

LINEAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER A LOS DEUDORES  
AFECTADOS POR EL COVID-19

---

Proceso:	Recuperación de Crédito
Sub proceso:	Cobro Administrativo

**LINEAMIENTO Y PROCEDIMIENTO SOBRE  
MEDIDAS TEMPORALES APLICABLE A LA  
CARTERA DE PRÉSTAMOS POR EL EFECTO  
DE LA PANDEMIA COVID-19**

Aprobado por la Presidencia el 23 de septiembre de 2020.

## LINEAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER A LOS DEUDORES AFECTADOS POR EL COVID-19

### 1. GENERALIDADES

Este lineamiento constituye una guía para la aplicación de procedimientos que permitan atender las Medidas Temporales Para el Tratamiento de Créditos Afectados por el "COVID-19", los créditos considerados serán de la cartera propia del Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero y la cartera en administración que no tengan su plazo vencido, en su mayoría son deudores del sector informal o profesionales independientes y algunas empresas; de los cuales se han visto afectadas por la crisis económica derivadas de los efectos de la pandemia.

#### 1.1 Objetivo

Definir los procedimientos mediante los cuales podrán modificar las condiciones de los créditos acordados con los deudores, nuevas condiciones para el pago de las obligaciones, revisar los términos y condiciones de los préstamos, en materia de tasas de interés y plazos, manteniendo la categoría de riesgo, entre otros, siempre que se cumplan con las políticas de la Institución.

#### 1.2 Base Legal

Este documento se sustenta en lo contenido en:

- a. Normas Técnicas Temporales para el tratamiento de créditos afectados por COVID-19 (NPBT-01)
- b. Reglamento Interno del Comité Administrador del Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero.
- c. Política para la Gestión de Recuperación de Activos del Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero.
- d. Procedimientos para la Gestión de Cobro administrativo.

#### 1.3 Ámbito de aplicación (alcance)

Las disposiciones establecidas en este instrumento deberán ser aplicadas por el Departamento de Comercialización y Recuperación de Activos (DECOREA), y las unidades que participan directa o indirectamente en el proceso de recuperación de cobro administrativo.

#### 1.4 Definiciones

1. **Normas (NPBT-01):** Normas Técnicas Temporales para el tratamiento de créditos afectados por COVID-19 (NPBT-01).
2. **NCB-022:** Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento.
3. **Políticas:** Política para la Gestión de Recuperación de Activos del Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero.

**LINEAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER A LOS DEUDORES  
AFECTADOS POR EL COVID-19**

**2. LINEAMIENTOS Y CONTROL INTERNO ASOCIADO**

**2.1 Lineamientos**

**Lineamientos para créditos**

1. Beneficio aplicable a la cartera de crédito FOSAFFI incluyendo cartera administrada; y que al 29 de febrero de 2020 se encontraban en vía administrativa, plazo no vencido; y los nuevos créditos otorgados posteriores a esa fecha serán incorporados.
2. Eliminado.
3. Eliminado
4. Se otorga diferentes arreglos crediticios conforme a los dispuestos en las Políticas para la Gestión de Recuperación de Activos, en el caso de las reestructuraciones del capital en mora, serán tramitados sin más requisitos que la solicitud (modelo de solicitud anexo No.1).
5. Se recibirán solicitudes hasta la vigencia de las Normas.
6. Eliminado
7. Se mantendrá la categoría de riesgo resultante del mes de febrero de 2020; y los créditos que han mejorado su categoría al 31 de agosto de 2020, se mantendrán la mejor categoría hasta la vigencia de la de Norma (NPBT-01). En los créditos observados que haya movimiento de pago sin acuerdo, y en aquellos que se haya autorizado un arreglo crediticio, se realizará una evaluación mensual de tal forma, si mejora su categoría de riesgo observada o congelada, se normalice las condiciones de evaluación.
8. No generaran intereses moratorios durante la vigencia de la Norma (NPBT-01).
9. Para cobertura de seguros de deuda y daños se mantendrá la misma cartera evaluada al 29 de febrero del 2020 y se incorporaran los nuevos casos.
10. Eliminado
11. Los saldos teóricos se mantendrán los del mes de febrero de 2020, excepto aquellos que han mejorado su calificación de riesgo al 31 de agosto de 2020, se tomaran los días mora, capital teórico y la nueva calificación de riesgo.
12. En aquellos casos que se reciban solicitudes de refinanciamiento, no será condición necesaria exigir el pago de los intereses pendientes para mantener la misma categoría de riesgo, tal como lo estipula el artículo 21 de la NCB-022. Asimismo, no será aplicable lo establecido en el Anexo No.3 "Criterios para la Evaluación y Clasificación de Deudores de Créditos para Empresa", de las referidas Normas, durante la vigencia de estas Normas Temporales.
13. El plazo de valoración pericial de las garantías hipotecarias existentes a la fecha de implementación de las Normas (NPBT-01), no se considerará vencido, durante la vigencia de las mismas, manteniendo las características establecidas en el artículo 16 de la NCB-022. Por tanto, no será necesario realizar la actualización de los referidos valúos; por lo tanto, este numeral es aplicable para todos los arreglos crediticios que sea necesario la realización de un valúo.
14. De las solicitudes aprobadas se clasificará en el sistema según arreglo crediticio; y de acuerdo a la nomenclatura establecida en la normativa del envío de la información a la Central de Riesgo, según se establece en anexo 2 de la Norma (NPBT-01).
15. La información a remitir será a partir del 31 de octubre de 2020 en adelante, mientras dure la vigencia de las Normas (NPBT-01).

**LINEAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER A LOS DEUDORES  
AFECTADOS POR EL COVID-19**

16. Al finalizar la vigencia de Normas (NPBT-01), y hubiera créditos que no se tienen ningún arreglo crediticio, saldrán del estatus observado y se les aplicara la evaluación normal de la cartera.

**2.2 Control Interno Asociado**

**2.2.1 Solicitudes de deudores**

Para atender la solicitud de un deudor afectado, el gestor de recuperación entregará al solicitante la documentación requerida según acuerdo crediticio y Políticas, mientras dure la vigencia de las Normas (NPBT-01).

**2.2.2 Verificación de solicitudes recibidas**

Previo a realizar las aplicaciones en el sistema de créditos de los arreglos crediticios otorgados cada mes, el Analista de Préstamos verificará que de los casos aprobados estén debidamente identificados conforme a los campos que establece la Norma (NPBT-01) en el Anexo No.2.

**3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

No.	FASES/ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA EJECUCION
<b>FASE 1 –Preparación de Información Inicial</b>		
1	Preparar inventario de cartera al cierre del 29 de febrero de 2020 y al 31 de agosto de 2020.	Especialista de la Sección de Informática
2	Verifica las categorías de riesgo y realiza el cambio al 1 de septiembre de 2020.	Especialista de la Sección de Informática
3	Poner tasa cero para cálculos de interés moratorios a toda la cartera a partir del 1 de septiembre de 2020.	Especialista de la Sección de Informática
4	Aplicar los procesos de cartera de préstamo en el sistema	Analista de Préstamos
5	Correr proceso de calificación de riesgo de la cartera (cierres de septiembre de 2020 a marzo de 2021), observando que para los créditos antiguos se mantenga las condiciones siguientes determinadas al 29 de febrero de 2020: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Categoría de riesgo;</li> <li>✓ Cantidad de días mora;</li> <li>✓ Capital teórico.</li> </ul>	Analista de Préstamos y Especialista de la Sección de Informática
6	Identificar clientes nuevos e ingresarlos para efectos de cobertura de seguros y observarlos a fin de mantener las condiciones del otorgamiento, durante la vigencia del presente Lineamiento.	Analista de Préstamos
<b>FASE 2 – Preparación de apertura del sistema</b>		
7	Preparar apertura de sistema de préstamos al 01 de abril 2021, verificando las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Activar tasa de interés moratoria.</li> <li>✓ Identificar cartera de plazo no vencido.</li> </ul>	Analista de Préstamos y Especialista de la Sección de Informática

## LINEAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER A LOS DEUDORES AFECTADOS POR EL COVID-19

---

### 4 RESPONSABILIDADES

#### 4.1 Departamento de Comercialización y Recuperación de Activos (DECOREA)

- a. Divulgar a los deudores sobre las medidas transitorias emitidas por el Gobierno de El Salvador.
- b. Establecer los canales electrónicos para que los deudores puedan remitir la solicitud.
- c. Llamar a los deudores que remitieron sus solicitudes por los canales electrónicos e informarles sobre los arreglos crediticios que están a la disposición
- d. Entregar a los deudores el modelo de solicitud y verificar su contenido.
- e. Elaborar las resoluciones correspondientes conforme a los arreglos crediticios aplicados.
- f. Comunicar y formalizar con el solicitante.
- g. Llevar un control de las solicitudes recibidas y tipos de arreglos crediticios.

#### 4.2 Sección de Informática

- a. Realizar los cambios necesarios en el sistema de créditos SIG2000 conforme a las disposiciones del presente documento.

#### 4.3 Presidencia del FOSAFFI

Autorizar (cuando proceda) el tipo de arreglo crediticio del solicitante.

### 5 VIGENCIA Y DIVULGACIÓN

Los lineamientos y procedimientos contenidos en este documento han sido extendido hasta el 13 de marzo de 2021.

La Presidencia del FOSAFFI divulgará este instrumento a través de la intranet Institucional.

La Presidencia del FOSAFFI distribuirá copias a las Jefaturas de Departamentos o Áreas del FOSAFFI para ser divulgadas a su personal.

### 6 DISPOSICIONES FINALES

Los aspectos no contemplados en el presente documento serán resueltos por la Presidencia del FOSAFFI.

**LINEAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER A LOS DEUDORES  
AFECTADOS POR EL COVID-19**

**7 ANEXOS**

**Anexo 7 Solicitud para aplicar al tratamiento de créditos afectados por el COVID-19**

San Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_.

Señores  
FOSAFFI  
Presente.-

Estimados Señores:

Yo, \_\_\_\_\_, por este medio les informo que tengo dificultades para el pago de la(s) cuota(s) del Crédito Referencia No. \_\_\_\_\_ a mi cargo; durante el/los mes(es) de \_\_\_\_\_; lo anterior, solicito acogerme a la medidas temporales de apoyo por la crisis económicas provocada por la pandemia COVID-19.

Por lo anterior, declaro que el motivo de dicha solicitud se debe ha: \_\_\_\_\_

Marque con una x el arreglo crediticio solicitado:

1) Ampliación de Plazo	<input type="checkbox"/>
2) Modificación de cuota	<input type="checkbox"/>
3) Reestructuración del capital en mora se podrá amortizar en el plazo que le resta al vencimiento generando una nueva cuota la cual incrementa la cuota original pactada según contrato.	<input type="checkbox"/>
4) Reestructuración del capital mora trasladado a la última cuota por lo que se mantendrá pagando las cuotas pactadas en el contrato.	<input type="checkbox"/>
5) Refinanciamiento	<input type="checkbox"/>

Quedo a la espera de una respuesta favorable.

Muy Atentamente,

Firma:	
DUI:	
NIT:	
Teléfono:	
Dirección:	