|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Hugo Sánchez | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Administrador De Cartera | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 17/06/2019 | **Fecha:** | 17/06/2019 | **Fecha:** | 17/06/2019 |

1. **OBJETIVO**

Establecer los parámetros bajo los cuales se debe realizar el proceso de exclusión como asociado de la Cooperativa.

1. **ALCANCE**

Aplica al área de cartera 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. **N/A.**
3. **RESPONSABLES.**
   1. Administrador de Cartera.
   2. Gerente.
   3. 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 en la Agencia de la Cooperativa, 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. 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.
   3. 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
   4. En caso de retiro de asociados antes de diciembre de cada año, aplicara la revalorización de aportes teniendo en cuenta la que apruebe la asamblea al cierre del ejercicio. La revalorización se hará, con base a la fecha de solicitud de retiro y el cálculo del monto promedio día/año aportado por el asociado.
   5. 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 asociados que hayan sido excluidos por faltas graves no serán readmitidos como asociados nuevamente.
      3. 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.
   6. Cuando la obligación alcance la mora requerida para su exclusión, se procederá a hacer el cruce de cuentas, abonando a la deuda los valores existentes en aportes sociales y cuentas de ahorro. La exclusión no se aplicará para que la obligación quede al día.
   7. Si el crédito no tiene mora mayor a 360 días se deja pendiente el cruce de cuentas y exclusión hasta que cumpla con lo reglamentado en los estatutos de la Cooperativa.
5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

**Administrador de Cartera.**

* 1. Se debe verificar los créditos que cumplan las condiciones de exclusión además de las siguientes:
     1. Que el saldo en aportes frente a las obligaciones cubra el 100 % del capital, interés corriente, interés de mora y demás gastos que tenga la obligación. Si la obligación no queda cancelada en su totalidad no se debe realizar el cruce hasta tanto no se programen castigos de cartera.
     2. Que la obligación tenga mas de 360 días en mora.
     3. Que no tenga tarjeta debito activa, en caso de tenerla se debe solicitar al área de tesorería el bloqueo del plástico
  2. Una vez bloqueada la tarjeta, genera y envía el formato **CA-F-016** Aviso de exclusión como asociado, este formato es enviado al titular de la obligación a la última dirección de correspondencia registrada en la cooperativa.
  3. Una vez enviado el aviso y transcurrido 5 días hábiles debe revisar por la pagina web de la empresa de envíos 4-72 en el siguiente enlace <http://svc1.sipost.co/trazawebsip2/default.aspx?Buscar=> en número de guía digita el numero entregado por la empresa de envíos, al realizar esto la pagina nos muestra como resultado el estado del envió permitiendo conocer si fue entregada o no, la fecha de envío y entrega.
  4. Para conocer la guía de entrega se da clic en Ver certificado de entrega, esto nos permite verificar la guía de entrega conocer el detalle de la entrega y quien recibió la correspondencia, esta guía se debe guardar en formato pdf para ser adjuntada como comprobante de envío y notificación a la nota contable de exclusión.

**Exclusión y cruce de cuentas**

* 1. Se realiza la exclusión del asociado, si queda saldo de crédito vigente se continua con el proceso de cobro jurídico o castigo de cartera, en caso contrario se crea una cuenta por pagar a favor del ex asociado para que este sea reclamado en el área de caja.
  2. Se debe dejar constancia en el aplicativo SIINET el motivo de exclusión, así como los días de mora alcanzado.
  3. Una vez realizado el proceso de exclusión se diligencia el formato **CA-F-005** Informe asociados Excluidos para ser presentado al Consejo de Administración.
  4. Una vez realizada la nota contable procede a diligenciar y subir los documentos de exclusión al aplicativo WorkManager.

**Radicación WorkManager**

**Asesor de Información**

* 1. Ingresa a WorkManager » Publicar » Selecciona el Formulario Solicitud de Retiro y se diligencia de la siguiente manera:

Imagen que contiene captura de pantalla

Descripción generada con confianza muy alta

* + 1. Selecciona el asociado titular que solicita el retiro.
    2. Selecciona la fecha de presentación de la solicitud de retiro.
    3. Selecciona el tipo de retiro (Exclusión.).
    4. Selecciona la causa de retiro Otra
    5. Se diligencia detallando claramente el numero de crédito, días de mora y fecha que se realizo la exclusión
    6. Se selecciona no en la intención de reafiliarse.
    7. Se digita el número de teléfono fijo o celular actualizado del asociado.
  1. Da clic en enviar, genera, imprime y pega el Sticker de radicado en la copia de la nota contable de retiro del asociado que reposara en la carpeta del ex asociado
  2. Escanea a escala de grises el formato de solicitud de retiro, guarda en carpeta en el escritorio del computador con el número del radicado.
  3. Una vez guarde el documento digitalizado da clic en el botón Selecciona archivos, selecciona el archivo que guardó y da clic en la flecha.

**Consejo de Administración**.

* 1. Una vez el Consejo de Administración apruebe la solicitud de retiro, Se debe registrar en el formato la firma del Consejo de Administración, numero de acta y año en que aprobó la solicitud.

**Cajero**

* 1. Una vez se acerque el ex asociado a la cooperativa a retirar el saldo a favor, solicita el original del documento de identificación. Compara documento de identificación con copia de la nota de retiro.
  2. Ingresa a ventanilla digita el número de identificación del ex asociado. Del listado de productos de ahorros selecciona el producto, se da clic en Cargar y luego clic en Grabar.
  3. Cuenta y recuenta el dinero por el valor de la transacción y lo entrega a la persona junto con el original del documento de identificación. Anexa copia de la nota de retiro al recibo de caja y lo guarda provisionalmente para cuadre de caja al final del día.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **CA-F-005 INFORME ASOCIADOS EXCLUIDOS**
   2. **CA-F-016 AVISO DE EXCLUSIÓN COMO ASOCIADO.**
2. **CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 17/06/2019 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |