

## ALIVIO DE CARTERA ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19

<b>Código:</b>	PR-CT-11	<b>Versión:</b>	3	<b>Vigencia:</b>	03 septiembre 2020
----------------	----------	-----------------	---	------------------	--------------------

<b>Página:</b>	1 de 6
----------------	--------

**1. OBJETIVO**

Registrar la metodología para los créditos aliviados por covid 19 que hallan sido objeto de normalización.

**2. ALCANCE**

Normalizar los créditos aliviados por Covid-19 hasta la solicitud de cambio de condiciones de los asociados que por motivos laborales sean .

**3. RESPONSABLES**

- 3.1. Director de Cartera
- 3.2. Director de oficina
- 3.3. Subdirector de oficina
- 3.4. Analista de normalización y cobranza
- 3.5. Asesor Comercial

**4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES**

- 4.1. Acuerdo 034 Reglamento alivio económico por Covid-19 acta 014 del 11-08-2020.
- 4.2. Manual Metodológico de Políticas de las Circular Externa de la Supersolidaria.
- 4.3. Circular externa no. 11 – S.E.S
- 4.4. Circular externa no. 17 – S.E.S
- 4.5. Circular externa no. 18 – S.E.S

**5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- 5.1. **COVID-19:** Los coronavirus (CoV) son virus que surgen periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA), que pueden llegar a ser leve, moderada o grave. El nuevo coronavirus (COVID-19) ha sido catalogado por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII)
- 5.2. **S.E.S:** Superintendencia de Economía Solidaria.

**6. DISPOSICIONES GENERALES**

- 6.1. El alivio económico está dirigido a los asociados cuya actividad económica fue afectada directa o indirectamente, dando prioridad a los asociados INDEPENDIENTES FORMALES, INFORMALES, DEPENDIENTES Y ESTUDIANTES.
- 6.2. El documento PDF enviado por correo debe ser identificado o renombrado de la siguiente manera: número de identificación – nombre(s) y apellido(s) completos del asociado. Los archivos físicos deben quedar archivados en la carpeta del asociado.  
**Ejemplo: 123456789-PEPITOPEREZ**
- 6.3. El Pre-Comité estará conformado por *SUBGERENTE DE CRÉDITO, DIRECTOR CARTERA, DIRECTOR SIAR* quienes deben llevar su concepto a las solicitudes.
- 6.4. En caso de negación de la solicitud se comunicará al asociado que su caso será estudiado y analizado según el procedimiento de normalización de cartera. Esto debe ser en un tiempo máximo de 5 días hábiles al radicado de la solicitud. **Ver PR-CT-10 NORMALIZACION DE CARTERA.**
- 6.5. El alivio económico no implica CONDONACION de capital o intereses.
- 6.6. No serán objeto de alivio económico los créditos con forma de pago nomina, créditos desembolsados después del 29 de febrero y jurídicos. Caso contrario que la empresa notifique a Coonfie que no podrá pagar el sueldo de sus empleados.
- 6.7. Los créditos en alivio económico conservaran la calificación que tuvieron en el cierre de mes inmediatamente anterior a la fecha de asignación del alivio económico.

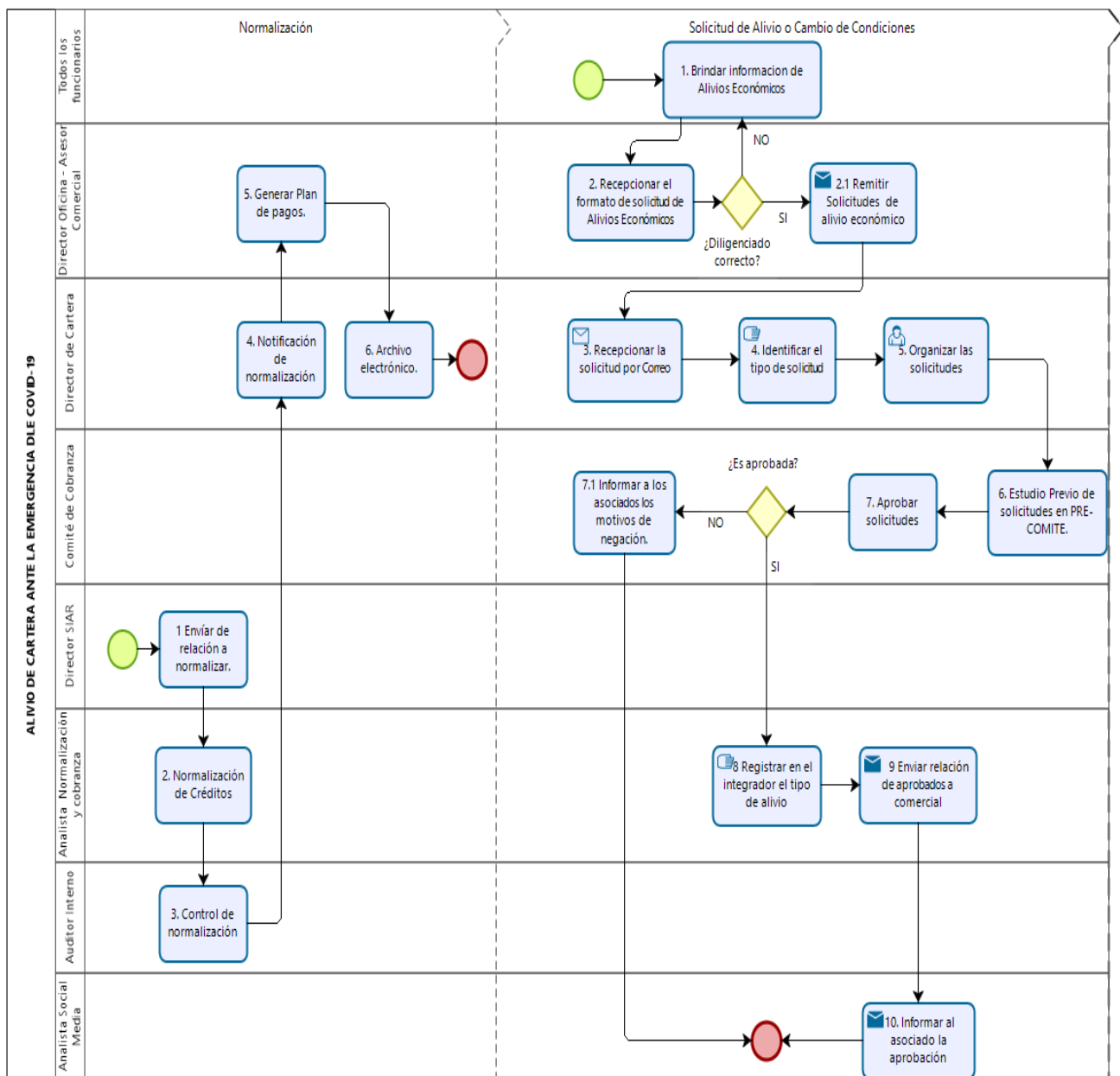
ALIVIO DE CARTERA ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19


**Código:** PR-CT-11 **Versión:** 3 **Vigencia:** 03 septiembre 2020

**Página:** 2 de 6

- 6.8. El asociado podrá hacer pagos durante el alivio económico.
- 6.9. Los intereses causados que no se pagaron en el periodo de gracia por parte del asociado, podrán ser cancelados al final del crédito o de forma paralela al nuevo plan de pagos del crédito normalizado.
- 6.10. El alivio económico se podrá aplicar hasta el mes de diciembre 2020, siendo este el último mes para aplazar.
- 6.11. TODOS los créditos a los que se le concedió alivio económico inician a pagar en SEPTIEMBRE 2020. Se deben tener en cuenta las modificaciones o normalizaciones de crédito para iniciar el pago.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



GESTIÓN DE CARTERA					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito <b>Coonfie</b> Es Presente y Futuro Solidario		
<b>ALIVIO DE CARTERA ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19</b>							
<b>Código:</b>	PR-CT-11	<b>Versión:</b>	3	<b>Vigencia:</b>	03 septiembre 2020	<b>Página:</b>	3 de 6

## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

NORMALIZACIÓN DE CRÉDITOS EN ALIVIO				
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Envío de Relación a Normalizar.	Se envía el archivo con la base de datos con los asociados para normalización de créditos.	Director SIAR	Archivo Excel
2	Normalización de créditos	Con base a la fecha de vencimiento realizar la normalización del crédito en el integrador. <b>Ver IN-CT-05 Normalización de créditos por covid 19</b>	Analista de Normalización y Cobranza	Archivo plano Nota contable fuente 54
3	Control de normalización	Diariamente realizar control de que se haya ejecutado el proceso de normalización de los créditos que vencieron ese día.	Auditor Interno	Correo Electrónico
4	Notificación de Normalización	El día después de la normalización, se envía el mensaje de texto al asociado informando sobre el proceso de normalización y que se debe acercar a la oficina para revisar el estado del crédito.	Director Cartera	Correo Electrónico
5	Generar de plan de pagos	Generar el nuevo plan de pagos, imprimir dos (2) copias y hacer firmar por el asociado. Enviar a cada uno de los responsables, así: 1. Asociado, 2. Archivo: carpeta del asociado. Un de estas copias firmada debe ser escaneada y enviar al correo: <a href="mailto:alivios@coonfie.com">alivios@coonfie.com</a> según la disposición general 6.2 <b>Ver instructivo IN-CT-05 Normalizacion de Créditos por alivios Covid-19 - actividad 7.12</b>	Director de Oficina	Plan de pagos firmados
6	Archivo Electrónico	Archivar electrónicamente los planes de pagos firmados en carpetas por oficina.	Director de Cartera	Carpetas Electrónicas
SOLICITUD DE ALIVIO O CAMBIO DE CONDICIONES				
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Brindar información	El formato para la solicitud de alivio económico lo pueden solicitar en cada una de las oficinas y/o extensiones de caja o se puede descargar en la página web <a href="http://www.coonfie.com">www.coonfie.com</a> en el banner publicitario alivios económicos.	Todos los funcionarios	Carta Solicitud. FO-CT-14 Modificación De Las Condiciones De Crédito.
2	Recibir Solicitud para el alivio económico.	Revisar que el formato haya sido diligenciado en su totalidad, sin tachones ni	Director Oficina Asesor Comercial	<a href="mailto:alivios@coonfie.com">alivios@coonfie.com</a>

## ALIVIO DE CARTERA ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19

**Código:** PR-CT-11 **Versión:** 3 **Vigencia:** 03 septiembre 2020

**Página:** 4 de 6

		<p>enmendaduras. Debe ser soportado con los documentos adscritos al final del formato.</p> <p>La solicitud se puede radicar por medio físico en cada una de las oficinas y/o extensiones de caja. O de forma virtual por medio del correo electrónico <a href="mailto:alivios@coonfie.com">alivios@coonfie.com</a>,</p>	Director Cartera	
2.1	Remitir las solicitudes de alivio económico.	<p>Todos los asesores comerciales que reciban la solicitud de alivio económico deberán entregar al Director de Oficina quien se encargara de enviarla al siguiente correo electrónico <a href="mailto:alivios@coonfie.com">alivios@coonfie.com</a>. Cada solicitud debe ser escaneada en un archivo individual en PDF, con todos los soportes. <b>(Ver disposiciones generales 6.2).</b></p>	Director oficina Asesor Comercial	<p>de Formato de solicitud de alivio económico</p> <p>Correo Electrónico</p>
3	Recepcionar la solicitud por correo	<p>Debe verificar el correo electrónico <a href="mailto:alivios@coonfie.com">alivios@coonfie.com</a> con una periodicidad máxima de 1 hora. Descargar los archivos PDF Y guardarlos en la carpeta asignada por oficina.</p>	Director cartera	de Formato de solicitud de alivio económico (PDF)
4	Identificar el tipo de solicitud.	<p>Verificar si el solicitante se encuentra en el listado de alivios económicos.</p>	Director Cartera	de Base de datos alivios.
4.1	Definir el tipo de alivio	<p>Si el solicitante aparece en el listado de alivios económicos se entenderá como modificación de condiciones del crédito o ampliación de periodo de gracia.</p> <p>Si el solicitante no aparece en el listado de alivios económicos se entenderá como asignación inicial de periodo de gracia o modificación de condiciones del crédito.</p>	Director Cartera	de Acta aprobación. Formato de solicitud de alivio económico (PDF)
5	Organizar las solicitudes.	<p>Registrar en la tabla de control todas las solicitudes teniendo en cuenta el perfil económico y los días de mora; y así llevar la trazabilidad de cada solicitante.</p>	Director Cartera	Tabla de control
6	Estudio previo de solicitudes.	<p>Presentar las solicitudes al Comité de Normalización de cartera. Quienes en una reunión previa establecerán una preaprobación. <b>(ver disposiciones generales 6.3)</b></p>	Pre-Comité de Cobranza y Normalización de Cartera	Acta del comité
7	Aprobar solicitudes	<p>Determinar si al asociado le aplica o no el alivio económico.</p>	Comité de Cobranza y	Acta del comité

## ALIVIO DE CARTERA ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19


**Código:** PR-CT-11 **Versión:** 3 **Vigencia:** 03 septiembre 2020

**Página:** 5 de 6

			Normalización de Cartera	
7.1	Negación de solicitud.	Si no aplica, informar por llamada, mensaje de texto o correo electrónico al asociado cuales son los motivos. <b>(ver disposiciones generales 6.4).</b>	Comité de Cobranza y Normalización de Cartera	Acta del comité
8	Registrar en el integrador el tipo de alivio aprobado	Una vez autorizado por el comité se procede a registrar la información por cédula de asociado en el Módulo de Reliquidación por excepción / reliquidación individual Módulo de congelamiento si es para periodo de gracia.  Ruta: créditos/otros procesos/matricula de asociados/cargar el archivo plano.  Para la reliquidación individual: <b>Ver Instructivo IN-CT-05 Normalización de Creditos por alivio Covid-19.</b>	Analista de normalización y cobranza	Informe de cedulas en alivio económico.
9	Enviar relación de aprobados a Comercial	Enviar al Analista de Social Media la relación de los asociados que se les aprobó el alivio de cartera, para que notifique mediante correo electrónico que le fue aprobada la solicitud.	Analista de Normalización y Cobranza	Correo electrónico con la relación de aprobados
10	Informar al asociado la aprobación	Enviar mensaje de texto al asociado cuando se haya matriculado en alivio económico. Esto debe hacerse en un tiempo máximo de 5 días hábiles a partir del radicado de la solicitud.	Analista de Social Media	Plataforma de envío de mensajes.

## 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formato de solicitud de alivio económico  
 FO-CT-14 Modificación de las condiciones del crédito  
 Acta de Comité  
 Tabla de Control.

<b>GESTIÓN DE CARTERA</b>					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <b>Coonfie</b> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>ALIVIO DE CARTERA ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19</b>							
<b>Código:</b>	PR-CT-11	<b>Versión:</b>	3	<b>Vigencia:</b>	03 septiembre 2020	<b>Página:</b>	6 de 6

<b>10. CONTROL DE CAMBIOS</b>		
La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.		
Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
3	Se cambia el Objetivo del procedimiento. Se agrega las actividades de Normalización y se retoman las actividades anteriores como posterior al proceso de Normalización. Se cambia el nombre de las actividades de solicitud agregando "CAMBIO DE CONDICIONES". Se agrega el FO-CT-14 modificaciones de condiciones de crédito como requisito para el presente procedimiento.	03 septiembre de 2020
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<b>SERGIO ALEJANDRO CUELLAR CARDONA</b> Cargo: Coordinadora de SIG (e)	<b>ARNULFO CORONADO LEON</b> Cargo: Director de Cartera	<b>NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ</b> Cargo: Gerente General