bloqueo Usuario Portal Transaccional**  Una vez realizado el retiro del asociado debe verificar si cuenta con usuario de ingreso al portal transaccional de la cooperativa.  Ingresa al aplicativo de Multiportal Centro de soluciones - Red Coopcentral y realiza el bloqueo del usuario del ex asociado | Administrador Comercial y Financiero | Bloqueo Usuario |

* 1. **DEVOLUCIÓN DE SALDOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Recibir Solicitud De Devolución De Saldos**  Solicitar el documento de identidad del ex asociado, verificar que ya se encuentre como retirado y/o que haya cumplido el tiempo para poder hacer la devolución de saldos a favor de los productos que tenía en la cooperativa.  Cuando el solicitante sea un representante legal de un ex asociado infantil, persona jurídica, tercero autorizado o que aún no se encuentre retirado en el sistema, se debe dirigir al Administrador Comercial y Financiero para que se le realice la orden de pago o el retiro respectivo. | Cajero | Formato ASFO3 SOLICITUD RETIRO DE ASOCIADO |
| 2 | **Solicitar El Auxiliar Del Retiro**  Solicitar la impresión del comprobante del auxiliar contable del retiro al Auxiliar Operativo I. | Cajero |  |
| 3 | **Realizar el retiro**  Realizar el retiro por la operativa de caja. Hacer firmar por parte del ex asociado el recibo de caja. Entregar el dinero correspondiente a la devolución, firmar y sellar los recibos. . | Cajero | Recibo de caja firmado  Auxiliar contable firmado |
| 4 | **Realizar Declaración De Operaciones**  En caso de que los recursos que retire el ex asociado superen los montos establecidos legalmente, éste deberá diligenciar el Declaración de operaciones en efectivo | Cajero | Formato Declaración de operaciones en efectivo |

* 1. **DEVOLUCIÓN DE SALDOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Generar Informe**  Generar mensualmente el informe de retiros realizados. Verificar que el acta coincida con las copias de los formularios de retiro realizados en el mes. | Auxiliar Operativo I | Acta de retiros con copias de formularos |
| 2 | **Entregar A Archivo**  Realizar mediante memorando interno la entrega de los retiros realizados mensualmente al encargado del archivo. | Auxiliar Operativo I | Memorando Interno |
| 3 | **Recibir Retiros**  Comprobar que la relación de los retiros se encuentre completa con las copias de los formularios | Gestor Documental | Acta de retiros con copias de formularos |
| 4 | **Informar faltantes**  Informar a la Gerencia si se hubiese presentado alguna novedad con relación a la documentación. | Gestor Documental | Memorando Interno |
| 5 | **Retirar afiliaciones**  Buscar la carpeta del ex asociado, retirarla del archivo, anexar la documentación del retiro y trasladar carpeta a la sección de “asociados retirados”. | Gestor Documental | AZ Retirados  Carpetas |

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **ASFO3** SOLICITUD RETIRO DE ASOCIADO
2. **CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FECHA** | **DESCRIPCIÓN** | **VERSIÓN** |
| 04/10/2018 | Modelo inicial | 1 |
| 17/06/2019 | Se agrega el numeral 7.41 al numeral 7.7 | 2 |
| 04/12/2019 | Se agrega el numeral 7.21 al numeral 7.23 | 3 |
| 23/08/2022 | Se ajusta el documento | 4 |