|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Yina Solano | **Nombre:** | Yina Solano |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Gerente | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 25/03/2020 | **Fecha:** | 25/03/2020 | **Fecha:** | 25/03/2020 |

1. **OBJETIVO.**

Determinar el procedimiento para establecer la metodología, las recomendaciones y acatamiento de los lineamientos dados por la Superintendencia de Economía Solidaria y las disposiciones aprobadas por el Consejo de Administración bajo el acuerdo No. 003 del 24 de marzo de 2020.

1. **ALCANCE.**

Desde la disposición de la información, condiciones para acceder a los beneficios, información al asociado, radicación, estudio, aprobación y formalización de la solicitud hasta la entrega de información de las nuevas condiciones del crédito al asociado.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. Acuerdo no. 003 del 24 de marzo de 2020.
   2. **EXTERNA.**
      1. Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 Gobierno Nacional
      2. Resolución 380 del 10 de marzo de 2020 Gobierno Nacional
      3. Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 Gobierno Nacional
      4. Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 Gobierno Nacional
      5. Circular Externa 011 del 19 de marzo del 2020 Superintendencia de la Economía Solidaria.
2. **DEFINICIONES.**
   1. **Cambio de fecha:** Es un proceso mediante el cual se realiza la modificación de las condiciones iniciales del crédito respecto a la fecha de pago, con el fin de tener un normal recaudo en los productos de cada asociado que lo solicite.
   2. **Condiciones Iniciales:** Por el periodo transitorio, los cambios a las condiciones de los créditos en los términos aquí señalados y en atención a lo previsto en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, no se entenderán como una práctica generalizada para la normalización de cartera. Particularidades de una obligación crediticia como el plazo, cuota, fecha de inicio y fin del plan de pagos, garantías, etc.
   3. **Prórroga:** Es el tiempo por el cual se amplía el plazo de pago de una obligación que tiene a su cargo un plazo determinado**.**
   4. **Periodo de gracia:** Es la temporada en la que el asociado solo cancela el interés corriente y el seguro de vida, y se crea al final de la obligación la cantidad de cuotas que él asociado solicite solo por el valor actual de sus cuotas.
   5. **Reestructuraciones:** Se entiende por reestructuración de un crédito, el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico que tenga como objeto o efecto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas con e asociado, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.
   6. **Transitoria:** Que tiene una duración limitada, y está dada por el tiempo limitado.
3. **RESPONSABLES.**
   1. Administrador de Cartera
   2. Subgerente Financiero
   3. Gerente**.**
   4. Consejo de Administración.
4. **POLÍTICA DE OPERACIÓN.**
   1. Para que el asociado sea beneficiario del alivio por modificación de las condiciones iniciales del crédito debe:
      1. Haber presentado una mora consecutiva no mayor 60 días en los últimos seis meses para microcréditos y consumo y hasta 90 días para la comercial y vivienda.
      2. Se debe tener en cuenta el análisis de la capacidad de pago del deudor, sin desmejorar las garantías o en su condiciones de mejorarlas.
      3. Se aplicará este beneficio sin tener en cuenta su endeudamiento externo en el sistema financiero y revisión en la central de riesgo de sus reportes negativos.
      4. Los plazos serán extendidos hasta el 120 meses de acuerdo con la línea y el valor del crédito, se le otorgara una ampliación del plazo del crédito con cuotas acordes y en común acuerdo entre el asociado y la cooperativa
      5. Se le otorgara una tasa especial para su financiación aplicando de acuerdo con su antigüedad sin revisión en la central de riesgo el puntaje de escore y verificando la frecuencia de los pagos dentro de la cooperativa.
      6. las reestructuraciones de los créditos para el inicio del nuevo pago solo se tendrá un lapso de máximo 3 meses para iniciar el pago de cuota con la cooperativa.
      7. Los créditos a los que se le realicen la restructuración en la modificación por cambios de garantías no se cobrara el gasto operativo de administración en su nuevo desembolso.
      8. Se aplicarán a todos los créditos cuyos montos sean 1 S.M.M.L.V HASTA 150 S.M.M.L.V con autorización a la gerente sin tener en cuenta el ente aprobación aplicando la presente excepción.
      9. la calificación de cartera se realizará de forma normal y se aplicará de acuerdo con la circular 11 de marzo de 2020 de la Supersolidaria sin ningún tipo de marcación del crédito en el sistema.
   2. Para que el asociado sea beneficiario del alivio por periodo de gracias del crédito debe:
      1. Que al 29 de febrero de 2020 no presente mora mayor o igual a 30 días incluido los créditos ya reestructurados.
      2. El plazo máximo de periodo de gracia será entre 2 y hasta 4 meses, según la solicitud que realice el asociado.
      3. Para los créditos que se lleguen a realizar una restructuración mejorando las garantías además se comprende un periodo de gracia entre 2 y hasta 4 según la solicitud que realice el asociado.
   3. Para los CUPOS ROTATIVOS se extenderán los plazos hasta 60 meses teniendo en cuenta que en la actualidad el plazo máximo está a 36 meses. Se aplicarán teniendo en cuenta montos de cupos de 4.000.000 desembolsados y de acuerdo a la capacidad de pago.
   4. Por el periodo transitorio y con un lapso de máximo 4 meses desde aprobado el acuerdo 003 del 24 marzo de 2020, los cambios a las condiciones de los créditos en los términos señalados y en atención a lo previsto en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, no se entenderán como una práctica generalizada para la normalización de cartera.
   5. El tiempo entre la solicitud del alivio, aprobación y aplicación no debe ser mayor a diez (10) días hábiles.
   6. La solicitud se puede hacer de las siguientes 3 maneras:
      1. De manera física descargando el formato de la página web y entregándolo directamente al área de cartera
      2. De manera electrónica descargando el formato de la página web y enviándolo por correo electrónico a la dirección [beneficios@coopeaipe.co](mailto:beneficios@coopeaipe.co)
      3. Diligenciando el formulario dispuesto en la pagina web de la cooperativa <https://forms.gle/8GgziYTks4yz6eRr9>
   7. El formato debe estar totalmente diligenciad para poder iniciar el trámite, si por alguna razón el formato contiene información inexacta, inconclusa o no es posible su verificación el formato será devuelto al asociado para corregir o anexar lo faltante e iniciar nuevamente la solicitud.
5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **INFORMACIÓN AL ASOCIADO**  Una vez el asociado solicite la información para acceder y presentar la solicitud se le debe indicar las condiciones para acceder al beneficio además de verificar si cuenta con la información básica actualizada.  Una vez verificado si cumple con las condiciones indica los medios para que presente la solicitud según lo indicado en el numeral 6.6 de este procedimiento. | Asociado Solicitante  Administrador de cartera.  Asesor. | Información al asociado. |
| 2 | **PRESENTACIÓN Y DE SOLICITUD**  El asociado presenta la solicitud de alivio por cualquiera de los medios establecidos, teniendo en cuenta que si tiene más de una obligación debe diligenciar un formato por cada obligación en la que desee solicitar el alivio. | Asociado Solicitante. | Formato de solicitud. |
| 3 | **RECEPCIÓN DE SOLICITUD**  Una vez recibido el formato, el administrador de cartera procede a verificar que el formato este totalmente diligenciado y cumpla con lo establecido en el acuerdo 003 del 24 de marzo de 2020 además de verificar que los datos sean los mismo que reposan en la base de datos de la cooperativa. | Administrador de Cartera | Recepción de la solicitud |
| 4 | **DEVOLUCIÓN DE SOLICITUD**  Si el administrador de cartera al verificar el formato encuentra información inexacta o si el formato tiene espacios sin diligenciar se comunica con el asociado indicando las modificaciones que debe realizar y enviar nuevamente la solicitud. | Administrador de Cartera  Asociado Solicitante | Observaciones a la solicitud |
| 5 | **RADICACIÓN DE LA SOLICITUD**  Si la solicitud esta completa y cumple con lo indicado en el acuerdo 003 del 24 de marzo de 2020, se radica la solicitud en el aplicativo WorkManager en el formulario PQRS. | Administrador de Cartera | Radicación de la solicitud |
| 6 | **VERIFICACIÓN DE SOLICITUD**  Una vez recibido el formato, el administrador de cartera junto con la gerente verificaran que la solicitud cumple con lo establecido en el acuerdo 003 del 24 de marzo de 2020, evaluaran la solicitud, verificaran en el sistema financiero de la cooperativa si la obligación cumple con las condiciones para acceder al alivio financiero. | Administrador de Cartera  Gerente | Observaciones de la solicitud |
| 7 | **APROBACIÓN DE LA SOLICITUD**  Después de verificada y evaluada la solicitud si es aprobada la solicitud se procede a realizar las respectivas observaciones en el formato y en el aplicativo WorkManager, y procede a entregar a la subgerencia financiera para su respectivo ajuste | Gerente | Formato de solicitud y comentario de aprobación. |
| 8 | **AJUSTE EN EL SISTEMA APLICATIVO**  La subgerencia financiera recibe el formato y aprobación por parte del gerente y procede a realizar el ajuste en el aplicativo financiero de la cooperativas, teniendo en cuenta las observaciones y condiciones de aprobación indicadas por la gerencia y regresa la documentación al administrador de cartera para que informe al asociado las nuevas condiciones. | Subgerente Financiero | Aplicación de la solicitud en el sistema financiero de la cooperativa |
| 9 | **INFORMACIÓN AL ASOCIADO**  Recibe de la Subgerencia Financiera el formato, procede a confirmar la aplicación en el sistema, diligencia el formato Respuesta de Solicitud NT-F-006, genera un extracto y lo anexa a la comunicación y entrega a la gerente para su firma | Administrador de Cartera | Elaboración respuesta al asociad |
| 10 | **FIRMAR DE RESPUESTA**  El gerente recibe el formato verifica que los datos sean correctos y el ajuste quedara aplicado conforme lo solicito el asociado, una vez firmado devuelve al administrador de cartera para su envió y archivo. | Gerente | Firma respuesta al asociado. |
| 11 | **ENVIÓ DE RESPUESTA AL ASOCIADO**  Recibido el documento procede a realizar el envío de la respuesta al asociado por el medio idóneo (correo físico, electrónico o mensajería instantánea), dejando siempre constancia de esto, radicando la respuesta en el aplicativo WorkManager. | Administrador de Cartera | Envió respuesta al asociado. |
| 12 | **ARCHIVO DOCUMENTAL**  Enviada la respuesta procede a archivar copia de la carta en la carpeta física del asociado y en el programa de gestión documental | Administrador de Cartera | Archivo de la respuesta. |

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **NT-F-001 SOLICITUD DE ALIVIO FINANCIERO.**
   2. **NT-F-006 RESPUESTA AL ASOCIADO.**
2. **ACTUALIZACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **DESCRIPCIÓN** | **APROBÓ** | **VERSIÓN** |
| 25/03/2020 | Creación de documento | Gerente | 01 |