



coopemsura

Reglamento del Programa de Ayudas por afectación de sismo

COOPEMSURA CONTIGO

Plan Integral de Acompañamiento y
Recuperación para Asociados Afectados
por el Sismo del 10 de agosto de 2026

Versión 1.1 | septiembre de 2026
Documento normativo de consulta pública



Tabla de contenido

1. Disposiciones generales	4
1.1. Objeto	4
1.2. Alcance	4
1.3. Principios	5
2. Definiciones	5
3. Población beneficiaria y condiciones de acceso.....	7
3.1. Población beneficiaria	7
3.2. Requisitos de elegibilidad	7
3.3. Una solicitud por asociado y vivienda habitual	8
3.4. Período de recepción	8
4. Documentación soporte.....	9
4.1. Soporte mínimo de afectación	9
4.2. Soportes según la condición reportada.....	9
4.3. Radicación y carga de documentos	10
5. Criterios de exclusión, inadmisión y nueva radicación.....	11
6. Criterios de priorización y relación con la Matriz	12
6.1. Variables y ponderaciones.....	12
6.2. Regla general de cálculo.....	12
6.3. Niveles de afectación	13
6.4. Relación entre el nivel de afectación y los beneficios.....	13
6.5. Priorización cuando los recursos sean insuficientes.....	14
7. Modalidades de ayuda y límites generales	14
8. Procedimiento general y responsabilidades frente al proceso	14
9. Validación, evaluación, decisión y trazabilidad	15
9.1. Validación de información	15
9.2. Verificación de soportes	16
9.3. Evaluación y no automaticidad	16
9.4. Trazabilidad y controles.....	16
10. Tratamiento de datos personales.....	16
11. Comunicaciones y tiempos de respuesta	17
12. Vigencia y modificaciones	18
13. Canales oficiales para dudas e inquietudes	18

1. Disposiciones generales

1.1. Objeto

Establecer las condiciones generales de acceso, elegibilidad, acreditación de la afectación, priorización, evaluación y asignación de las ayudas solidarias del programa COOPEMSURA CONTIGO para los asociados afectados por el sismo del 10 de agosto de 2026.

Este Reglamento regula las ayudas solidarias y la aplicación de la Matriz de Priorización Social. Los alivios de cartera, productos de crédito, períodos de gracia, modificaciones de obligaciones, cancelaciones extraordinarias de ahorros u otras medidas financieras se regirán por los reglamentos específicos aprobados por COOPEMSURA para cada producto.

1.2. Alcance

El presente Reglamento aplica a los asociados de COOPEMSURA incluidos en la población habilitada para la atención del sismo del 10 de agosto de 2026, cuya vivienda habitual se encontrará en las zonas priorizadas de Chocó, Valle del Cauca y Eje Cafetero y que acrediten una afectación directa relacionada con dicho evento.

La población habilitada por COOPEMSURA y la información de residencia registrada al momento del evento constituyen referencias institucionales para verificar el alcance territorial, sin perjuicio de los soportes que el asociado aporte para acreditar su vivienda habitual.

El programa comprende la verificación de las condiciones de elegibilidad, la revisión de la documentación soporte, la aplicación de la Matriz de Priorización Social, la determinación del nivel de afectación y la decisión sobre las ayudas solidarias que correspondan, de acuerdo con las reglas del programa y la disponibilidad de recursos.

Importante

La radicación de una solicitud, el diligenciamiento del formulario de Microsoft Forms, la carga de documentos o la clasificación obtenida en la Matriz de Priorización Social no constituyen por sí mismos aprobación ni generan un derecho automático al reconocimiento de una ayuda.

Afectaciones exclusivamente en oficinas, locales o inmuebles de uso laboral

Este programa está diseñado para afectaciones de la vivienda habitual. Los daños ocurridos exclusivamente en oficinas, locales, establecimientos, bodegas u otros



inmuebles que no constituyan vivienda habitual no se evalúan bajo este Reglamento. El asociado podrá remitir el caso a social@coopemsura.com.co, con los soportes que acrediten su relación con el inmueble y la afectación, para una revisión individual y excepcional dentro de las alternativas del Fondo de Solidaridad. Esta revisión es independiente del programa, no garantiza el otorgamiento de una ayuda y tendrá un tiempo estimado de respuesta de hasta quince (15) días hábiles contados desde la recepción de la documentación suficiente.

1.3. Principios

- Solidaridad y enfoque de recuperación del asociado y su hogar.
- Equidad y aplicación consistente de las reglas frente a casos comparables.
- Priorización objetiva con base en la Matriz de Priorización Social vigente.
- Veracidad, suficiencia documental y trazabilidad de las decisiones.
- Proporcionalidad entre el nivel de afectación, la vulnerabilidad y los recursos disponibles.
- Protección de datos personales y uso restringido de la información para las finalidades del programa.
- No automaticidad del beneficio: la solicitud, el puntaje o el nivel de afectación no equivalen a aprobación.

2. Definiciones

Término	Definición
Afectación directa	Daño o consecuencia verificable derivada del sismo del 10 de agosto de 2026 que impacta la vivienda habitual o las condiciones sociales y económicas evaluadas por la Matriz de Priorización Social.
Vivienda habitual	Inmueble en el que el asociado residía de manera permanente al momento del sismo y respecto del cual presenta la solicitud.
Población habilitada	Conjunto de asociados identificados por COOPEMSURA dentro del alcance

Término	Definición
	territorial y de las condiciones definidas para el programa.
Asociado hábil y activo	Asociado con estado activo en los sistemas de COOPEMSURA al 10 de agosto de 2026, no retirado, no suspendido ni en proceso de retiro, y que registra la primera deducción de aportes efectivamente aplicada a más tardar el 31 de julio de 2026.
Certificación oficial de afectación	Documento expedido por autoridad competente que permita acreditar la dirección o ubicación del inmueble, la relación con el sismo, la fecha o contexto de la afectación y la descripción de los daños. Podrán aceptarse documentos oficiales equivalentes que cumplan la misma finalidad probatoria.
Enseres y necesidades básicas	Bienes indispensables para condiciones mínimas de descanso, alimentación, higiene, conservación de alimentos y funcionamiento básico del hogar. No incluyen bienes de lujo, recreación, entretenimiento o confort adicional.
Persona a cargo	Persona que depende económica, física o funcionalmente del asociado y que residía de manera permanente en la vivienda afectada al momento del sismo.
Condición de especial vulnerabilidad	Circunstancia del hogar que incrementa el impacto social de la emergencia o dificulta su recuperación, incluida la presencia de niños, niñas o adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad o personas con dependencia permanente.



Término	Definición
Afectación comprobada de ingresos	Disminución o interrupción de la capacidad habitual de generación de ingresos del asociado o de su hogar, causada directamente por el sismo y respaldada con evidencia verificable.
Alojamiento alternativo	Solución temporal de vivienda adecuada, segura y disponible para el hogar mientras se restablecen las condiciones de la vivienda afectada.
Matriz de Priorización Social	Herramienta institucional que aplica variables, ponderaciones, reglas de negocio y validaciones para obtener un puntaje y un nivel de afectación.
Solicitud completa	Solicitud en la que el asociado diligenció el formulario de Microsoft Forms, radicó la solicitud en la Sucursal Virtual y cargó la documentación suficiente para validar las condiciones reportadas.
Solicitud incompleta o inconsistente	Solicitud con información o documentos faltantes, erróneos, contradictorios o insuficientes para efectuar la evaluación. No recibe una clasificación definitiva y se gestiona conforme a las reglas de nueva radicación establecidas en este Reglamento.

3. Población beneficiaria y condiciones de acceso

3.1. Población beneficiaria

Podrán ser evaluados los asociados hábiles y activos de COOPEMSURA que hagan parte de la población habilitada por el programa y que acrediten afectación directa de su vivienda habitual como consecuencia del sismo del 10 de agosto de 2026.

La sola afectación de familiares del asociado que residan en las zonas priorizadas no genera derecho de acceso al programa. Para ser evaluado, el asociado solicitante deberá haber residido directamente en la vivienda afectada al momento del sismo y cumplir las demás condiciones establecidas en este Reglamento.





coopemsura

3.2. Requisitos de elegibilidad

- Ser asociado hábil y activo de COOPEMSURA al 10 de agosto de 2026 y registrar la primera deducción de aportes efectivamente aplicada a más tardar el 31 de julio de 2026.
- No encontrarse retirado, suspendido ni en proceso de retiro al momento de la evaluación.
- Encontrarse al día en las obligaciones con COOPEMSURA al momento del sismo. La mora preexistente al 10 de agosto de 2026 constituye causal de no elegibilidad. Las moras generadas con posterioridad al evento podrán ser analizadas cuando el asociado acredite que guardan relación directa con la afectación ocasionada por el sismo.
- Encontrarse dentro de la población y del alcance territorial habilitado por COOPEMSURA para el programa.
- Diligenciar de forma completa y veraz el formulario de Microsoft Forms dispuesto para la caracterización inicial.
- Radicar la solicitud en la Sucursal Virtual dentro del período habilitado y cargar todos los soportes documentales requeridos.
- Acreditar que la afectación corresponde a la vivienda habitual del asociado y guarda relación directa con el sismo.
- Aportar el documento oficial de afectación y los soportes complementarios requeridos para validar las variables reportadas.
- Aceptar las autorizaciones de tratamiento de datos personales y las demás autorizaciones necesarias para efectuar las validaciones del programa.

3.3. Una solicitud por asociado y vivienda habitual

Cada asociado podrá presentar una sola solicitud dentro del programa y únicamente respecto de su vivienda habitual afectada. Si posee o tiene derechos sobre más de un inmueble, no podrá presentar solicitudes independientes por varios inmuebles.

Cuando dos o más asociados sean copropietarios de una misma vivienda afectada y cada uno residiera habitualmente en ella al momento del sismo, podrán presentar solicitudes independientes. La coincidencia de la dirección no se considerará duplicidad entre asociados distintos, siempre que cada solicitante cumpla individualmente las condiciones de elegibilidad y acredite su propiedad o copropiedad y su residencia habitual en el inmueble.

3.4. Período de recepción

La recepción ordinaria de solicitudes estará habilitada desde el 1 de octubre de 2026 a las 8:00 a. m. hasta el 16 de octubre de 2026 a las 11:45 p. m. Las solicitudes iniciales



presentadas por fuera de este período no serán admitidas, salvo que COOPEMSURA comunique oficialmente una ampliación, reapertura o condición excepcional.

4. Documentación soporte

4.1. Soporte mínimo de afectación

Toda solicitud deberá contar con una certificación o documento oficial de afectación expedido por autoridad competente o con un documento oficial equivalente que permita verificar, como mínimo, la ubicación del inmueble, la relación de la afectación con el sismo y la descripción de los daños identificados.

Regla de suficiencia documental

Las fotografías pueden complementar los soportes, pero por sí solas no constituyen prueba suficiente para acreditar la afectación, la ubicación, la residencia habitual, la propiedad o la condición real del inmueble.

4.2. Soportes según la condición reportada

Variable / etapa	Soportes admisibles	Condición
Afectación de vivienda	Certificación oficial de afectación; certificado de damnificado o registro oficial cuando corresponda; certificación municipal; concepto de inhabitabilidad; orden de evacuación; acta de cierre; orden de demolición; informe o acta EDAN; inspección técnica; informe de organismo de emergencia u otro documento oficial equivalente.	Obligatorio contar con soporte oficial suficiente.
Vulnerabilidad del hogar	Registro civil, documento de identidad, certificado de discapacidad, historia clínica o certificación médica de dependencia	Requerido cuando la condición reportada genera puntaje.

Variable / etapa	Soportes admisibles	Condición
	permanente, u otro documento oficial idóneo. Cuando los documentos ordinarios no permitan acreditar la convivencia o dependencia declarada, COOPEMSURA podrá exigir declaración extrajuicio u otro soporte equivalente.	
Afectación de ingresos	Certificación laboral; evidencia de suspensión o cierre; soportes de actividad económica; pérdida de herramientas o activos; reducción demostrable de ingresos; carta de terminación de contrato, despido o documento equivalente emitido con posterioridad al 10 de agosto de 2026, siempre que permita establecer la relación con la afectación causada por el sismo.	Según aplique.
Alojamiento alternativo	Soporte de alojamiento temporal, pagos, arrendamiento, permanencia o disponibilidad, cuando sea necesario para validar duración o gasto adicional.	Según aplique.
Seguros	Póliza, constancia de reclamación, respuesta de cobertura, estimación o liquidación de	Según aplique.

Variable / etapa	Soportes admisibles	Condición
	indemnización y evidencia de pago, cuando exista.	
Desembolso	Información de una cuenta bancaria a nombre del asociado y certificado bancario cuando COOPEMSURA lo requiera o cuando la validación interna no resulte suficiente.	Requerido antes del pago cuando corresponda.

4.3. Radicación y carga de documentos

La documentación que respalda la solicitud deberá cargarse en la Sucursal Virtual. La plataforma dispone de tres campos para adjuntar archivos. Cuando el número de soportes supere los espacios disponibles, el asociado deberá consolidar los documentos en uno o más archivos PDF, de acuerdo con el instructivo de solicitud enviado por COOPEMSURA.

El asociado es responsable de verificar, antes de enviar la solicitud, que los archivos correspondan al caso, sean legibles y contengan la totalidad de los soportes que desea hacer valer. COOPEMSURA no realizará incorporación manual de documentos a una solicitud ya radicada.

5. Criterios de exclusión, inadmisión y nueva radicación

Las condiciones de acceso y suficiencia documental se verifican antes de emitir una clasificación definitiva. Una ausencia documental no se convierte en puntaje cero: cuando una condición requiere soporte y este no existe o es insuficiente, la solicitud se gestionará como incompleta o inconsistente.

Situación	Tratamiento
El asociado no hace parte de la población habilitada, no residía en las zonas priorizadas o la afectación corresponde únicamente a familiares.	No elegible para este programa.
El asociado no tenía condición hábil y activa al 10 de agosto de 2026, estaba	No elegible.



Situación	Tratamiento
retirado, suspendido o en proceso de retiro.	
El asociado registraba mora preexistente al 10 de agosto de 2026.	No elegible.
No existe relación directa entre la afectación reportada y el sismo.	No elegible.
La vivienda reportada no corresponde a la vivienda habitual del asociado.	No elegible.
La afectación corresponde exclusivamente a una oficina, local o inmueble de uso laboral y no a la vivienda habitual.	Fuera del alcance de este programa. Podrá solicitar orientación para revisión excepcional por Fondo de Solidaridad, sin garantía de ayuda.
El mismo asociado presenta una segunda solicitud o pretende postular un segundo inmueble.	No elegible para una segunda asignación.
Solicitud inicial presentada fuera del período habilitado.	No admisible, salvo ampliación o reapertura comunicada oficialmente por COOPEMSURA.
Se diligencia el Forms, pero no se radica la solicitud o no se cargan los soportes en la Sucursal Virtual.	Solicitud incompleta; no se realiza evaluación definitiva.
La solicitud en Sucursal Virtual contiene errores, documentos faltantes, archivos ilegibles o soportes insuficientes o inconsistentes.	La solicitud será rechazada por incompletitud. El asociado deberá efectuar una nueva radicación completa en la Sucursal Virtual dentro del término máximo de ocho (8) días hábiles contados desde la comunicación del rechazo. No existe trámite de subsanación manual sobre la solicitud anterior.
La información suministrada es inexacta, no verificable o contradictoria y afecta la elegibilidad o la valoración.	La solicitud podrá ser negada una vez efectuadas las validaciones correspondientes.

Situación	Tratamiento
No se otorga la autorización necesaria para el tratamiento y validación de la información.	No es posible continuar con la evaluación.
Nueva radicación por incompletitud Cuando el asociado deba presentar una nueva solicitud para corregir documentos o información, el plazo estimado de evaluación se contará nuevamente desde la fecha en que quede radicada la solicitud completa. El correo electrónico, WhatsApp y demás canales de atención no sustituyen la radicación en la Sucursal Virtual ni se utilizarán para anexar soportes a una solicitud ya cerrada.	

6. Criterios de priorización y relación con la Matriz

6.1. Variables y ponderaciones

Variable	Peso
Severidad / habitabilidad de la vivienda	35 %
Pérdida de enseres y necesidades básicas	15 %
Niños, adultos mayores, discapacidad o dependencia	15 %
Afectación de ingresos / capacidad de recuperación	15 %
Ausencia de alojamiento alternativo	10 %
Otras ayudas / cobertura de seguros	10 %
Total	100 %

6.2. Regla general de cálculo

Cada variable obtiene un puntaje interno entre 0 y 100, de acuerdo con las respuestas válidas, los soportes y las reglas de negocio definidas en la versión vigente de la Matriz de Priorización Social.

Fórmula

Puntaje ponderado de la variable = Puntaje interno × peso de la variable.

Puntaje total = suma de los seis puntajes ponderados.

Cuando una pregunta no aplica por efecto de la lógica condicional de la matriz, el sistema la identifica como «NO APLICA» y le asigna cero (0) puntos. Este valor no equivale a información faltante ni a una respuesta negativa.

Cuando una pregunta sí aplica y no existe información o soporte suficiente para validarla, no se asignará cero por ausencia de información ni se generará una clasificación definitiva. Si la insuficiencia corresponde a la documentación radicada por el asociado, la solicitud se gestionará conforme a las reglas de incompletitud y nueva radicación previstas en la sección 5.

6.3. Niveles de afectación

Puntaje total	Nivel de afectación
0 a 20	Leve
Mayor de 20 y hasta 40	Moderado
Mayor de 40 y hasta 60	Severo
Mayor de 60 y hasta 100	Crítico

El nivel de afectación es el resultado técnico de la evaluación y constituye un insumo para determinar los beneficios que pueden ser aplicables al asociado. No equivale, por sí solo, a la aprobación de una ayuda o de una medida financiera.

6.4. Relación entre el nivel de afectación y los beneficios

Los beneficios de carácter financiero relacionados con créditos, ahorros u otros productos solo serán analizados cuando el asociado los haya solicitado expresamente en el formulario de Microsoft Forms y cumpla las condiciones particulares del producto y del reglamento que resulte aplicable.

Las ayudas sociales o solidarias comprendidas en este Reglamento se evaluarán con base en el resultado de la Matriz de Priorización Social, los soportes, las reglas del programa y la disponibilidad presupuestal. El nivel obtenido no activa de manera automática todos los beneficios del portafolio.



6.5. Priorización cuando los recursos sean insuficientes

Cuando la demanda de ayudas supere los recursos disponibles, COOPEMSURA utilizará el nivel de afectación y la información de vulnerabilidad como criterios de priorización. Dentro de un mismo nivel podrán emplearse el subpunteaje de vulnerabilidad y otros criterios objetivos aprobados para ordenar la atención, sin que ello implique reconocimiento automático de una ayuda.

7. Modalidades de ayuda y límites generales

El programa podrá contemplar ayudas económicas no reembolsables y apoyos para necesidades básicas, de acuerdo con el plan aprobado, el nivel de afectación, la persistencia de la necesidad, la suficiencia de los soportes y la disponibilidad presupuestal.

Los montos, topes, número de entregas y condiciones económicas serán los definidos en el portafolio o tabla de beneficios vigente aprobada por COOPEMSURA. La clasificación obtenida en la Matriz de Priorización Social no genera un derecho automático a un monto específico.

Separación de regímenes

Los alivios de crédito, períodos de gracia, extensiones de plazo, líneas de recuperación y medidas extraordinarias sobre productos de ahorro se rigen por los reglamentos específicos vigentes. Este Reglamento no modifica las condiciones de dichos productos.

8. Procedimiento general y responsabilidades frente al proceso

El siguiente cuadro resume las actuaciones del asociado y de COOPEMSURA durante el proceso. No sustituye el instructivo de solicitud ni los procedimientos internos de la Cooperativa.

Etapa	Responsabilidad del asociado	Actuación de COOPEMSURA
1. Comunicación del programa	Revisar las condiciones, fechas y canales oficiales. Mantener actualizados sus datos de contacto.	Comunicar la apertura, condiciones generales, plazos y canales habilitados.

Etapa	Responsabilidad del asociado	Actuación de COOPEMSURA
2. Caracterización en Forms	Diligenciar la información de manera completa y veraz e indicar, cuando corresponda, los beneficios financieros que desea solicitar.	Recibir la información de caracterización como insumo para la evaluación.
3. Radicación en Sucursal Virtual	Presentar la solicitud dentro del plazo, cargar todos los soportes requeridos y verificar que los archivos sean correctos y legibles.	Registrar la solicitud y disponer los mecanismos de recepción documental.
4. Validación de requisitos y documentos	Asegurarse de haber aportado la información suficiente. Si la solicitud es rechazada por incompletitud, realizar una nueva radicación completa dentro del plazo de ocho (8) días hábiles indicado.	Verificar elegibilidad, residencia, estado del asociado, suficiencia de soportes y consistencia de la información.
5. Aplicación de la Matriz	No requiere una actuación adicional, salvo una nueva radicación cuando corresponda.	Contrastar la información con las fuentes autorizadas, aplicar la Matriz de Priorización Social y determinar el nivel de afectación.
6. Decisión	Consultar los canales de comunicación registrados y los canales oficiales del programa.	Emitir la decisión conforme a las reglas, soportes, resultado de la matriz y disponibilidad de recursos.
7. Desembolso o entrega	Mantener activa y actualizada una cuenta bancaria propia cuando el	Efectuar el pago o entrega cuando la ayuda haya sido aprobada y se hayan



Etapa	Responsabilidad del asociado	Actuación de COOPEMSURA
	beneficio requiera desembolso.	cumplido las validaciones requeridas.
8. Cierre y trazabilidad	Conservar las comunicaciones y soportes de su solicitud.	Conservar la evidencia de la evaluación, decisión y, cuando corresponda, del desembolso o entrega.

9. Validación, evaluación, decisión y trazabilidad

9.1. Validación de información

COOPEMSURA podrá contrastar la información declarada por el asociado con sus bases de datos, sistemas internos de consulta, la Sucursal Virtual, registros institucionales, soportes oficiales y demás fuentes autorizadas que resulten pertinentes para verificar la elegibilidad, la afectación y las variables de la Matriz de Priorización Social.

Cuando existan diferencias que puedan modificar la elegibilidad o el resultado de la valoración, prevalecerá la información que pueda ser verificada mediante fuentes institucionales u oficiales y soportes idóneos.

9.2. Verificación de soportes

La documentación será revisada para verificar su pertinencia, legibilidad, suficiencia, correspondencia con el asociado y relación con la condición reportada. COOPEMSURA podrá validar la autenticidad aparente de los documentos y contrastarlos con las fuentes disponibles.

9.3. Evaluación y no automaticidad

El diligenciamiento del Forms, la radicación en la Sucursal Virtual, el puntaje de la matriz o la clasificación como afectado no constituyen aprobación automática. La ayuda solo podrá otorgarse después de verificar el cumplimiento de las condiciones del programa y de existir disponibilidad de recursos.

COOPEMSURA podrá negar una solicitud cuando no cumpla los requisitos, la afectación no pueda ser acreditada, la información sea inconsistente o no verificable, o se configure alguna de las causales previstas en este Reglamento.

9.4. Trazabilidad y controles

COOPEMSURA conservará los registros necesarios para acreditar la radicación, la documentación presentada, la evaluación realizada, la decisión comunicada y, cuando corresponda, el desembolso o la entrega de la ayuda. La Cooperativa podrá efectuar controles posteriores y revisiones de consistencia sobre los casos evaluados.

10. Tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales se realizará conforme a la Ley 1581 de 2012, las normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan y las políticas internas de COOPEMSURA. La información será utilizada para gestionar la solicitud, verificar la afectación, consultar fuentes autorizadas, aplicar la Matriz de Priorización Social, tomar decisiones sobre la ayuda y conservar la trazabilidad del proceso.

Los datos de salud, discapacidad u otras categorías de información sensible serán tratados únicamente cuando resulten necesarios para la evaluación y dentro de las finalidades autorizadas. El asociado deberá suministrar información veraz y pertinente y será responsable de contar con las autorizaciones que correspondan cuando aporte información de terceros.

11. Comunicaciones y tiempos de respuesta

El tiempo estimado para la evaluación y respuesta de una solicitud completa es de hasta quince (15) días hábiles contados desde su radicación. Cuando una solicitud sea rechazada por incompletitud y el asociado presente una nueva radicación, el término se contará nuevamente desde la fecha de recepción de la nueva solicitud completa.

Para efectos de las comunicaciones del programa, COOPEMSURA utilizará el correo electrónico y el número de celular que el asociado tenga registrados en sus sistemas. El asociado es responsable de mantener actualizados sus datos de contacto y de revisar oportunamente los mensajes enviados a dichos canales.

COOPEMSURA conservará evidencia del envío de las comunicaciones. Situaciones ajenas a la Cooperativa, como buzones llenos, filtros de correo no deseado, fallas del proveedor de correo o telefonía, números inactivos, bloqueos, falta de conectividad o datos de contacto desactualizados, pueden impedir la recepción o lectura por parte del asociado y no implican, por sí mismas, incumplimiento del deber de envío cuando exista constancia de que la comunicación fue remitida al canal registrado.

Las novedades generales del programa podrán publicarse adicionalmente en el sitio web oficial de COOPEMSURA y en sus redes sociales oficiales, incluido Instagram. El



asociado deberá consultar los canales oficiales y estar atento a las comunicaciones relacionadas con su solicitud.

Seguimiento de la solicitud

Debido al volumen de solicitudes del programa, COOPEMSURA no está obligada a realizar contactos reiterados o personalizados adicionales a las comunicaciones oficiales previstas. Es responsabilidad del asociado revisar los canales registrados y atender los plazos informados.

12. Vigencia y modificaciones

El presente Reglamento es de carácter transitorio y rige para la convocatoria asociada al sismo del 10 de agosto de 2026. La versión publicada por COOPEMSURA en sus canales oficiales será la versión aplicable.

Cualquier modificación a los criterios de elegibilidad, ponderaciones, rangos, modalidades de ayuda, plazos o reglas de negocio deberá ser aprobada por la instancia competente y comunicada por los canales oficiales antes de su aplicación.

Las situaciones no previstas serán analizadas por COOPEMSURA conforme a los principios del programa, la disponibilidad de recursos y las normas aplicables, sin que ello implique obligación de otorgar una ayuda.

13. Canales oficiales para dudas e inquietudes

Para consultas relacionadas con este programa, los asociados podrán utilizar los siguientes canales oficiales:

Canal	Información
Correo electrónico	social@coopemsura.com.co
Línea telefónica	(604) 493 9131
WhatsApp	300 661 2251 — canal exclusivo de WhatsApp
Actualizaciones generales	Sitio web oficial e Instagram oficial de COOPEMSURA

Importante



Canal	Información
	Los canales de atención permiten resolver dudas y orientar al asociado, pero no sustituyen el formulario de Microsoft Forms ni la radicación de la solicitud y sus soportes en la Sucursal Virtual.

COPEMSURA CONTIGO

Solidaridad, acompañamiento y recuperación.

