

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

**“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
APLICABLES A LA CARTERA DE CREDITO DE LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO
FEDERADAS”**

POR

SANDRA ELIZABETH CALDERON DE MORAN

PREVIO A CONFERIRSELE EL TITULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADEMICO DE
LICENCIADO

GUATEMALA, FEBRERO 2006

**JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Decano	Lic. Eduardo Antonio Velásquez Carrera
Secretario	Lic. Oscar Rolando Zetina Guerra
Vocal 1°.	Lic. Canton Lee Villela
Vocal 2°.	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal 3°.	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal 4°.	PC. Efrén Arturo Rosales Alvarez
Vocal 5°.	PC. José Abraham Gonzáles Lemus

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXAMENES
DE AREAS PRACTICAS BASICAS**

Matemática – Estadística	Lic. Felipe Hernández Sincal
Contabilidad	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
Auditoria	Lic. Rubén Eduardo del Aguila

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Manuel Fernando Morales García
Examinador	Lic. German Rolando Ovando
Examinador	Lic. Lic. Manuel Alberto Selva Rodas

Lic. Miguel Angel González
Contador Publico y Auditor
Colegiado No. 3,014

Guatemala 02 de febrero de 2005

Licenciado
Eduardo Antonio Velásquez Carrera
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
USAC
Ciudad

Señor Decano:

En atención al nombramiento de esa Decanatura para asesorar a la Sra. Sandra Calderón de Moran en su trabajo de tesis sobre el tema PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLES A LA CARTERA DE CREDITOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO FEDERADAS".

Me permito manifestarle que he cumplido con dicha asesoría y que se han llenado satisfactoriamente los requisitos correspondientes.

Por lo tanto me permito recomendar que el citado trabajo sea aceptado para su discusión en el examen Privado de Tesis de la Sra. Sandra Calderón de Moran previo a obtener el título de Contador Publico y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente,



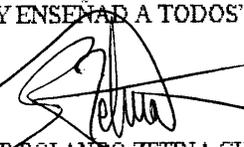
Lic. Miguel Angel González

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
SIETE DE MARZO DE DOS MIL SEIS.**

Con base en el Punto CUARTO, inciso 4.1 del Acta 7-2006 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 6 de marzo de 2006, se conoció el Acta AUDITORIA 178-2005 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 17 de noviembre de 2005 y el trabajo de Tesis denominado: "PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLES A LA CARTERA DE CREDITOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO FEDERADAS", que para su graduación profesional presentó la estudiante, SANDRA ELIZABETH CALDERON COLOP, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"


LIC. OSCAR ROLANDO ZETINA GUERRA
SECRETARIO




LIC. EDUARDO ANTONIO VELÁSQUEZ CARRERA
DECANO

Smp.



INDICE

Introducción	i
--------------	---

Capitulo I

1. Generalidades sobre el cooperativismo guatemalteco	1
1.1 Reseña histórica del movimiento cooperativo	1
1.2 Principios cooperativos	7
1.3 Legislación aplicable al movimiento cooperativo	10
1.4 Principales tipos de cooperativas de Guatemala	19
1.5 Principales servicios que proporcionan las cooperativas en Guatemala	20
1.6 Estructura estatutaria general de las cooperativas	26
1.7 Estructura gerencial	29

Capitulo II

2. El crédito cooperativo	32
2.1 Definición del crédito cooperativo	32
2.2 Características principales del crédito cooperativo	32
2.3 Finalidades del crédito cooperativo	33
2.4 Aspectos estatutarios del crédito	34
2.5 Riesgo crediticio	37
2.5.1 Factores internos	38
2.5.2 Factores externos	38
2.5.3 Otros tipo de riesgo	39

Capítulo III

3. Procedimientos de control interno aplicables a la cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito federadas.	40
3.1 Sistema de control interno	41
3.2 Organización necesaria para el crédito cooperativo	41
3.3 Proceso de crédito	44
3.3.1 Análisis del crédito	44
3.3.2 Autorización y formalización	48
3.3.3 Desembolso de los préstamos	50
3.4 Indicadores de eficiencia que permiten verificar los mecanismos de control interno	52
3.4.1 Protección	52
3.4.2 Calidad de activos	54
3.4.3 Control de la morosidad	56
3.4.4 Estimaciones para créditos incobrables	58
3.4.5 Depuración de créditos morosos o vencidos	59
3.4.6 Recuperación de los créditos depurados	60
3.5 Administración del crédito	61
3.6 Cobranza	64

Capítulo IV

4. Aplicación de los procedimientos de control interno en el área de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito federadas para mantener una cartera sana	68
4.1 Organización necesaria para el crédito cooperativo	68
4.2 Manual de funciones, normas y procedimientos	70
4.2.1 Introducción	72
4.2.2 Objetivos	73
4.2.3 Organigrama de funciones	74
4.2.4 Manual de funciones	75
4.2.4.1 Unidades administrativas	75
4.2.4.2 Descripción de puestos	77

4.2.5	Manual de normas y procedimientos	
4.2.5.1	Procedimientos de solicitud de crédito	85
4.2.5.2	Procedimientos de análisis del crédito	92
4.2.5.3	Procedimiento de autorización y formalización	101
4.2.5.4	Procedimiento de desembolso	103
4.2.5.5	Procedimiento de cobros	106
	Conclusiones	111
	Recomendaciones	112
	Bibliografía	113
	Anexos	

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel muy importante en el desarrollo económico y social de nuestro país, porque han dejado de ser pequeñas entidades para convertirse en instituciones financieras de alcances nacionales que ofrecen amplitud de productos financieros a la medida de su creciente cartera de asociados.

El crecimiento del sector cooperativo de ahorro y crédito ha sido brillante, las cooperativas han salido de sus localidades de origen para convertirse en verdaderas alternativas de servicios financieros. Durante mucho tiempo se consideró la intermediación financiera como una actividad exclusiva de la banca tradicional, hoy sin embargo su participación en la economía nacional nadie la discute. Las cooperativas han reconocido desde siempre, gracias a sus estatutos y directrices de cooperación mutua que el asociado es la razón de ser de la institución que el asociado no siempre tiene la razón sino que en el caso cooperativo el asociado “es el dueño”

El servicio del crédito en las cooperativas constituye parte de su quehacer, pero en el caso de las de Ahorro y Crédito, representa la columna vertebral de la organización, en consecuencia el propósito de la presente tesis es dar a conocer el manejo adecuado de los procedimientos de control interno en la cartera de créditos, con el fin de demostrar la importancia y las ventajas de contar con controles adecuados para lograr una buena rentabilidad, con el aprovechamiento de los recursos humanos y financieros con que cuentan las cooperativas federadas y así lograr una autosuficiencia financiera.

Para un adecuada aplicación de los procedimientos es necesario el estudio y evaluación del medio ambiente interno y externo que rodea a las cooperativas por lo que se presenta en el Capítulo I, una reseña histórica del movimiento cooperativo haciendo énfasis en las leyes que le dieron su nacimiento en el marco legal del país como los principios y valores que determinan y condicionan su quehacer así como visualizar en su estructura los componentes de la organización cooperativa.

En el capítulo II se describen cuales son las cualidades que distinguen al crédito cooperativo, su finalidad y que instrumentos legales utiliza en el proceso de crédito, de igual forma los riesgos financieros a que se enfrenta la cooperativa.

El tercer capítulo es la parte medular del trabajo realizado, porque se presentan los procedimientos de control interno aplicables a la cartera de crédito iniciando con el proceso de crédito, los indicadores de eficiencia, la administración del crédito y por último la recuperación del dinero invertido en los préstamos, luego en el cuarto capítulo se desarrolla el caso practico, en donde se elaboró un Manual de Funciones, Normas y Procedimientos, derivado de la investigación realizada en donde se concluyó que las cooperativas cuentan con políticas y reglamentos, pero para que estas funcionen adecuadamente es necesario que se establezca un procedimiento formal que constituya una herramienta que ayude a la administración de la cooperativa, a tomar decisiones acertadas en el área de créditos.

Por último se presentan las recomendaciones y conclusiones a las que se llegaron después del trabajo realizado.

CAPITULO I

GENERALIDADES SOBRE EL COOPERATIVISMO GUATEMALTECO

1.1 Reseña histórica del movimiento cooperativo

El cooperativismo es un movimiento fuerte que se ha practicado, difundido y desarrollado en la mayor parte del mundo. Este ha sido un sistema por medio del cual se ha logrado trabajar de manera organizada, a través de las asociaciones cooperativas alcanzando así un mejor nivel socio-económico, respetando a la vez los principios básicos del cooperativismo que fueron revisados y aprobados en Viena, Austria del 5 al 8 de septiembre de 1966.

De acuerdo con los archivos existentes se tiene evidencia que en Guatemala se dio origen al Movimiento Cooperativo con el Decreto 630 “Ley de Sociedades Cooperativas” emitido el 20 de enero de 1903, pero por desconocimiento de las características de las mismas se fueron desarrollando como sociedades gremiales o mutuales, principalmente en la capital y en Quetzaltenango, donde se organizaron sociedades de obreros. Estas sociedades estaban regidas por el Código Mercantil y no gozaban de ningún beneficio y por ello no se desarrollaron en la forma esperada.

El movimiento cooperativo no se desarrolló en esa oportunidad, quizás porque sus puertas se encontraban cerradas para toda idea o acción que significara un avance de nuestra vida económica y social, pero ya en el año 1945 a raíz de producirse el movimiento revolucionario que transformó las estructuras socio-económicas del país, el primer gobierno de la Revolución le dio nacimiento y apoyo legal, de manera decidida, al incorporar en la Constitución de la República obligatoriedad del Estado de proporcionar ayuda técnica y financiera a las cooperativas, esto se logró creando el Departamento de Fomento Cooperativo, adscrito al Crédito Hipotecario Nacional contenido en el decreto No. 146 del Congreso de la República.

Posteriormente se consideró oportuno encausar el movimiento cooperativo, pues era evidente que en Guatemala dicho movimiento se estaba extendiendo e iba creciendo en profundidad; en consecuencia el 13 de Julio de 1949 se emitió la primera Ley General de Cooperativas a través del decreto Legislativo número 643 que destacaba dentro de sus más relevantes prescripciones, la derogatoria de toda ley que se opusiera o desviara del movimiento cooperativo del país.

El departamento de Fomento Cooperativo con esta Ley trató de aplicar normas generales y principios fundamentales, para hacer del sistema un instrumento efectivo en la aplicación de programas de promoción, organización y funcionamiento de asociaciones cooperativas.

En esta primera etapa del cooperativismo guatemalteco, se observó una fuerte proliferación de organizaciones cooperativas pero al mismo tiempo se encontraron con obstáculos y se cometieron también algunos errores cuyos resultados propiciaron un período de estancamiento y depresión, el que amenazó con el desaparecimiento práctico de dicho sistema.

Fue hasta el 27 de febrero de 1956 que volvió a tener vida la labor cooperativa, al emitirse el Decreto Presidencial número 560, en el cual se restablecieron parcialmente las funciones del clausurado Departamento de Fomento Cooperativo, asignándose las a la Superintendencia de Bancos, siempre al amparo del Decreto 643, mientras era emitida una nueva Ley General de Cooperativas.

El 23 de Junio de 1959, el Congreso de la República emite el Decreto 1295, el cual viene a complementar y hacer más específica la función de la Superintendencia de Bancos, hacia el movimiento cooperativo, porque con este decreto se establece que la asesoría, inscripción, supervisión y control de todas las cooperativas, queden a cargo de la Superintendencia de Bancos, a excepción de las cooperativas agrícolas que sería el Ministerio de Agricultura, a través de su Departamento de Cooperativas quien lo realice.

En el año de 1964, no obstante que la sección de Cooperativas había nacido como semi-autónoma, por disposición ministerial fue adscrita a la División de Extensión Agrícola en calidad de Departamento.

Con la emisión del decreto se da un paso muy importante para el mejoramiento socio-económico de las comunidades rurales, específicamente; y desde esa fecha se abre una nueva etapa del cooperativismo, principalmente en las ramas de la agricultura, ahorro y crédito, consumo y otros.

Cuando empieza a desarrollarse el cooperativismo agrícola, simultáneamente también se desarrolla el cooperativismo de ahorro y crédito, consumo y otros tipos de actividades que están bajo el control de la Superintendencia de Bancos, dando lugar a la creación de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACOAC), constituyéndose en la primera cooperativa de segundo grado, que se fundó con 5 cooperativas de ahorro y crédito. Su personalidad jurídica fue aprobada el 23 de marzo de 1965.

Después de este acontecimiento las otras cooperativas empiezan a formar sus propias federaciones, que son cooperativas de segundo grado, formadas por dos o más cooperativas de primer grado que se dediquen a actividades semejantes.

A partir de 1970 el Movimiento Cooperativo comienza a manifestar un fuerte desarrollo, expresado en el crecimiento de cooperativas de primer grado; así como las federaciones de diferentes tipos, al mismo tiempo la creación de la Confederación Nacional de Cooperativas que es una cooperativa de tercer grado, integrada por dos o más federaciones.

FENACOAC vino a llenar una función muy importante, porque la Superintendencia de Bancos por carecer de personal específico para la promoción de cooperativas, no lograba un impulso efectivo, mientras que la Federación a través de sus extensionistas, quienes promueven y asesoran al cooperativismo de ahorro y crédito, suplió esta deficiencia. En este período se marco el inicio de un Movimiento Cooperativo Nacional más sólido, social y económicamente; con una fuerte tendencia al mejoramiento empresarial de las cooperativas, pero también se dio un movimiento cooperativo con dos tendencias siendo estas las cooperativas federadas y las no federadas.

Las cooperativas federadas tienen el respaldo técnico y financiero de FENACOAC, quien actualmente es una organización segura, sólida, confiable y de mucha experiencia, quien brinda un

servicio especializado de carácter financiero y de calidad, beneficios a los que no tienen acceso las cooperativas no federadas.

A pesar de estas dos tendencias, el movimiento cooperativo se desarrolla enormemente lo que da origen a actualizar la legislación y el 17 de diciembre de 1978 se publica la nueva Ley General de Cooperativas, contenida en el Decreto 82-78 del Congreso de la República de Guatemala, la cual contempla la creación y funcionamiento de dos entidades estatales en apoyo al Sistema Cooperativo Guatemalteco. Todo esto es producto de un proceso de análisis y adecuación de la legislación, a las actuales circunstancias y necesidades de dicho sistema. Las entidades referidas son:

1. El Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP), es una entidad estatal autónoma y descentralizada, rectora del movimiento cooperativo guatemalteco, que nació de la necesidad de contar con una institución específica que proporcione asistencia técnica administrativa a todas las cooperativas y grupos pre-cooperativistas del país. El INACOP forma parte de la administración pública y en apego a las directrices y políticas emanadas del gobierno de la República, aspira a cumplir eficientemente con los propósitos que determinaron su creación.

Sus funciones principales son:

- a) Divulgar los principios y técnicas cooperativas.
 - b) Proporcionar orientación, asistencia técnica y administrativa a los grupos que tengan el propósito de organizarse en cooperativa.
 - c) Llevar el registro de cooperativas
 - d) Impulsar leyes y reglamentos para el mejor desenvolvimiento del cooperativismo y servir de órgano de consulta en dicha materia.
2. La inspección General de Cooperativas (INGECOP) cuya función básica es la fiscalización del Movimiento Cooperativo Nacional.

A continuación se presenta un cuadro que en forma aproximada, refleja la situación cuantitativa del Movimiento Cooperativo Nacional

**GUATEMALA: NUMERO DE COOPERATIVAS Y ASOCIADOS INSCRITOS
POR CLASE Y PORCENTAJE
AL 31 de Diciembre 2004**

CLASE	COOPERATIVAS	%	ASOCIADOS	%
Agrícola	714	45.95	63,869	11.04
Ahorro y Crédito	287	18.47	479,220	82.82
Producción	118	7.59	6,377	1.10
Consumo	203	13.06	11,234	1.94
Vivienda	93	5.98	10,103	1.75
Transporte	58	3.73	2,219	0.38
Servicios Especiales	28	1.81	3,405	0.59
Pesca	23	1.48	414	0.07
Comercialización	30	1.93	1,793	0.31
Total	1554	100.00	578,634	100.00

Fuentes: Registro de Cooperativas y Gerencia de Fomento y Desarrollo Cooperativo –INACOP-, Boletín estadístico cuadro 3 y 5.

Actualmente el Movimiento Cooperativo cuenta con varias federaciones:

1. FENACOAC (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito)
2. FEDECCON (Federación Guatemalteca de Cooperativas de Consumo)
3. FEDECOCAGUA (Federación de Cooperativas Productoras de Café de Guatemala)
4. FEDECOAG (Federación de Cooperativas Agrícolas de Guatemala)
5. FEDEPESCA (Federación de Cooperativas Pesqueras del Pacífico)
6. FENACОВI (Federación Nacional de Cooperativas de Vivienda y Servicios Varios)
7. FEDECOVERA (Federación de Cooperativas de las Verapaces)
8. FECOAR (Federación de Cooperativas Agrícolas Regionales)
9. ARTEXCO (Federación de Cooperativas de Producción Artesanal)
10. FECOMERQ (Federación de Cooperativas para mercadeo y servicios varios el Quetzal.
11. FECAYRAN (Federación de Cooperativas Agroindustriales y de manejo de Recursos Naturales).

A fin de unificar criterios y capacidades para el logro de sus objetivos, el movimiento cooperativo se encuentra organizado en todo el mundo, tanto a escala nacional como internacional. En Guatemala la Confederación de Federaciones Cooperativas, CONFECOOP representa a 200,000 cooperativas y dentro de sus objetivos están:

- Fortalecer el aspecto técnico y político del movimiento cooperativo.
- Representar al Movimiento Cooperativo a nivel nacional e internacional y de fondos al movimiento cooperativo por todos los medios a su alcance posible, tanto técnico administrativo y operativo y a nivel gubernamental.
- Mantener la integración cooperativa y con otras organizaciones que crea conveniente.
- Coordinar actividades con el movimiento cooperativo y el Instituto Nacional de Cooperativas, como también con la Inspección General de Cooperativas de nuestro país, y organizaciones internacionales.

A nivel internacional, algunos de los organismos cooperativos más importantes son los siguientes:

- COLAC es la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito, con sede en Panamá, representa a más de 3 millones de cooperativistas en América Latina.
- WOCCU es el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito, con sede en Madison, Wisconsin USA. Máximo organismo a nivel mundial de integración de las confederaciones de cooperativas de ahorro y crédito constituido en 1970 cuyos fines incluyen la prestación de asistencia técnica, servicios de publicación e investigación, representación ante organismos internacionales y promoción de foros para el intercambio de ideas e información a nivel mundial.
- Alianza Cooperativa Internacional con sede en Londres, Inglaterra, representa a organismos regionales, y a más de 600 millones de cooperativas, esta cifra no incluye a los países NO afiliados entre ellos Guatemala y la China Continental.

1.2 Principios Cooperativos

El cooperativismo es una doctrina con un alto contenido de valor humano y a sus principios se les ha considerado como la inspiración filosófica del movimiento. Se distingue de cualquier otro sistema empresarial basado en el lucro, porque su prioridad es tratar de solucionar los problemas económicos, sociales y también humanos de los asociados.

En las cooperativas se habla de valores y principios cooperativos que determinan y condicionan su quehacer. Los valores son la autoayuda, la autorresponsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad. Además los asociados, dirigentes y empleados de una cooperativa deben pautar sus comportamientos por valores éticos tales como la honestidad, la responsabilidad social y la preocupación por los demás. Sobre estos valores debe apoyarse la organización y el funcionamiento democrático de una cooperativa.

Estos valores y principios se han dividido de la siguiente manera:

Principios y Valores Personales	Principios de la Doctrina Cooperativista	Principios y valores de la Institución
Ejercicio personal sobre sus propios valores y principios	Dignificación del hombre Ayuda Mutua Solidaridad Equidad Democracia Una persona, un voto La educación cooperativista	Integridad Lealtad Creatividad Eficiencia Solidaridad Transparencia Honestidad

Los principios cooperativos se toman como un patrón en el comportamiento de los cooperativistas y sus empresas. La aplicación de estos principios requiere de reglamentos que de acuerdo a cada caso, resuelvan sus necesidades.

En Guatemala existen dos corrientes que establecen las bases sobre las cuales el sistema cooperativo debe desarrollarse estas son:

A) La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) que en 1995 efectuó una Asamblea en Manchester Inglaterra y en la cual definió a nivel internacional las bases filosófico-doctrinarias que deben orientar el pensar, el sentir y el actuar del conjunto cooperativista. En este orden los principios establecidos son los siguientes:

1. Membresía Abierta y Voluntaria

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.

2. Control Democrático de sus Miembros

Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los asociados, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Las personas elegidas para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios. En las cooperativas de primer grado, los socios tienen iguales derechos de voto (un socio, un voto), y las cooperativas de otros grados están también organizadas de forma democrática.

3. Participación Económica de los Miembros

Los asociados contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Normalmente, los asociados reciben una compensación, limitada al monto del capital entregado. Como condición los asociados asignan los excedentes para todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa para el establecimiento de reservas, de las cuales una parte por lo menos serían irrepartibles; beneficiando a los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa y para el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios.

4. Autonomía e Independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus asociados. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas, los términos deben asegurar el control democrático por parte de sus asociados y el mantenimiento de su autonomía cooperativa.

5. Educación, Entrenamiento e Información

Las cooperativas proporcionan educación y formación a los asociados, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz a su desarrollo. Ellas informan al gran público, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, de la naturaleza y beneficios de la cooperación.

6. Cooperación entre cooperativas

Las cooperativas sirven a sus asociados lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

7. Compromiso con la comunidad

Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

B) La ley general de Cooperativas, Decreto 82-78 actualmente en vigencia, contempla en el Título I, Artículo 4, los principios que las Cooperativas deben tener en consideración y que desde luego deben ser cumplidos:

- a) Procurar el mejoramiento social y económico de sus miembros mediante el esfuerzo común,
- b) No perseguir fines de lucro, sino de servicio a sus asociados;
- c) Ser de duración indefinida y de capital variable, formado por aportaciones nominativas de igual valor transferibles solo entre los asociados;

- d) Funcionar conforme a los principios de libre adhesión, retiro voluntario, interés limitado al capital, neutralidad política y religiosa e igualdad de derechos y obligaciones de todos sus miembros;
- e) Conceder a cada asociado un solo voto, cualquiera que sea el número de aportaciones que posea. El ejercicio del voto podrá ser delegado, cuando así lo establezcan los Estatutos;
- f) Distribuir los excedentes y las pérdidas en proporción a la participación de cada asociado en las actividades de la cooperativa;
- g) Establecer un fondo de reserva irreplicable entre los asociados; y
- h) Fomentar la educación e integración cooperativa y el establecimiento de servicios sociales”

La base del éxito en una cooperativa es una buena administración. Con ello estaríamos logrando el cumplimiento de otros principios universales del cooperativismo tales como;

- a) Devolución de excedentes en proporción a las operaciones que realice un asociado.
- b) Pago de un interés limitado a los aportes hechos al capital social.
- c) Duración indefinida, capital variable e ilimitado y número ilimitado de asociados.
- d) Autonomía en su gobierno y administración.

1.3 Legislación aplicable al movimiento Cooperativo

En Guatemala se cuenta con una legislación cooperativa apropiada y orientada a impulsar el movimiento cooperativo, la cual se describe a continuación:

A) Constitución Política de la República de Guatemala

En nuestra Constitución Política, esta tipificado lo relacionado con las cooperativas en la sección décima Régimen económico y social, artículo 119 Obligaciones del Estado en la literal e) y k) que literalmente dice: Fomentar y proteger la creación y funcionamiento de cooperativas proporcionándoles la ayuda técnica y financiera necesaria. Y proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión.

B) Ley General de Cooperativas, Decreto 82-78 del Congreso de la República de Guatemala.

Dicha Ley y su Reglamento fueron creados para normar las actividades, obligaciones y derechos de los cooperativistas, para fomentar y proteger la creación y funcionamiento de todas las cooperativas, federaciones y confederaciones, asegurando el desenvolvimiento ordenado y hermanado del movimiento cooperativo en todo el ámbito guatemalteco, así mismo para garantizar a los asociados y terceros su participación en las mismas a través de la fiscalización y vigilancia por parte del estado.

B.1 Reglamento de la Ley General de Cooperativas, Acuerdo Gubernativo No. M de E. 7-79.

Según el artículo 62 del Decreto 82-78, el reglamento de dicha ley deberá estar aprobado dentro de los tres meses de la publicación del decreto, por lo tanto el 17 de Julio de 1979 fue aprobado dicho reglamento, para el desarrollo ordenado del cooperativismo.

C) En el Ámbito Tributario

Los principales aspectos fiscales, enmarcados en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, para el cumplimiento de la obligación tributaria, se resumen de la siguiente manera:

1. Deberes formales
2. Beneficios Fiscales
3. Infracciones y Sanciones

C.1 Deberes Formales

En el artículo 112, capítulo IV del Decreto 6-91 Código Tributario, se establecen los deberes formales de los contribuyentes. A continuación se transcriben todos los numerales que contienen dichos deberes:

- a) Cuando las leyes lo establezcan

1. Llevar los libros y registros referentes a las actividades y operaciones que se vinculen con la tributación.
 2. Inscribirse en los registros respectivos, aportando los datos y documentos necesarios y comunicar las modificaciones de los mismos.
 3. Presentar las declaraciones que correspondan y formular las ampliaciones o aclaraciones que les fueren solicitadas.
 4. Cumplir con cualquier otro deber formal que establezcan las disposiciones legales respectivas.
- b) Conservar en forma ordenada, mientras no haya transcurrido el plazo de prescripción, los libros de contabilidad, los libros y registros especiales y los documentos y antecedentes de las operaciones que se relacionen con su situación tributaria, deberán conservar asimismo, por igual plazo los documentos en que conste el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- c) Facilitar a los funcionarios fiscales autorizados, las inspecciones o verificaciones en cualquier local, establecimientos comerciales, oficinas, depósitos, archivos, así como camiones y otros medios de transporte.
- d) Permitir que la Administración Tributaria revise las declaraciones, informes y documentos, comprobantes, relacionados con hechos generadores de obligaciones tributarias.
- e) Comunicar cualquier cambio de situación tributaria de los contribuyentes o responsables.
- f) Concurrir a las oficinas tributarias cuando su presencia sea requerida, siempre que en la situación se haga constar el objeto de la diligencia.

Principales deberes formales, conforme la Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto 26-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus Reformas.

- a) Afiliación al Impuesto Sobre la Renta. Por la obligación de presentar declaración jurada anual (Artículo 54 del Reglamento).
- b) Los contribuyentes obligados a llevar contabilidad de acuerdo con el Código de Comercio, para los efectos tributarios deben cumplir con las obligaciones contenidas en dicho código,

en materia de llevar libros, registros, estados financieros y comprobantes numerados (Artículo 46). Además deberán preparar y adjuntar a su declaración jurada lo siguiente:

1. Balance general
 2. Estado de resultados (productos y gastos)
 3. Estado de flujo de efectivo
- c) Presentar a la Administración Tributaria, dentro de los primeros tres meses del año calendario, es decir, durante los meses de enero, febrero o marzo, una declaración jurada de la renta obtenida durante el año calendario anterior, determinando las rentas exentas y afectas, si las hubiera y pagando el impuesto que fuera procedente.

La renta neta es el resultado de deducir de la renta bruta, los costos y gastos, originando excedente o pérdida del ejercicio y aplicando los porcentajes de las reservas establecidas en los estatutos para su distribución, dando valor cero por ser entidades exentas para el pago de impuesto.

Principales deberes formales conforme la Ley del IVA. Decreto 27-92 y sus Reformas.

- a) De esta Ley la única obligación es emitir facturas especiales. Aplica cuando la cooperativa adquiere bienes y servicios que por la naturaleza de las actividades la persona que vende o presta el servicio no extienda o no le entregue la factura. Para el efecto debe observar las siguientes restricciones.
1. No podrá emitirse entre contribuyentes el impuesto.
 2. No podrá emitirse en las operaciones de carácter habitual que se realicen entre personas individuales.
 “Se exceptúan de esta obligación, los casos en que el emisor de la factura especial haga constar en la misma que el vendedor o prestador del servicio se negó a emitirle la factura correspondiente”

De la emisión de facturas se deriva la obligación de retener e ingresar a las cajas fiscales el impuesto del IVA y el Impuesto sobre la Renta aplicado a las facturas especiales el cual debe hacerse efectivo los primeros diez días hábiles del mes siguiente al mes calendario en que fueron retenidas las mismas.

Obligación conforme a la Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos, decreto 37-92 y sus Reformas.

Según el artículo 10 numeral 5, indica que todos los actos y contratos que realicen las Cooperativas con terceros pagaran el impuesto establecido en esta Ley, por la operación realizada, en consecuencia la cooperativa debe pagar el impuesto por los medios establecidos por la Administración Tributaria

Obligación conforme a la Ley del Impuesto Sobre Productos Financieros, Decreto 26-95 y sus Reformas.

En la Ley original, las cooperativas quedaban exentas, sin embargo con la emisión del Decreto 44-2000 del Congreso de la República de Guatemala que deroga la literal c) del artículo 9, del decreto 26-95, se elimina el beneficio de la exención a instituciones de carácter no lucrativo como las Cooperativas; que en resumen nos indica que las personas individuales o jurídicas que paguen o acrediten intereses de cualquier naturaleza a personas individuales o jurídicas que no estén sujetos a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos, deben retener el 10% del impuesto y enterarlos a las cajas fiscales dentro de los primeros 10 días del mes siguiente al mes calendario en que se efectuaron las retenciones.

Pero en materia de retención, que deben realizar los asociados en lo relacionado a las tasas activas, fue emitido el oficio No. O-SAT-IRG-002-2001 el 17 de Enero del año 2001 y fue dirigida a la Confederación de Federaciones Cooperativas que en su tercer párrafo literalmente dice: En el caso concreto consultado, por tratarse de asociados campesinos que no llenan los

requisitos para ser propietarios de empresas, ni para llevar contabilidad de acuerdo al Código de Comercio no deben practicar la retención del Impuesto Sobre Productos Financieros cuando paguen intereses a la Cooperativa y ésta, cuando por tal circunstancia la Cooperativa deberá declarar estos ingresos dentro del régimen normal de tributación del Impuesto Sobre la Renta.

El 24 de marzo del 2004 el Superintendente de Administración Tributaria el Lic. Willy W. Zapata envía a los representantes legales de CONFECOOP Y FENACOAC, la confirmación del oficio No. O-SAT-IRG-002-2001, ratificando que los cooperativistas que pagan su deuda y los intereses a su Cooperativa, no deben practicar la retención del Impuesto Sobre Productos Financieros.

Obligación conforme a la Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos

Las entidades financieras se consideraban vulnerables y expuestas al Lavado de Dinero u Otros Activos por:

- a) La naturaleza similar de sus operaciones con las operaciones de las instituciones financieras.
- b) Falta de supervisión directa del órgano de supervisión del sistema financiero nacional
- c) Por la probabilidad alta de éxito de la estrategia utilizada por los lavadores de dinero.
- d) Características de los segmentos de mercado a los que atiende
- e) Calidad de “país poco cooperante” dado a Guatemala.

El 17 de Diciembre del 2,001 fue publicada la Ley contra el Lavado de Dinero y Otros Activos (Decreto 67-2001) que tiene por objeto prevenir, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas y las autoridades competentes.

Con posterioridad fue emitido el reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo 118-2002, conforme a la reforma del Reglamento, el alcance de esta ley y su reglamento fue aplicada a las Cooperativas a partir del 15 de Noviembre del 2,002 cuando fue publicada una reforma al reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo 438-2002, pues se consideró que las

cooperativas son asociaciones con personalidad jurídica titulares de una empresa económica al servicio de sus asociados y que dentro de ese sector un buen número de cooperativas realizan operaciones de ahorro y crédito que, por su naturaleza, pueden ser utilizadas para la comisión del delito de lavado de dinero u otros activos.

El sistema financiero es uno de los sectores de la economía más vulnerable para el lavado de dinero u otros activos y el movimiento cooperativo de ahorro y crédito por su rol de intermediario financiero puede ser utilizado para al lavado de dinero u otros activos por lo que se hace necesario conocer la identidad y actividades de sus asociados y ahorrantes, evitando así que por comisión u omisión se haga uso indebido de sus servicios y productos, por lo tanto las cooperativas federadas acuerdan aprobar una política interna de Normas y Procedimientos para la aplicación de la Ley contra el lavado de dinero u otros activos y su Reglamento y la persona que tendrá bajo su responsabilidad el cumplimiento de los programas y procedimientos internos además de ser el enlace entre la Cooperativa y la Intendencia de Verificación Especial y otras autoridades competentes será el Oficial de Cumplimiento de cada cooperativa.

C.2 Beneficios Fiscales

Ley del impuesto sobre la Renta Decreto 26-92 y sus Reformas

1. Conforme el artículo 6, Rentas Exentas
Las rentas de cooperativas están exentas, sin embargo las rentas, intereses y ganancias de capital provenientes de operaciones con terceros pagaran el impuesto establecido en esta ley.
2. Reevaluación de Activos Fijos. Artículo 14 reformado.
3. Las rentas que hayan pagado el Impuesto Sobre Producto Financieros. (Artículo 31).

Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 y sus reformas.

Artículo 5 Exenciones Generales. Las cooperativas de ahorro y crédito: están exentos los servicios que presten, tanto a sus asociados como a terceros. Conforme a esta norma la persona exenta es el asociado, no así la Cooperativa la cual debe pagar el Impuesto al Valor Agregado en los servicios y compras que adquiera.

Ley del impuesto de timbres fiscales y de papel sellado especial para protocolos, Decreto 37-92 y sus Reformas.

Conforme el artículo 10, numeral 5. Están exentas del impuesto todos los actos y contratos realizados por las Cooperativas, Federaciones y Confederación de Cooperativas, entre si y con sus asociados.

Código Tributario, Decreto 6-91 y sus reformas.

1. Compensación de impuestos. Artículo 43
2. Compensación especial de impuestos. Artículo 44
3. Intereses a favor del contribuyente. Artículo 61
4. Irretroactividad de la ley. Artículo 66
5. Rectificación de declaraciones. Artículo 66

C.3 Infracciones y Sanciones

Código Tributario, Decreto 6-91 y sus reformas. Artículo 94 Infracciones a los deberes formales.

Sanciones: Constituye una infracción, toda acción u omisión que implique el incumplimiento de los deberes formales, conforme a lo previsto en este código y en otras leyes tributarias.

A continuación se presentan las infracciones que podrían aplicarse a las cooperativas:

1. Omitir registrarse como contribuyente o responsable ante la Administración Tributaria, plazo 30 días hábiles a partir de la fecha de inicio de actividades.
2. Omitir aviso: Cualquier modificación de datos de inscripción, cambio de domicilio fiscal, cambio o nombramiento de contador. Plazo 30 días.

3. Omitir o alterar el Nit de cualquier requisito en:
 - a. Declaración de tributos
 - b. Documentos de importación y exportación
 - c. Cualquier documento que se presente ante la Administración Tributaria.
4. Adquirir bienes o servicios sin exigir la documentación legal.
5. Emitir facturas o documentos equivalentes que no estén autorizados.
6. No llevar al día los libros y registros contables.
7. Llevar o mantener los libros y registros, en forma o lugar distintos a los que obliga el Código de Comercio y las respectivas leyes tributarias específicas.
8. Omitir la presentación de declaraciones cuando sea detectado por la Administración Tributaria.
9. Omitir la percepción o retención de tributos.
10. Presentar las declaraciones extemporáneamente.

Ley de Bancos y grupos financieros, Decreto 19-2002, Artículo 96 Delito de Intermediación Financiera.

Comete delito de intermediación financiera toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, que sin estar autorizada expresamente de conformidad con la presente Ley o leyes específicas para realizar operaciones de tal naturaleza, efectúa habitualmente en forma pública y privada, directa o indirectamente, por sí misma o en combinación con otra u otras personas individuales o jurídicas, en beneficio propio o de terceros, actividades que consistan en, o que se relacionen con, la captación de dinero del público o de cualquier instrumento representativo de dinero.

El o los responsables de este delito serán sancionados con prisión de cinco a diez años inconvertibles, la cual excluye la aplicación de cualesquiera de las medidas sustitutivas contempladas en el Código Procesal Penal, y con una multa no menor de diez mil mayor de cien mil “unidades de multa” la cual también será impuesta por el tribunal competente de orden penal.

Artículo 4. Excepciones. Las entidades que reciban depósitos o aportaciones de sus asociados y de terceros, tales como las cooperativas, las sociedades mutualistas, las asociaciones comunitarias de desarrollo, empresas comunitarias asociativas, organizaciones no gubernamentales y organizaciones privadas de desarrollo, entre otras, y que sean normadas por una ley especial, quedan exceptuadas de las disposiciones de esta Ley. En todo caso, tales entidades estarán obligadas a presentar las informaciones periódicas u ocasionales que les requiera la Superintendencia de Bancos.

1.4 Principales Tipos de Cooperativas de Guatemala

En Guatemala el Movimiento Cooperativo se ha expandido en los diferentes sectores de la economía y de la sociedad, actualmente podemos encontrar diversidad de tipos de cooperativas tales como:

Cooperativas de Ahorro y Crédito: Es una institución financiera cooperativa, propiedad de sus miembros quienes controlan y disfrutan de sus servicios. Promueven el desarrollo económico social, y su finalidad es fomentar el hábito del ahorro entre los asociados y crear una fuente de crédito a un interés razonable.

Cooperativas de Consumo: Son asociaciones de personas con carácter democrático y específico para adquirir artículos y revenderlos a sus miembros, a precios justos, peso exacto y buena calidad: desempeñando así la función económica de intermediario entre el productor y el consumidor. Los excedentes se reparten conforme las compras de los asociados.

Cooperativas de Mercadeo: Estas son de especial importancia entre los agricultores, ya que tiene por objeto vender en el mercado productos obtenidos por los asociados y evitar así caer en manos de los intermediarios, quienes generalmente son los que obtienen los mayores beneficios, aprovechándose de la desunión y de la competencia que se hace entre los mismos agricultores.

Cooperativas de Vivienda: Es la agrupación de personas con el objetivo principal de adquirir terrenos, urbanizarlos y construir viviendas para los asociados.

Cooperativas Agrícolas y Pecuarias: Asociación de agricultores con el fin de adquirir bienes y servicios para su uso o producir y comercializar su producción en forma colectiva, distribuyendo los excedentes en proporción a la participación de cada uno de sus socios en la cooperativa, y las pecuarias se unen para la producción y comercialización de productos ganaderos.

Otros tipos de cooperativas:

Además de las organizaciones que se han mencionado, existen otras formas de cooperativas tales como la de pescadores, de educación, de teléfonos, de recreación etc. Todas estas clases de cooperativas se están desarrollando en varios países y ponen en relieve el amplio campo en el cual esta fructificando el sistema cooperativo.

Los anteriores tipos de cooperativas, han llegado a constituir Federaciones de su mismo tipo, de acuerdo con la Ley General de Cooperativas y han logrado formar una Confederación a nivel nacional cuyos principales objetivos de esta última se encuentra en las áreas de representación, defensa y orientación del sistema cooperativo.

1.5 Principales servicios que proporcionan las Cooperativas en Guatemala

Los servicios que las Cooperativas proporcionan a sus asociados están íntimamente ligados al tipo de Cooperativa a que se refiera, sin embargo, se pueden encontrar algunos servicios que por su importancia económica y social, se reflejan como común denominador en varios tipos de Cooperativas, por ejemplo:

- a) El servicio del préstamo a los asociados
- b) El servicio de capacitación y asesoría técnica.

En el caso particular de las cooperativas de ahorro y crédito, los servicios a los asociados están encaminados a mejorar el bienestar económico y social de todos los asociados, y dentro de sus principales operaciones están:

a) Cuenta de Ahorro Corriente (A la vista)

Es el servicio tradicional de captación de recursos sobre la capacidad de ahorro de un mercado, el cual debe ser la base inicial de la movilización por sus características particulares, tales como: fácil acceso, mínimo de apertura requerido, con rendimiento que estimule la formación del hábito o el desarrollo de la cultura del ahorro.

Ventajas:

- ✓ Costo Financiero bajo para la Cooperativa.
- ✓ Uso discrecional y voluntario por parte del asociado.
- ✓ Reduce el concepto histórico obligatorio de la aportación.
- ✓ Requisito indispensable para acceder otros servicios financieros.
- ✓ De fácil diversificación en servicios específicos de captación.

Desventajas:

- ✓ Altos costos de transacción en nichos marginales y populares.
- ✓ Alto costo operativo para el cálculo de intereses, en Cooperativas no computarizadas con muchas cuentas de saldos menores.
- ✓ Fuerte volatilidad de los recursos, que exige el mantenimiento de la liquidez sin rendimiento.
- ✓ El usuario la utiliza como sustituto de chequera bancaria.
- ✓ Requiere cierta cultura o disposición natural de ahorro en un mercado.
- ✓ Los recursos captados solo pueden invertirse en el corto plazo.

b) Cuenta de Ahorro Programado:

Es una modalidad de ahorro pactado entre el asociado y la Cooperativa, previo establecimiento de un acuerdo sobre los términos y condiciones.

Ventajas

- ✓ Flujo estable de recursos por cuotas mensuales fijas.
- ✓ Garantía en la captación por un período de tiempo determinado.
- ✓ Para el usuario, es mejor remunerado que el ahorro corriente.
- ✓ Responde a oportunidades o ciclos de necesidades en el mercado.
- ✓ Permite la creación de cuentas, para segmentos específicos.

Desventajas

- ✓ Un solo retiro al vencimiento, por el 100% del saldo acumulado.
- ✓ No existe garantía de renovación de la cuenta.
- ✓ Requiere de un mercado provisorio por necesidades a futuro.
- ✓ Se necesita el compromiso expreso de la persona, para que ahorre.
- ✓ El volumen de ahorro generado, es inferior a otras categorías de captación.
- ✓ Requiere de un mayor esfuerzo de mercadeo por ser un concepto de poco desarrollado en el mercado.

Modalidades de Ahorro Programado.

- ✓ Ahorro Navideño
- ✓ Ahorro Escolar
- ✓ Ahorro Viajes
- ✓ Ahorro Vivienda
- ✓ Ahorro para destinos específicos, a discreción del usuario
- ✓ Ahorro con cuota diaria en nichos específicos de mercado

c) Depósitos a plazo fijo

Es un servicio constituido mediante certificados de depósito a plazo, pactados entre la Cooperativa y el asociado.

Características:

- ✓ Deben ser nominativos, intransferibles y no negociables.
- ✓ Pueden estar pactados con renovación discrecional o automática a su vencimiento.
- ✓ De tasa variable de interés.
- ✓ Con pago de interés anticipados, mensuales o al vencimiento.
- ✓ Flexibles a retirarse antes del vencimiento en casos excepcionales calificados, pero castigando la tasa de interés.

Ventajas:

- ✓ Ahorro con garantía de tiempo establecido según el mercado.
- ✓ Servicio dirigido a nichos de mercado con más capacidad de ahorro.
- ✓ Ofrece mayor rentabilidad para el usuario.
- ✓ Mercadeable con beneficios colaterales y diferenciados, según montos significativos.
- ✓ Puede funcionar como garantía de préstamos, a reserva del concepto inembargable que pesa sobre los ahorros.
- ✓ Se puede mercadear en forma cruzada con el servicio de préstamos.
- ✓ Menor volatilidad en comparación a otras modalidades de ahorros, que permitan la inversión a corto plazo.

Desventajas:

- ✓ Mayor costo financiero.
- ✓ No existe garantía de renovación al vencimiento del plazo, principalmente cuando son períodos cortos.
- ✓ El mercado es muy susceptible a fluctuaciones en la tasa de interés.
- ✓ Se puede concentrar el riesgo del volumen en pocas cuentas.

d) Cuentas en Dólares

Según el decreto 94-2000 del congreso de la República, Ley de Libre Negociación de Divisas nos indica que es libre la tenencia y manejo de depósitos y cuentas en moneda extranjera, así como operaciones de intermediación financiera.

La emisión de títulos de crédito o títulos valores expresados en monedas extranjeras que realicen los bancos y las sociedades financieras privadas, requerirá autorización previa de la Junta Monetaria. En la resolución que emita dicha Junta en la que se consigne esa autorización, se establecerán las condiciones que de manera general, le serán aplicables a la emisión de esos títulos.

Los productos dolarizados pueden crearse paralelamente a los mismos productos quetzalizados. Para este tipo de servicio se toman en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Papelería expresada en dólares como documento de salida y evidencia de operaciones de este tipo.
2. Se cuenta con equipo necesario para detectar dólares falsos.
3. Existe una política de depósitos en dólares.
4. Activos en dólares como soporte de la inversión.
5. Devolución de los depósitos en el mismo tipo de moneda.

e) Operaciones Intersistema

Son servicios mediante el cual asociados de distintas cooperativas pueden realizar transacciones financieras de sus propias cuentas ya sea de depósito, retiros, pago de préstamos y transferencias de ahorros en lugares diferentes a la sede de su cooperativa; requiriendo mucha disciplina y control en la aplicación de los procedimientos establecidos. La parte de la compensación entre las cuentas afectadas es realizada en FENACOAC.

Ventajas

- a) Se conecta la infraestructura de puntos de servicio disponibles.
- b) El usuario pertenece a un sistema o red, no solamente una Cooperativa en particular.
- c) Disminuye la falta de competitividad ante el sistema bancario.
- d) Puede hacerse un mercadeo de sistema, con economía de escala.
- e) Permite llevar a la cooperativa a un mejor nivel competitivo.
- f) Exige un mejor estándar en la calidad de servicio al cliente.

Desventajas

- a) Se pierde el estándar de servicio de atención al usuario.
- b) Mayor exigencia sobre tecnología y comunicación.
- c) La imagen institucional del sistema se vuelve vulnerable.
- d) Existe un desequilibrio natural en el tipo de transacciones por punto de servicio, lo cual es discreción del usuario.
- e) El costo de transacción puede generar fuertes desacuerdos.

f) Remesas Familiares

Este servicio consiste en el envío de transferencias de dinero principalmente desde los Estados Unidos. Es una oportunidad para incrementar la afiliación y captación de ahorros con los usuarios de este servicio, a través de un mercadeo cruzado.

g) Beneficios Colaterales Relevantes

Algunos se pueden ofrecer en forma diferenciada, en función al tipo de servicio de captación y a los montos de los ahorros que se encuentran implícitos.

- 1) El seguro institucional de protección pagado por la cooperativa con cobertura hasta por un monto "X" sobre los ahorros del asociado, el cual reconoce como beneficio desde un 100% hasta un 200% sobre el saldo de los ahorros del asociado y de su edad, dependiendo si la muerte de éste es natural o accidental.

- 2) El seguro de vida y accidentes de tipo familiar, incluyendo cobertura para el cónyuge e hijos del asociado.
- 3) El servicio personalizado de captación a domicilio para nichos específicos de mercado, en forma selectiva.

1.6 Estructura estatutaria general de las Cooperativas

Es preciso revisar algunos conceptos importantes en el cooperativismo, que permita visualizar en su estructura los componentes de la organización cooperativa.

Las cooperativas son asociaciones empresariales voluntarias de personas y no de capitales, con la plena personería jurídica, de duración indefinida y de responsabilidad limitada, en las que los individuos se organizan democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico social, como un medio de superar su formación individualista y en las cuales el motivo del trabajo y de la producción, de la distribución y del consumo, es el servicio y no el lucro.

En la cooperativa, el hombre, la persona humana, es el sujeto y objeto y el fin de la organización de la actividad cooperativa, no lo son ni el capital, ni los materiales. Como asociación de personas la cooperativa se rige por un principio: el de igualdad, que tiene por base una particular consideración a la persona humana como tal. De esta dimensión se destaca el hecho de que todos los asociados tienen derecho a participar activamente (gestión democrática) en la dirección y en el control de su cooperativa, a través de la Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia, para su funcionamiento deben ejecutar sus labores de acuerdo a lineamientos establecidos en los estatutos de la cooperativa, dichos estatutos contienen las normas específicas para cada cooperativa, se establece como el instrumento de constitución mostrando su naturaleza, objeto, organización y forma de operación. Dichos estatutos deben contener requisitos mínimos los cuales se encuentran en los artículos 10 y 12 de la Ley General de Cooperativas y artículos 3 al 22 del reglamento.

Para lograr una aceptable gobernabilidad se debe trabajar de forma responsable, en armonía, y bajo una sola dirección de los órganos de gobierno de una cooperativa, lo que produce sanas y acertadas decisiones en beneficio de los componentes del triangulo de la ecuanimidad que esta compuesto por la institución, los empleados y los asociados.

Funciones de los diversos órganos de la cooperativa

Asamblea General: La asamblea general la forman todos los asociados de una cooperativa y es el órgano supremo, así como la autoridad máxima, de ella dependen los demás órganos de la cooperativa; la Asamblea puede ser ordinaria o extraordinaria. Los asociados forman asamblea cuando han sido citados para ejercer las funciones que la ley y los estatutos señalen. Las decisiones que allí se tomen son obligatorias para todos. La Asamblea General Ordinaria se reunirá por lo menos una vez al año dentro de los noventa días que se sigan al cierre del ejercicio social y otras en cualquier tiempo del año que sean convocadas.

La Asamblea Extraordinaria se convoca con el fin de tratar los siguientes asuntos: modificar estatutos, sancionar y remover, previa comprobación de causa a los miembros del Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia y otros comités que figuren en los estatutos; fusión e incorporación de la cooperativa a otras de igual finalidad: acordar la afiliación de la cooperativa a organizaciones afines o de grado superior, elegir y remover a los delegados ante esas instituciones o entidades: conocer las causas de la disolución de la cooperativa, y acordar cuando procediere, nombrar la comisión liquidadora.

La Asamblea General ya sea ordinaria o extraordinaria serán convocadas por el Consejo de Administración y cuando este no lo hiciere de conformidad con los estatutos, será la Comisión de Vigilancia quien lo deberá hacer y cuando lo solicite por lo menos el veinte por ciento de los asociados activos (asociado activo es aquel que esta al día con sus obligaciones estatutarias y contractuales).

Las principales funciones de la Asamblea General son: La función evaluativa y de control, la función electiva y la función informática y educativa.

Consejo de Administración: Es el órgano responsable de la marcha administrativa, económica y financiera de la organización. Actúa de conformidad con los estatutos, reglamentos y acuerdos tomados en Asamblea General; esta constituido por miembros titulares cuyo número regular es de cinco: Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero y Vocal.

La representación legal de la Cooperativa la ejerce el Presidente del Consejo, quien podrá delegarla con anuencia de dicho Consejo en el gerente o en otro miembro del Consejo de Administración.

Todo acto que realicen los miembros del Consejo de Administración que contravengan las disposiciones legales en los estatutos y reglamentos, y estos perjudiquen moral o material a la Cooperativa, lo hará incurrir en responsabilidad para la Cooperativa y para con terceros, por los daños y perjuicios que con ello hubiere causado.

La dirección del Consejo esta en función de la visión y misión de la Cooperativa, y dentro de algunas de sus funciones están:

- a) Velar porque se cumplan los objetivos de la Cooperativa;
- b) Aprobar los normativos y manuales de funcionamiento de la Cooperativa; los estados financieros; la planificación anual y el presupuesto de ingresos y egresos de la Cooperativa y aprobar la política salarial.
- c) Nombrar y remover al gerente de acuerdo a los requisitos y calidades establecidos.
- d) Fijar las tasas activas y pasivas que se ejecuten en la Cooperativa, y otras políticas de servicios.
- e) Nombrar comités.
- f) Resolver otros asuntos, que sean propios de sus funciones.
- g) Nombrar a los Oficiales de Cumplimiento.

Comisión de Vigilancia: Es el órgano de control y fiscalización de la Cooperativa. Esta integrado por tres asociados electos en Asamblea General Ordinaria. Elegirá entre sus miembros a un Presidente, un Secretario y un Vocal. Sus decisiones se tomaran por mayoría simple de votos.

Entres algunas de sus funciones están:

- a) Velar porque se cumplan los acuerdos y recomendaciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
- b) Examinar las operaciones de la Cooperativa, por lo menos una vez cada trimestre, presentando los informes respectivos al Consejo de Administración.
- c) Proponer a la Asamblea General Extraordinaria la separación o expulsión de los miembros del Consejo de Administración, cuyos actos sean lesivos a los intereses de la Cooperativa, debiendo ser los cargos debidamente comprobados.
- d) Solicitar al Consejo de Administración la contratación de servicios profesionales para la realización de auditorias, o solicitar estos servicios al organismo del Estado que estén facultados para ello.
- e) Conocer y evaluar los informes de auditorias y velar porque se implementen las recomendaciones que sean convenientes.
- f) Presenta informe de sus actividades a la Asamblea General Ordinaria Obligatoria.

1.7 Estructura Gerencial

Adicionalmente a la estructura estatutaria, de las Cooperativas se va desarrollando una estructura gerencial administrativa, la cual se inicia con el nombramiento del Gerente, quien es contratado y nombrado por el Consejo de Administración para que de acuerdo a las atribuciones que se le fijan, se haga responsable de la ejecución de los programas de trabajo y este íntegramente dedicado a atender el funcionamiento de la Cooperativa.

Depende jerárquicamente del Consejo de Administración a quien ordinariamente debe informar de su gestión, debiendo asistir a sus reuniones, generalmente solo con derecho de voz. Es

el ejecutor de decisiones dentro del marco legal y técnico, también es el responsable de la apropiada administración de los recursos de la cooperativa, debe lograr el costo beneficio de las reuniones de trabajo; orientador número uno de la Visión Estratégica de la Cooperativa y el responsable número uno del éxito o fracaso de la institución.

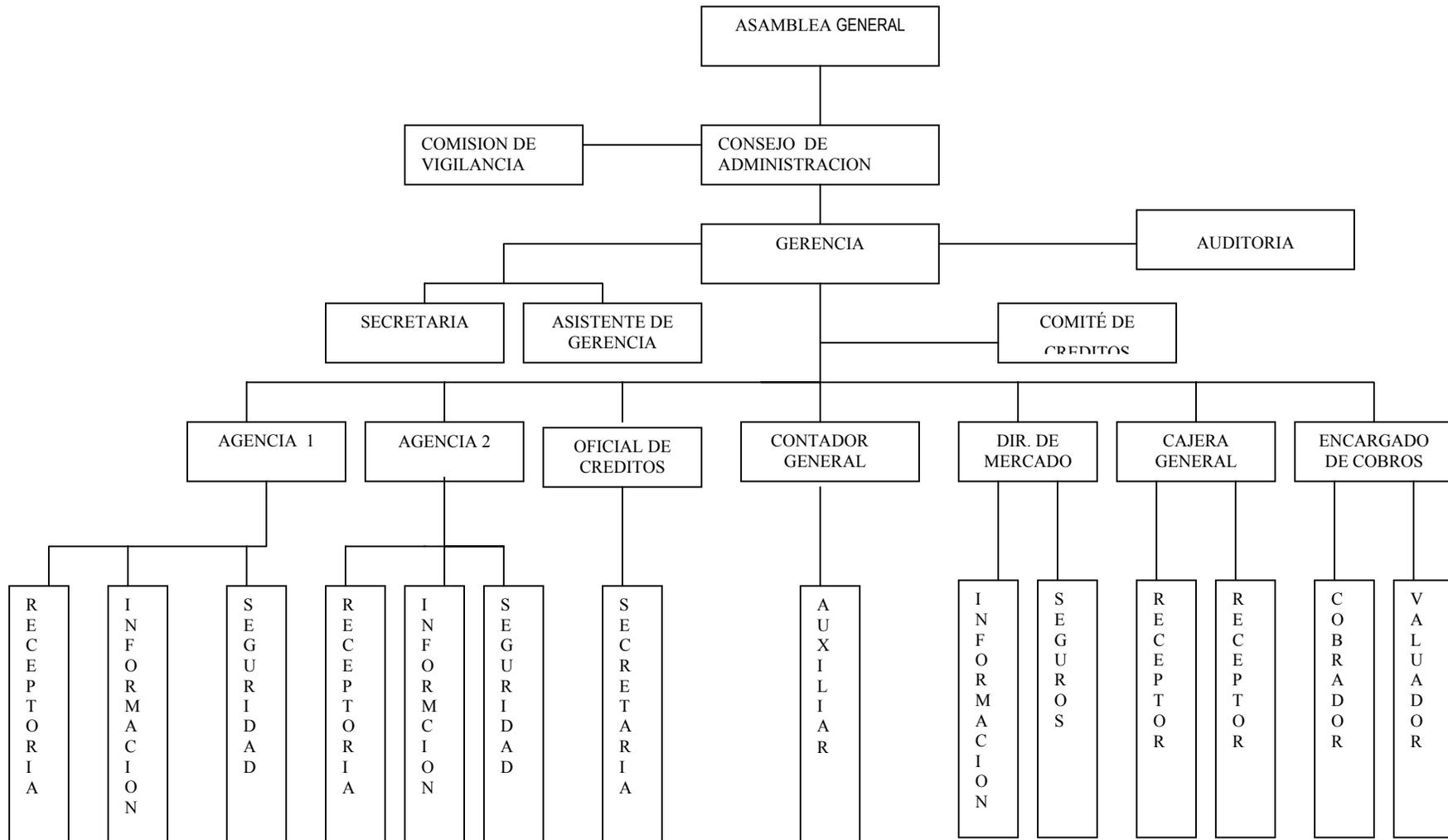
Entre sus principales atribuciones se encuentran:

- a) Administrar los bienes de la cooperativa
- b) Tener la representación legal de la cooperativa, que conlleva responsabilidad moral y legal.
- c) Presentar al Consejo de Administración, programas y presupuestos, con base a objetivos, metas y políticas que el mismo Consejo le ha fijado.
- d) Nombrar, amonestar y remover al personal de la Cooperativa.
- e) Elaborar el plan empresarial y el presupuesto de ingresos y egresos de la Cooperativa.
- f) Presentar mensualmente al Consejo de Administración, una evaluación global de la cooperativa, que incluya el balance general y el estado de pérdidas y ganancias, así como de la ejecución del presupuesto.
- g) Proporcionar información que los órganos directivos requieran.
- h) Implementar las recomendaciones de la auditoria externa y de la entidad fiscalizadora de las cooperativas.
- i) Otras que le asigne el Consejo de Administración.
- j) En general atender a los asociados proporcionándoles los servicios y realizando las actividades necesarias para la buena marcha de la Cooperativa.

Y la ampliación de sus funciones depende de las necesidades de cada cooperativa y de la capacidad económica que esta vaya adquiriendo.

A continuación se presenta una estructura gerencial básica

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



CAPITULO II

EL CRÉDITO COOPERATIVO

2.1 Definición del crédito cooperativo.

El crédito cooperativo es un sinónimo de confianza, es decir confianza que otorga quien esta en condiciones de suministrar un capital, dinero o mercancías, a quien necesita utilizarlo, crédito en este caso, es la esperanza de que el importe envuelto en la transacción será pagado o devuelto en las fechas y condiciones estipuladas. En otro sentido, es la opinión que goza una persona de que cumplirá puntualmente los compromisos contraídos.

La palabra crédito se hace derivar de “CREDITUM” que significa creer, tener fe, confiar, depositar confianza en alguien o algo.

El crédito resulta ser un medio indispensable en la economía del país, por ello se ha convertido en el instrumento más apto para el desarrollo del país, porque el crédito puede lograr que un sistema económico trabaje. De ahí que el crédito permite la circulación de capitales, constituye un incentivo al ahorro, permite y favorece la creación de medios económicos de pago mediante la economía en el uso del dinero, permite el planeamiento más flexible de los gastos a largo plazo y actúa como canal recolector de pequeños ahorros de la sociedad cooperativa.

2.2 Características Principales del Crédito Cooperativo

El crédito cooperativo tiene como objetivo fundamental la reutilización de los fondos en la misma comunidad que los generan, que son los propios beneficiarios o creadores del fondo.

Además constituye un estilo de financiamiento popular, porque en su mayoría beneficia a pequeños agricultores, pequeños empresarios o artesanos etc., y a quienes en muchos casos les es difícil tener acceso al sistema bancario.

También se caracteriza por el cobro de intereses bajos y sobre saldos adeudados. Otra de las características está dada por los siguientes factores:

- a) La naturaleza del producto y destino del mismo
- b) La situación financiera de la cooperativa.
- c) La situación financiera del asociado
- d) Otras condiciones reglamentarias de tipo interno para la concesión de préstamos, especialmente en lo que a tipo de garantías y plazos se refiere.

2.3 Finalidades del crédito cooperativo:

El crédito cooperativo en relación a sus finalidades tiene dos dimensiones: una de tipo general ideológico y la otra de tipo particular.

Finalidad de tipo general ideológico:

Proveer al asociado o asociados de las cooperativas, los recursos necesarios para realizar proyectos de inversión de tipo individual, familiar o comunitario, por medio de la reinversión y redistribución de esos recursos, a fin de alcanzar un mejoramiento substancial en el orden económico y social de la persona o asociado, el bienestar de la familia, la cooperativa y la comunidad. De acuerdo con lo anterior el crédito cooperativo lleva la finalidad de colaborar con el Estado con su contribución económica, social para la satisfacción de las necesidades.

La finalidad del crédito desde el punto de vista particular.

Se refiere propiamente al destino del crédito cooperativo, en este caso se puede definir en forma genérica los siguientes:

Vivienda

Proporcionados a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de satisfacer la necesidad del asociado en lo relacionado a compra, construcción, ampliación, remodelación deshipoteca, compra de terrenos y lotes, etc.

Comercio

Destinado a la apertura de empresas, vendedores de mercados, crédito transitorio ordinario para capital de trabajo, ordinario para activos fijos, muebles y aparatos eléctricos y compra de vehículo.

Agricultura

Recursos destinados para la producción, en donde se incluye la compra de insumos, semillas, capital de trabajo, compra de herramientas, etc.

Agropecuario

Este tipo de crédito es destinado a la compra de animales, compra de maquinaria y equipo, insumos y capital de trabajo.

Gastos personales

Son los que utiliza el asociado para atender necesidades no productivas sino para resolver alguna emergencia personal o familiar como por ejemplo: gastos médicos o de salud, compra de seguros, gastos de educación, compra de electrodomésticos, gastos de viaje, etc.

Microempresa

Capital de trabajo, compra de herramientas, maquinaria, materia prima, mobiliario y equipo, derecho de llave y negocios.

2.4 Aspectos estatutarios del crédito

Anteriormente dentro de los estatutos estaba contemplado todo lo relacionado con el servicio del crédito pero debido al desarrollo que han tenido las cooperativas de ahorro y crédito se fueron eliminando de los estatutos, y se dejó bajo la responsabilidad de Consejo de Administración, a través de un Comité Técnico de Crédito, el cual puede funcionar con un reglamento básico como el que se detalla a continuación:

2.4.1 NATURALEZA DEL ORGANISMO

Artículo 1. La denominación legal de este organismo será de Comité Técnico de Créditos y se abreviara COTEC.

Artículo 2. Tendrá la responsabilidad delegada del Consejo de Administración para administrar con eficiencia la concesión de préstamos.

2.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Artículo 3. El COTEC será el responsable de la aplicación de la política y reglamento de crédito y de sugerir, debidamente razonados y documentados, los cambios necesarios de acuerdo a la situación económica y financiera de la cooperativa y usuarios.

Artículo 4. El COTEC tendrá las atribuciones siguientes:

Estudiar y resolver las solicitudes de préstamos que los asociados presenten a la cooperativa.

- a) Estudiar y resolver las solicitudes de prórroga, novación refinanciamiento y cualquier otra solicitud que requiera modificación a las condiciones originales con las cuales se concedieron los préstamos.
- b) Analizar las solicitudes de apelación que se deriven de su gestión, agregando al expediente su propia opinión antes de ser trasladada al Consejo de Administración, cuando el caso así lo requiera
- c) Presentar al Consejo de Administración un informe mensual de sus actividades llevadas a cabo; y
- d) Presentar al Consejo de Administración informe anual de sus actividades para que este lo presente a la Asamblea Anual.

2.4.3 ESTRUCTURA E INTEGRACION

Artículo 5. El COTEC estará constituido por un mínimo de tres personas: un miembro del Consejo de Administración y las restantes de la administración, todas nombradas por el Consejo de Administración;

Artículo 6. Internamente estará integrado por: Un presidente, un Secretario y dos Vocal(es) electos entre ellos mismos;

Artículo 7. De las reuniones: Las periodicidad de las reuniones serán conforme la demanda y número de solicitudes presentadas o programación previamente definida. Serán dirigidas por el presidente. El secretario será responsable de llevar razón en las respectivas actas y administrar todo lo correspondiente a certificaciones y notificaciones quien las circulará a través del departamento de créditos. El vocal o vocales sustituirán al presidente o secretario en ausencia de estos, según el caso.

2.4.4 FORMALIDADES PARA LA TOMA DE DECISION

Artículo 8. El quórum estará constituido por la mayoría simple de sus integrantes.

2.4.5 NOTIFICACIONES Y COORDINACION

Artículo 9. Para que todas las notificaciones del COTEC tengan validez, estas deberán derivarse de resolución del Comité que conste en acta.

Artículo 10. La gerencia (o director del departamento de créditos) será el vínculo de comunicación con el Comité y la Administración de la Cooperativa.

2.4.6 ACTAS Y EXPEDIENTES DE CREDITOS

Artículo 11. Las actas se llevarán en libros de hojas movibles autorizadas por INGECOP y deberán asentarse a máquina.

Artículo 12. La Gerencia a través de un funcionario designado, será responsable de la custodia del libro de actas y de los expedientes de cada crédito.

2.4.7 INTERPRETACION DEL REGLAMENTO

Artículo 13. Para la interpretación del contenido de este reglamento se utilizará la totalidad del mismo y no parcialmente, siempre y cuando no contravenga el estatuto. Si la interpretación no satisface, se pedirá al Consejo de Administración su interpretación final.

Artículo 14. Los casos no previstos serán resueltos por el Consejo de Administración.

2.5 Riesgo Crediticio

El riesgo es algo inesperado, no deseado, es una amenaza que se origina por circunstancias que pueden afectar adversamente la habilidad de la organización para lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias satisfactoriamente además, son eventos potenciales cuya ocurrencia afecta los resultados que se esperan obtener, ocasionando pérdidas o resultados desfavorables.

El riesgo crediticio es la probabilidad de que una contraparte de la cooperativa no cumpla con sus obligaciones en los términos acordados. Es por ello que este tipo de riesgo no se limita a la función del préstamo, sino que abarca un gran número de actividades que realiza una cooperativa en el proceso del crédito porque constituye la causa más importante de los problemas para una cooperativa.

Grandes exposiciones a un solo prestatario o a un grupo de prestatarios relacionados son causas comunes de problemas en las cooperativas y que representan una concentración de riesgo de crédito.

Hay que establecer límites para los tipos de créditos y nombrar quienes tienen el poder o autoridad para aprobarlos. También se requiere un sistema interno para vigilar la condición y calificación interna de los créditos así como existir diversidad en la cartera de préstamos y un sistema de vigilancia sobre las concentraciones de estos por tipo, empresa o prestatario.

Morosidad del Crédito Cooperativo

La mora en el crédito cooperativo podemos decir que es el incumplimiento por medio del asociado en el pago de las amortizaciones del préstamo recibido de la cooperativa en el modo y forma pactados en el contrato el cual es medido por índice de morosidad que se establece mediante una relación entre la cartera morosa y la cartera crediticia.

Las causas de la existencia de la cartera morosa en una cooperativa pueden ser por factores internos o bien externos a ésta.

2.5.1 Factores Internos

2.5.1.1 Riesgo como Institución Prestamista

Según información recabada en la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito las principales causas de la morosidad son:

- a) Políticas muy flexibles.
- b) Falta de restricciones para nuevos créditos (Dar nuevos créditos a quienes han mostrado malos hábitos de pago).
- c) Análisis crediticio inapropiado (Inexperiencia, procedimientos y criterios inadecuados y falta de verificación de los datos).
- d) Falta de incentivos para buenos usuarios.
- e) Personal no apto para las funciones.
- f) Falta de recursos (personal, vehículos, equipo, programas etc.).
- g) Deficiente gestión de cobro.

2.5.2 Factores Externos

2.5.2.1 Riesgo como usuario del crédito:

A nivel de los asociados se dan varios factores que provocan la morosidad:

- a) Fracaso del negocio (malas inversiones o mal manejo).
- b) Obtención de préstamos para otras personas.
- c) Enfermedad del deudor o familiares.
- d) Pérdida de empleo.
- e) Irresponsabilidad (malos hábitos de pago).
- f) Sobreendeudamiento de los asociados que no pueden afrontar ni cubrir sus compromisos de pago por no estar acordes con su capacidad de pago.
- g) Mala situación económica redundante en el deterioro de la capacidad de pago de los asociados y elevación del costo de vida.
- h) Riesgo de las garantías.

2.5.2.2 Entorno Macroeconómico

- a) Riesgo país: se refiere al riesgo asociado con el ambiente económico, social y político donde el prestatario tienen su domicilio, como por ejemplo la inflación, desastres naturales, etc.

- b) Riesgos Financieros
 - ✓ Riesgo de mantenimiento de fluctuaciones de las tasas de interés.
 - ✓ Riesgos cambiarios (macroeconómicos-globales).
 - ✓ Riesgos de mercado.
 - ✓ Baja de precios internacionales de productos exportables (café).

2.5.3 Otros tipos de riesgo

- a) Riesgo Operacional: Son aquellos que están relacionados por la falta, incumplimiento o inadecuadas políticas, reglamentos, procedimientos y controles internos. Estas faltas pueden causar pérdidas de confianza o daños al nombre de la cooperativa, fallas de cumplimientos, fallas de pagos y cobros, etc.

- b) Riesgo Legal: Es aquel que se deriva de la inadecuada o incorrecta formalización o documentación de las operaciones activas y pasivas de la cooperativa. Comprende también, el incumplimiento de las diferentes leyes aplicables.

- c) Riesgo de Reputación: Este surge de fallas operacionales, fallas en incumplir con leyes y regulaciones relevantes, o bien de la incapacidad para honrar sus obligaciones con depositantes y acreedores. Es particularmente dañino para las cooperativas considerando que la naturaleza de su negocio requiere mantener la confianza de sus depositantes y el mercado en general, por ejemplo el adquirir relaciones con personas dedicadas a lavado de activos produciría una publicidad negativa.

CAPITULO III

3. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLES A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO FEDERADAS

Las cooperativas de ahorro y crédito como cualquier empresa esta regulada por la Ley General de Cooperativas (Decreto número 82-78) Los recursos que se manejan pertenecen a un sector no privilegiado cuyos ahorros y bienes constituyen el esfuerzo propio de los asociados.

El crédito como servicio beneficia a la cooperativa, ya que genera ingresos por intereses y comisiones, incrementa su excedente y su capital propio, estimula la captación de más asociados y fortalece su imagen institucional.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el método descriptivo y la técnica de la observación de los principales procedimientos utilizados en el proceso del crédito, esto fue realizado en diferentes visitas a algunas cooperativas, y con la información obtenida se analizaron las posibles deficiencias, identificándose las siguientes:

1. Políticas de crédito desactualizadas.
2. Falta de restricciones para nuevos créditos o sea dar nuevos créditos a quienes han mostrado malos hábitos de pago.
3. Un análisis crediticio inapropiado provocado por la falta de experiencia.
4. Otorgamiento de créditos por montos que no están acordes a la capacidad de pago.
5. Falta de verificación de datos.
6. Una cobranza débil.

Según el estudio realizado los procedimientos y actividades se manejan de forma rutinaria y no están normados técnicamente, ni plasmados en un documento formal, como lo constituye el manual de normas y procedimientos, por lo que se estima que con la puesta en practica del manual de normas y procedimientos se puede disminuir el índice de morosidad, lograr una buena rentabilidad y obtener suficientes fondos para nuevos préstamos.

3.1 Sistema de Control Interno

“El termino sistema de control interno significa todas la políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como se factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable.

El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

- a) El ambiente de control: que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Sin embargo un ambiente de control interno no asegura, por si mismo la efectividad del sistema de control interno.

- b) Procedimientos de control: que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr lo objetivos específicos de la entidad.” (20: 118,119)

3.2 Organización necesaria para el Crédito Cooperativo.

En la actualidad para quienes tienen a su cargo tomar decisiones, es un reto lograr un buen desenvolvimiento económico de la institución a la que pertenece, ya que para ello éstas decisiones tienen que ser precisas y oportunas, por lo tanto es necesario que en la Cooperativa existan políticas y procedimientos de control interno que proporcionen las bases confiables de tales decisiones, el objetivo será garantizar la correcta utilización de los recursos.

“El control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal” (7,45).

Como parte del control interno el objetivo principal de las políticas y procedimientos utilizados en el proceso crediticio es ayudar a la dirección a planear y obtener las metas fijadas, así como hacer del conocimiento general lo que se pretende realizar, para que el personal contribuya a satisfacer esos deseos, de manera que una de las funciones administrativas principales de la gerencia es examinar periódicamente las políticas y procedimientos.

Al hacer la evaluación de los diferentes procedimientos en el proceso de crédito, debe hacerse sobre la base de los siguientes tres aspectos:

- a) Si los procedimientos satisfacen la totalidad de las necesidades,
- b) Si el funcionamiento es eficaz y
- c) Con que grado de eficacia funcionan.

También las políticas delimitan las intenciones de la dirección (Consejo de Administración y Gerencia) y vienen a ser los principios que orientan y contribuyen a que la cooperativa siga el curso determinado para el logro de sus objetivos que previamente se han establecido. Para que exista uniformidad, coordinación y ante todo economía en la ejecución de las funciones es conveniente que las políticas sean comunicadas por escrito utilizando los canales adecuados a la organización en su conjunto.

Las políticas son como las normas, su observancia es obligada, debido a que en su momento son las mejores ideas; no obstante, hay que tomar en cuenta que bajo ningún punto de vista las políticas pueden considerarse como estáticas, que no pueden modificarse, ya que éstas deben revisarse periódicamente para adecuarlas a las circunstancias en beneficio de la cooperativa.

La aplicación de las políticas y procedimientos han de lograrse mediante el control interno de la Cooperativa, y con la comprobación de la exactitud con que se trabaja, poniendo en juego los siguientes factores:

a) Dirección:

Es el elemento dentro de la organización responsable de establecer y supervisar las políticas generales, así como la toma de decisiones precisas.

b) Coordinación:

Debe buscarse el funcionamiento armónico y homogéneo entre los integrantes de la empresa para evitar conflictos de funciones, autoridad y responsabilidad.

c) División de labores:

Deben separarse, adecuadamente las labores de autorización, operación, custodia y registro de las transacciones.

d) Asignación de responsabilidades:

Consiste en el establecimiento de nombres dentro de la cooperativa, su jerarquía y las facultades para autorizar las transacciones de la empresa, congruentes con sus responsabilidades.

e) Control por medio de la organización:

Comprende la estructura de una empresa y el ordenamiento lógico de sus partes, a fin de que se cumplan los objetivos perseguidos con su creación. En las cooperativas, esta establecido por los estatutos y disposiciones legales que contienen e indican una clara y lógica delegación de deberes y responsabilidades.

Para manejar una cartera sana y productiva que logre ingresos financieros necesarios para cumplir y desarrollar sus planes empresariales se debe tener una información financiera confiable y segura, lo cual se logra aplicando adecuadamente los procedimientos de control establecidos por la gerencia, teniendo un sistema contable que reúna, clasifique e informe correctamente las transacciones, y vigilar de modo constante la estructura de control interno, para determinar que opere debidamente y que se modifique adecuadamente según los cambios que llegaran a surgir.

3.3 Proceso de crédito

3.3.1 Análisis del crédito

El análisis crediticio es una evaluación de riesgos. Es la evaluación sistemática de información cualitativa y cuantitativa, cuyo propósito es identificar los factores que pueden influir en la no recuperación del préstamo.

El propósito de esta fase es calificar al asociado solicitante de un préstamo a fin de determinar si es o no sujeto de crédito y a que plazo inmediato, mediano o largo plazo se le autorizará el crédito. Para ello el oficial de crédito debe procurar que los documentos e informaciones sujetos al análisis sean fidedignos, actualizados y completos, también debe realizar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos, porque de estos elementos dependerá la validez del resultado del análisis que se efectuó ya que esta es una fase preventiva de la morosidad y es preferible detenerse a analizar al solicitante que después tener que perseguir a un moroso.

En el análisis interviene el Comité Técnico de Crédito quien es responsable de mantener la confianza de quienes realizan operaciones con la institución, debe aplicar criterios de aprobación de créditos justos y realistas, evaluando correctamente la actividad en la cual se utilizaran los fondos y debe medir seria y objetivamente la capacidad de pago del prestatario y las garantías que ofrece, también debe aplicar la política de créditos orientándose al logro de los objetivos de la Cooperativa en la forma más eficiente y objetiva posible.

Para realizar un análisis adecuado el Comité de Créditos se debe basar principalmente en:

- Capacidad de pago
- Estabilidad domiciliar
- Estabilidad laboral
- Calificación Credit Scoring
- Record crediticio
- Garantías presentadas

- Destino del crédito
- Relación deuda vrs. aportaciones
- Dictamen del analista

El análisis crediticio tiene varias limitaciones:

- ✓ No es ciencia exacta
- ✓ No permite conocer completamente al solicitante
- ✓ Existen factores no controlables.

La calidad de la información es determinante, por lo que las cooperativas federadas después de varias pruebas para lograr obtener una información rápida y cierta, automatizó sus actividades a través de un método matemático que representa la forma más rápida, para predecir la viabilidad o no de los solicitantes del crédito para pagar en el futuro sus deudas. La determinación de esta viabilidad se mide mediante los llamados credit scores o puntaje de crédito. Este software permite administrar y procesar el análisis de las solicitudes de crédito, resolución, contrato y orden de pago. Este programa, es una solución integral que reúne las funciones esenciales para propiciar el diseño de estrategias enfocadas a generar resultados óptimos, además impide que la administración y evaluación de las solicitudes de crédito sea lenta, incierta y desorganizada.

Este sistema asigna un puntaje a cada uno de los factores de análisis según su importancia relativa, mide la capacidad de pago según actividad económica del solicitante o fiador: agricultores, empresarios y asalariados, además determina el nivel de riesgo de las solicitudes en base al puntaje total obtenido y posee una base de datos tanto del solicitante como de los fiadores.

Los factores de análisis y su respectivo puntaje, tomando en cuenta los niveles de riesgo, se clasifican así:

NIVEL DE ANÁLISIS	1	2	3
FACTOR	PUNTEO MAXIMO		
1. PERFIL DEL SOLICITANTE	24	18	15
No. De Dependientes	7	5	4
Estabilidad Domiciliar	7	5	4
Antigüedad como Asociado	5	4	3.5
Propiedad de Bienes Inmuebles	5	4	3.5
2. RECORD CREDITICIO	30.5	23	20
3. CAPACIDAD DE PAGO	30.5	23	20
4. EXPERIENCIA EN LA ACTIVIDAD O ESTABILIDAD LABORAL	15	12	11
5. INDICADOR AHORRO / CREDITO		11	10
6. REFERENCIAS CREDITICIAS EXTERNAS		13	12
7. ENDEUDAMIENTO			12
TOTAL	100	100	100

Niveles de riesgo

Al completar la calificación del solicitante, el puntaje obtenido dará la pauta de la opinión que emite el analista. Las tres franjas de puntaje contempladas son:

NIVELES DE ANÁLISIS	1	2	3
NIVEL DE RIESGO	Punteo Obtenido		
Excesivo	De 0 a 34 untos	De 0 a 39 puntos	De 0 a 44 Puntos
Potencial	De 35 a 64 puntos	De 40 a 69 puntos	De 45 a 75 puntos
Normal	De 65 a 100 puntos	De 70 a 100 puntos	De 75 a 100 puntos

Según éste cuadro, conforme subimos de nivel, el puntaje mínimo exigido para su aprobación también es mayor. Esto obedece a que los fondos en riesgo son mayores y que en cada nivel superior son más los factores de análisis.

Excesivo

Cuando el puntaje obtenido corresponde a este nivel de riesgo, el analista opinará que la solicitud debe rechazarse. El puntaje obtenido no alcanza el punteo mínimo requerido para ser aprobado ni para ser revisado. Si eventualmente se considera que la solicitud puede ser atendida, el analista podría considerar un monto de préstamo menor y/o un plazo mayor, para determinar si esto permite obtener el punteo necesario para que la solicitud pueda ser aprobada.

Potencial

En esta franja, el asociado no alcanza la calificación mínima para aprobar el préstamo, ni cae dentro de los que deben rechazarse. Por lo tanto la solicitud debe REVISARSE. Se deben examinar de nuevo los diferentes factores para identificar aquellos que presentan las mayores debilidades y analizar si se pueden plantear cambios a los términos propuestos por el solicitante, a fin de aprobar la solicitud, siempre y cuando el récord crediticio sea bueno. Es aquí donde entra en juego la creatividad del analista para buscar alternativas.

Obviamente, hay factores que son rígidos, los cuales no pueden modificarse. Estos son el Perfil del Solicitante, Récord Crediticio, Experiencia en la Actividad/Estabilidad Laboral y Referencias Externas. Otros factores son flexibles y pueden ajustarse en el proceso de análisis, como la Capacidad de Pago. Su indicador y respectivo punteo pueden ser modificados si se cambia la cantidad solicitada y/o el plazo. A su vez, el cambio de cantidad solicitada pueden hacer cambiar el puntaje del Indicador Ahorro/Crédito y el del Endeudamiento

Normal

Cuando el punteo total se encuentra en ésta franja, el analista emitirá opinión favorable a la aprobación. Sin embargo, debe cerciorarse de que el plazo solicitado es el más apropiado y determinar si es posible otorgarle uno menor sin perjudicar su indicador de capacidad de pago.

En cualquiera de los tres casos citados, deberá verificarse la información más importante del asociado (tipo y tamaño del negocio ó lugar de trabajo, ingresos ordinarios y adicionales reportados, domicilio, etc.).

El análisis es una de las fases más importantes en este proceso, por cuanto la decisión que se tome y la base técnica e informativa de la misma influirá en el comportamiento de los beneficiarios, descartando otros factores incontrolables. La toma de decisión constituye la cúspide del proceso, por ello es recomendable que no se haga sentimentalmente, sino con razonamiento, análisis y la aplicación adecuada de los procedimientos y reglamentos.

3.3.2 Autorización y Formalización

La aprobación es realizada dependiendo de las características del préstamo por el Comité de Crédito o el Consejo de Administración.

Las cooperativas de ahorro y crédito federadas formalizan sus créditos en documento privado con legalización de firmas o en escritura pública dependiendo de la garantía y el monto del crédito solicitado. Para tener un concepto más amplio de estos términos, se presenta una definición de cada uno de ellos.

Documento privado con legalización de firmas

Es el redactado por las partes interesadas, con testigos o sin ellos, pero sin intervención de notario o funcionario público que de fe o autoridad del contenido del contrato. Los documentos autorizados por notario o por funcionario público en ejercicio de su cargo, producen fe y hacen plena prueba, salvo el derecho de las partes de redargüirlos de nulidad o falsedad.

“Sin embargo, los documentos privados solo surtirán efectos frente a terceros, desde la fecha en que hubieren sido reconocidos ante el juez competente o legalizados por notario”.

Escritura Pública

Es el instrumento público autorizado por notario, con las solemnidades de la ley, a requerimiento de una o más personas capaces legalmente para el acto o contrato a que el se refiera y en virtud del cual, establecen, modifican o extinguen derechos y obligaciones.

Estas escrituras se faccionan en el protocolo que esta a cargo del notario, que también se le conoce como escritura matriz, de la cual se extiende testimonio, que es la copia fiel de la escritura matriz, cuyas hojas que lo contienen se numeran sellan y firman por el notario autorizante.

Los documentos más importantes que acreditan la legalización de todo préstamo y respaldan a la institución crediticia son:

- a) Contrato: “Es el instrumento público autorizado por notario, con las solemnidades que establece la Ley, a requerimiento de una o más personas capaces legalmente para el acto o contrato a que el se refiera y en virtud del cual, establecen, modifican o extinguen derechos y obligaciones.”

En todo contrato se presume la buena fe y, en consecuencia obliga no solo a lo pactado expresamente en ellos, sino también en lo correspondiente a la naturaleza de los mismos según la Ley la costumbre o la equidad.

- b) Letra de Cambio: (Documento negociable): Documento que obliga al pago de una cantidad en un tiempo determinado, por falta de pago puede ser protestado.
- c) Garantía: Es la protección que va a tener la cooperativa en la concesión del crédito, en caso de incumplimiento de la obligación contraída por el deudor.

La garantía puede ser real cuando recae sobre una hipoteca; prenda normalmente cuando se utiliza como prenda un vehículo, previamente asegurado con endoso a la Cooperativa; fiduciaria cuando recae en la persona; mixtas cuando una parte recae sobre una hipoteca y la otra sobre la persona fiduciaria; y por último las que no están contenidas en la Ley pero que en las Cooperativas también se utilizan, son los derechos de posesión, bienes que no están registrados.

3.3.3 Desembolso de los préstamos

En la actualidad los desembolsos son realizados en forma inmediata después de haber formalizado el préstamo, puede ser entregado por medio de cheque o un deposito a su cuenta de ahorro corriente.

Antes de emitir el desembolso se debe verificar en el sistema contable los siguientes datos para confirmar que fueron ingresados correctamente:

- 1) Número de socio
- 2) Nombre del socio
- 3) Número de préstamo
- 4) Tipo de préstamo
- 5) Fecha en que se hace entrega del dinero
- 6) El plazo establecido
- 7) La tasa de interés
- 8) La cuota que se pagará en cada período

Registro del crédito

Al momento de realizar el desembolso se realiza el registro contable de los comprobantes correspondientes y al registro auxiliar que es necesario llevar del préstamo concedido; para ello se dividirá el proceso en dos partes.

- a) La concesión y
- b) La recuperación

a. Concesión

Para la concesión necesariamente se deben utilizar documentos contables, como por ejemplo cheques, notas de contabilidad etc. En el caso de los préstamos hipotecarios algunas cooperativas actúan en forma similar al sistema bancario en no desembolsar el préstamo hasta encontrarse debidamente inscrita la hipoteca a su favor sin embargo, en otras basta con que se firme la escritura pública y que el notario la autorice y esto les es suficiente para proceder al desembolso y entrega del préstamo.

Aunque esto representa un riesgo para la cooperativa, indican que se hace porque consideran que el dinero ha de llegar al asociado en el momento en que éste lo necesita, y esperar la inscripción hipotecaria podría perjudicarlo en el propósito de la inversión.

b. Recuperación del crédito

Se ha considerado necesario incluir algo sobre lo que es la recuperación directa, indirecta y coactiva de los créditos a fin de orientar al Movimiento Cooperativo en el control de esta etapa.

b.1 Recuperación directa del Crédito.

Es el efecto de un asociado leal, consciente y responsable de sus actos, en este caso ante su Cooperativa que le facilitó los recursos que necesitaba para solucionar algún problema o inversión. Consiste en que el asociado viene a la oficina o lugar indicado por su cooperativa y paga su crédito en las condiciones convenidas entre la Cooperativa y él.

b.2 Recuperación indirecta del crédito.

En este tipo de recuperación se manifiesta algún grado de incumplimiento consciente o inconsciente, por lo que es necesario ejercer cobros administrativos, sin intervención de los tribunales, por ejemplo: avisos, visitas personales, llamadas telefónicas, que hagan que el asociado pague a la Cooperativa por vía conciliatoria; este tipo de cobro indirecto incluye el cobro a través de terceros o a través de renovaciones (ampliación de plazos).

b.3 Recuperación coactiva del crédito.

No es más que el cobro por vía judicial, el cual se convierte en un cobro forzado interviniendo los tribunales y abogados.

3.4 Indicadores de eficiencia que permiten verificar los mecanismos de control interno

Desde 1990, el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito emplea una serie de ratios financieros conocido como PERLAS, que es un programa de evaluación capaz de medir componentes individuales como el sistema entero.

Cada letra PERLAS mide un área clave de las operaciones de las cooperativas: **Protección**, **Estructura Financiera Eficaz**, **Tasas de Rendimiento y Costos**, **Liquidez**, **Calidad de Activos**, y **Señales de Crecimiento**.

El uso de fórmulas y ratios financieros estandarizados elimina los criterios diversos utilizados por cooperativas de ahorro y crédito para evaluar sus operaciones. También establece un idioma financiero universal que todos pueden hablar y entender. El resultado puede ser una mejor comunicación que facilite una mejor comprensión de los conceptos principales junto con un compromiso con el logro de mayor uniformidad en la calidad y fuerza de cada cooperativa de ahorro y crédito individual, con el mejoramiento de áreas operativas deficientes. En el caso de los indicadores para el área de créditos los componentes más importantes que se deben conocer son: La Protección y La Calidad de Activos.

3.4.1 Protección

La protección adecuada de activos es un principio básico de nuevo modelo de cooperativas de ahorro y crédito. La protección se mide al comparar la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables con el monto de préstamos morosos y comparar las provisiones para pérdidas de inversiones con el monto total de inversiones no reguladas. La protección contra préstamos incobrables se considera adecuada si la cooperativa de ahorro y crédito tiene suficientes provisiones como para cubrir el 100% de todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses y el 35% de todos los préstamos con morosidad de 1 a 12 meses.

Los indicadores de esta sección miden la suficiencia de provisiones para préstamos incobrables, y para determinarlos se utilizan las siguientes formulas:

Provisión para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos con morosidad > 12 meses.

- Cuentas:
- a. Provisión para préstamos incobrables (Balance General)
 - b. Porcentaje de provisiones requeridas para cubrir los préstamos con morosidad mayor a 12 meses. (WOCCU sugiere el 100%).
 - c. Saldos de préstamo de todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses.

Formula $\frac{a}{b * c}$

Meta: 100%

Provisión neta para préstamos incobrables / provisión requerida para préstamos con morosidad menor a 12 meses

Propósito: Medir la suficiencia de provisiones para préstamos incobrables después de descontar las provisiones usadas para cubrir préstamos con morosidad mayor a doce meses.

- Cuentas:
- a. Total provisión para préstamos incobrables
 - b. Provisiones usadas para cubrir préstamos con morosidad mayor a 12 meses
 - c. Porcentaje de provisiones requeridas para cubrir préstamos con morosidad de 1-12 meses. (WOCCU sugiere el 35%.)
 - d. Saldo total de todos los préstamos pendientes con morosidad de 1-12 meses
 - e. Porcentaje de provisiones requeridas para préstamos no morosos. Mientras WOCCU no requiere una provisión específica para esta categoría, algunos países puedan exigir un porcentaje específico en las leyes o regulaciones locales.
 - f. Saldo total de todos los préstamos no morosos.

Fórmula: $\frac{(a-b)}{c * d + e * f}$

Meta: 100% de provisiones requeridas para todos los préstamos con morosidad menor a 12 meses y para préstamos no morosos.

Una protección inadecuada contra préstamos incobrables produce dos resultados indeseables: valores inflados de activos y ganancias ficticias. La mayoría de cooperativas de ahorro y crédito no desea reconocer los préstamos incobrables, y mucho menos, castigarlos contra ganancias. Esta falta de voluntad lleva a un abuso generalizado de los principios de seguridad y solidez, se exagera el ingreso neto reportado, los valores de activos están inflados, las provisiones para préstamos incobrables son inadecuadas y los ahorros de socios no cuentan con una protección adecuada.

Algunas cooperativas de ahorro y crédito no se preocupan por la insuficiencia de sus provisiones para préstamos incobrables porque consideran a sus reservas de capital como la fuente principal de protección con los préstamos incobrables. Esta idea errónea gradualmente ha ido cambiando a medida que la gerencia se convence de que es mucho más fácil y menos difícil utilizar las provisiones para préstamos incobrables como la fuente principal de protección, en vez de tener que conseguir la aprobación de los socios para disminuir las reservas de capital debido a pérdidas.

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito promueve el principio de que la provisión para préstamos incobrables es la primera línea de defensa contra los préstamos en un estado de incumplimiento. El sistema PERLAS evalúa la adecuación de la protección proporcionada a la cooperativa de ahorro y crédito al comparar la provisión real para préstamos incobrables con la provisión requerida para cubrir los préstamos morosos.

3.4.2 Calidad de Activos

Los indicadores de esta sección miden el porcentaje de activos improductivos que tienen un impacto negativo en la rentabilidad y solvencia. Un activo improductivo es uno que no genera ingresos, un exceso de activos improductivos afecta las ganancias de la cooperativa de ahorro y crédito negativamente. Los siguientes indicadores PERLAS se usan para identificar el impacto de los activos improductivos.

a) Ratio de Morosidad

De todos los ratios de PERLAS, el ratio de morosidad es la medida más importante de la debilidad institucional. Si la morosidad esta alta, normalmente afecta a todas las otras áreas claves de las operaciones de la cooperativa de ahorro y crédito. Al usar la forma de PERLAS para medir exactamente la morosidad las cooperativas de ahorro y crédito reciben información correcta sobre la severidad de la situación, antes de que se desarrolle una crisis. La meta ideal es mantener la tasa de morosidad por debajo del 5% del total de préstamos pendientes, utilizando cartera afectada y no de cuotas vencidas.

b) Porcentaje de activos improductivos

El segundo ratio clave es el porcentaje de activos improductivos de la cooperativa de ahorro y crédito. Mientras más alto sea este indicador, más difícil será generar ganancias suficientes. La meta también limita activos improductivos a un máximo del 5% del total de activos de la cooperativa de ahorro y crédito. A continuación se describen las formulas utilizadas para determinar estos porcentajes.

a) Morosidad de préstamos / cartera de préstamos bruta

Propósito: Medir el porcentaje total de morosidad en la cartera de préstamos, usando el criterio del saldo de préstamos morosos pendientes en vez de los pagos de préstamos morosos acumulados.

Cuentas:

- a. Total de todos los saldos de préstamos morosos (un control no contable)
- b. Total de la cartera de préstamos pendientes (bruta)

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Meta: $\leq 5\%$

b) Activos improductivos / total activo

Propósito: Medir el porcentaje del activo total que no produce un ingreso.

Ejemplos de activos improductivos:

1. Efectivo en caja
2. Cuentas corrientes monetarias que no producen intereses
3. Cuentas por cobrar
4. Activos en liquidación
5. Activos fijos (terreno, edificios, equipos, etc.)
6. Gastos prepagados y otros diferidos

Cuentas:

- a. Total de activos improductivos
- b. Total de activos

Fórmula: $\frac{a}{b}$

Meta: $\leq 5\%$

Además del control que se debe mantener con el sistema PERLAS, se debe verificar el cumplimiento de todos y cada uno de los requerimientos establecidos para el área de créditos plasmados en la Normativa Prudencial que fue creada para mejorar y mantener la salud financiera y administrativa del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito Federado de Guatemala en el cual existen normas o procedimientos, leyes y reglamentos de observancia y cumplimiento general, basados en la identificación y cuantificación de riesgos financieros y administrativos reales o potenciales los cuales deben ser examinados por el departamento de auditoría interna, entre los procedimientos relacionados con la cartera de créditos están:

3.4.3 Control de la Morosidad

Para efectos del control de la mora, se elaborará mensualmente un reporte de morosidad, considerando como morosos todos aquellos préstamos que a la fecha del reporte se encuentren con más de treinta días de atraso en sus pagos; asimismo, los créditos con una cuota atrasada, cuya forma de pago sea menor a 30 días; se reportará como moroso el saldo total del crédito pendiente de pago (criterio de cartera afectada).

Adicionalmente, se reportarán como morosos todos aquellos créditos a los cuales se les hayan modificado las condiciones originales bajo los cuales fueron concedidos, que al momento de realizarse tal operación se encontraran en mora.

Cuando exista un pago incompleto de una cuota cuya diferencia sea mayor a Q. 15.00 el saldo a capital de dicho crédito se considerará moroso, para los efectos del reporte indicado en el párrafo anterior. Para efectos de control y seguimiento de la cartera crediticia se llevará un registro de la antigüedad de la morosidad, clasificando el monto de la manera siguiente:

Préstamos Corrientes:

De 31 a 90 días de atraso

De 91 al 180 días de atraso

De 181 a 365 días de atraso

Más de 365 días de atraso

Créditos Renegociados, Novados o Refinanciados

Vigentes y Morosos hasta 30 días

De 31 a 180 días de morosidad

Más de 180 días de morosidad

Para los efectos se entenderá como créditos renegociados, novados o refinanciados, aquellos créditos normales que al momento de realizarse tal negociación, se encontraban morosos.

Para todos aquellos créditos cuya periodicidad de pago sea por períodos menores a un mes, deberá llevarse un control en el cual se refleje la morosidad, a partir de una cuota de atraso en el pago originalmente pactado, clasificando el monto de la siguiente forma:

De 1 a 3 cuotas de atraso

De 4 a 6 cuotas de atraso

Más de 6 cuotas de atraso.

Para los créditos que tienen pactado el pago de capital o intereses en períodos mayores a un mes, la morosidad será computada a partir de la primera cuota de atraso. En caso, el pago de intereses se encuentre pactado a un plazo menor que la amortización de capital, el crédito se considerará moroso cuando presente atraso de 31 días en el pago de los intereses.

3.4.4 Estimaciones para Créditos Incobrables

La cooperativa con el fin de brindarle una protección adecuada a su cartera de préstamos, deberá constituir estimaciones para créditos incobrables.

Préstamos Corrientes	
De 31 a 365 días de atraso	35%
Más de 365 días de atraso	100%

Créditos Renegociados, Novados o Refinanciados	
Vigentes	35%
De 1 a 180 días de morosidad	35%
Más de 180 días de morosidad	100%

Para los efectos se entenderá como créditos renegociados, novados o refinanciados, aquellos créditos normales que al momento de realizarse tal negociación, se encontraban morosos.

Para los créditos morosos cuya periodicidad de pago es menor a un mes, deberá crearse una estimación de un 35% sobre el saldo del crédito cuando se encuentre en mora a partir de una cuota de atraso y al momento de vencer el plazo del mismo o llegara a 6 meses de morosidad, deberá crearse un 100% de estimación.

Para los créditos morosos cuya periodicidad de pago es mayor a un mes, deberá crearse una estimación del 35% sobre el saldo del crédito, cuando hayan transcurrido 31 días de la fecha programada de pago y no se hubiere recibido el pago; si la morosidad es mayor a un año, deberá crearse un 100% de estimación.

Cuando un crédito sea pactado con pagos al termino o anuales y exista morosidad en el pago de los intereses por más de 30 días, se procederá a crear una estimación del 3% mensual sobre el

capital adeudado; de mantenerse la morosidad, dicha estimación se incrementará mensualmente en el porcentaje indicado, hasta completar el 35% de estimación en un año de morosidad de intereses. Si la morosidad de intereses persiste y el pago de capital pactado presenta atraso de más de 180 días, se procederá a crear el 100% de estimación sobre el capital total adeudado.

Para el cálculo de estimaciones, no es permitido a la Cooperativa realizar ninguna deducción al saldo, por ejemplo: Valor de garantías, depósitos o aportaciones del asociado en la cooperativa.

3.4.5 Depuración de Créditos Morosos o Vencidos.

En forma mensual la Cooperativa realizará una depuración de los créditos que presenten las siguientes características:

- a. Créditos normales que presenten un atraso en sus pagos mayor a 365 días.
- b. Créditos Renegociados, novados o Refinanciados que presenten una morosidad mayor a 180 días.
- c. Créditos cuya periodicidad de pago sea menor de un mes con atrasos en sus pagos de 180 días.
- d. Créditos cuya periodicidad de pago sea al vencimiento o con pagos mayores o iguales a un año, que presenten atrasos en sus pagos de más de 180 días.
- e. Créditos que se hayan declarado de plazo vencido e incobrable por cualquier causa, autorizada por el Consejo de Administración de la Cooperativa.

Para la depuración de los préstamos anteriores se seguirá el procedimiento que se describe a continuación:

- a. Se deducirá el valor de las aportaciones que el Asociado tenga a la fecha de la depuración.
- b. Se deducirá, si se cuenta con autorización expresa, el valor de los depósitos de cualquier tipo con que el asociado cuente en la Cooperativa.

- c. La diferencia no cubierta por los valores antes mencionados será cargada a la estimación para créditos incobrables.

El valor que se cargue a la estimación para créditos incobrables por concepto de depuración, deberá registrarse dentro de las cuentas de orden, llevando un control extracontable por persona, para efecto de continuar con las labores de cobranza.

Toda persona cuyo crédito se ha depurado, debe perder su calidad de asociado y no debe de tener acceso a los servicios de la Cooperativa.

3.4.6 Recuperación de los Créditos Depurados.

Toda recuperación relacionada con créditos depurados (capital, intereses, recargos por mora, costas judiciales, otros), debe reconocerse como un ingreso extraordinario del período contable en que se da y debe dársele la aplicación siguiente:

- a. Si al momento de realizarse la recuperación y de acuerdo al análisis de morosidad, se determina que existe una deficiencia en el nivel de estimaciones para créditos incobrables, dicho ingreso debe dedicarse para este fin.
- b. Si el nivel de estimaciones es suficiente o hubiere un remanente después de cubrir esta necesidad, deberá destinarse para crear otro tipo de estimaciones que se requieran de acuerdo al tipo de activo en riesgo.
- c. Si el nivel de cobertura de estimaciones para los activos de riesgo es adecuado, entonces esta recuperación pasara a formar parte de la reserva de capital, porque fueron originados en ejercicios anteriores.

3.5 Administración del Crédito

La administración consiste en la coordinación de los diferentes elementos de una organización, para alcanzar el máximo aprovechamiento de estos.

La cartera de créditos en una cooperativa de ahorro y crédito no escapa a la administración más bien es objeto del estudio de una administración eficiente.

Entre las funciones de una buena administración, se encuentran las siguientes

- a. Fijación de objetivos
- b. Fijación de estrategias y políticas
- c. Reglas o normas
- d. Planificación
- e. Sistemas de información e investigación
- f. Organización
- g. Selección e integración
- h. Dirección
- i. Control

El servicio del crédito en las cooperativas constituye parte de su quehacer, y en el caso de las de ahorro y crédito, forma la columna vertebral de la organización.

En las cooperativas de ahorro y crédito federadas cada una tiene sus propias políticas y reglamentos de crédito creados para mantener una buena administración, pero existen normas de aplicación general incluidas en la Normativa Prudencial relacionadas con la Administración del Crédito, dichas normas se enumeran a continuación;

1. No se pueden otorgar a no asociados de la cooperativa. Cualquier crédito que no cumpla con esta norma, deberá creársele estimación para préstamos incobrables por el equivalente del 100% del crédito concedido.

2. Queda prohibido a las cooperativas el otorgamiento explicito de créditos para cancelar créditos morosos en otras instituciones.
3. Las cooperativas aprobaran sus créditos, en los montos, plazos y formas de pago, en función al destino del crédito y la fuente de ingresos del deudor.
4. Todo crédito en mora al cual se le cambien total o parcialmente las condiciones generales que fueron pactadas, deberá controlarse mediante su traslado contable de la cuenta de créditos vigentes a la cuenta que se habilite para el efecto en la Nomenclatura Contable estándar del Sistema FENACOAC.
5. La cooperativa puede hacer novaciones o prorrogas a créditos morosos, siempre y cuando se encuentren cancelados completa y efectivamente los intereses adeudados. En los casos establecidos en la Política de Créditos, en los cuales se capitalicen los intereses, se deberá utilizar el procedimiento establecido en el punto 6.
6. Si se capitalizan intereses devengados no pagados en una renovación, refinanciamiento o en la concesión de nuevos créditos, para resolver problemas de pago de un asociado, los intereses devengados se deberán registrar como productos en forma proporcional y en el momento en que se realicen los pagos de capital efectuados al crédito.
7. Cualquier pago de créditos que se reciba con cheques que resulten rechazados por el banco liberado, cualquiera que sea su causa, deberá ser revertida la operación contable de la disminución del crédito.
8. La cooperativa deberá tener un control auxiliar de los créditos de los asociados, el cual mensualmente determinará el nivel de concentración individual total y por el destino de los créditos.
9. La cooperativa deberá tener una política respecto a los requerimientos de garantías reales en función del monto de crédito solicitado. El monto de crédito a otorgar no deberá exceder del 70% del valor del avalúo.

10. Las cooperativas efectuarán un avalúo técnico siguiendo el criterio bancario, para determinar el valor de un bien ofrecido en garantía para el otorgamiento de un crédito; para el efecto, deberá incluir y desarrollar en la política de crédito, un capítulo referente a las políticas de avalúos.
11. Todos los expedientes del avalúo deben contener, como mínimo:
 - a. Datos de la Propiedad
 - Tamaño
 - Ubicación
 - Colindancias
 - Certificación del registro de la propiedad (cuando proceda), con no más de 30 días de antigüedad
 - b. Características
 - Tipo de terreno
 - Construcciones
 - Servicios
 - c. Fotografías del inmueble
 - d. Planos de ubicación del inmueble e información del entorno que rodea a la propiedad.
 - e. Criterios de asignación de valor.

Otro de los procedimientos que se deben manejar y que esta contemplado dentro de la Normativa Prudencial son:

- a) Concentración de riesgos por endeudamiento individual total: Ninguna Cooperativa puede otorgar créditos individuales o relacionados, por un valor que exceda el 10% de su capital contable neto. Para este cálculo, se considera el capital contable neto al cierre del ejercicio contable anterior presentado por el Informe de Auditoria Externa.
- b) Concentración de riesgos por destino del crédito: La cooperativa velará por la mejor diversificación de su cartera crediticia, de acuerdo a una política establecida por el Consejo de Administración, acorde con sus mercados, sin descuidar los niveles apropiados de protección frente a los riesgos asumidos por ésta.

3.6 Cobranza

“La gestión del cobro se refiere a todos los esfuerzos que se hacen para asegurar la recuperación del dinero invertido en préstamos. Comienza desde el momento en que se presupuesta la cobranza, pasando por su programación, hasta que se efectúa la tarea física de recolectar el dinero.

El proceso de la cobranza debe garantizar máxima eficiencia en la recaudación y en la rendición de cuentas en los términos y condiciones aprobados por el departamento de créditos y dentro de los plazos del vencimiento establecidos” (25:3)

Es indispensable contar con un plan de cobranza para hacer eficiente esta tarea. Todas las acciones, desde el dialogo cordial de cobro, hasta las acciones judiciales que pudieren ser tomadas, deben ser planificadas, primero para no tener que improvisar, luego para evaluar si tal planificación dio los resultados esperados.

El plan de cobranza implica: definir las etapas de la cobranza, luego segmentar la cartera de asociados con préstamos, y luego definir los medios que se utilizaran en cada etapa.

El proceso de cobranza puede ser dividido en las siguientes etapas

- a) Administrativa
- b) Judicial

a) Etapa Administrativa:

En esta fase la parte de prevención, establece las acciones de cobro que se realizan antes de la fecha de vencimiento de una cuenta. Su objetivo es recordar al cliente la fecha de cumplimiento, para evitar cuentas vencidas.

Esta etapa es muy importante ya que si se logra que los asociados paguen sus cuotas dentro del plazo correspondiente, la empresa se ahorrara una buena suma de dinero en gestiones posteriores de cobranza, costos de financiamiento, y el riesgo de acumular cuentas incobrables.

El cobro administrativo debe iniciarse en el momento en que un préstamo de indicios de que esta siendo afectado con la mora en los pagos correspondientes. En este punto el cliente pasa a denominarse moroso. En esta etapa, aún existen bastantes posibilidades de poder recuperar lo adeudado.

El tipo de cobro administrativo requiere mayor actividad que la preventiva, para recuperar lo adeudado, asimismo implica más presión para el cliente. La idea es hacerle saber al cliente la preocupación por la situación dada, interesarse en los motivos que el cliente expone para justificar su atraso y tratar que la cuenta empiece a moverse. El objetivo es que el cliente pague una parte significativa de lo atrasado, o muestre voluntad real en arreglar el problema.

Hay que poner especial atención en algunos aspectos en esta etapa, que podrían poner en riesgo el éxito de los resultados, por ejemplo:

- ✓ Existen asociados que empiezan a realizar pagos visibles, para que el problema no llegue a una acción judicial.
- ✓ La cooperativa podría cometer algunas anomalías que entorpecen la gestión de cobro. Ejemplo: Datos erróneos (nombre, número de identificación, dirección, etc.), condiciones inconformes (plazo de pago, tasa de interés etc.), problemas con el préstamo, etc.

En esta etapa de cobro, la cooperativa debe iniciar investigaciones del comportamiento de pago del asociado con otros acreedores, para determinar de modo aproximado su situación financiera y ver el caso de su verdadero contexto.

La última opción en esta etapa es llegar a negociar un arreglo de pago, que el asociado se ponga al día, y es importante que le quede claro al asociado que a la cooperativa le interesa resolver la situación, sin llegar a medidas extremas. De llegar a un probable arreglo de pago, es recomendable que lo haga un funcionario a nivel de jefatura o mandos medios (jefe de cobros), de preferencia que sea alguien que no haya participado en el proceso anterior, pero que demuestre estar totalmente al tanto de la situación.

Debido al alto costo que significa para la cooperativa esta gestión de cobro, el plazo que se dará para arreglar la situación debe estar bien definido, y el asociado debe estar consciente que deberá cumplir con este plazo, de no hacerlo, se recomienda que la cooperativa tome otras medidas.

En el caso de la cobranza administrativa la cooperativa deberá decidir cuanto tiempo realizará las gestiones de cobro antes de tomar acciones judiciales contra sus asociados morosos. Si tenemos un parámetro actual (4 meses) se deberá de agilizar las gestiones previas de cobro para evitar llegar a este plazo

b) Cobranza Judicial

Si no hay respuesta a la cobranza de tipo coercitiva debe seguirse el procedimiento de una cobranza más directa a partir de los 120 días de mora. Para iniciar el trámite, será necesario remitir el expediente completo, con toda la información de las gestiones anteriores de cobro, al área legal para iniciar los trámites de cobro judicial.

Para cualquier empresa es incomodo llegar a esta instancia, pero debe recurrirse a ella como última opción para realizar la gestión de cobro.

La cobranza judicial debe estar en relación directa con los departamentos responsables de la cobranza administrativa y con los que resuelven la autorización de créditos, ya que esto les puede dar indicios acerca de deficiencias generadas entre ellos. Por ejemplo, una deficiencia podría generarse en la recopilación o comprobación de datos del asociado, necesarios para la concesión de un crédito. Esto podría ser de gran ayuda para la revisión de políticas de cobranza o la creación de nuevos métodos de garantía y de control de este proceso.

Es importante que las personas encargadas de autorizar los créditos estén conscientes del costo, pérdida de tiempo y molestias que conllevan el proceso de la cobranza judicial, para que sean más objetivos al momento de flexibilizar las condiciones de crédito.

Es muy común que los costos de la cobranza judicial no logren recuperarse por completo, algunas veces los deudores cambian de domicilio, o no poseen suficientes bienes de embargo. Además, el tiempo de este proceso es largo y resulta bastante costoso debido a la devaluación monetaria y al costo financiero que representa tener dinero en forma inactiva.

Después de haber agotado todas las vías posibles de cobranza y que el cliente sea declarado insolvente total, no existiendo además ninguna posibilidad de cancelación, la deuda debe ser declarada incobrable, de acuerdo a las normas que para tales efectos existan.

Frente a deudas de bajo monto, muchas veces no es recomendable iniciar un proceso judicial por el alto costo que este conlleva. Es recomendable la opción de realizar el cobro prejudicial por medio de un abogado.

Es cada vez más común que las empresas decidan realizar la gestión de cobranza en cualquiera de sus etapas, preventiva, administrativa y judicial, a través de empresas externas (Outsourcing) especializadas en el tema. Estas empresas suelen cobrar comisiones equivalentes a un porcentaje del valor del préstamo.

Algunas cooperativas grandes y medianas confían la cobranza judicial a empresas externas especializadas en el área. Las ventajas que ofrece es que la cooperativa no se implica en un proceso judicial tedioso y es aprovechada la experiencia de estas empresas especializadas.

El tiempo que durará cada etapa de la cobranza debe quedar definido de acuerdo a las políticas de crédito de la cooperativa. Para un mejor control de cobro es recomendable elaborar una segmentación de la cartera o sea clasificar a los asociados con préstamos de acuerdo a características comunes de ellos o de sus cuentas. Por ejemplo: antigüedad de deuda, valor de la deuda, distribución geográfica o cualquier otro parámetro seleccionado de la deuda o del asociado.

Este procedimiento ayuda a definir un plan de cobranza más preciso en función de las características particulares de cada segmento.

CAPITULO IV

APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CRÉDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO FEDERADAS PARA MANTENER UNA CARTERA SANA

4.1 Organización necesaria para el Crédito Cooperativo.

El manejo administrativo que se hace de cada préstamo, es a través de un proceso crediticio de calidad, el cual incluye una política crediticia actualizada, un reglamento de crédito y un manual de funciones, normas y procedimientos, ya que de la calidad de un buen análisis realizado en la concesión de un crédito, depende en gran parte que esta sea recuperable y que las cooperativas puedan mantener una cartera de crédito saludable. La calidad de la cartera depende de la calidad del proceso y este depende principalmente de la calidad del recurso humano.

Como parte del control interno esta la supervisión al cumplimiento de las políticas, que no son más que guías que vienen a orientar y uniformar los pasos o procedimientos a seguir y en el caso del sistema de crédito se recomienda que en sus políticas crediticias incluyan como mínimo los siguientes aspectos:

- c) Objetivos de la política de crédito.
- d) Fuentes de financiamiento de los préstamos.
- e) Segmentación de la cartera por destino.
- f) Garantías aceptables.
- g) Limite de crédito otorgable en relación a las aportaciones y depósitos.
- h) Plazos según el destino.
- i) Tasas de interés según el destino.
- j) Monto mínimo de financiamiento.
- k) Monto máximo de financiamiento según el destino.
- l) Autorización para aprobar modificaciones de la forma de pago.
- m) Autorización para conceder prorrogas y novaciones.

n) Sanciones a la morosidad.

Pero los procedimientos de control aplicados a la cartera de crédito, serán inútiles si el personal asignado para ejercerlos no lo hace consciente y consistentemente. Cada persona debe tener el nivel de competencia adecuado para la labor que se le asigna, y suficiente integridad para sentirse responsable de su realización.

Las personas que forman parte de la organización de un departamento de crédito en una cooperativa de ahorro y crédito, deben ser seleccionadas cuidadosamente, para lo cual se deben tomar en cuenta los siguientes factores: la reputación de la organización y el local o ambiente físico, sus políticas de selección, retención y entrenamiento de personal, el grado de dificultad de las labores a desarrollar, la calidad y cantidad de supervisión y finalmente el grado de sistematización. “Existen dos pilares para un buen control: los hombres y la información. Las técnicas son solo un instrumento.” (7:85)

“Para que los sistemas de control cumplan con sus objetivos es necesario mantener dos principios: una adecuada organización de los controles y una oportuna evaluación de ellos.” (7:85).

De conformidad con el estudio efectuado en el área de créditos y cobros se estableció que en las Cooperativas federadas se cuenta con políticas, normas y procedimientos para el área de créditos pero al mismo tiempo se carece de un mecanismo de evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores en el proceso de crédito, por lo tanto a continuación se presenta una propuesta de un manual de funciones, normas y procedimientos con el objetivo principal de uniformar y controlar el cumplimiento de las políticas y procedimientos y así, ayudar a la dirección a aumentar la eficiencia de los recursos.



MANUAL DE FUNCIONES,
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL AREA DE CREDITOS

Guatemala, Septiembre 2005

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVOS

2.1 Generales

2.2 Específicos

3. ORGANIGRAMA DE FUNCIONES

4. MANUAL DE FUNCIONES

4.1 Unidades Administrativas

4.2 Descripción técnica de puestos

5. MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

El manual comprende los siguientes procedimientos

Procedimientos de Solicitud de Crédito

Procedimientos de Análisis del Crédito

Procedimiento de Autorización y Formalización

Procedimiento de Desembolso

Procedimiento de Cobros

1.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como finalidad servir de material de apoyo a las cooperativas federadas, puesto que la evaluación realizada con un alcance global en el entorno de la Cartera de crédito, plantea los distintos procedimientos que a criterio de la autora son los más importantes, y que deben ser implantados en una de las principales cuentas del activo corriente que constituye el efectivo a corto plazo.

Se pudo establecer que el hecho de que existan formalmente políticas y reglamentos de crédito, no necesariamente cumplen a cabalidad con su objetivo, por lo tanto se elaboró un manual de funciones, normas y procedimientos, que es una herramienta de control interno que la administración puede establecer para que el área de créditos tenga una guía para realizar una adecuada segregación de funciones, debida autorización de las transacciones y actividades, diseño y uso de documentos apropiados para ayudar a asegurar el registro adecuado de sus operaciones.

Al inicio del documento se presenta un organigrama específico con el fin de que se conozca plenamente la ubicación y las funciones que desarrolla cada puesto, luego se da una breve presentación de las funciones de las unidades administrativas quienes a su vez serán los que decidan a partir de cuando entrará en vigencia el presente manual; así también se hace una descripción detallada de cada puesto relacionado con el proceso del crédito.

Es importante señalar que, estos procedimientos no persiguen definir todas las tareas y pasos de cada puesto de trabajo, ya que por su naturaleza y sencillez no requieren ser descritos en un procedimiento. Además, no se pretende coartar la iniciativa y creatividad de las personas que conforman el Comité Técnico de Créditos.

2.

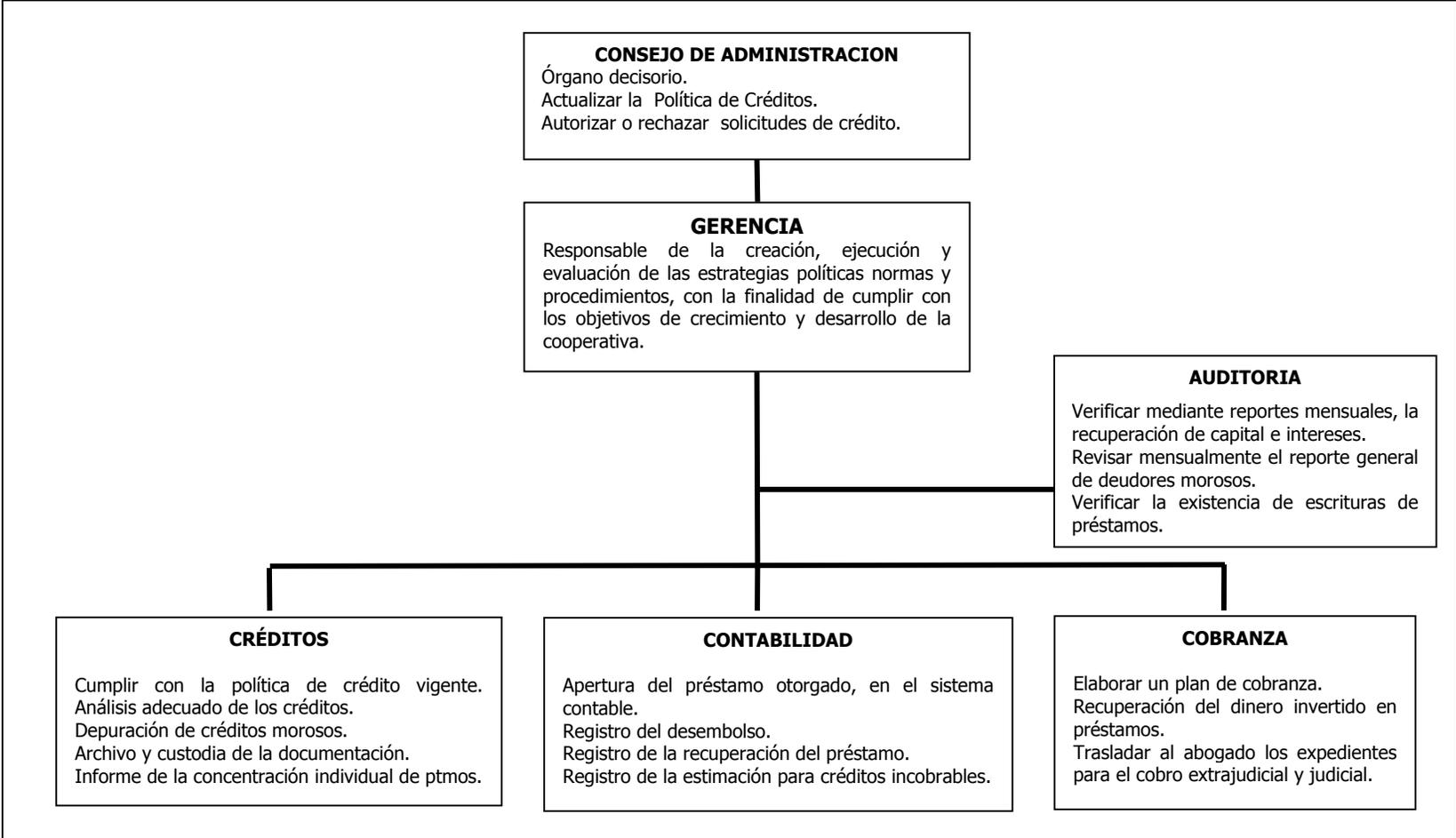
OBJETIVOS

2.1 Generales

El presente manual tiene como finalidad fundamental instruir y capacitar al personal de las cooperativas sobre el proceso del crédito de manera que sea uniforme y se pueda determinar en forma sencilla la responsabilidad por fallas o errores.

2.2 Específicos

- Facilitar la tarea de inducción al personal de reciente ingreso y que los empleados conozcan el lugar que ocupan ellos dentro de la organización.
- Proporcionar a la dirección de la empresa un documento que facilite a los empleados el conocimiento de la estructura en el área de créditos
- Facilitar a la dirección de la cooperativa la selección de personal.
- Informar a los empleados de las actividades y atribuciones que son inherentes a su puesto de trabajo.



Elaborado por:
Sandra Calderón

Revisado por:
Miguel Angel González

Fecha de Elaboración:
12 de enero 2005

COOPERATIVA MODELO, R. L.	Pagina 1/2
MANUAL DE FUNCIONES AREA DE CREDITOS	Fecha de Vigencia:
UNIDADES ADMINISTRATIVAS	
<p>Para el otorgamiento de créditos normales de los asociados de la cooperativa interviene principalmente y en forma coordinada: El Consejo de Administración, y el Comité de Créditos.</p> <p>1. Consejo de Administración</p> <p>Propósito: Adecuado funcionamiento y crecimiento de la cooperativa a través de la toma de decisiones.</p> <p>Funciones generales: Conocer y decidir sobre la aprobación o no de las diferentes solicitudes de financiamiento presentadas por los asociados; así como de otro tipo de operaciones relacionado con la administración de la cartera de la cooperativa.</p> <p>Funciones específicas: Ratificar y autorizar los créditos de 100,001.00 en adelante y los de los Directivos y Gerentes de la Cooperativa de 40,001.00 en adelante. Refrenda préstamos automáticos autorizados por el Comité Técnico de Crédito y se encarga de establecer, modificar y estudiar cambios en la política y reglamentos de crédito.</p> <p>2. Comité Técnico de Crédito:</p> <p>Propósito: Administrar con eficiencia la concesión de préstamos y velar por que se cumplan con los requisitos establecidos en el reglamento, normas y procedimientos de las políticas de crédito.</p> <p>Funciones generales: La aplicación adecuada del reglamento y la política crédito y de sugerir, debidamente razonados y documentados, los cambios necesarios de acuerdo a la situación económica y financiera de la cooperativa y sus usuarios.</p>	

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Página 2/2
MANUAL DE FUNCIONES AREA DE CREDITOS		Fecha de Vigencia:
UNIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Funciones específicas:</p> <p>Este comité estará integrado por el Gerente General, el Gerente Financiero y el Jefe de Créditos, tendrá la responsabilidad delegada por el Consejo de Administración para autorizar o denegar créditos que estén dentro de los Q. 500.00 a Q. 100,000.00. Los créditos mayores a estos montos son autorizados por el Presidente del Consejo de Administración, el Gerente General y Gerente Financiero.</p> <p>Además autoriza en primera instancia los créditos de Directivos y Gerentes. Cuando sean préstamos superiores de Q. 40,001.00, son trasladados al Consejo de Administración, para su ratificación.</p> <p>2.1 Sub Comité técnico de Créditos de Agencias</p> <p>Funciones Específicas:</p> <p>Esta integrado por el Jefe de Agencia y el Oficial de Créditos ellos autorizan los créditos solicitados por los asociados de las cooperativas que cumplan con los requisitos establecidos en las Normas y Procedimientos de las Políticas de Crédito, de Q. 500.00 hasta Q. 30,000.00. Cuando el monto solicitado y aprobado pase del Q. 30,001.00 los trasladara al comité Técnico de Créditos de la Central para su ratificación.</p> <p>Si por cualquier razón el Sub-Comité de créditos de agencias no pudiera reunirse, en Primera Instancia será el Comité Técnico de Créditos quien asumirá la responsabilidad y si este no pudiera reunirse, será el Consejo de Administración, quien tomará la responsabilidad de resolver las solicitudes de crédito.</p>		
Elaborado por: Sandra Calderón	Revisado por Miguel Angel González	Fecha de Elaboración: 12 de enero 2005

COOPERATIVA MODELO, R. L.	Pagina 1/8
MANUAL DE FUNCIONES AREA DE CREDITOS	Fecha de Vigencia:
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO: JEFE DE CREDITOS	
<p>I. Identificación</p> <p>Titulo del Puesto: Jefe de Créditos</p> <p>Código CR-01</p> <p>Ultimo puesto obtenido: Analista de créditos</p> <p>Ubicación administrativa: Departamento de créditos</p> <p>Inmediato Superior: Gerente General</p> <p>Subalternos: Analistas de créditos</p> <p>II. Descripción General</p> <p>Naturaleza del puesto: Puesto con carácter administrativo y financiero, responsable del proceso de concesión de créditos mediante la supervisión del análisis y calificación de solicitudes de créditos, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos por la cooperativa</p> <p>III. Descripción especifica</p> <p>Atribuciones: Revisión, distribución y supervisión diaria del trabajo a cargo de los analistas de créditos. Llevar estricto control del proceso de análisis, concesión y manejo de créditos fiduciarios, hipotecarios y prendarios. Resolución de problemas, consultas y dudas que se planteen por parte de sus subalternos, principalmente en cuanto a calificación de créditos e investigación de solvencia de asociados.</p> <p>Relaciones de Trabajo Por la importancia de sus funciones, sus relaciones laborales serán frecuentes con gerencia general, analista de créditos (subalternos). Mantendrá comunicación con todas las demás unidades administrativas principalmente jefatura de cobros y de contabilidad.</p> <p>Autoridad Por la autoridad conferida en el puesto, delegara, dirigirá y controlara las actividades propias del departamento de créditos, estando capacitado para decidir sobre la conveniencia de la aplicación de diversos métodos de análisis y calificación de créditos.</p>	

COOPERATIVA MODELO, R. L.	Pagina 2/8
MANUAL DE FUNCIONES AREA DE CREDITOS	Fecha de Vigencia:
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO: JEFE DE CREDITOS	
Responsabilidad:	Es responsable de la supervisión de la investigación, análisis y calificación de las solicitudes de créditos y demás tareas realizadas por parte de los analistas a fin de que el riesgo en obtener clientes malos en cartera sea mínimo, acatando las normas y procedimientos encomendados y velando por el cumplimiento de los objetivos fijados por la empresa para dicho departamento.
IV. Especificaciones del puesto	
Educativas:	Perito Contador o Perito en Administración con estudios universitarios de licenciatura concluidos en cualquiera de las carreras de Administración de Empresas, Contaduría Pública y Auditoría o carrera afín (preferiblemente ya graduado).
Experiencia:	Cuatro años de experiencia en investigación, análisis y calificación de solicitudes de asociados para la autorización de créditos (contando con los conocimientos teóricos y prácticos esenciales del puesto de analista de créditos al cual debe de dirigir).
Habilidades y destrezas:	<p>Conocimiento de computación en procesadores de palabras, hojas electrónicas y presentaciones visuales en ambiente Windows.</p> <p>Cultura de servicio al cliente.</p> <p>Capacidad de liderazgo y don de mando.</p> <p>Poseer iniciativa y habilidad de negociación.</p> <p>Excelentes relaciones interpersonales.</p> <p>Interés investigativo hacia con los asociados.</p> <p>Dinamismo en la realización de sus labores.</p> <p>Conocimientos legales y fiscales en materia de créditos.</p>
Requisitos no Indispensables pero deseables	Cursos adicionales de capacitación en materia de análisis y calificación de créditos

COOPERATIVA MODELO, R. L.	Pagina 3/8
MANUAL DE FUNCIONES AREA DE COBROS	Fecha de Vigencia:
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO: JEFE DE COBROS	
<p>I. Identificación</p> <p>Titulo del Puesto: Jefe de Cobros</p> <p>Código CO-01</p> <p>Ultimo puesto obtenido: Auxiliar de cobros</p> <p>Ubicación administrativa: Departamento de cobros</p> <p>Inmediato Superior: Gerente general</p> <p>Subalternos: Auxiliar de cobros</p> <p>II. Descripción General</p> <p>Naturaleza del puesto: Puesto con carácter administrativo y financiero, responsable de la gestión de cobros a asociados de la cooperativa (recuperación de la inversión en cartera) cumpliendo con normas y procedimientos para el departamento.</p> <p>III. Descripción Especifica</p> <p>Atribuciones Revisión, distribución y supervisión diaria de las tareas a realizar por parte de los auxiliares cobradores. Resolución de problemas, dudas y consultas que se formulen por parte de los subalternos, en materia de gestión de cobro. Determinar e implementar métodos y técnicas de cobro necesarios a emplear para el requerimiento de pago a los deudores (llamadas telefónicas, cartas, telegramas, envío de cobradores, etc.) que han de utilizar los auxiliares de cobros según las circunstancias de las cuentas y los tipos de clientes. Velar por el cumplimiento de las metas mensuales de cobros.</p> <p>Relaciones de Trabajo Por la importancia de sus funciones, sus relaciones laborales serán muy frecuentes con la Gerencia General. Así también con los auxiliares de cobros. Mantendrá estrecha comunicación con las jefaturas de créditos y de contabilidad, encargados de caja, oficial de créditos y la unidad de asesoría jurídica (con esta ultima en los casos de cobro vía legal).</p> <p>Autoridad: Por la autoridad conferida en el puesto, tiene autoridad para delegar, dirigir y controlar las actividades propias del departamento de cobros, pues esta capacitado para decidir sobre los métodos mas apropiados de gestión de cobros a clientes.</p>	

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Página 4/8
MANUAL DE FUNCIONES AREA DE COBROS		Fecha de Vigencia:
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO: JEFE DE COBROS		
Responsabilidad:	<p>Es responsable del eficiente cobro a clientes por parte de sus auxiliares de cobros proceso en el cual él también interviene si las circunstancias lo ameritan, así como del cumplimiento de la meta mensual de cobros mediante la elaboración y ejecución del plan de cobranza.</p> <p>Tiene a su cargo la supervisión de las siguientes tareas: Disminución de resultados en reportes de antigüedad de saldos, a fin de mantener un margen mínimo de cuentas morosas; el movimiento de cuenta corriente por cliente (pagos mensuales de los clientes); la preparación y envío de recordatorios de cobro y recuperación de cheques rechazados. Decide sobre el traslado de expedientes a asesoría jurídica para iniciar el proceso legal de cobro según las normas establecidas.</p>	
iv. Especificaciones del puesto		
Educacionales	Perito contador o Perito en Administración, con estudios universitarios concluidos de licenciatura en cualesquiera de las carreras de Administración de Empresas o Contaduría Pública y Auditoría, (preferiblemente ya graduado).	
Experiencia	Cuatro años de experiencia en materia de cobro con conocimientos teóricos prácticos principalmente del puesto de auxiliar de cobros al cual debe de dirigir. Experiencia en elaboración y ejecución del plan de cobranza.	
Habilidades y destrezas	<p>Conocimientos en computación: Procesadores de palabras, hojas electrónicas, presentaciones visuales en ambiente Windows.</p> <p>Poseer iniciativa y habilidad de negociación y capacidad de persuasión hacia los clientes.</p> <p>Capacidad de liderazgo y don de mando</p> <p>Excelentes relaciones interpersonales y habilidad numérica</p> <p>Conocimientos legales y fiscales en materia de cobros de préstamos concedidos.</p>	
Requisitos no Indispensables pero Deseables	Cursos adicionales de capacitación en gestión de cobros.	

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Página 5/8
MANUAL DE FUNCIONES AREA DE CREDITOS		Fecha de Vigencia:
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO: OFICIAL DE CREDITOS		
<p>I. Identificación</p> <p>Titulo del Puesto: Oficial de Créditos</p> <p>Código CR-01-01</p> <p>Ultimo puesto obtenido: Dentro de la empresa ninguno, pero se acepta que haya sido auxiliar de otro(s) departamento (s) de la cooperativas</p> <p>Ubicación administrativa: Departamento de créditos</p> <p>Inmediato Superior: Jefe de Créditos</p> <p>Subalternos: Ninguno</p> <p>II. Descripción General</p> <p>Naturaleza del puesto: Se ocupa del correcto análisis y calificación de los créditos solicitados por los asociados.</p> <p>III. Descripción Especifica</p> <p>Atribuciones Investigar y verificar los datos proporcionados por los asociados en sus solicitudes de créditos. Ingresar al sistema Crescor la información del asociado y codeudor y calificar en base al método de ponderación por factores.</p> <p>Relaciones de Trabajo Deberá mantener una estrecha comunicación principalmente con el jefe de departamento. Las relaciones laborales internas con el personal de cobros y contabilidad.</p> <p>Autoridad: Ninguna</p> <p>Responsabilidad: Es responsable de la efectiva y eficiente investigación y calificación de los créditos solicitados por los asociados que le han sido asignados por parte del jefe de créditos, cumpliendo con las normas y objetivos fijados por la cooperativa.</p>		

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Pagina 6/8
MANUAL DE FUNCIONES AREA DE CREDITOS		Fecha de Vigencia:
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO: OFICIAL DE CREDITOS		
IV. Especificaciones del puesto		
Educacionales	Perito contador o Perito en administración, con estudios universitarios en Administración de Empresas, Contaduría Pública y Auditoría o carrera afín, cursando actualmente como mínimo el tercer año.	
Experiencia	No indispensable, pero si deseable	
Habilidades y destrezas	Conocimientos en computación: Procesadores de palabras, hojas electrónicas, en ambiente Windows. Excelentes relaciones interpersonales y habilidad numérica Dinamismo en la realización de sus labores Iniciativa e interés de investigación en la realización de sus actividades.	

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Pagina 7/8
MANUAL DE FUNCIONES AREA DE COBROS		Fecha de Vigencia:
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO: AUXILIAR DE COBROS		
I. Identificación		
Titulo del Puesto:	Auxiliar de cobros	
Código	C0-01-01	
Ultimo puesto obtenido:	Dentro de la empresa ninguno, pero se acepta que haya sido auxiliar de otro(s) departamento (s) de la cooperativas	
Ubicación administrativa:	Departamento de cobros	
Inmediato Superior:	Jefe de Cobros	
Subalternos:	Ninguno	
II. Descripción General		
Naturaleza del puesto:	Se ocupa de la adecuada gestión de cobro, cumpliendo con las políticas autorizadas para ello.	
III. Descripción Especifica		
Atribuciones	<p>Realizar gestión de cobro por medio de llamadas telefónicas, cartas, fax, telegramas y visitas a los asociados con cuotas pendientes de pago o próximas a vencerse el plazo lo cual es realizado en base al plan de cobranza del mes y reportes de morosidad.</p> <p>Diseño de rutas para realizar la cobranza al domicilio de los asociados que así lo requieran.</p> <p>Mantener informado constantemente al jefe de cobros de la situación de los clientes con relación a su pagos.</p> <p>Trasladar copias de expedientes al abogado para iniciar proceso legal de cobro.</p>	
Relaciones de Trabajo	Deberá mantener una estrecha comunicación principalmente con el jefe de departamento. Adicionalmente mantendrá una comunicación constante con el personal de créditos mediante reuniones programadas con la finalidad de que exista un intercambio de información acerca del comportamiento de pago de los socios activos.	

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Pagina 8/8
MANUAL DE FUNCIONES AREA DE COBROS		Fecha de Vigencia:
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO		
Autoridad:	Ninguna	
Responsabilidad:	Responsable del efectivo y eficiente cobro a clientes.	
IV. Especificaciones del puesto		
Educacionales	Perito contador o Perito en administración, con estudios universitarios en Administración de Empresas, Contaduría Pública y Auditoria o carrera afín, cursando actualmente como mínimo el primer año.	
Experiencia	No indispensable, pero si deseable	
Habilidades y destrezas	<p>Excelentes relaciones humanas. Ejecución correcta de operaciones matemáticas Iniciativa e interés en el perfeccionamiento de sus actividades. Tenacidad en el desarrollo de su trabajo, lo que implica no desalentarse por la dificultad de las tareas de cobros. Persuasión para el logro del pago de clientes.</p>	
Elaborado por: Sandra Calderón	Revisado por Miguel Angel González	Fecha de Elaboración: 12 de enero 2005

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Página 1/3
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE CREDITOS		No de Pasos 6 No de Formas 3
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No.	1	
Nombre del procedimiento:	Solicitud de Crédito	
<p>1. Propósito</p> <p>Debido a que el crédito es un negocio arriesgado, es importante que sea evaluado convenientemente, conocer al asociado mediante información objetiva y real. Por lo anterior la solicitud cumplirá esa función ya que es más económico obtener del solicitante estas guías y después simplemente verificarlas por medio de otra investigación, si se considera conveniente.</p> <p>2. Alcance:</p> <p>La solicitud de crédito es uno de los instrumentos de mayor peso en la evaluación del análisis crediticio por lo tanto se debe evaluar y cuestionar la información que el solicitante proporcione para determinar si es totalmente confiable, pues de ello depende la calidad de análisis que se realice.</p> <p>3. Responsable:</p> <p>Oficial de Créditos</p> <p>4. Documentos necesarios:</p> <p>Cuando se trata de un primer crédito fiduciario, hipotecario o prendario, los asociados deben presentar la siguiente documentación:</p> <p>Requisitos Generales para cualquier crédito</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Solicitud de crédito b) Libreta de aportaciones y ahorro c) Constancia de trabajo (deudor y fiador) d) Fotocopia de cédula e) Ultimo recibo de luz, agua o teléfono de su residencia 		

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Pagina 2/3
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE CREDITOS		No de Pasos 6 No de Formas 3
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No.	1	
Nombre del procedimiento:	Solicitud de Crédito	
<p>Requisitos Específicos para Créditos Fiduciarios</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotocopia de cédula (Fiador) b) Ultimo recibo de luz (Fiador) c) Codo de cheque o boleta del pago del ultimo sueldo (deudor y fiador) d) Deben ser asalariados e) Estar afiliados al IGSS f) Estabilidad laboral mínima de un año g) Laborar para empresas distintas <p>Requisitos Específicos para Crédito Hipotecario</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Título de propiedad del inmueble a hipotecar (escritura) b) Certificación reciente del registro de la propiedad (máximo 15 días de extendida) c) Avaluó del inmueble (Este lo realiza la Cooperativa) d) Estado patrimonial <p>5. Normas específicas</p> <p>Todos los documentos necesarios, deben estar llenados correctamente y los datos deben confrontarse para verificar que sean los correctos. (Ej. número de cédula, direcciones, firma etc.) Estos requisitos deben estar incluidos en la política de crédito.</p> <p>6. Descripción de procedimientos:</p>		

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Página 3/3
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE CREDITOS		No de Pasos 6 No de Formas 3
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No. 1 Nombre del procedimiento: Solicitud de Crédito		
Responsable		Descripción
Oficial de Créditos	1	– Recibe la papelería según los requisitos para el tipo de crédito que se solicite y además las formas SC-01 CONSTANCIA DE TRABAJO, SC-02 CERTIFICACION DEL DEUDOR Y FIADOR.
	2	– Revisa la papelería, si están completos los documentos, continua con la entrevista. Si no están completos los devuelve al asociado para que complete la papelería.
	3	– Entrevista al solicitante para crear una base de datos en el sistema Crescor y luego emitir la forma SC-03 SOLICITUD DE CREDITO.
	4	– Verifica la información proporcionada por los interesados: Record crediticio, endeudamiento, capacidad de pago y análisis de la garantía.
	5	– Verifica en el sistema de información de la cooperativa cuando es préstamo fiduciario, que los fiadores no estén comprometidos con otro préstamo.
	6	– Traslada el expediente completo a la unidad de análisis de crédito.
Elaborado por: Sandra Calderón	Revisado por Miguel Angel Gonzalez	Fecha de Elaboración: 12 de enero 2005

CONSTANCIA DE TRABAJO

Por este medio hacemos contar que el (la) señor(a): _____

Trabaja en esta Empresa desde el _____ de _____ del _____

No de Afiliación al IGSS es: _____

Actualmente desempeña el cargo de: _____

Obteniendo un ingreso mensual así:

Salario Base _____ (Q. _____)

Bonificación: _____ (Q. _____)

Comisión o Escalafón _____ (Q. _____)

Otros _____ (Q. _____)

TOTAL _____ (Q. _____)

Los que hacen efectivo en forma:

Semanal _____ Quincenal _____ Mensual _____

A la presente fecha se le efectúa descuento mensual a su salario de (Q. _____)

Por concepto de: Préstamo (Q. _____) Embargo Judicial (Q. _____)

I.G.S.S. (Q. _____) Otros (Q. _____)

Nombre de la empresa _____

No. Patronal IGSS _____

Actividad de la Empresa _____

Dirección _____

En caso de laborar en agencia o sucursal, colocar la dirección en este espacio

Teléfono: _____

Nombre y cargo de la persona que informa: _____

Lugar y fecha: _____

Firma de la persona que Informa: _____

SELLO

**SI SE COMPRUEBA QUE LA INFORMACIÓN ES INCORRECTA DE OFICIO NO SE
CONTINUARA CON EL TRAMITE**

CERTIFICACIÓN DEL DEUDOR Y FIADOR

*Esta hoja debe ser llenada y firmada por el deudor y fiador
de preferencia a maquina o con letra legible*

DATOS

Nombre completo _____

No. De Cedula de Vecindad: _____ Extendida en: _____

No. de Nit: _____ Dirección de Correo Electrónico: _____

No. de Afiliación I.G.S.S. _____

OTRA INFORMACION

Dirección de su residencia _____

Es propia: _____ amortizándose: _____ de un familiar _____ alquilada _____

Tiempo de vivir en esa dirección _____

Si tiene propiedades anote: _____ Finca No. _____ Folio: _____

Del libro: _____ de _____

Si tiene vehículo anote Marca: _____ Modelo: _____ Color: _____

A nombre de: _____ No. De Placa: _____

REFERENCIAS BANCARIAS

1) No. de Cuenta Cooperativa Modelo _____

2) Cuenta Cheques No. _____ Banco _____

3) Cuenta Ahorros No. _____ Banco _____

4) Tarjeta de Crédito No. _____ Banco _____

5) Tarjeta de Crédito No. _____ Banco _____

REFERENCIAS PERSONALES

	Nombre Completo	Dirección de su casa y/o lugar de trabajo	Teléfono
1°.	_____	_____	_____
2°.	_____	_____	_____
3°.	_____	_____	_____

HAGA MENCION DE SUS DOS TRABAJOS ANTERIORES

Nombre de la empresa _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Motivo que amerito su retiro en esa empresa: _____

_____ Tiempo laborado _____

Nombre de la empresa _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Motivo que amerito su retiro en esa empresa: _____

_____ Tiempo laborado _____

Usted es fiador del señor (a) _____ Con No. De cuenta _____

Desde hace cuanto tiempo lo conoce _____ años.

Doy fe que los datos anteriores son verídicos y exactos.

Lugar y fecha _____ (F) _____

**SI SE COMPRUEBA QUE LA INFORMACION ES INCORRECTA DE OFICIO NO SE
CONTINUARA CON EL TRAMITE**

SOLICITUD DE CREDITO

COOPERATIVA MODELO, R.L.

Numero:

Fecha:

I. Informacion del Solicitante						
Asociado No.	Identificación	Extendida en:	Fecha Socio:	Fecha Nacimiento:	Sexo:	Estado Civil
Nacionalidad:	Profesión u Oficio:		Dependientes:	Posee Bienes Inmuebles:	Nit:	
Dirección	Estabilidad Domiciliar			Teléfono	Fax	
Parientes que vivan con usted			Dirección			
Referencias Personales						
Para Asalariados						
Lugar de Trabajo			Dirección Trabajo			
Teléfono			Cargo		Fecha inicio de Actividad	
Referencias Crediticias y Comerciales Externas						
			Cuenta		Monto	
Datos Conyuge						
			Ocupación	Empresa	No. de Asociado	
II Informacion del Financiamiento						
Monto		Frecuencia pago capital		Frecuencia pago interes		Plazo Destino
III Informacion Sobre						
Descripción Garantía Inmobiliaria		Nombre del Propietario		Finca	Folio	Libro Departamento Valor
Descripción Garantía Prendaria y Otra				Fecha		
Nombre de fiadores / Dirección		No. Asociado	Identificación	Edad	Bienes E/Civil	Cargas Profesión/Tel

Declaramos que la información anotada en esta solicitud y en otros anexos es verdadera. Autorizamos a la Cooperativa para que realice las verificaciones necesarias y aceptamos que cualquier falsedad sera razón suficiente para rechazar esta solicitud.

(f)

Empleado Responsable

COOPERATIVA MODELO, R.L.		Pagina 1/3	
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE CREDITOS		No de Pasos	11
		No de Formas	4
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
Procedimiento No. 2		Nombre del procedimiento: Análisis de la solicitud de crédito	
<p>1. Propósito</p> <p>Que el procedimiento de análisis este basado en el principio de que el esfuerzo y los costos del análisis deben guardar relación directamente proporcional con el tamaño del préstamo y los intereses que este reportará a la cooperativa. La calidad de la información es determinante pues el análisis constituye un punto de apoyo para tomar una decisión sobre la solicitud del préstamo.</p> <p>2. Alcance:</p> <p>Además de los reportes generados por el sistema parametrizado Crescor, el analista de crédito debe poner en práctica su criterio, capacidad investigativa y sentido común y hacer una selección de la diversas fuentes de información para determinar la veracidad de la información y obtener un análisis adecuado.</p> <p>3. Objetivo:</p> <p>Constituir un punto de apoyo para tomar una decisión acertada sobre la solicitud del préstamo, para agilizar el trámite y lograr ofrecer un buen servicio de crédito.</p> <p>4. Responsable</p> <p>Analista de Créditos</p> <p>5. Documentos necesarios para el análisis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente trasladado por el oficial de créditos • Reportes emitidos por Crescor: Descripción de factores Capacidad de pago Dictamen <p>6. Normas específicas</p> <p>El analista de créditos debe conocer y manejar adecuadamente el sistema parametrizado llamado Crescor, para poder utilizarlo eficazmente, debe contar con el manual del usuario del programa Crescor y conocer el reglamento de crédito aprobado (Ver anexo 3).</p> <p>7. Descripción de procedimientos</p>			

COOPERATIVA MODELO, R.L.		Página 2/3
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE CREDITOS		No de Pasos 11 No de Formas 4
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No. 2		
Nombre del Procedimiento : Análisis de la solicitud de crédito		
Responsable	No	Descripción
Analista de Créditos	1	– Recibe el expediente elaborado por el oficial de créditos.
	2	– Analiza las garantías, si no existe valuador el realiza estas funciones.
	3	– Verifica el record crediticio del asociado solicitante
	4	– Analiza todos los documentos legales y administrativos del solicitante, así como su verificación en el campo si es necesario.
	5	– Verifica la capacidad de pago y supervisa los limites de crédito
	6	– Sugiere el período de duración del crédito
	7	– Realiza el análisis e interpretación de los estados financieros.
	8	– Ingresa al programa Crescor para imprimir las formas SC-04 DESCRIPCION DE FACTORES/SOLICITANTE y la forma SC-05 CAPACIDAD DE PAGO.
	9	– Emite la forma SC-06 RESOLUCIÓN basado en el análisis realizado y en concordancia con lo establecido en el reglamento de crédito, que indiquen las condiciones más adecuadas para conceder el crédito.

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Pagina 3/3
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE CREDITOS		No de Pasos 11 No de Formas 4
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento: Análisis de la solicitud de crédito		
Responsable	No	Descripción
	10	– Emite la forma SC-07 DICTAMEN sobre la factibilidad del crédito basado en el resultado de su análisis donde manifieste en forma resumida pero clara la opinión de esa unidad.
	11	– Traslada el expediente completo al Comité Técnico de Créditos para la autorización definitiva del otorgamiento del crédito.
Elaborado por: Sandra Calderón	Revisado por Miguel Angel González	Fecha de Elaboración: 12 de enero 2005

Descripción de Factores/Solicitante

Cooperativa, R.L.				Fecha	
ASOCIADO:	Cuota Estimada Asoc	Primera Cuota	Cuota Capital	Cuota Intereses	
1. Perfil del Solicitante Dependientes: Antigüedad como asociado: Estabilidad Domiciliar: Tenencia de bienes inmuebles:	2. Record Crediticio				
	<i>No. Préstamo</i>	<i>Monto</i>	<i>Cuotas atrasadas</i>		
3. Capacidad de pago	Sueldo Líquido Ingresos negocio propio Otros Ingresos Sueldo o utilida del conyugue Total Ingresos _____ Cuotas préstamos vigentes Valor primera cuota préstamo Solicitado ***Total Pago de Préstamos*** Indicador: Cuota/Ingresos *100 Porcentaje aplicado por el analista: _____				
4. Estabilidad Laboral					
5. Indicador de Ahorro/Crédito					
Saldo aportaciones	Saldo Ahorros	Saldo Crédito Vigente	Monto Créditos Solicitado	Indicador Ahorro/Crédito	
6. Referencias Externas	N/A	No. Préstamo	Cancelado Monto	Calificación	
7. Endeudamiento					

Punteo Total:

INSTRUCCIONES PARA EL USO DE LA FORMA SC-04 DESCRIPCION DE FACTORES / SOLICITANTE.

A. Niveles de análisis del sistema Crescor

Se contempla tres niveles o grados de profundidad del análisis crediticio, tomando como base el monto del préstamo solicitado. El nivel 1 es el grado de análisis mas sencillo, el nivel 2 es el mediano y el nivel 3 es el de mayor profundización. Esto obedece a que no es lo mismo analizar un préstamo de Q. 1,000.00 que uno de Q. 50,000.00 la clasificación es la siguiente:

NIVEL DE ANALISIS	1	2	3
Monto de Crédito	Hasta Q. 15,000.00	De Q. 15,001 a Q. 40,000.00	Mayor de Q. 40,000.00
Número de los factores de análisis	4	6	7

Como puede observarse, el nivel 1 contempla 4 factores de análisis, el nivel 2 incluye 6 y el nivel 3 incluye 7 factores.

B. Factores que se Analizan

Los principales factores de análisis que se incluirán en la evaluación de una solicitud de crédito son:

1. **Perfil del Cliente:** Son características laborales, sociales, personales y familiares que indican quien es el solicitante si tiene dependientes, su estabilidad domiciliar, la fecha en que inicio su relación con la cooperativa y si tiene bienes inmuebles. Estas influyen en el cumplimiento del pago del préstamo.

2. Record Crediticio

El record crediticio es una información valiosa con que cuentan las cooperativas, la cual es totalmente confiable e incorruptible.

Se debe registrar el comportamiento de pago del cliente en préstamos anteriores. Existe una casilla de observaciones para comentar cualquier eventualidad en el registro del record.

Para calificar el record crediticio es indispensable que la cooperativa cuente con un archivo funcional de la información sobre los pagos de los préstamos otorgados a cada asociado, preferentemente en forma automatizada para facilitar su consulta.

3. Capacidad de Pago

Una parte importante del análisis de solicitudes de crédito es determinar la fuente y la periodicidad con que generan los ingresos, el cual se realiza dependiendo de las áreas las cuales están divididas en: Empresarios y Ganaderos, Asalariados y Agricultores.

En esta sección se visualiza la información de la cuota a pagar. La cuota estimada por el cliente se refiere a una pregunta inductiva realizada a éste para determinar la cuota que a su juicio puede pagar

4. Experiencia en la Actividad o Estabilidad Laboral

Se pondera este factor de acuerdo a la forma en que genera sus ingresos el solicitante así:

Experiencia en la actividad: Se usa cuando el solicitante posee un negocio o realiza una actividad en forma independiente. (No. de años que tiene de realizar una actividad económica en forma independiente).

Estabilidad laboral: Es el tiempo que posee el solicitante de trabajar como asalariado para una empresa o institución.

5. Indicador de Ahorro y Crédito

Mide la proporción que representa el promedio del saldo final de los últimos tres meses de ahorro y aportaciones, respecto a los préstamos adeudados a la cooperativa, incluyendo el crédito solicitado.

Mientras mayor sea el indicador, mayor es el puntaje. A mayor nivel del indicador, significa que la cooperativa esta financiando el crédito en mayor proporción con fondos del asociado, lo que hace más rentable y menos riesgosa la operación.

6. Referencias Crediticias y Comerciales

Es el historial crediticio que poseen los asociados de las cooperativas en otras instituciones financieras y en casas comerciales

Se otorga el puntaje más alto a las referencias buenas, un puntaje inferior a las regulares y ninguno a las referencias malas.

7. Endeudamiento

Mide la proporción que representan las deudas del asociado con relación a su activo total. El endeudamiento considerado es un endeudamiento proyectado ya que se incluye el valor del préstamo solicitado. Esto obedece a que la situación de endeudamiento puede cambiar con el nuevo préstamo

Mientras mayor sea el endeudamiento del asociado, mas comprometida será su situación, ya que tiene que dirigir buena parte de sus ingresos para pagar dichas deudas. Así también la propiedad de sus activos la tiene compartida con sus acreedores y por ende en las nuevas deudas que desee constituir, el margen de garantía será menor.

FORMA SC-05

Solicitud No. **CAPACIDAD DE PAGO FIADORES** Fecha
 ASOCIADO: Solicitante: Monto

<p>Nombre del fiador 1</p> <p>Sueldo Liquido</p> <p>Ingresos negocio propio</p> <p>Otros Ingresos</p> <p>Sueldo o utilidad del conyuge</p> <p>Total Ingresos</p> <p>Cuotas préstamos vigente</p> <p>Valor primera cuota préstamo Solicitado</p> <p>***Total Pago de Prestamos***</p> <p>Indicador: Cuota/ingresos *100</p> <p>Porcentaje aplicado por el analista:</p>	<p>Capacidad de pago Asalariado</p> <hr style="width: 100%;"/>
<p>Nombre del fiador 2</p> <p>Sueldo Liquido</p> <p>Ingresos negocio propio</p> <p>Otros Ingresos</p> <p>Sueldo o utilidad del conyuge</p> <p>Total Ingresos</p> <p>Cuotas préstamos vigente</p> <p>Valor primera cuota préstamo Solicitado</p> <p>***Total Pago de Prestamos***</p> <p>Indicador: Cuota/ingresos *100</p> <p>Porcentaje aplicado por el analista:</p>	<p>Capacidad de pago Asalariado</p> <hr style="width: 100%;"/>

Para el cálculo del indicador de capacidad de pago se excluyo el ingreso del coyuge

COOPERATIVA MODELO

DICTAMEN

Solicitud No.:

Asociado No.

Nombre:

1. Sobre el Solicitante:

Analista

Referencias Personales

Jefe o Supervisor

Otros

2. Sobre las Garantías

Recomendación del Analista:

(f) Analista de Crédito

(f) Jefe Supervisor

RESOLUCION

De conformidad con el punto No. _____ del acta _____ de la sesión celebrada el _____
El Comité Técnico de Créditos de la Cooperativa _____ **RESUELVE**
_____ con los términos y condiciones siguientes:

Deudor:

Monto:

Destino:

Garantía:

Plazo:

Forma de Pago:

Tasa de Interés:

Desembolsos

Condiciones Especiales:

Observaciones:

Lugar y Fecha

PRESIDENTE

VICEPRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL I

VOCAL II

No.

COOPERATIVA MODELO, R. L.	Pagina 1/2	
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE CREDITOS	No de Pasos	7
	No de Formas	0
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No.	3	
Nombre del Procedimientos:	Autorización y Formalización	
<p>1. Propósito:</p> <p>La autorización es la última instancia para identificar riesgos, se deben tomar decisiones con mentalidad empresarial y sin compadrazgos ni sentimentalismos y la formalización determina el compromiso legal entre la Cooperativa y el asociado.</p> <p>3. Alcance:</p> <p>Este momento es el más importante en el proceso del servicio del crédito, por cuanto la decisión que se tome y la base técnica e informativa de la misma, influirán en el comportamiento de los beneficiarios, descartando otros factores incontrolables.</p> <p>3. Responsables:</p> <p>Comité Técnico de Créditos Asesor Jurídico Oficial de Créditos</p> <p>4. Documentos necesarios</p> <p>Expediente completo de la solicitud de crédito Resolución Dictamen</p> <p>1. Normas Especificas</p> <p>Formalizar los créditos dependiendo de la garantía y el monto del préstamo solicitado, el cual puede ser en contrato de mutuo, documento privado con legalización notarial de firmas (ver anexo 1) o en escritura pública y si es crédito prendario se formaliza con la letra de cambio.</p> <p>6. Descripción del procedimiento</p>		

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Página 2/2
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE CREDITOS		No de Pasos 7 No de Formas 0
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No. 3 Nombre del procedimiento: Autorización y Formalización		
Responsable		Descripción
Comité Técnico de Créditos Asesor Jurídico Oficial de Crédito	1	– Recibe el expediente completo con la previa verificación de todos los datos.
	2	– Revisa que toda la documentación este completa y realiza el análisis para dar su opinión.
	3	– Rechaza o autoriza el crédito aplicando el reglamento de crédito.
	4	– Elabora el acta para los préstamos aprobados en la cual se deben incluir todos los términos y condiciones bajo los cuales se autoriza el préstamo.
	5	– Traslada las solicitudes rechazadas o aprobadas al oficial de créditos para que de aviso al asociado y pasar a la etapa de formalización.
	6	– Elabora el documento para la formalización del crédito.
	7	– Llama al solicitante y fiadores en el caso del préstamo fiduciario, para que firmen los documentos legales que amparan el préstamo.
Elaborado por: Sandra Calderón	Revisado por Miguel Angel González	Fecha de Elaboración: 12 de enero 2005

COOPERATIVA MODELO, R. L.	Pagina 1/2	
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE CREDITOS	No de Pasos	8
	No de Formas	1
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No.	4	
Nombre del Procedimientos: Desembolso del préstamo		
<p>1. Propósito:</p> <p>Lograr que el tramite sea rápido, porque a partir del desembolso, el crédito comienza a generar intereses, por lo tanto, hacerlo con rapidez conviene a la cooperativa y cumple con la finalidad de dar un buen servicio además de recalcar que el registro debe estar según lo estipulado en el reglamento de crédito.</p> <p>2. Alcance:</p> <p>Para las entidades financieras las Normas Internacionales de Contabilidad requieren que los vencimientos de los activos correspondan con los vencimientos de los pasivos, por lo tanto un calce de vencimientos adecuado le puede evitar a la cooperativa problemas de liquidez en perjuicio de su imagen. (Anexo 2)</p> <p>3. Responsables:</p> <p>Gerencia Auditor Contador Oficial de créditos</p> <p>4. Documentos necesarios</p> <p>Expediente completo de la solicitud de crédito, con el documento legal de formalización donde se estipulan todas las condiciones del préstamo.</p> <p>5. Normas Especificas</p> <p>Los préstamos se registraran de acuerdo a la garantía, ya que esta es una clasificación que refleja la naturaleza misma de los contratos que le han dado vida jurídica a las obligaciones crediticias, además es útil para conocer como esta respaldada la cartera. El desembolso puede ser dependiendo del monto, en efectivo, cheque o transferencia a su cuenta de ahorros en la cooperativa.</p> <p>6. Descripción del procedimiento</p>		

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Página 2/2
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE CREDITOS		No de Pasos 8 No de Formas 1
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No. 4 Nombre del procedimiento: Desembolso del préstamo		
Responsable		Descripción
Oficial de Créditos	1	– Emite desde el programa Crescor la forma SC-08 ORDEN DE PAGO para trasladar a contabilidad previamente firmado por el deudor
Oficial de Créditos	2	– Solicitan un cheque al departamento de caja para emitirlo a nombre del beneficiario del préstamo o elaboran la orden de transferencia para depositarlo a la cuenta de ahorros del asociado.
Auxiliar de Contabilidad	3	– Recibe el expediente para ingresar los datos en el auxiliar del sistema contable con las condiciones pactadas y llevar la integración de la cuenta.
Auxiliar de Contabilidad	4	– Traslada el expediente al departamento de auditoria para que revisen que todos los datos estén correctos.
Auditoria Interna	5	– Recibe el expediente y verifica los datos para firmar con el visto bueno y lo traslada a gerencia para la firma del cheque o la transferencia.
Gerencia	6	– Recibe expediente completo para la firma correspondiente y lo traslada al oficial de créditos
Oficial de créditos	7	– Recibe el expediente con el cheque firmado para entregarlo al asociado.
Oficial de créditos	8	– Archiva el expediente completo.
Elaborado por: Sandra Calderón	Revisado por Miguel Angel González	Fecha de Elaboración: 12 de enero 2005

FORMA SC-08

Número _____

ORDEN DE PAGO
Por desembolso de préstamo

A favor de:

Numero de Asociado:

Por la Cantidad de:

Fecha:

Código de Cuenta	CONCEPTO	DEBE	HABER
	MONTO DEL PRESTAMO	0.00	
	-(Deducciones)		
	Autentica		0.00
	Recargo por Mora		0.00
	Comisión		0.00
	Pago Capital Préstamo		0.00
	Intereses		0.00
	Seguro de Vida		0.00
	Avaluó		0.00
	Gastos Varios		0.00
	Otros (Dep. Aportaciones o Cuenta Corriente)		0.00
	Valor Liquido a Recibir		0.00
	TOTAL	0.00	0.00

Liquido a recibir:

Forma de Pago:

Recibí Conforme (f) _____

Hecho por: (f) _____

Autorizado por: (f) _____

Revisado por: (f) _____

COOPERATIVA MODELO, R. L.	Pagina 1/4	
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE COBROS	No de Pasos	13
	No de Formas	3
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No.	5	
Nombre del Procedimientos:	Cobranza	
<p>1. Propósito:</p> <p>Velar por el cumplimiento de las normas, procedimientos y políticas de gestión de cobro de manera que sean actividades que se realicen eficientemente. Además mantener un margen de cuentas incobrables por créditos concedidos según los indicadores perlas.</p> <p>2. Alcance:</p> <p>La labor de cobro es todo un arte, porque involucra la aplicación de las técnicas propias de la labor relacionada con la sicología al elogiar al cliente que cumple con sus compromisos de pago, así como al presionar sutil y paulatinamente al asociado que por diversas causas, bajo su poder o no, ha incumplido con el pago establecido.</p> <p>3. Responsables:</p> <p>Gerencia Abogado Jefe de Cobros Auxiliar de cobros Auxiliar de créditos</p> <p>4. Documentos necesarios</p> <p>Reportes de Morosidad Cartas de cobro Telegramas, etc.</p> <p>5. Normas Especificas</p> <p>Los cobros deben realizarse por la vía administrativa o la vía judicial.</p> <p>6. Descripción del procedimiento</p>		

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Página 2/4
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE COBROS		No de Pasos 13 No de Formas 1
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No. 5		
Nombre del procedimiento: Cobro para asociados con mas de 3 cuotas atrasadas		
Responsable		Descripción
Auxiliar de cobros	1	Con base a su reporte de antigüedad de saldos, clasifica a los clientes con tres cuotas vencidas y que no tengan un convenio de pago por escrito y autorizado por gerencia
	2	Envía la forma SC-11 TELEGRAMAS DE COBRO a deudores y codeudores
	3	Si el asociado se presenta a efectuar su pago , se continua con el proceso normal de cobro, haciéndole las recomendaciones respectivas para sus futuros pagos.
	4	Si el cliente no efectúa el pago, el auxiliar informa al jefe de cobros de la situación.
Jefe de Cobros	5	Recibe información de asociados en mora y solicita expedientes correspondientes.
Oficial de créditos	6	Entrega expedientes de asociados a jefe de cobros y requiere firma de recibido
Jefe de Cobros	7	Recibe expediente y elabora listado de asociados morosos con copia, enviando la copia a gerencia general.
Auxiliar de Cobros	8	Traslada expedientes originales a auxiliar de cobros para que tome fotocopias completas de los mismos.
	9	Recibe documentos y toma fotocopias ordenándolas en carpetas y traslada a asesoría jurídica para iniciar el proceso judicial y solicita firma de recibido.
	10	Archiva expedientes originales en el departamento de cobros.

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Página 3/4
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE COBROS		No de Pasos 13 No de Formas 1
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No. 5 Nombre del procedimiento: Cobro para asociados con mas de 3 cuotas atrasadas		
Responsable		Descripción
Abogado	11	– Recibe expedientes fotocopiados, firmada de recibido e inicia el proceso legal.
Jefe de Cobros	12	– Elabora de forma mensual el informe "créditos trasladados a abogado durante el mes para cobro legal" con tres copias.
	13	– Distribuye copias del informe así: Comité de créditos Gerencia General Jefe de créditos
Elaborado por: Sandra Calderón	Revisado por Miguel Angel González	Fecha de Elaboración: 12 de enero 2005

EMPRESA EXTERNA

10000041914
 DAVILA SAMAYOA BLANCA ESTELA
 CALLE TACANA LT29 VILLA NUEVA

SU PRESTAMO FIDUCIARIO
 PRESENTA ATRASO CON FECHA DE VENCIMIENTO 30-09-04
 SOLICITAMOS PONERSE AL DIA EN LAS PROXIMAS 48 HORAS.
 CUENTA 1000041914
CUIDE SU RECORD CREDITICIO

SECCION DE COBRANZA COOPERATIVA MODELO, R. L. GUATEMALA
 23602546-23602547

2.2.1 COMPROBANTE DE ENTREGA

*NOMBRE DE LA COOPERATIVA O
 EMPRESA EXTERNA*

*FECHA
 No R. 377*

Destinatario

No hay número de casa

10000041914
 DAVILA SAMAYOA BLANCA ESTELA
 CALLE TACANA LT29 VILLA NUEVA

Casa Deshabitada

Persona Desconocida

Remitente
 SECCION DE COBRANZA COOPERATIVA MODELO
 23602546
 23602547

No hay esa dirección

Otras

COOPERATIVA MODELO, R. L.		Página 4/4
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS AREA DE COBROS		No de Pasos 9 No de Formas 0
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
Procedimiento No. 5 Nombre del procedimiento: Traslado de cuentas por cobrar a cuentas incobrables		
Responsable		Descripción
Gerente	1	Solicita al jefe del departamento de cobros listado razonado de clientes catalogados como incobrables.
Jefe de Cobros	2	Elabora listado mediante reportes mensuales, envía a asesoría jurídica para que lo avalen según los casos que allí han sido recibidos.
Abogado	3	Recibe y procede así: ✓ Si esta de acuerdo con el listado recibido lo firma y envía al jefe de cobros. ✓ Si no esta de acuerdo con el listado, lo devuelve anotando sus observaciones
Jefe de Cobros	4	Recibe listado, realiza correcciones recomendadas y envía a gerencia
Gerente	5	Recibe y revisa listado y solicita autorización al Consejo de Administración para trasladar los asociados contablemente como incobrables.
Presidente Consejo de Administración	6	Decide en reunión con la junta directiva la autorización del listado de asociados irre recuperables de la siguiente forma: ✓ Si no esta de acuerdo, devuelve a gerencia para que realicen cambios. ✓ Si esta de acuerdo con el contenido del listado, lo envía a contabilidad firmándolo con su visto bueno
Jefe de contabilidad	7	Recibe y le toma una fotocopia al listado para su operación contable y devuelve al jefe de cobros
Jefe de cobros	8	Recibe listado y corrobora en el sistema la operación .
	9	Archiva documento fotocopiado
Elaborado por: Sandra Calderón	Revisado por Miguel Angel González	Fecha de Elaboración: 12 de enero 2005

CONCLUSIONES

1. Las cooperativas de ahorro y crédito federadas son entidades sin fines de lucro, existen para servir a sus asociados y ofrecer un lugar seguro, cómodo y conveniente para depositar sus ahorros, acceder a préstamos y otros servicios a tasas razonables, además contribuyen en el desarrollo de la comunidad atendiendo principalmente a pequeños y medianos agricultores, micro y pequeños empresarios, asalariados, y sin olvidar, el crédito para vivienda.
2. La aplicación adecuada de políticas y la sistematización de procedimientos en el proceso de crédito tanto en la aprobación, formalización y recuperación, así como en la verificación de las operaciones, permite que los registros administrativos y contables proporcionen seguridad razonable de la situación financiera de las cooperativas, para una adecuada y oportuna toma de decisiones por parte de la administración.
3. Los indicadores de eficiencia utilizados en las cooperativas de ahorro y crédito federadas son alertas para la toma de decisiones sobre las operaciones que presentan riesgos, tales como la recuperación de créditos morosos por la vía administrativa, reducción de gastos operativos y la creación de estimaciones para préstamos incobrables, al utilizar estos indicadores se determina oportunamente donde está el problema para desarrollar estrategias para enfrentarlos en forma adecuada y oportuna.
4. El riesgo crediticio constituye la causa más importante de los problemas financieros para algunas cooperativas de ahorro y crédito porque los intereses sobre préstamos son su principal fuente de ingresos; y si no se administran en forma adecuada provocarán pérdidas. La deficiencia en la recuperación de préstamos, perjudica el crecimiento y la expansión de estas cooperativas, porque reduce la disponibilidad de fondos para conceder nuevos préstamos y afecta su imagen institucional.
5. El crecimiento cuantitativo y cualitativo de las cooperativas federadas, su solvencia económica y moral, su competitividad y la permanencia en el mercado financiero se debe al constante monitoreo y supervisión de FENACOAC.
6. La naturaleza de los recursos de las cooperativas de ahorro y crédito son en mayor proporción de corto plazo por lo tanto llevar un adecuado calce de vencimientos de activos y pasivos facilita determinar el plazo máximo para la concesión de créditos.

RECOMENDACIONES

1. Fomentar la educación cooperativa entre todos los miembros de estas entidades y darles a conocer por medio de asesorías, que puedan recibir de las entidades creadas para este fin, como el INACOP y la INGECOP, puesto que en la actualidad el campo de operaciones pueden desviar los objetivos; basados en la idea de la cooperación, en la acción conjunta y la ayuda mutua.
2. Que los directivos de las cooperativas adquieran conciencia de la importancia que tiene la función empresarial que desempeñan dentro de la misma, así como el de cumplir a cabalidad con sus obligaciones, como por ejemplo la actualización constante de políticas y procedimientos para la concesión de créditos lo cual se logra con el apoyo de equipos gerenciales altamente calificados.
3. Que las cooperativas apliquen adecuadamente políticas que logren mantener su cartera de crédito sana y que cumplan con los indicadores financieros establecidos por la Federación, pues estos muestran claramente donde están ubicados los problemas y así lograr mantener la necesaria liquidez, seguridad y solvencia en resguardo de los intereses de los asociados que han puesto su confianza en ellas.
4. Evaluar constantemente la estructura de control interno, para determinar que opera debidamente y que se actualice según los cambios que llegaran a surgir, para manejar una cartera sana y productiva que logre ingresos financieros necesarios para cumplir con las metas establecidas en los planes empresariales.
5. Se recomienda a las cooperativas de ahorro y crédito no federadas consideren la posibilidad de afiliarse a la Federación para que, contra la obligación de mantener disciplinas financieras acorde a su desarrollo económico, gocen de los beneficios que la Federación otorga tales como: asesorías en varios campos, encaje cooperativo, seguro a préstamos, desarrollo de sistemas de información en línea y otros productos que solo se logra bajo el concepto de integración.
6. Que los préstamos a largo plazo sean concedidos con el resultado de las reservas menos los activos improductivos o con préstamos externos contratados a largo plazo para no comprometer los ahorros de los asociados. Al mismo tiempo llevar un control adecuado de los intereses devengados no percibidos para una mejor ejecución de ingresos y gastos.

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

1. Alianza Cooperativa Internacional “Haciendo Negocios con las cooperativas de Guatemala”. Año 1995. 55 páginas.
2. Aramouni Alberto. “El Objeto en las Sociedades Comerciales” Segunda Edición. Editorial Astrea. Año 1,994. 259 Paginas.
3. Baldomero Cerda Richart. “ Las Sociedades Cooperativas en Particular” Bosch Casa Editorial Barcelona. 277 paginas.
4. Benítez, Dimitri Antonio. “Las Cooperativas en el Contexto del Materialismo Histórico y su Dialéctica” 2ª. Edición Talleres Impresos Ramírez agosto 1,999. 87 paginas.
5. Benítez, Dimitri Antonio. “Educación Cooperativa en Gráficas”. Editora Educativa. Año 2,000. 241 Paginas.
6. Benítez, Dimitri Antonio, “Lecciones de Cooperativismo”. Primera Edición Centro de Impresiones Graficas. 1,991. 28 Páginas.
7. Cepeda Alonso, Gustavo, “Auditoria y Control Interno”. Editora Emma Ariza Herrera. McGraw Hill Interamericana, S. A. Impreso en Colombia. Abril 1998. 234 Páginas.
8. Ezequiel Dimas. “Cooperativismo Didáctico”. Panamá. Enero 1,996. 134 Páginas.
9. Pérez Orozco, Gilberto Rolando / Perdomo Salguero, Mario Leonel. “Normas y Procedimientos de Auditoria”. Editores ECAFYA, Impreso en Impresos Garve, S. A. 1996. 178 Páginas.
10. Robledo Cesar “Proceso de la Investigación”. Edición y Compilación Guatemala: Facultad de Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2,000. 266 Páginas.
11. Westley Glenn D y Branch Brian. “Dinero Seguro, Desarrollo de Cooperativas de Ahorro y Crédito eficaces en América Latina”. Primera Edición. IDB Bookstore. Washington, DC. Junio 2,000. 310 Paginas.

LEYES Y NORMAS

12. Constitución de la República de Guatemala. Impreso en Librería Jurídica. Año 2000

13. Código Tributario (Decreto 6-91), impreso en Ediciones Legales Comercio e Industria.
14. Estatutos de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Editado por Central de Servicios Cooperativos Ediciones Fenacoac. Guatemala Julio 1,981.
15. Ley General de Cooperativas (Decreto Numero 72-78) y su Reglamento (Acuerdo Gubernativo Número M de E 7-79) Impreso por Jiménez & Ayala Editores.
16. Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto 27-92) y su Reglamento (Acuerdo Gubernativo Número 311-97) Impreso en Librería Jurídica.
17. Ley del Impuesto sobre la Renta (Decreto 26-92) y su Reglamento (Acuerdo Gubernativo Número 596-97)
18. Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos (Decreto Número 67-2001) y su Reglamento (Acuerdo Gubernativo Número 118-2002)
19. Ley de productos financieros (Decreto 26-95).
20. Normas Internacionales de Auditoria. IFAC. Comité Internacional de Practicas de Auditoria, (Norma 400)

FOLLETOS

21. Alianza Cooperativa Internacional “Haciendo Negocios con las Cooperativas de Guatemala”. 1995. 55 Páginas
22. Documentos cooperativos. “Foro: Desafíos del Cooperativismo de Cara al Nuevo Siglo” Año 1998. 103 páginas.
23. Fundación La Equidad Para el Desarrollo de la Solidaridad. “Desafíos del Cooperativismo de Cara al Nuevo Siglo”. Fotomecánica e Impresión Unión Grafica Ltda. Mayo de 1,998. 103 Páginas.
24. Jaime Humberto Chicas Hernández / Evelyn del Aguila de Reyes “Material de Apoyo para las Platicas de Orientación de Elaboración de Tesis”. Julio 2,000.
25. Marketing Tools, Asesoría y Capacitación. “Técnicas de Investigación y Plan para el Cobro Eficaz” Junio 2004. 37 Paginas.
26. Proyecto FENACOAC / HOLANDA GT-005901. “El Proceso del Crédito” Septiembre 2,000. 25 Páginas.

MANUALES

27. Normativa Prudencial mínima a ser observada por las cooperativas de Ahorro y Crédito del Sistema FENACOAC. Agencia Calificadora de Instituciones Woccu. 18 paginas
28. Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. “Sistema de Monitoreo Perlas”. Junio 2001. 34 páginas.

DIRECCIONES CORREO ELECTRONICO

29. Manfredo Añez Manéz @grupobisa.com “Aspectos Básicos del Análisis de Créditos”. www.gestiopolis.com
30. Ing.com.M.Patricio Barsallo Mendieta.coaccree@etapaonline.net.ec. ”Fundamentos Historicos y Teóricos del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito” www.geostiopolis.com
31. Jonathan Villasmil Jhonnyvu@tutopia.com. “Instituciones Financieras”
32. “Análisis y Evaluación de la Morosidad”. www.gesif.com
33. “Administración de Crédito / Morosidad y Control de Cobros”. www.inpyme.gob.ni.
34. “Productos y servicios: Asistencia Técnica” www.colac.com/productos/productos.asp

ANEXOS

ANEXO 1

COOPERATIVA MODELO RESPONSABILIDAD LIMITADA

RECONOCIMIENTO DE DEUDA

No.

En la ciudad de Guatemala el once de Enero del Dos mil cinco nosotros: _____
De _____ años, soltero (a) ESTUDIANTE de este domicilio, con residencia en _____
_____: con cédula de vecindad número de orden _____ y registro _____
extendida en _____ y _____ de _____ años, soltero
(a), de este domicilio con residencia en _____ Guatemalteco (a), cedula de vecindad número
de orden: _____ y registro _____ extendida en _____ Declaramos
que nos reconocemos solidariamente deudores de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MODELO
RESPONSABILIDAD LIMITADA, por la cantidad de _____ (Q. _____), que en
calidad de préstamo y a entera satisfacción hemos recibido de dicha cooperativa el día de hoy, según acta
_____ del COMITÉ TECNICO DE CRÉDITOS, del 15 de Diciembre del dos mil cuatro. PLAZO:
El préstamo se pagará en el plazo de Cuarenta y ocho meses contados a partir del once de enero del Dos Mil Cinco
y vencerá el día 10 de enero del Dos Mil Ocho FORMA DE PAGO: El capital adeudado se pagara mediante
amortizaciones mensuales y consecutivas de _____ y una ultima de
_____ a partir del doce de Febrero del dos mil cinco. INTERESES: sobre el capital adeudado se
reconoce y pagara intereses del Veintitrés por ciento anual sobre saldos deudores, y a partir de la fecha de emisión
del cheque por la cantidad mutuada; los que se cancelaran mensualmente juntamente con el pago de capital. Si el
pago se efectúa en la fecha establecida en este contrato la tasa de interés automáticamente se reducirá en dos
puntos porcentuales para este pago. RECARGO POR MORA: Se pagará por mora un tasa de interés del dos por
ciento mensual por cuota atrasada. Se acepta que el Consejo de Administración pueda modificar la tasa de interés y
la de recargo por mora, de acuerdo con las fluctuaciones del mercado financiero y se aplicará al saldo deudor desde
la fecha en que se disponga que entre en vigencia la disposición, sin necesidad de aviso previo o posterior. Todo
pago se efectuarán en las oficinas de la cooperativa cuya ubicación es de nuestro conocimiento, sin necesidad de
cobro o requerimiento alguno. VENCIMIENTO DEL PLAZO: Es aceptado que la cooperativa de por vencido el plazo y
exija el pago del saldo adeudado mas interese, gastos y costas en los siguientes casos a) por el incumplimiento de
cualquiera de las obligaciones que asumimos por el presente documento; b) por la omisión de un solo pago de
capital o interés en la forma y fecha convenidas; c) por dictarse mandamiento de embargo contra cualesquiera de los
deudores. d) Autorizo a la cooperativa para que abone a cuenta las aportaciones y ahorros constituidos en la
cooperativa a mi nombre o de (los) fiador (es). DISPOSICIONES FINALES: Renunciamos al fuero de nuestro
domicilio y nos sometemos a los tribunales que elija la cooperativa, aceptamos: a) que son de nuestra cuenta todos
los gastos y honorarios que ocasione este acto directa o indirectamente, inclusive los de protocolación de este
documento si la cooperativa lo considere necesario así como los de cobranza judicial o extrajudicial, b) que se
efectúen las citaciones, notificaciones y emplazamientos, en el lugar que hemos consignado como nuestra
residencia, en el entendido de notificar por escrito a la cooperativa, cualquier cambio de residencia por que se
tendrán por validas y bien hechas las que en lugar indicado se efectúen. c) que el crédito es cedible o negociable sin
necesidad de previo aviso o posterior notificación; y d) como buenas exactas las cuentas que la cooperativa lleve
acerca de este negocio y como liquida, exigible y de plazo vencido la cantidad que se demande. Leído el documento
y sabido de su contenido, objeto, efecto y valor legal lo aceptamos, ratificamos y firmamos.

(Firma del deudor)

(Firma del codeudor)

AUTENTICA

En la ciudad de Guatemala el ____ de ____ del _____ yo, el infrascrito notario DOY FE: Que las firmas que anteceden son AUTENTICAS, por haber sido puestas a mi presencia por los señores _____ y _____ se identifican con las cédulas de vecindad orden ____ y de registro números: _____ Extendida en _____ personas que firman al final de la presente acta de legalización.

(Firma del deudor)

(Firma del codeudor)

ANEXO 2
REGLAMENTO DE CREDITOS
COOPERATIVA "MODELO"

CAPITULO I
OBJETIVO DEL REGLAMENTO Y LEYES APLICABLES

Artículo 1o.- El presente reglamento de crédito, contiene los procedimientos específicos que guiarán la acciones involucradas en el servicio de crédito de la cooperativa, así como detallarán la forma exacta en la que deberán cumplirse las distintas actividades relacionadas.

Artículo 2o.- Este reglamento juntamente con la política de crédito, serán los instrumentos administrativos que la cooperativa utilizará para manejar una cartera sana y productiva que procure por los ingresos financieros que necesita para poder cumplir y desarrollar sus planes empresariales logrando la autosuficiencia financiera de la cooperativa, así como contribuir al desarrollo económico-financiero de los asociados usuarios de crédito.

Artículo 3o.- Los servicios de crédito que la cooperativa proporcione a su membresía, se regirán por las Leyes ordinarias del país que fueren aplicables; así como por los estatutos de la cooperativa y la política de crédito.

CAPITULO II
CONDICIONES GENERALES DEL CREDITO

Artículo 4o.- Las condiciones generales de las diferentes modalidades del crédito que la cooperativa establezca, se fijarán en la política de crédito respectiva.

SON SUJETOS DE CREDITO

Artículo 5o.- Podrán ser usuarios del servicio de crédito de la cooperativa, los miembros de la misma, que cumplan con los siguientes requisitos:

- a) Ser asociado.
- b) Estar solvente de pago de sus compromisos pecuniarios y otros derivados de su calidad de asociado.
- c) Poseer buen record crediticio, si fuera el caso.
- d) Poseer capacidad de pago y buenas referencias comerciales y/o personales, así como estar en pleno goce de sus derechos civiles y de los que le corresponden como asociados.

NO SON SUJETOS DE CREDITO

Artículo 6o.- Los asociados no podrán obtener financiamiento en los siguientes casos:

- a) Los asociados que sean fiadores de préstamos morosos, mientras el crédito se encuentre atrasado en sus pagos.
- b) Los menores de edad.
- c) Las personas Jurídicas.
- d) Los terceros (ahorrantes no asociados)
- e) Deudores morosos que hubieren sido enjuiciados.

CAPITULO III
PROCESO DE TRAMITE DE LAS SOLICITUDES

DOCUMENTOS QUE DEBEN PRESENTARSE:

Artículo 7o.- Los asociados para obtener financiamiento efectuarán las gestiones necesarias en el Departamento de Crédito de la cooperativa, debiendo presentar los siguientes documentos:

- a) Solicitud del préstamo.
- b) Estados Patrimoniales y relación de ingresos y egresos o balance general y estado de resultados si fuere el caso.
- c) Constancia de trabajo (solo asalariados)
- d) Fotocopias de cédula de vecindad de los deudores y fiadores.
- e) Constancia de ingresos.
- f) Certificación reciente del registro de la propiedad correspondiente a bienes propuestos en garantía, ó Fax informativo de libertad de gravamen por notario.
- g) Plan de inversión, el cual estará anexo al formulario de crédito (créditos productivos y de construcción)
- h) Declaración jurada de ingresos o el del impuesto sobre la renta según el caso.
- i) Patente de comercio si fuere comerciante individual.
- j) Cualquier otro documento que a juicio de la cooperativa deba adjuntarse o presentarse(Planos, permisos, licencias)

ENTREVISTA Y RECEPCION DE LA SOLICITUD:

Artículo 8o.- El personal encargado de obtener y consignar la información de los asociados solicitantes, en los diferentes formularios, deberán efectuar una entrevista por medio de la cual cuestionarán al requeriente, en todos aquellos aspectos o datos que sean de dudosa credibilidad, con el propósito de afinar la información, de tal forma que se cuente con expedientes de crédito, con información verdadera y confiable. Asimismo el encargado deberá proporcionar lineamientos a los solicitantes, sobre el buen manejo del crédito.

Artículo 9o.- Una vez que el solicitante a presentado y completado su solicitud, el encargado de la recepción de la solicitud de crédito le dará ingreso, trasladando el expediente respectivo a la unidad de análisis de crédito.

Artículo 10o.- El plazo máximo para la resolución de las solicitudes de crédito, será fijado en la Política de Crédito de la cooperativa.

ANALISIS DE LAS SOLICITUDES:

Artículo 11o.- El analista o encargado de crédito evaluará las solicitudes y emitirá el dictamen respectivo, considerando los siguientes aspectos:

- a) Veracidad de la información proporcionada por los interesados, lo cual deberá efectuarse antes de efectuar el análisis crediticio.
- b) Record Crediticio y referencias comerciales y/o personales.
- c) Endeudamiento.
- d) Capacidad de pago del deudor y fiador, según fuere el caso.
 - Por medio de sus ingresos si fuere asalariado.
 - Por medio de otros ingresos declarados y evaluación del proyecto, cuando se trate de financiamiento de actividades productivas.(rentabilidad, contraparte financiera del solicitante en el proyecto)

- e) Análisis de la Garantía (cobertura hipotecaria o prendaria y/o capacidad de pago del fiador (es) si fuere garantía personal.

Los destinos y sectores productivos que financiará la cooperativa serán establecidos en la política de crédito que anualmente aprobará el consejo de administración.

ORGANOS COMPETENTES PARA LA APROBACION DE CREDITOS

Artículo 12o.- Las instancias donde se conocerá y decidirá sobre las solicitudes de crédito son:

- a) El Consejo de Administración.
- b) El Comité Técnico de Crédito.
- c) Gerencia General.

Cada órgano decisorio, tendrá a su cargo la aprobación de las operaciones de crédito, según el monto de las mismas, lo cual será fijado por el Consejo de Administración, en la Política de Crédito.

Artículo 13o.- De acuerdo a los Estatutos de la cooperativa , el Consejo de Administración nombrará al personal de la cooperativa con capacidad técnica sobre el área crediticia, para conformar el Comité Técnico de la Institución, por recomendación de la Gerencia.

Artículo 14o.- La función principal de estos órganos, será la de conocer y decidir sobre la aprobación o no de las diferentes solicitudes de financiamiento presentadas por los asociados; así como de otro tipo de operaciones relacionado con la administración de la cartera de la cooperativa; para lo cual en pleno revisarán y analizarán las solicitudes sometidas a su consideración.

Artículo 15o.- Cuando el Consejo de Administración, conozca una solicitud crediticia de un directivo o empleado, el solicitante no deberá estar presente en dicha reunión.

Artículo 16o.- Las reuniones de Comité, se efectuarán periódicamente, dependiendo de la demanda crediticia. La Gerencia General está facultada para efectuar las convocatorias de los órganos decisorios según fuere el caso.

Artículo 17o.- Las resoluciones de los órganos de aprobación, serán comunicadas inmediatamente a los asociados. En caso de rechazo, se les deberá comunicar las causas que motivaron tal resolución.

CAPITULO IV **FORMALIZACION DE LAS OPERACIONES**

Artículo 18o.- Los instrumentos legales que se utilizarán para formalizar las distintas operaciones de crédito serán los siguientes:

- a) Créditos Fiduciarios.

Para formalizar un crédito fiduciario, se utilizará el Reconocimiento de Deuda, el Contrato de Mutuo o escritura Pública, lo cual dependerá de los montos que se establezcan en la Política de Crédito que se apruebe anualmente.

b) Créditos Hipotecarios y Prendarios

Necesariamente deben constituirse por medio de un contrato de mutuo en escritura pública; cuyo testimonio servirá para efectuar las operaciones de Registro General de la Propiedad correspondiente.

c) Créditos mixtos (fiduciarios y derechos de posesión)

Se formalizarán por medio de contratos de mutuo en escritura pública o en contrato privado en formulario preestablecido.

d) Otras operaciones (prórrogas, modificaciones, etc.)

Estas deberán formalizarse por medio de ampliaciones o modificaciones a los contratos privados o escrituras públicas, ya sea en documento privado escritura pública, según sea el caso y la ley lo permita.

Cuando se constituyan créditos con garantía mixta-hipotecaria,-prendaria, hipotecaria-fiduciaria, prendaria-fiduciaria, deberá consignarse en la escritura de formalización de la operación, lo que cubre en valores absolutos cada garantía.

CAPITULO V **CONDICIONES DE ENTREGA FORMA DE PAGO DE LOS CREDITOS**

DESEMBOLSO:

Artículo 19o. La entrega de los fondos de los préstamos se efectuará cuando los contratos respectivos se encuentren debidamente legalizados. Para los financiamientos garantizados con hipoteca o prenda, el desembolso se efectuará en el momento de comprobarse la presentación del testimonio debidamente razonado donde conste el gravamen hipotecario o prendario, que a quedado inscrito en primer lugar a favor de la cooperativa en el Registro General de la Propiedad correspondiente, ó que las anteriores estén a favor de la cooperativa.

Artículo 20o. El desembolso se efectuará según las necesidades del usuario, de acuerdo al proyecto a financiar y conforme las disponibilidades de la cooperativa. En todo caso, los fondos se acreditarán a su respectiva cuenta de depósitos de ahorro, procediendo a abrirla cuando un asociado no posea cuenta. Se exceptúan de este mecanismo, los préstamos de montos pequeños, los que puedan desembolsarse en efectivo. También se exceptúan los préstamos que implican pagos a terceras persona, así como los préstamos cuyos deudores tengan que viajar a otros lugares para efectuar compras. En estos casos pueden emitirse los cheques respectivos.

Podrán establecer entregas graduales de acuerdo al avance del proyecto, previa inspección o supervisión si fuere necesario.

También podrán efectuarse desembolsos de créditos por medio de las otras instituciones intersistema, de acuerdo a convenios que se establecieren contractualmente.

FORMA DE PAGO:

Artículo 21o. La forma de pago de capital e intereses de los préstamos será: mensual, trimestral, semestral, anual o al vencimiento, de acuerdo con el destino del crédito y recurrencia de los ingresos de los solicitantes.

Se deberán efectuar los traslados correspondientes, cuando existan excesos en las cuentas de aportaciones de los socios, para amortizar o cancelar créditos o bien podrán efectuarse débitos o traslados de la cuenta de ahorro para pago a amortización de préstamos, con la debida autorización de parte del deudor, lo cual constituye una garantía adicional para el crédito.

Todos los préstamos estarán respaldados adicionalmente con las aportaciones pagadas y los depósitos de ahorro constituidos por el asociado. Si fuere necesario, la cooperativa podrá utilizar dichos fondos para amortizar o cancelar totalmente los préstamos de los asociados.

Artículo 22o. Los pagos o amortizaciones de préstamos se aplicarán en el siguiente orden:

- Gastos administrativos por acciones de cobro.
- Cancelación de costas y gastos judiciales
- Recargo por mora
- Intereses
- Capital

Artículo 23o. Para calcular los intereses de los préstamos el año será considerado de 365 días, aunque fuere bisiesto; los meses se tomarán por sus días reales, pero febrero siempre se considerará de 28 días; para el caso de la cuota nivelada, los intereses serán incorporados a la misma. El cálculo debe iniciarse el día del desembolso, debiendo excluirse el día de la cancelación del préstamo. Cuando se efectúen pagos parciales a capital, los intereses se calcularán sobre el saldo de capital existente al día anterior a la fecha de pago.

CAPITULO VI **PRORROGAS Y NOVACIONES DE CONTRATOS**

PRORROGAS:

Artículo 24o. Se podrá conceder una sola prórroga del plazo otorgado originalmente, como un medio para facilitar la recuperación de los préstamos de los asociados que afronten dificultades financieras para su pago, previa evaluación de cada caso. Para su otorgamiento deben observarse las siguientes normas:

- a) El asociado debe presentar su carta de solicitud con la debida anticipación, incluyendo la firma del fiador o fiadores o del propietario de la garantía real, si fuere distinto del deudor, exponiendo las causas de su incumplimiento.
- b) Otorgable únicamente por sus causas justificadas y comprobadas (por Ej. Asaltos, perdió su trabajo y esta desempleado), causas climáticas y otras que apruebe la cooperativa.
- c) El plazo máximo no podrá ser mayor al plazo equivalente al que sea concedido originalmente.
- d) Requerir una amortización previa al saldo de capital, según sea el caso, de acuerdo a las características de cada operación.
- e) Estar al día en el pago de sus intereses.

NOVACIONES:

Artículo 25o. Excepcionalmente se podrán autorizar hasta una novación de un crédito, con el propósito de facilitar la recuperación de préstamos morosos, cuando esta sea estrictamente necesario. Para ello se establecen los siguientes requisitos:

- a) El asociado debe presentar una carta de solicitud con la debida anticipación, incluyendo la firma del o los fiadores o del propietario de la garantía real, si fuere distinto del deudor, exponiendo las causas de su incumplimiento.
- b) El plazo máximo no podrá ser mayor al plazo equivalente concedido originalmente.
- c) Requerir una amortización previa al saldo de capital, de acuerdo a las características de cada caso.
- d) Estar al día en el pago de sus intereses.

CAPITULO VII **MOROSIDAD Y SANCIONES**

Artículo 26o. Se consideran morosos los asociados que tengan: novado o prorrogado su préstamo, así como tener un mes de atraso en el pago de sus obligaciones regulares, para efectos del reporte de morosidad; se emitirá mensualmente bajo el criterio de cartera afectada.

Artículo 27o. La cooperativa cobrará un recargo por mora calculada sobre el capital e intereses no pagados de acuerdo a los términos del contrato, el cual será establecido en la política de crédito que se apruebe.

CAPITULO VIII **LIQUIDACION DE ACTIVOS EXTRAORDINARIOS**

Artículo 28o. Los bienes que sean adjudicados a la cooperativa en pago de préstamos que hayan sido objeto de cobro judicial, deberán liquidarse en período no mayor de seis meses, contados a partir de la fecha de la escritura traslativa de dominio otorgada a favor de la cooperativa por juzgado competente. La cooperativa deberá informar a los socios sobre la venta a efectuarse. Si dentro de la membresía no hubiere oferentes, se ofrecerá en licitación pública.

El Consejo de Administración deberá fijar el valor, el plazo, tasa de interés y demás condiciones que se consideren convenientes en las ventas al contado o a plazos de activos extraordinarios.

Artículo 29o. Los bienes adjudicados a la cooperativa no podrán venderse a ningún miembro del personal o a directivos de la misma, ni a los parientes de estos, comprendidos dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

CAPITULO IX **PROTECCION DE LA CARTERTA**

Artículo 30o. Para poder proteger la cartera de préstamos, deberán considerarse las siguientes reglas:

- a) Creación de estimaciones para cuentas incobrables equivalentes al 35% del saldo de la cuentas morosas hasta 12 meses de atraso, incluyendo las novaciones y prórrogas.
- b) Creación de estimaciones para cuentas incobrables equivalentes al 100% del saldo de la cuentas morosas de más de 12 meses de atraso.

- c) Depuraciones trimestrales de todo crédito que tenga más de 12 meses de atraso; si no tuvieren reservas, ni posibilidades de creación, deberán reclasificar la cartera morosa, creando las cuentas de dudosa recuperabilidad, las cuales se depuraran en la medida que se cuente con la capacidad financiera para efectuarlas.
- d) Las cuentas depuradas del Balance General, se controlarán por medio de las cuentas de orden, las cuales se mantendrán durante un período de seis años.
- e) Las fuentes para la creación de estimaciones de cuentas incobrables deberá ser:
 - Recuperaciones extraordinarias de cuentas depuradas
 - Afectando los resultados del ejercicio, hasta el punto de no reportar pérdidas de ejercicio,
 - Mecanismos de estabilización financiera con recursos externos.

CAPITULO X

INFORMES

Artículo 31o. La Gerencia y el Comité Técnico de Créditos presentará a consideración del Consejo de Administración, un informe sobre la situación de disponibilidad de recursos para el otorgamiento de préstamos, presión crediticia (créditos en trámite), créditos aprobados y no formalizados, así como estado de la morosidad de la cooperativa y estado de las cuentas depuradas. Adicionalmente, cada órgano directivo deberá llevar el libro de actas correspondiente, donde se anoten, los créditos concedidos, montos, plazos, garantías, etc..

CAPITULO XI

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 32o. La cooperativa establecerá controles adecuados y un procedimiento de cobranza apropiado, a efecto de evitar retrasos en el cumplimiento de las obligaciones por parte de los asociados.

Artículo 33o. Se realizarán las inspecciones que se estimen convenientes a fin de verificar el destino de los fondos de los préstamos otorgados, especialmente en los créditos productivos y para vivienda. Si se diera a los fondos un destino diferente al previsto, la cooperativa suspenderá las entregas de fondos que estuvieran pendientes y dará por vencido el plazo del contrato debiendo exigir de inmediato el pago de la obligación por el medio que se estime conveniente.

Artículo 34o. Los gastos ocasionados por avalúos, honorarios, auténticas de contratos, escrituración, constitución de garantías y gestiones de cobro a créditos morosos, deberán ser cubiertos por los asociados.

Artículo 35o. Si el prestatario por cualquier circunstancia, deja de ser socio de la cooperativa, se dará por vencido el plazo del préstamo, pudiendo la cooperativa, exigir de inmediato el pago de la obligación en su totalidad por el medio que se estime conveniente.

Artículo 36o. La información que los solicitantes proporcionen, tanto verbal como escrita, es de carácter confidencial y se utilizará únicamente para analizar las solicitudes presentadas, por lo que esta prohibido al personal y miembros de los órganos directivos y decisorios de la cooperativa la divulgación a terceras personas. Cualquier infracción a esta norma, deberá ser analizada y sancionada por el Consejo de Administración.

Artículo 37o. No se otorgarán préstamos a los asociados para financiar bares, establecimientos de juegos de azar, campañas políticas y otros de naturaleza similar o de carácter ilícito o bien que figuren en la lista de asociados morosos.

Artículo 38o. Las reglas para la emisión y manejo de tarjetas de crédito para los asociados de la cooperativa, serán establecidas en un reglamento especial cuando se establezca el servicio.

Artículo 39o. El monto máximo de crédito que se otorgará a un solo asociado de la cooperativa, se calculará tomando como base el 7% como porcentaje máximo sobre el capital de la cooperativa, el que incluye aportaciones y capital institucional; dependiendo de la capacidad de pago y de la garantía del solicitante, según la política de crédito.

CAPITULO XII **INTERPRETACION, VIGENCIA Y MODIFICACION**

Artículo 40o.- Ningún artículo de este reglamento podrá ser omitido o darle intencionalmente otra interpretación con el fin de aprobar solicitudes de préstamos que no encajen dentro del mismo. Cualquier duda relativa a su interpretación será resuelta por el Consejo de Administración con la asesoría del Comité Técnico de Crédito.

Artículo 41o.- El Consejo de Administración y el Comité Técnico de Crédito revisarán periódicamente este reglamento, con el propósito de proceder a su actualización o modificación si fuera necesario, según lo indiquen los resultados de su aplicación. De acuerdo con el artículo número 36 inciso "c" de los estatutos en vigencia, el presente reglamento podrá ser modificado por el Consejo de Administración.