

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“MANUAL DE CRÉDITOS PARA GRUPOS SOLIDARIOS DE UNA
ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL (ONG) DE MICROFINANZAS”**



TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva de la
Facultad de Ciencias Económicas

POR

SERGIO OVIDIO AGUIRRE CARRETO

Previo a conferírsele el Título de

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

En el Grado Académico de

LICENCIADO

Guatemala, Junio de 2014

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE
LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal primero	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Vocal segundo	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal cuarto	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal quinto	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

Matemática-Estadística	Lic. Edgar Ranulfo Valdés Castañeda
Contabilidad	Lic. José Adán de León
Auditoría	Lic. Manuel Fernando Morales García

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN
PRIVADO DE TESIS**

Presidente	Lic. Felipe Hernández Sincal
Secretario	Lic. Msc. José Abraham González Lemus
Examinador	Licda. Enma Yolanda Chacón Ordóñez

Guatemala,
20 de febrero de 2013

Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Señor Decano:

Por este medio y en atención al nombramiento de fecha 02 de octubre de 2012, me permito manifestarle que he asesorado el trabajo de Tesis preparado por el señor Sergio Ovidio Aguirre Carreto, titulado "MANUAL DE CRÉDITOS PARA GRUPOS SOLIDARIOS DE UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL (ONG) DE MICROFINANZAS".

En virtud de lo anteriormente expuesto, recomiendo que la Tesis antes indicada sea aceptada para ser considerada en el exámen general público, previo a optar el título de Contador Público y Auditor, tomando en cuenta que dicho trabajo, contiene información y datos de mucha utilidad que pueden servir como fuente de consulta para profesionales, instituciones y estudiantes.

Atentamente,


Lic. Alfonso Mardoqueo Lima Cruz
Colegiado No. CPA-78

Lic. Alfonso M. Lima Cruz
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado CPA-078



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS


Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

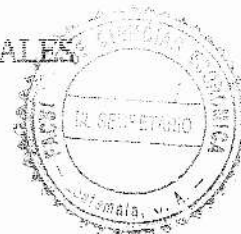
DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
VEINTISEIS DE MARZO DE DOS MIL CATORCE.


Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 4-2014 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 11 de marzo de 2014, se conoció el Acta AUDITORIA 283-2013 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 3 de octubre de 2013 y el trabajo de Tesis denominado: "MANUAL DE CRÉDITOS PARA GRUPOS SOLIDARIOS DE UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL (ONG) DE MICROFINANZAS", que para su graduación profesional presentó el estudiante SERGIO OVIDIO AGUIRRE CARRETO, autorizándose su impresión.

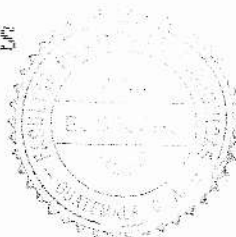
Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES,
SECRETARIO




LIC. JOSE ROLANDO SECAIRA MORALES
DECANO



Smp.

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Por darme la vida, su inmenso amor y sabiduría para guiar mi camino
- A MIS PADRES:** Antonio Aguirre y Angelina Carreto, por sus sabios consejos, apoyo incondicional y guiarme con principios morales
- A MI ESPOSA E HIJOS:** Mi esposa Corina Isabel y mis hijos, Clara Jireh, Karen Jireh, Ángela Isabel y Sergio Ernesto con todo mi amor
- A MIS HERMANOS:** Aura, Alicia, Amado, Adilma, Marleni, Evelia, Selvin, Sucely, en especial a Carlos Humberto por el apoyo económico con mis estudios secundarios y a mi querido hermano Walter a quien nuestro padre celestial tenga en su reino. A cada uno de ellos por el cariño fraternal que nos une
- A MIS SUEGROS:** Por su apoyo y consejos brindados.
- A MIS CUÑADOS(AS):** Por su apoyo y cariño.
- A MI ASESOR:** Lic. Alfonso Mardoqueo Lima Cruz, por su amistad y ayuda profesional.
- A MI JEFE:** Lic. Hugo Leonel Villavicencio Romero por su apoyo y mística humanitaria hacia las personas trabajadoras y emprendedoras.
- A MIS AMIGOS:** Con mucho cariño por la amistad que me brindan y los momentos compartidos.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	I
CAPÍTULO I	
MICROFINANZAS	
1.1 Definición de microfinanzas	4
1.2 Instituciones de microfinanzas	5
1.3 Proveedores de servicios financieros	5
1.3.1 Instituciones financieras formales	5
1.3.2 Instituciones financieras semiformales	5
1.3.3 Proveedores informales	6
CAPÍTULO II	
ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES, ONG DE MICROFINANZAS	
2.1 Definición de organizaciones no gubernamentales, ONG	8
2.2 Definición de las ONG de microfinanzas	8
2.3 Antecedentes de la actividad microfinanciera en Guatemala	8
2.4 Formas de constitución	9
2.5 Características	9
2.5.1 Diseños de los servicios	10
2.5.2 Atención personalizada	10
2.5.3 Acompañamiento en asistencia técnica y capacitación	11
2.5.4 Administración de la cartera crediticia	11
2.5.5 Composición de los ingresos del personal	11
2.6 Objetivos	12

2.7	Marco regulatorio	12
2.7.1	Regulación jurídica	15
2.7.2	Impuesto al Valor Agregado	16
2.7.3	Impuesto Sobre la Renta	17
2.7.4	Otros impuestos y leyes a que pueden estar afectas	19

CAPÍTULO III METODOLOGÍAS CREDITICIAS

3.1	Crédito	21
3.2	Microcrédito	21
3.3	Metodología	21
3.3.1	Metodología individual	22
3.3.2	Metodología colectiva o grupal	22
3.4	Principios metodológicos	23
3.5	Política y reglamento de crédito	25
3.6	Manual de evaluación crediticia	25

CAPÍTULO IV FUNDACIÓN ABC

4.1	Generalidades	27
4.2	Misión	27
4.3	Naturaleza	27
4.4	Estructura organizacional	28
4.4.1	Órganos de gobierno	28
4.4.2	Órgano de supervisión	29
4.4.3	Dirección y administración	30
4.5	Comités de crédito	31
4.6	Capacidad instalada	32

4.7	Servicios financieros	32
4.8	Análisis del incremento de la mora y de castigos de cartera en la metodología de grupos solidarios	33

CAPÍTULO V

MANUAL DE CRÉDITOS PARA GRUPOS SOLIDARIOS DE UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL (ONG) DE MICROFINANZAS

5.1	Consideraciones generales	38
5.1.1	Objetivos de la fundación	38
5.1.2	Objetivos para los integrantes del grupo	38
5.1.3	Características de los emprendimientos a atender	38
5.1.4	Delimitación del área a atender con créditos grupales	39
5.2	Reglas de aplicación general	40
5.2.1	Principios metodológicos	40
5.2.2	Conformación del grupo solidario	42
5.2.3	Principios del grupo solidario	42
5.2.4	Deberes y obligaciones de los integrantes del grupo	43
5.2.5	Requisitos y condiciones a cumplir para integrar los grupos	44
5.3	Condiciones del Financiamiento	45
5.3.1	Sujetos de crédito	45
5.3.2	Destino del crédito	45
5.3.3	Documentos a presentar	45
5.3.4	Actividades no financiables	45
5.3.5	Garantía	46
5.3.6	Monto a financiar a cada integrante del grupo	46
5.3.7	Parámetros del financiamiento	47
5.3.8	Cancelación anticipada del préstamo	48

5.3.9	Beneficios gratuitos	48
5.3.1	Beneficios por pagar puntualmente las cuotas	48
5.4	Fases para la conformación y administración de los grupos	49
5.4.1	Fase I, promoción e información	49
5.4.2	Fase II, consolidación	52
5.4.3	Fase III, Aprobación y desembolso	58
5.4.4	Fase IV, Seguimiento y capacitación	60
5.5	Proceso y diagrama	63
5.5.1	Proceso de las fases del grupo	63
5.5.2	Diagrama de flujo del proceso de grupo solidario	66
5.6	Formularios	67
5.6.1	Solicitud de préstamo y resolución del comité de créditos	67
5.6.2	Ficha de datos generales y estado patrimonial	67
5.6.3	Ficha de ingresos y costos agropecuarios	69
5.6.4	Plan de inversión y ficha de costos y ventas	70
5.7	Personal ligado directamente en el proceso de crédito grupal	70
5.7.1	Asesor de Crédito	70
5.7.2	Jefe de Agencia	70
5.7.3	Secretaria de Agencia	71
5.7.4	Personal de capacitación	71
	CONCLUSIONES	72
	RECOMENDACIONES	73
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74

ANEXOS

Anexo 1 - Solicitud de préstamo para grupo solidario y resolución de comité de crédito	76
Anexo 2 - Ficha de datos generales y estado patrimonial	78
Anexo 3 - Ficha de ingresos y costos agrícola y ficha de ingresos y costos pecuarios	80
Anexo 4 - Plan de inversión para microempresa y ficha de costos y ventas	82
Anexo 5 - Pagaré	84

INTRODUCCIÓN

Las entidades microfinancieras exitosas, han alcanzado la sostenibilidad financiera para operar sin depender de donaciones y cumpliendo su función social de apoyar con servicios financieros a las personas emprendedoras de bajos recursos.

Las personas pobres que trabajan en la economía informal con micros y pequeños negocios o dedicadas a actividades agropecuarias de baja escala, requieren de financiamiento para poder llevar a cabo sus pequeños proyectos.

La metodología crediticia en grupo solidario, ha sido exitosa en varias entidades a nivel mundial. Mediante esta metodología, las entidades microfinancieras, brindan servicios financieros a personas de bajos recursos que desarrollan actividades productivas, de comercio o servicios, que carecen de garantías para obtener préstamos individuales. El éxito en la colocación y recuperación de préstamos grupales, se alcanza cuando las entidades poseen políticas claras y manuales de procesos bien estructurados que garantizan la selección adecuada del sujeto de crédito.

En el capítulo I, se presenta una breve reseña histórica sobre el surgimiento de las microfinanzas, sus definiciones y los tipos de entidades que proporcionan dichos servicios.

El capítulo II, describe las organizaciones no gubernamentales (ONG) de microfinanzas, sus antecedentes en Guatemala, las formas de constitución, características, objetivos y marco regulatorio.

El capítulo III, hace referencia a las metodologías crediticias y principios aplicados en las entidades de microfinanzas.

En el capítulo IV, se da a conocer las generalidades, misión, naturaleza, estructura organizacional, la capacidad instalada, los servicios financieros y el análisis del incremento de la mora y de los castigos de cartera de la entidad sujeta de estudio.

En el capítulo V, se presenta el manual que contempla las normas y procesos que debe cumplir el personal en la concesión y administración de préstamos a grupos solidarios con el propósito de minimizar el riesgo crediticio y operacional.

Finalmente se describen las conclusiones y recomendaciones que surgieron como producto del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

MICROFINANZAS

El surgimiento de las microfinanzas se debe, principalmente a que las personas de bajos recursos dedicadas a actividades productivas de baja escala (agricultores y propietarios de micros y pequeñas empresas) no tenían acceso a los servicios del sector financiero regulado. La mayor parte de este segmento de la población no atendida, que requería de financiamiento caía en manos de usureros, quienes aprovechando su necesidad, cobraban altas tasas de interés que afectaban el crecimiento y capitalización del negocio o actividad productiva del prestatario.

“En muchas partes del mundo en vías de desarrollo los prestamistas comerciales informales normalmente cobran tasas de interés nominales efectivas del 10% y hasta más del 100% mensual, mientras que las instituciones microfinancieras sostenibles generalmente cobran tasas nominales efectivas de entre 2% y 5% mensual. Además algunos prestamistas cobran inclusive tasas más altas, especialmente a los prestatarios pobres” (12:16).

Las microfinanzas, ocupan el lugar número 17 entre las 30 innovaciones más significativas de las últimas tres décadas, según PBS: Public Broadcasting Service.

En la década de los años setenta, la concesión de créditos subsidiados para actividades productivas, principalmente la agricultura a baja escala, estaban a cargo de las agencias gubernamentales con el apoyo de donantes, dicho modelo fue objeto de críticas constantes a mediados de los años ochenta por la gran acumulación de pérdidas y por las capitalizaciones frecuentes que se necesitaban para continuar

operando, lo cual condujo al desarrollo de entidades microfinancieras sostenible para atender a los pobres. En la última década, las microfinanzas han alcanzado un alto grado de madurez con base a la experiencia e innovaciones en varios países del mundo principalmente en Bolivia, Perú, Bangladesh y otros. Dentro de algunas de estas instituciones se pueden mencionar el Banco Grameen en Bangladesh y BancoSol en Bolivia, unas instituciones se especializan en atender microcréditos en metodología individual, otras en metodología grupal o en ambas metodologías.

“La meta de las IMFs [*] como organizaciones de desarrollo es atender las necesidades financieras de los mercados no atendidos o subatendidos como manera de satisfacer los objetivos de desarrollo. Estos objetivos de desarrollo suelen incluir uno o más de los aspectos siguientes:

- Reducir la pobreza.
- Potenciar a las mujeres o a los grupos de población en desventaja.
- Crear empleos.
- Ayudar a las empresas existentes a crecer o diversificar sus actividades.
- Promover el desarrollo de nuevas empresas” (11:40).

Un entorno adecuado para el desarrollo de las microfinanzas lo constituye:

Marco regulatorio

- Regulación de operaciones de microcrédito.
- Creación y funcionamiento de instituciones de microfinanzas especializadas reguladas/ supervisadas.
- Creación y funcionamiento de instituciones de microfinanzas no reguladas.
- Capacidad regulatoria y de supervisión del sector de microfinanzas.

Clima de inversión

- Estabilidad política.

* Instituciones de Microfinanzas

- Desarrollo del mercado de capitales.
- Sistema judicial.
- Normas de contabilidad del país y del sector de microfinanzas.
- Normas de gobierno corporativo del país y del sector de microfinanzas.
- Transparencia de las instituciones de microfinanzas del país y del sector de microfinanzas.

Desarrollo institucional

- Variedad de servicios ofrecidos por las instituciones de microfinanzas.
- Centrales de riesgos para el sector de microfinanzas.
- Nivel de competencia del sector de microfinanzas.

Según el estudio Microscopio Global, sobre el entorno de negocios para las microfinanzas 2010, realizado por Economist Intelligence Unit, Perú, ocupa el primer lugar, seguido por Filipinas y Bolivia en el tercer lugar. Guatemala, se encuentra en el lugar 19, por debajo de países centroamericanos como El Salvador en el lugar 7, Nicaragua en el 13, Panamá en el 16 y Honduras en el lugar 17. En dicho estudio la calificación de Guatemala se ve afectada por:

- “El marco regulatorio que sigue siendo limitado y estático, dado el fracaso de los esfuerzos por aprobar una nueva ley de microfinanzas. Esta ley ha sido objeto de debate durante la mayor parte de la década pasada. A esto se le suma una reducida capacidad regulatoria y un escaso interés en microfinanzas por parte de la Superintendencia de Bancos.
- Los bancos comerciales, siguen expandiendo sus operaciones a las microfinanzas agresivamente, mientras que la intensidad de la participación de las ONG ha sido relativamente estable (algunas organizaciones no gubernamentales de microfinanzas han crecido mientras que el tamaño de otras se ha reducido).
- Si bien es cierto que las normas de transparencia son satisfactorias, las de gobierno corporativo y contabilidad resultan deficientes” (10:2).

1.1 Definición de microfinanzas

Microfinanzas: es la actividad que consiste en proporcionar servicios financieros (préstamos pequeños, seguros, planes de pensiones, ahorros, pago de remesas y servicios básicos) a personas de bajos ingresos. Es ejecutada por instituciones financieras especializadas y con tecnología apropiada.

“La prestación de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluyendo los autónomos. Además de la intermediación financiera, algunas IMFs también ofrecen servicios de intermediación social, incluyendo ayuda para la formación de grupos y el desarrollo de la confianza en sí mismos, conocimientos financieros básicos y otros servicios” (11:306).

“La intermediación social colectiva se define como el esfuerzo de desarrollar la capacidad institucional de grupos y de invertir en los recursos humanos de sus miembros de manera que puedan empezar a funcionar más por su propia cuenta con menos ayuda del exterior” (11:89).

Las entidades microfinancieras, se han especializado en el microcrédito al proporcionar recursos financieros, sin embargo, dependiendo del tipo de entidad también proporcionan servicios de ahorro, seguros, planes de pensiones, asistencia técnica, capacitación y otros servicios, con el propósito de apoyar el autodesarrollo de sus clientes. El segmento de mercado que atienden por lo regular son personas de escasos recursos económicos que no poseen garantías convencionales, este tipo de instituciones otorgan créditos en metodología individual o grupal y se orientan a apoyar el sector agrícola y pecuario, vivienda básica y productiva, la micro y pequeña empresa. Dentro de ellas se encuentran las organizaciones no gubernamentales (ONG) de microfinanzas que también son conocidas como organizaciones privadas de desarrollo (OPD).

1.2 Instituciones de microfinanzas (IMFs)

“Las IMFs pueden ser organizaciones no gubernamentales (ONG), cooperativas de ahorro y crédito, uniones de crédito, bancos gubernamentales, bancos comerciales o instituciones financieras no bancarias” (11:2).

Estas entidades han diseñado servicios y tecnologías apropiadas para atender a las personas de bajos recursos que poseen negocios informales o desarrollan actividades productivas a baja escala.

1.3 Proveedores de servicios financieros

“Los sistemas financieros por lo general se pueden dividir en los sectores formal, semiformal e informal. La distinción entre el sector formal e informal, se basa principalmente en el hecho de si existe una infraestructura legal que provee protección a los prestamistas y a los depositantes” (11:14).

Algunos proveedores de servicios financieros, en un país pueden pertenecer al sector formal y en otro país al sector semiformal o informal, esto dependerá del tipo de entidad y de la estructura regulatoria de cada país.

1.3.1 Instituciones financieras formales

Son entidades que se encuentran legalmente establecidas y que son sujetas a la regulación y supervisión bancaria. Dentro de ellas se encuentran los bancos, financieras, sociedades y uniones de crédito. Varias de estas entidades, han incursionado en el sector microfinanciero o han pasado de ser entidades financieras semiformales o informales a entidades financieras formales sin perder su proyección social y mercado objetivo.

1.3.2 Instituciones financieras semiformales

Son entidades legalmente establecidas conforme a todas las leyes generales relevantes del país en donde están constituidas, pero que no están sujetas a la

regulación y supervisión bancaria; sin embargo, dependiendo del tipo de entidad y país donde están establecidas, pueden estar sujetas a alguna regulación y supervisión específica. Este tipo de entidades están más enfocadas a la atención del sector microfinanciero.

Dentro de estas entidades, se incluyen las organizaciones no gubernamentales, cooperativas de ahorro y crédito, cooperativas de propósitos múltiples, uniones de crédito y fondos de ahorro.

1.3.3 Proveedores informales

Los proveedores de servicios microfinancieros del sector informal, operan sin estar sujetos a las leyes comerciales, regulación y supervisión gubernamental. Dentro de ellos se encuentran las asociaciones de ahorro y crédito, prestamistas individuales, organizaciones no gubernamentales y otros.

CAPÍTULO II

ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES (ONG) DE MICROFINANZAS

Las organizaciones no gubernamentales (ONG) nacen a consecuencia de que en los países subdesarrollados existe un alto porcentaje de personas de bajos ingresos que demanda soluciones a sus necesidades socioeconómicas, ante la falta de atención por parte de las entidades gubernamentales o privadas.

“Las organizaciones no gubernamentales (ONG) fondeadas por donantes, fueron las primeras en identificar la vasta e insatisfecha demanda de microcréditos en países en vías de desarrollo y en diseñar metodologías para ofrecer y recuperar pequeños préstamos e iniciar programas de créditos para los pobres. Mientras que muchos de estos programas también fallaron algunos sí llegaron a los pobres y recuperaron sus préstamos pero, típicamente hasta los programas exitosos estaban sumamente limitados en su capital. No estando reguladas y sin tener acceso a cantidades substanciales de financiamiento comercial, solo podían satisfacer una mínima fracción de la demanda de microcréditos en las regiones en las que operaban. Asimismo, rara vez proporcionaban servicios de ahorro voluntario” (12:xxxiii).

“La pobreza se da de muchas formas y causa múltiples daños. Los pobres pueden sufrir de escasez de alimento y agua, desempleo o empleo informal, enfermedades, abuso, falta de vivienda, degradación y marginalización. Los resultados entre quienes la sufren frecuentemente incluyen incapacidad física, mental y emocional, educación y habilidades limitadas, baja autoestima y falta de confianza en sí mismos, así como temor, resentimiento, agresión y una visión truncada. Ciertos individuos logran salir de la pobreza” (12:17).

Las entidades financieras reguladas que han incursionado en el sector microfinanciero, se preocupan más por obtener ganancias y descuidan los servicios complementarios que requieren los pobres. La mayoría de las ONG de microfinanzas, adicionalmente al crédito proporcionan capacitaciones y asistencia técnica a los clientes para que sean más productivos y mejoren su nivel de vida.

2.1 Definición de organizaciones no gubernamentales (ONG)

“Son organizaciones no gubernamentales u ONG, las constituidas con intereses culturales, educativos, deportivos, con servicio social, de asistencia, beneficencia, promoción y desarrollo económico y social, sin fines de lucro” (2:2).

2.2 Definición de ONG de microfinanzas

Son organizaciones que se constituyen sin ánimo de lucro que se especializan en proporcionar microcréditos a personas de bajos recursos que poseen un pequeño negocio o se dedican a actividades productivas de baja escala. Muchas de estas entidades proporcionan servicios complementarios totalmente gratuitos o a un costo muy bajo. Dentro de dichos servicios se encuentran: la asistencia técnica, capacitación, seguro, servicios médicos para el cliente y su familia y otros. Dependiendo del marco regulatorio este tipo de entidades también proporcionan productos financieros de ahorro, seguros, pensiones y servicios de pagos de remesas y servicios básicos. A estas entidades también suele llamárseles, organizaciones privadas de desarrollo (OPD).

2.3 Antecedentes de la actividad microfinanciera en Guatemala

El Viceministerio de Economía por medio del Programa Nacional de la Microempresa, promovió la actividad microfinanciera en Guatemala en los años ochenta. En esa época la estrategia era aunar los esfuerzos del Estado con las ONG para ejecutar programas que contemplaban capacitación, crédito y asistencia técnica, dirigida inicialmente a empresarios de microempresas dedicadas a la manufactura y servicios, posteriormente se amplió al comercio.

En la misma década, se constituye la ONG, Fundación Génesis Empresarial en la capital de Guatemala y FUNDAP en el Occidente del país, iniciativas promovidas por la ONG estadounidense Acción Internacional, cuya atención fue enfocada en el área urbana. A partir de los años noventa, ingresan al país iniciativas de origen y fondos europeos con un enfoque más hacia lo rural, dentro de ellas se encuentra la Asociación de Cooperación Técnica (ACT) ahora Fundación para el Desarrollo Empresarial y Agrícola (FUNDEA), Asociación Raíz. En la actualidad, estas dos últimas entidades y la Fundación Génesis Empresarial son las tres ONG más grandes de Guatemala dedicadas a las microfinanzas.

Las entidades microfinancieras guatemaltecas, han alcanzado un alto grado de especialización, estándares de eficiencia y sostenibilidad, sin embargo, el marco regulatorio y el clima de inversión no han sido el más adecuado para el desarrollo de las microfinanzas.

2.4 Formas de constitución

En el país, las organizaciones no gubernamentales (ONG) de microfinanzas, pueden constituirse como asociaciones o fundaciones sin fines de lucro. Al indicar que se constituyen sin ánimo de lucro, se refiere a que en ningún momento distribuyen utilidades entre los socios o fundadores, sin embargo, las tasas de interés de los servicios o productos deben cubrir los costos y obtener un excedente que permita mantener un crecimiento continuo para atender durante un largo período al grupo meta definido en la misión.

2.5 Características

A diferencia de las instituciones financieras reguladas (bancos y financieras) y las cooperativas, las ONG de microfinanzas, se caracterizan por una aplicación diferente en todo su proceso crediticio. Las entidades exitosas, deben contemplar aspectos que les permiten ganar la confianza de los clientes. Dentro de los aspectos principales que se deben considerar se mencionan los siguientes:

2.5.1 Diseños de los servicios

Los servicios financieros que proporcionan deben ser diseñados de tal manera que sean atractivos y adecuados para el segmento de mercado que se desea atender. Dentro de las condiciones de los servicios, se pueden mencionar.

Los requisitos

Los requisitos deben ser mínimos y razonables de cumplir por las personas.

Las condiciones del préstamo

Los montos, plazos, tasas, recargos y descuentos deben ser adecuados a la capacidad de pago del cliente y la forma de pago debe ser de acuerdo al ciclo de generación de ingresos del negocio o actividad productiva.

Incentivos y beneficios

Deben contener incentivos para los clientes que han pagado puntualmente sus préstamos como por ejemplo, montos más altos, plazos más largos, tasa más baja. Contener beneficios adicionales como por ejemplo: capacitaciones, asistencia técnica, servicios médicos, seguros, etc. sin costo adicional para el cliente. Podría condicionarse al cliente que si tiene atrasos en sus pagos pierde el derecho a los mismos, con el propósito de que mantenga una buena cultura de pago.

Agilidad

La entidad debe ser ágil en la entrega de los préstamos para que los clientes inviertan oportunamente y aprovechen cualquier oportunidad de negocio.

2.5.2 Atención personalizada

El cliente recibe una atención personalizada principalmente del Asesor de Crédito, quien llega hasta donde se encuentra el cliente (su hogar o negocio) para realizar la evaluación crediticia, y acompaña al cliente y brinda apoyo a lo largo del plazo del préstamo, con lo cual se establece una relación amigable a largo plazo.

2.5.3 Acompañamiento en asistencia técnica y capacitación

Adicional al apoyo financiero, al cliente normalmente se le acompaña con asistencia técnica y capacitación, derivado a que por tratarse de personas de bajos recursos es necesario apoyarles en el fortalecimiento de sus capacidades empresariales, desarrollo personal, salud y nutrición, ya que sin dicho acompañamiento el cliente puede fracasar en su emprendimiento y por ende no cancelar el préstamo otorgado.

2.5.4 Administración de la cartera crediticia

En las entidades de microfinanzas, el Oficial o Asesor de Crédito es la persona responsable de la administración de la cartera crediticia. Dentro de sus principales funciones se encuentran las siguientes:

- Mercadeo y promoción.
- Colocación de los préstamos.
- Seguimiento y cobranza.

2.5.5 Composición de los ingresos del personal

Para lograr un crecimiento sano de la cartera crediticia y un incremento de clientes, las entidades microfinancieras deben contemplar dentro de los salarios del personal del área de negocios (asesores de crédito, jefes de agencia, secretarias de agencia, asistentes de operaciones, gerentes regionales, gerente de operaciones y negocios) un salario fijo y otro variable, este último debe ser atractivo y con base a la productividad del Asesor de Crédito, es recomendable que como mínimo el salario variable represente un 50% de sus ingresos totales. Dentro del salario variable, se debe contemplar variables positivas y negativas, es decir que las variables positivas le generan ingresos al personal y las negativas le generan descuentos, por ejemplo: en las variables positivas se pueden mencionar la captación de clientes nuevos, la retención de clientes con buen record crediticio, el monto de la cartera crediticia que administra el asesor, la recuperación de cartera castigada o incobrable y dentro de las negativas se podrían incluir el saldo de cartera en riesgo o mora y el monto de cartera castigada.

2.6 Objetivos

El principal objetivo de estas entidades es apoyar a las personas de bajos recursos, que no tienen acceso al financiamiento en el sector financiero regulado por la falta de garantías convencionales.

Normalmente, la tasa de interés no es menor a la que proporcionan los bancos en los préstamos destinados al microcrédito, consumo, empresarial menor y vivienda, debido a los grandes gastos operativos que incurren por la atención personalizada que realizan y a los altos costos financieros que realizan en la captación de fondos, sin embargo evitan que las personas de bajos recursos por la falta de garantías obtengan financiamientos de personas usureras que les cobran altas tasas de interés, lo cual reduce significativamente su margen de utilidad. Adicionalmente al financiamiento las ONG de microfinanzas se preocupan por acompañar al cliente en la mejora de sus condiciones de vida.

2.7 Marco regulatorio

Contar con un marco regulatorio, adecuado para las microfinanzas es fundamental para promover el desarrollo y acceso a servicios financieros a los pobres.

El artículo 1 de la Ley de Supervisión Financiera, Decreto No. 18-2002, establece lo siguiente: “La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan” (9:2).

De acuerdo a lo anterior, la Superintendencia de Bancos no ejerce supervisión a las cooperativas de ahorro y crédito y tampoco a las ONG de microfinanzas.

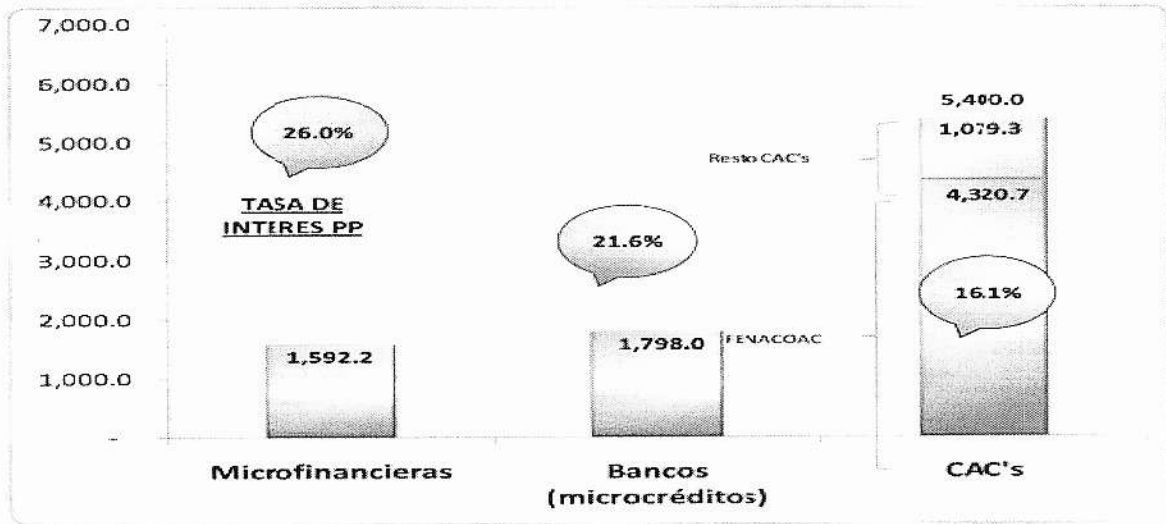
El artículo 96 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece lo siguiente: “Comete delito de intermediación financiera toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, que sin estar autorizada expresamente de conformidad con la presente ley o leyes específicas para realizar operaciones de tal naturaleza, efectúa habitualmente en forma pública o privada, directa o indirecta, 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, ya sea mediante recepción de especies monetarias, cheques, depósitos, anticipos, mutuos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, incluyendo operaciones contingentes, destinando dichas captaciones a negocios de crédito o financiamiento de cualquier naturaleza, independientemente de la forma jurídica de formalización, instrumentación o registro contable de las operaciones. En el caso de personas jurídicas son responsables de este delito los administradores, gerentes, directores y representantes legales” (3:39).

En países como Perú, Bolivia, El Salvador y otros países, en donde existe un mejor entorno para el desarrollo de las microfinanzas, las entidades microfinancieras que no son bancos o cooperativas, tienen facultades para captar ahorros y colocar créditos al estar reguladas y sujetas a la supervisión bancaria, lo cual no está permitido hasta el momento en Guatemala.

La Superintendencia de Bancos de Guatemala, en el año 2002, propuso la Ley de Intermediarias Financieras no Bancarias, con el objeto de regular las operaciones de microfinanzas, sin embargo, dicha propuesta quedó en el olvido durante muchos años.

En el año 2011, la Superintendencia de Bancos realizó un estudio sobre la atención al sector microfinanciero en Guatemala, el cual reflejó el resultado siguiente:

**Cartera de Créditos por operadora y
Tasa de interés promedio ponderada
Año 2010**



Fuente: SIB, FENACOAC, REDIMIF, RED FASCO, AGREMIF, MIX MARKET

En la gráfica anterior, el término Microfinancieras se refiere a las ONG de Microfinanzas y CAC's se refiere a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Derivado a la significativa participación de la cartera crediticia de las ONG microfinancieras que reflejó dicho estudio, en septiembre 2011, la Superintendencia de Bancos de Guatemala, propone el anteproyecto de Ley de Entidades de Microfinanzas, en el cual se contemplan dos tipos de entidades microfinancieras que deberán constituirse como sociedades anónimas y estar sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos, siendo estas las siguientes:

- Las Microfinancieras de Ahorro y Crédito (MAC), estarán facultadas para captar fondos, emitir y negociar títulos de deuda y colocar créditos.
- Las Microfinancieras de Inversión y Crédito (MIC), que tendrían facultades para emitir y negociar títulos de deuda y colocar créditos.

Adicional a las entidades antes indicadas, estarán las ONG de microfinanzas que no podrán captar, ni emitir deudas por no estar sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos, por lo que únicamente se concretarán al otorgamiento

de créditos y otros servicios complementarios (capacitación y asistencia técnica), sin embargo estas podrán participar como accionistas en el capital de las entidades de microfinanzas sujetas a supervisión por parte de la Superintendencia de Bancos.

Con fecha 18 de enero de 2013, en la sección economía de Prensa Libre fue publicado que el presidente de la Junta Monetaria y del Banco de Guatemala, emitió opinión favorable al anteproyecto de Ley de Entidades de Microfinanzas, indicando que la misma deberá ser aprobada por el Congreso de la República para que cobre vigencia en el sistema financiero del país. La aprobación de la Ley de Entidades de Microfinanzas, propiciará un mejor entorno para el desarrollo de las microfinanzas en Guatemala por la facultad que tendrán las entidades microfinancieras autorizadas para captar recursos financieros a bajos costos, lo cual les permitirá lograr un mayor crecimiento y podrán otorgar créditos a los pobres a tasas más bajas, generando una mayor inclusión de personas pobres a los servicios financieros y la movilización de capitales por parte de donantes e inversionistas nacionales y extranjeros.

2.7.1 Regulación jurídica

Las ONG de Microfinanzas, están sujetas al marco jurídico siguiente:

De su constitución

Una organización no gubernamental, se constituye a través de un acta autorizada por el Alcalde Municipal del lugar en el que tendrá su sede social la entidad o por escritura pública autorizada por un Notario Público.

De los aspectos legales a observar

Jurídicamente, para su constitución, formación y funcionamiento, es aplicable el marco jurídico del Código Civil y Mercantil, lo que demuestra que es una sociedad de personas, complementariamente debe ser debidamente inscrita en el Registro Civil y ante el Ministerio de Gobernación, en este se le autorizarán sus estatutos, los cuales deben ser publicados en el Diario de Centro América.

Respecto a su personería jurídica y representación legal

Su personería jurídica está definida por la aprobación de sus estatutos a través del Ministerio de Gobernación. Por aparte la asamblea general de los socios fundadores y demás adhesivos, eligen al socio que será el representante legal, para lo cual se certifica el punto del acta de la asamblea general que lo ha elegido, a la vez la misma debe ser certificada y legalizada por notario público, inmediatamente debe quedar debidamente inscrita y registrada en el Registro Civil. En este proceso deben ser considerados otros aspectos legales: como los del Código Tributario, el Impuesto Sobre la Renta, la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), La Ley del Timbre y otras que le sean aplicables, todos en función de entidades exentas de toda tributación. Para la observancia de estos aspectos legales la entidad y su representante legal deben solicitar su inscripción, utilizando para ello los formularios correspondientes, debiendo adjuntar, copias certificadas de sus estatutos y de nombramiento de la representación legal.

De sus objetivos y actividades

Estos aspectos deben quedar claramente descritos en el acta de constitución de su lugar sede: de igual manera, en el acta de constitución se debe señalar con claridad, el lugar de su domicilio y así podrá crear o habilitar otras oficinas de la misma en lugares distintos.

2.7.2 Impuesto al Valor Agregado

Las ONG de Microfinanzas están exentas del pago del Impuesto al Valor Agregado – IVA, es decir que no tienen la obligación de emitir facturas por los ingresos que perciben, de acuerdo al numeral 13 del artículo 7 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado que establece lo siguiente: “Los servicios que prestan las asociaciones, fundaciones e instituciones educativas, de asistencia o de servicio social y las religiosas, siempre que estén debidamente autorizadas por la ley, que no tengan por objeto el lucro y que en ninguna forma distribuyan utilidades entre sus asociados e integrantes” (4:12).

Los ingresos que perciben normalmente provienen de intereses sobre préstamos y como constancia de pago a los clientes les emiten recibos prenumerados, sin embargo cuando los ingresos provienen de donaciones deben emitir recibos prenumerados debidamente autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria. El impuesto que pagan en los gastos y compras que realizan, son registrados como parte del gasto, derivado a que no tienen derecho a compensar el IVA débito y crédito.

2.7.3 Impuesto Sobre la Renta

El Libro I del Decreto número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria, que contiene el Impuesto Sobre la Renta, establece lo siguiente:

“Artículo 2. Categorías de renta según su procedencia. Se graban las siguientes rentas según su procedencia:

1. Las rentas de las actividades lucrativas.
2. Las rentas del trabajo.
3. Las rentas del capital y las ganancias del capital.

Sin perjuicio de las disposiciones generales, las regulaciones correspondientes a cada categoría de renta se establece y el impuesto se liquida en forma separada, conforme a cada uno de los títulos de este libro.” (5:2).

De acuerdo a lo anterior, un contribuyente al identificar el tipo de renta que obtiene, debe tributar conforme a la categoría de dicha renta sin importar el régimen en el cual está inscrito en la Superintendencia de Administración Tributaria.

El segundo párrafo del artículo 10, indica: “Se entiende por actividades lucrativas las que suponen la combinación de uno o más factores de producción, con el fin de producir, transformar, comercializar, transportar o distribuir bienes para su venta o prestación de servicios, por cuenta y riesgo del contribuyente.” (5:9).

“Artículo 11. Rentas Exentas. Están exentas del impuesto:

1. Las rentas que obtengan los entes que destinen exclusivamente a los fines no lucrativos de su creación y en ningún caso distribuyan, directa o indirectamente, utilidades o bienes entre sus integrantes, tales como: los colegios profesionales; los partidos políticos; los comités cívicos; las asociaciones o fundaciones no lucrativas legalmente autorizadas e inscritas como exentas ante la Administración Tributaria, que tenga por objeto la beneficencia, asistencia o el servicio social, actividades culturales, científicas de educación e instrucción, artísticas, literarias, deportivas, políticas, sindicales, gremiales, religiosas o el desarrollo de comunidades indígenas; únicamente por la parte que provengan de donaciones o cuotas ordinarias o extraordinarias. Se exceptúan de esta exención y están gravadas, las rentas obtenidas por tales entidades, en el desarrollo de actividades lucrativas mercantiles, agropecuarias, financieras o de servicios, debiendo declarar como renta gravada los ingresos obtenidos por tales actividades.” (5:10).

El artículo 84, establece: “Constituye hecho generador la obtención de rentas de capital y la realización de ganancias y pérdidas de capital, en dinero o en especie y que provengan directa o indirectamente de elementos patrimoniales, bienes o derechos, cuya titularidad corresponda al contribuyente.” (5:45).

El artículo 85, en su parte conducente indica:

“2. Rentas del capital mobiliario.

Constituyen rentas de capital mobiliario:

- a. Los intereses y las rentas en dinero o en especie provenientes de créditos de cualquier naturaleza, con o sin cláusula de participación en las utilidades del deudor”. (5:45).

De acuerdo al artículo 92, la tarifa para las rentas de capital mobiliarias e inmobiliarias y para las ganancias de capital es del 10%.

En el artículo 94, se establece lo siguiente:

“Artículo 94. Obligación de retener. Toda persona que pague rentas de capital, por cualquier medio o forma, cuando proceda, debe retener el Impuesto Sobre la Renta a que se refiere el presente título y enterarlo mediante declaración jurada, a la Administración Tributaria, dentro del plazo de los primeros diez (10) días del mes inmediato siguiente a aquel en que se efectuó el pago o acreditamiento bancario en dinero.” (5:50).

Con base a lo anterior, se concluye que las ONG de Microfinanzas, están afectas al pago del Impuesto Sobre la Renta de la forma siguiente:

- Los intereses quedan afectos al 10% por clasificarse como una renta de capital.
- Otros ingresos que perciban serán afectos al Impuesto Sobre la Renta de acuerdo al régimen al que estén inscritas ante la Superintendencia de Administración Tributaria, siendo el régimen de utilidades lucrativas o el régimen simplificado (impuesto sobre ingresos brutos).
- Las ganancias por venta de activos quedan afectas 10% sobre las ganancias de capital.
- Las donaciones están exentas al pago de ISR.
- Actúan como Agente de Retención.

2.7.4 Otros impuestos y leyes a que pueden estar afectas

Normalmente en la formalización de los préstamos las ONG utilizan documentos de formalización que pueden ser pagarés o contratos de mutuo en documento privado o protocolo. De conformidad con los artículos 386 y 490 del Código de Comercio el “pagaré” se encuentra regulado en la legislación como título de crédito y tiene la calidad de bien mueble, transfiriéndose su propiedad mediante el endoso; que por su naturaleza jurídica únicamente es indispensable para su validez, la firma del librador y sus avalistas, si fuese el caso.

Los mutuos en documento privado, por ser un contrato civil, para que nazca a la vida jurídica deben ser legalizadas las firmas, mediante un timbre fiscal de Q.5.00 y timbre notarial de Q.10.00, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5, numeral 7 de la Ley de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos y al artículo 3, numeral 2, literal C de la Ley del Timbre Forense y Timbre Notarial, respectivamente. De acuerdo a los artículos 3 y 8 del Impuesto Único Sobre Inmuebles, Decreto Número 15-98, podrán estar sujetos a dicho impuesto si poseen bienes inmuebles y cumplir con lo establecido en el Código de Trabajo y Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto número 295 de fecha 30 de octubre de 1946.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍAS CREDITICIAS

Para mantener una buena administración de la cartera crediticia, es indispensable que las entidades microfinancieras tengan bien estructuradas y definidas sus normas, políticas y procesos crediticios con el propósito de minimizar los riesgos de crédito y operacional.

3.1 Crédito

Es la obligación que contrae una persona (deudor o prestatario) con otra (acreedor o prestamista) por haber recibido de éste una suma de dinero a pagarse en un tiempo previamente estipulado a cambio de un interés y otras condiciones que se pacten en el acto.

3.2 Microcrédito

Es el financiamiento de montos pequeños, plazos cortos (para capital de trabajo) y de renovación permanente para personas de bajos recursos que poseen un negocio o actividades productivas, es un instrumento dirigido a reforzar la dinámica económica del emprendimiento en funcionamiento. Al inicio son otorgados para capital de trabajo (mercadería, materiales, insumos) de la unidad económica y en los sucesivos, para activo fijo (máquinas, mobiliario, equipo, herramientas); es un procedimiento metodológico que por lo general incluye crédito, capacitación y asistencia técnica.

3.3 Metodología

Los préstamos en las entidades microfinancieras suelen otorgarse en metodología individual o grupal (grupos solidarios y bancos comunales), los cuales son regidos por el conjunto de políticas, reglamentos y manuales de procesos que contemplan

claramente las normas, lineamientos y pasos a seguir en el otorgamiento y seguimiento de los préstamos.

3.3.1 Metodología individual

La metodología individual requiere de una evaluación más exhaustiva y profunda del solicitante de crédito y núcleo familiar, tratando de obtener la mayor información cualitativa y cuantitativa.

3.3.2 Metodología colectiva o grupal

Las entidades microfinancieras, con el afán de atender a las personas de bajos recursos que se dedican a pequeñas actividades productivas, de comercio o servicios que no cuentan con garantías que les permiten acceder a préstamos individuales, han desarrollado servicios que permiten a estas personas obtener préstamos colectivos en donde todos los integrantes del grupo se apoyan y respaldan mutuamente. Esta metodología consiste en otorgar préstamos pequeños a los integrantes de un grupo, cada uno es solidario por el préstamo de los demás integrantes, es decir que se avalan unos a otros, en caso de que alguno de los miembros incumpliera con su pago, los demás integrantes tienen el compromiso de aportar dinero para cubrir la o las cuotas faltantes y realizar el pago a la entidad acreedora.

Los integrantes del grupo deben ser personas que se conocen entre sí, que poseen actividades económicas similares y que residen en la misma comunidad. Dentro de los integrantes del grupo se elige a un coordinador y a un tesorero o secretario, quienes se encargan de dirigir al grupo y reunir la cuota de cada integrante para realizar el pago del préstamo. Dentro de esta metodología está la desarrollada por Acción Internacional y la desarrollada por Grameen Bank de Bangladesh a mediados de la década de los años setenta. Dentro de estas metodologías se encuentra la de grupos solidarios y bancos comunales.

Normalmente en bancos comunales, se solicitan ahorros obligatorios y voluntarios los cuales quedan como garantía. “Ahorros Obligatorios el valor de los ahorros que los clientes de la IMF (**Institución de Microfinanzas**) tienen la obligación de mantener como condición para un préstamo existente o futuro. Los ahorros obligatorios pueden consistir en un depósito mantenido por la IMF o cuentas de ahorro facilitadas mantenidas fuera de la IMF (1:10).

3.4 Principios metodológicos

La metodología crediticia, se basa en una evaluación integral y rigurosa tanto del empleo y/o negocio o actividad productiva del solicitante del préstamo, como del grupo familiar del mismo. A diferencia del crédito de la banca tradicional, las entidades microfinancieras, hacen énfasis en la evaluación de la voluntad y la capacidad de pago del solicitante, dejando como algo complementario la garantía.

Un principio importante del negocio es establecer una relación financiera de largo plazo con el cliente, con el fin de atender sus necesidades, tanto de capital de trabajo como de activos fijos.

Facilidad de accesos al crédito

La norma es procurar un acceso razonable a servicios financieros para un sector que tiene grandes dificultades para ser considerado sujeto de crédito de la banca tradicional.

Tiempos cortos de respuesta al cliente

El solicitante valora en gran medida un crédito rápido, porque con una respuesta ágil puede aprovechar cualquier oportunidad de negocio que le permita atender sus necesidades. Es importante el acceso al crédito, pero más importante aún es que éste para ser efectivo, debe ser rápido. El esquema operativo de la entidad debe permitir que cuando el cliente ha mantenido un buen comportamiento crediticio, se le pueda brindar desembolsos inmediatos para un nuevo préstamo.

Préstamos escalonados

Por crédito escalonado, se entiende a la sucesión de préstamos crecientes que el cliente puede recibir, en función a la puntualidad en el pago del crédito y a la evolución favorable del negocio o actividad productiva. Es importante que los primeros préstamos sean de montos relativamente pequeños y plazos cortos porque permiten conocer al cliente y sobre esta base mantener una relación financiera de largo plazo, la idea básica es ir conociendo al cliente y para ello en función al análisis de su capacidad y voluntad de pago, los primeros créditos que se otorgan son montos por debajo de dicha capacidad real de pago. No hay reglas ni porcentajes fijos, es el criterio del analista y del comité de crédito.

¿Cómo actuar con aquellos clientes que vienen pagando puntualmente y que exigen mayores montos, pero que su negocio no evoluciona favorablemente o que el entorno en el cual se desenvuelven podría presentar problemas?. Lo prudente sería mantener el monto del crédito o reducirlo si fuera el caso y explicarle las razones de esta decisión.

El establecimiento de préstamos escalonados es un mecanismo para afianzar la voluntad de pago del cliente, siendo más fácil que el cliente asimile que recibirá muchos créditos a que sólo recibirá uno.

Garantías

El análisis de crédito debe hacer énfasis en la evaluación del solicitante, el negocio o actividad productiva y de la unidad familiar para determinar la capacidad y voluntad de pago, siendo las garantías constituidas la cobertura complementaria del riesgo. Debe quedar claro que la garantía no debe constituir un elemento de juicio decisivo en el otorgamiento del crédito; porque la garantía no modifica el nivel de riesgo del cliente, solamente contribuye a generar incentivos al deudor para cumplir con el repago del crédito. Tampoco hay que irse al otro extremo y no solicitar garantías. Hay que utilizar las garantías como presión para la recuperación del crédito.

3.5 Política y reglamento de crédito

Una adecuada política y reglamento de crédito, permitirá a la institución contar con normas, técnicas y procesos más sólidos y objetivos para poder manejar el riesgo, minimizando así la potencial pérdida asociada al evento de que los clientes incumplan con el pago prometido; propiciando de esta forma una relación de largo plazo con sus clientes y asegurando la viabilidad económica de la institución, para ello se considerará evitar la concentración que pueda darse en un mismo cliente, en un sector de la actividad, en un sector geográfico y con personas relacionadas a la institución. La política y normativa, deben ser elaboradas bajo los principios de prudencia y consistencia, para administrar el riesgo crediticio al que está expuesta la institución microfinanciera.

Riesgo crediticio: Es la probabilidad de que la institución incurra en pérdidas por incumplimiento de pago del deudor. Estos riesgos están asociados a problemas en la capacidad o voluntad de pago del deudor.

Es importante que la entidad posea una política y reglamento de crédito que dicte las normas, requisitos, condiciones y procesos que se deben observar y cumplir en la concesión, estructuración, seguimiento y recuperación de los préstamos con el propósito de minimizar el riesgo crediticio y operacional.

3.6 Manual de evaluación crediticia

La importancia de contar con un manual de evaluación crediticia, radica en que proporciona los pasos y el tipo de información que el Oficial o Asesor de Crédito debe levantar al realizar la evaluación socioeconómica del solicitante para que sobre esa base se realice el análisis respectivo.

El análisis de crédito es considerado un arte ya que no hay esquemas rígidos, es dinámico y exige creatividad por parte del Analista o Asesor de Crédito; sin embargo es importante dominar diferentes técnicas de análisis de crédito, y complementarla

con una buena experiencia y un buen criterio, asimismo, es necesario contar con la información necesaria y suficiente que permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

La evaluación crediticia: en las entidades dedicadas a las microfinanzas la evaluación crediticia, se centra en los aspectos socioeconómicos con información que levanta el Asesor de Crédito directamente en el campo mediante la visita a las actividades económicas y residencia de los solicitantes con el propósito de evaluar los aspectos siguientes:

Voluntad de Pago

Que consiste en evaluar la moralidad y conducta del solicitante a través de referencias con vecinos del solicitante, clientes que se tengan en el área, proveedores, consulta de su record crediticio en otras entidades financieras o comerciales por medio de los burós de créditos, revisión si se encuentra al día en los pagos de sus servicios básicos (agua, luz o teléfono), en ¿qué condiciones vive su familia?, ¿cómo es el ambiente familiar?; para evaluar si no existe riesgo de una desintegración familiar que pueda afectar el pago del préstamo.

Capacidad de pago

Normalmente, la capacidad de pago del solicitante de préstamo es determinada por el Asesor de Crédito, mediante la construcción de los estados financieros (flujo de caja, balance general, estado de resultados y el estado de costo de producción cuando aplica), levantando la información directamente en el negocio o actividad productiva, realizando para ello una entrevista, evaluación de algunos documentos, inspección de mercadería o cultivos y analizando el movimiento y rendimientos del negocio o actividad productiva. Lo anterior, es realizado debido a que la mayoría de las personas a quienes van dirigidos los préstamos son de bajos recursos y carecen de dichos estados financieros.

CAPÍTULO IV

FUNDACIÓN ABC

4.1 Generalidades

La entidad posee una experiencia de más de 19 años apoyando al sector microfinanciero y fue constituida conforme la legislación vigente. La Fundación ABC, obtuvo su personalidad jurídica mediante el Acuerdo del Ministerio de Gobernación de la República de Guatemala No. 456-92 publicado en el diario oficial con fecha 9 de febrero de 1992.

Los fines de la Fundación ABC, consisten principalmente en el otorgamiento de crédito, asistencia técnica y capacitación para agricultores a baja escala y empresarios de la micro y pequeña empresa, con la finalidad de que incrementen sus actividades productivas y mejorar sus ingresos familiares.

4.2 Misión

Contribuir a mejorar las condiciones de vida de los agricultores a baja escala y empresarios de la micro y pequeña empresa de la República de Guatemala, brindando servicios financieros con enfoque social y servicios de desarrollo empresarial.

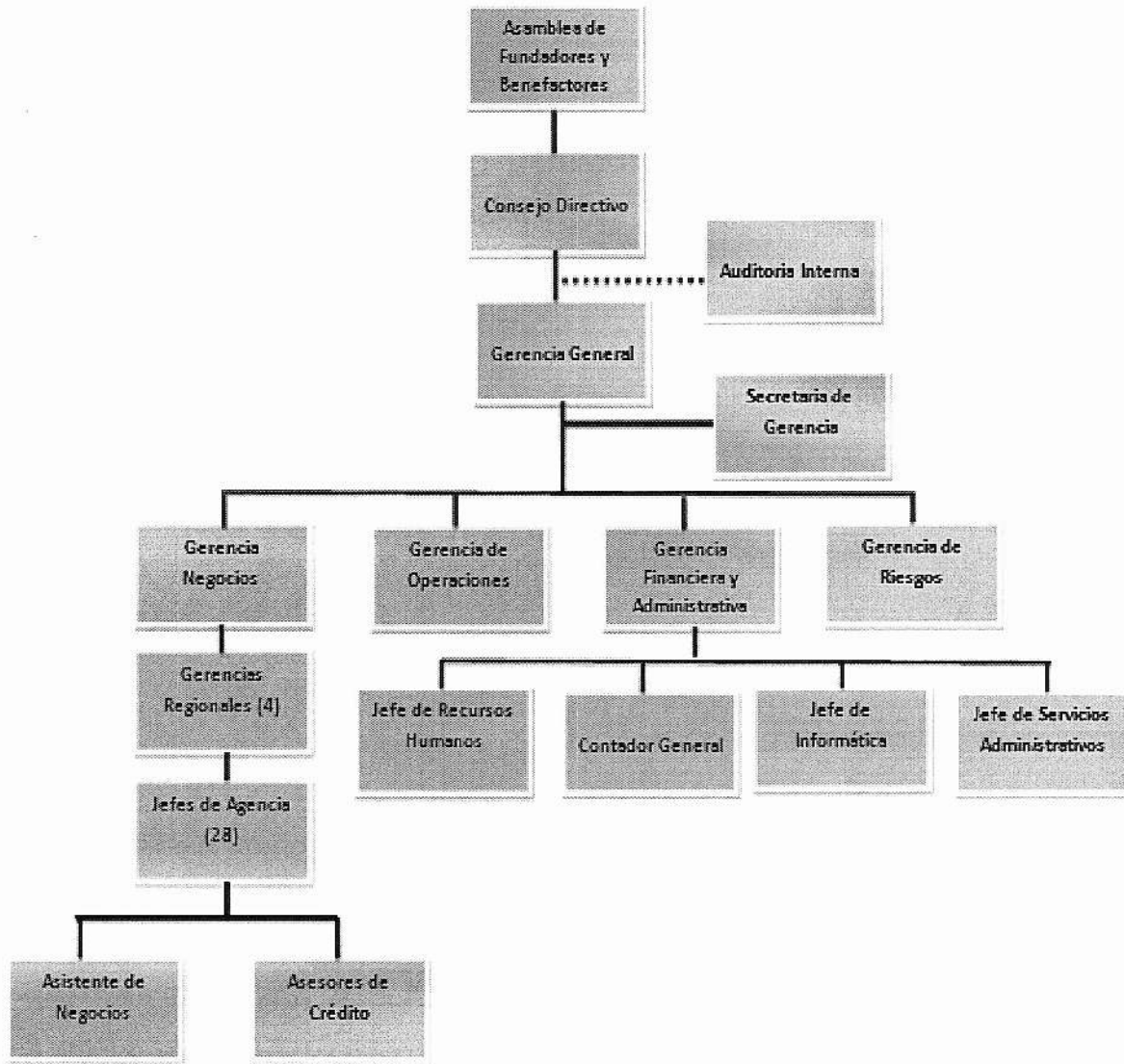
4.3 Naturaleza

La entidad fue constituida bajo la figura de una fundación de conformidad con las leyes de Guatemala para que pueda operar en Guatemala, es una entidad jurídica de carácter civil, apolítica, no lucrativa, no religiosa y de carácter eminentemente social, cuya actividad principal consiste en otorgar financiamiento a los agricultores a baja escala y para los propietarios de la micro y pequeña empresa.

4.4 Estructura organizacional

La estructura organizativa de la fundación, se integra de la forma siguiente:

ORGANIGRAMA DE LA FUNDACIÓN ABC



Fuente: Fundación ABC

4.4.1 Órganos de Gobierno

Los órganos de gobierno de la fundación están integrados por la Junta General de Fundadores y Benefactores y el Consejo Directivo.

Asamblea General de Fundadores y Benefactores

Las funciones que desarrollan son las siguientes:

- Conocer la memoria anual de labores que deberá presentar el Consejo Directivo.
- Formular las sugerencias que estime convenientes para el logro de los objetivos de la fundación.
- Elegir a los miembros del Consejo Directivo.
- Conformar los planes de trabajo de la fundación, elaborados por el Consejo Directivo.

Consejo Directivo

Dentro de sus funciones están:

- Aprobar los planes de trabajo, labores y obras a realizar.
- Aprobar los reglamentos que sean necesarios para la ejecución y aplicación de los fines y objetivos de la fundación.
- Nombrar y remover al Gerente General.
- Aprobar el presupuesto anual de la fundación.
- Aprobar las políticas, proyectos o programas generales de la fundación.

4.4.2 Órganos de Supervisión

Son los encargados de ejercer vigilancia e inspección, lo integran:

Auditoría Interna

Es la encargada de vigilar el sistema de control interno, evaluar la fiabilidad de la información financiera y operativa y el cumplimiento de los objetivos y fines de la Fundación.

Auditoría Externa

Se encarga de realizar la auditoría a los estados financieros y de emitir su opinión independiente por medio del dictamen respectivo.

4.4.3 Dirección y Administración

La dirección y administración de la fundación, se integra de la siguiente forma:

Gerencia General

Es la encargada de llevar a cabo la dirección y administración activa y directiva de la fundación, dentro de sus atribuciones están:

- Formular y presentar al Consejo Directivo los planes de trabajo y las obras a realizar.
- Elaborar reglamentos, políticas, proyectos y programas que fueren necesarios para la ejecución y aplicación de los fines y objetivos de la fundación.
- Aprobar manuales metodológicos y de procesos necesarios para la ejecución de los fines de la entidad.
- Representar a la fundación, previa delegación del Consejo Directivo.
- Nombrar y remover al personal administrativo de la fundación, siendo el jefe superior del mismo.
- Presentar al Consejo Directivo el Estado de Situación Financiera y Estado de Pérdidas y Ganancias de cada ejercicio social, certificado por Contador Público y Auditor independiente.

Gerencia de Negocios

Tiene a su cargo las estrategias comerciales, el diseño e implementación de nuevos servicios financieros y la administración de la cartera crediticia de la fundación, cuenta para el efecto con cuatro gerencias regionales, cada gerencia regional tiene a su cargo entre cinco a nueve agencias. Cada agencia posee un Jefe de Agencia entre dos a seis asesores y una Secretaria de Agencia.

Gerencia de Operaciones

Se encarga de normar los nuevos procesos y de mejorar los existentes, vela por el cumplimiento de las políticas y procesos establecidos en la Fundación, así como dar soporte a las agencias en el desarrollo de sus operaciones.

Gerencia Financiera y Administrativa

Tiene bajo su responsabilidad la gestión de recursos financieros y la administración eficiente de los mismos, provee de recursos a las agencias y departamentos de la Fundación.

Gerencia de Riesgos

Se ocupa de la administración integral de riesgos mediante el proceso de identificar, medir, monitorear, controlar, prevenir y mitigar los riesgos de crédito, de liquidez, de mercado, operacional, de país y otros inherentes a la actividad, así como evaluar la exposición total a los riesgos.

4.5 Comités de Crédito

Los préstamos que otorga la Fundación, son sometidos para su aprobación a los comités de crédito que se indican a continuación:

No.	Comité	Integrantes	Monto limite
1	De Agencia	Jefe de Agencia y asesores de crédito	De Q.1,000.00 Hasta Q10,000.00
2	Regional	Gerente Regional y un mínimo de dos jefes de agencia de la región	De Q.10,000.01 Hasta Q.30,000.00
3	Central	Gerente General, Director de Servicios Financieros, Director de Riesgos y Director de Administración y Finanzas	De Q.30,000.01 Hasta Q.250,000.00

Dentro de las funciones de los comités están las siguientes:

- Analizar y evaluar las solicitudes de créditos para aprobar o denegar su otorgamiento de acuerdo a las políticas, reglamentos y demás normas.
- Considerar la opinión técnica del Asesor de Crédito y los documentos que acompañan las solicitudes de crédito.

- Evaluar las garantías propuestas previo al otorgamiento del crédito.
- Analizar y aprobar las solicitudes de renegociaciones o reestructuraciones que presentan las agencias.
- Emitir la respectiva resolución de aprobación o denegación del crédito, la cual debe quedar asentada en acta con las firmas de sus integrantes.

4.6 Capacidad instalada

La fundación para la realización de sus operaciones cuenta con lo siguiente:

- 28 agencias en varios departamentos del país y una oficina central ubicada en la Ciudad Capital.
- Posee más de 30 mil clientes y una cartera crediticia de más de Q240 millones. En los últimos 5 años, ha obtenido crecimientos anuales mayores al 30%, tanto en clientes como en cartera.
- 200 colaboradores, identificados con los valores de la institución y altamente capacitados, de los cuales el 75% corresponde al área de operaciones.
- 5 bienes inmuebles propiedad de la fundación y 25 oficinas en arrendamiento.
- Equipo de cómputo, de comunicación y sistema con capacidad para la realización eficiente de las operaciones.
- Mobiliario y equipo distribuido en la planta central y en las agencias.
- 7 vehículos de cuatro ruedas y 130 motocicletas, estas últimas son utilizadas por los Asesores de Crédito y Jefes de Agencia. La fundación aparte de proporcionar el vehículo también cubre los gastos de combustible y reparaciones de dichos vehículos.

4.7 Servicios financieros

La fundación con el objeto de atender al segmento de mercado definido en su misión, ha diseñado servicios financieros, que incluyen: crédito, seguro, asistencia técnica y capacitaciones.

Dentro de los servicios crediticios, atiende tanto en metodología individual y grupal, apoyando a personas de bajos recursos que se dedican a actividades agropecuarias,

Dentro de los servicios crediticios, atiende tanto en metodología individual y grupal, apoyando a personas de bajos recursos que se dedican a actividades agropecuarias, que desean adquirir, construir o mejorar su vivienda o que requieren capital para invertir en su micro o pequeña empresa. Dichos servicios han sido elaborados adecuadamente con el propósito que puedan ser accesibles y atractivos para el segmento de mercado definido en la misión.

4.8 Análisis del incremento de la mora y de castigos de cartera en la metodología de grupos solidarios

El incremento de la mora y castigos de cartera en la metodología de grupos solidarios, se debe principalmente a la inexistencia de un MANUAL DE CRÉDITOS PARA GRUPOS SOLIDARIOS lo cual ocasionó que aspectos y procesos básicos para realizar el análisis crediticio se hayan obviado, dentro de los cuales se mencionan los siguientes:

Normativa

Las normas o reglas a cumplir en el proceso de concesión de crédito a grupos solidarios que posee la fundación, es insuficiente para minimizar el riesgo crediticio y operacional.

Funcionamiento de los grupos

La fundación no tiene claridad sobre el funcionamiento del grupo, los requisitos y principios que debe cumplir el grupo.

Condiciones del financiamiento

Las condiciones del financiamiento para grupos, son inadecuadas y los parámetros no están delimitados, como por ejemplo:

- Los requisitos que deben de cumplir los sujetos de crédito.
- Los montos máximos a otorgar, tasas de interés, plazo, etc.
- Beneficios e incentivos que ayuden a mejorar la cultura de pago.

Fases para atender grupos

El proceso crediticio para grupos solidarios de la fundación, no contempla las fases mínimas que permitan dar a conocer adecuadamente a la fundación, las condiciones del financiamiento, realizar una buena selección e integración de los grupos, un buen análisis y seguimiento de los grupos.

Formularios

Los formularios que actualmente utiliza la fundación para realizar la evaluación socioeconómica a los integrantes de los grupos, son obsoletos y muy limitados en la información, lo cual afecta el análisis de los casos.

Al carecer la fundación del manual antes mencionado, ha otorgado préstamos realizando un débil análisis y evaluación crediticia que le ha ocasionado pérdidas.

CAPÍTULO V

MANUAL DE CRÉDITOS PARA GRUPOS SOLIDARIOS DE UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL (ONG) DE MICROFINANZAS

El Manual de Créditos para Grupos Solidarios, constituye una herramienta útil de guía o consulta para las entidades microfinancieras que atienden o pretenden atender créditos grupales, el proceso crediticio en metodología grupal conlleva un proceso totalmente distinto a la metodología individual, siendo aconsejable que las entidades tengan asesores especializados para atender créditos grupales.

En la metodología grupal ya sea de grupos solidarios o bancos comunales, es importante contemplar en el proceso crediticio la consolidación del grupo en la fase dos. La consolidación del grupo consiste en que el Asesor de Crédito, se asegure de que los integrantes se conozcan entre sí, que sean de la misma comunidad, que tengan actividades similares y que cada integrante esté de acuerdo en quienes serán las demás personas que formaran parte del grupo, en caso contrario deberá descartar del grupo al integrante que no reúna estas condiciones con el objeto de evitar situaciones que puedan afectar tanto al grupo como a la entidad.

Los préstamos a grupos solidarios, se respaldan con el aval de cada integrante, lo cual es conocido en las microfinanzas con el nombre de garantía solidaria y de esa forma se reemplazan las garantías patrimoniales tales como: hipotecas, prendas o fiadores en relación de dependencia, por lo general ausentes entre las personas emprendedoras de muy bajos recursos.

FECHA DE EMISIÓN	CÓDIGO	VIGENCIA	FECHA ACTUALIZACIÓN	PÁGINAS
SEPTIEMBRE 2012	202	OCTUBRE 2012	NOVIEMBRE 2013	36

**MANUAL DE CRÉDITOS PARA GRUPOS SOLIDARIO DE LA
FUNDACIÓN ABC**

El presente manual, ha sido aprobado por:

Gustavo Alberto Fuentes Rodas
Gerente General

Este documento normativo ha sido generado y revisado por:

Mario Fernando Zuñiga Montufar
Gerente Negocios

El documento fue formulado por:

Oscar Estuardo Dominguez Leiva
Gerente de Operaciones

El presente manual contiene las normas mínimas y pasos que deberá seguir el Asesor de Crédito y demás personal involucrado de la Fundación ABC, en el otorgamiento de préstamos a grupos solidarios. El mismo, contempla los aspectos cualitativos y cuantitativos que se deberán evaluar del solicitante, su negocio o actividad y del grupo familiar previo a otorgarles el préstamo.

Este manual tiene como objetivo, minimizar el riesgo operacional y crediticio al realizar un proceso bien estructurado en la formación de los grupos y una buena evaluación crediticia que permita financiar los proyectos productivos que presentan un menor riesgo y sean viables para beneficio del solicitante, su familia y para la fundación.

El manual incluye siete apartados: El 5.1, abarca las consideraciones generales; 5.2, se presentan las reglas de aplicación general; 5.3, trata sobre las condiciones del financiamiento; 5.4, contiene las fases para la formación y administración de los grupos; 5.5, se presenta en forma resumida el proceso y diagrama para la formación y administración de los grupos; 5.6, describe los formularios a utilizar en la evaluación y el 5.7, hace referencia al personal ligado directamente en el proceso de crédito grupal.

Su contenido, debe ser cumplido obligatoriamente por el personal profesional, técnico o administrativo actuante de la Fundación ABC. La inobservancia de lo establecido implicará responsabilidad personal y profesional.

5.1 Consideraciones generales

En el proceso crediticio a grupos solidarios, el personal deberá observar las consideraciones generales siguientes:

5.1.1 Objetivos de la fundación:

- a) Alcanzar una mayor proyección social, al atender a personas de bajos recursos que poseen negocios o desarrollan actividades productivas y que por carecer de garantías no pueden obtener préstamos individuales.
- b) Mejorar la colocación y lograr un mejor posicionamiento de la fundación en el mercado microfinanciero.
- c) Alcanzar una mayor diversificación y atomización de la cartera que ayude a minimizar el riesgo crediticio, al colocar préstamos con montos pequeños, plazos cortos, brindando una respuesta ágil a las personas emprendedoras de bajos recursos.

5.1.2 Objetivos para los integrantes del grupo

- a) Apoyar el desarrollo y crecimiento de las actividades productivas de las personas emprendedoras, con el objeto de que generen mayores ingresos económicos y fuentes de trabajo.
- b) Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del núcleo familiar, por medio de beneficios adicionales basados en salud preventiva y desarrollo personal.
- c) Mejorar el desarrollo de sus capacidades empresariales a través del acompañamiento y capacitación.

5.1.3 Características de los emprendimientos a atender

Los sectores donde se ubican las personas emprendedoras que son parte de la población a atender con préstamos grupales, se encuentran en el medio urbano o rural y sus emprendimientos presentan las siguientes características:

- a) Carácter unipersonal y familiar.
- b) Pequeña escala.

- c) Baja inversión de capital inicial.
- d) Importante capital social (historia laboral).
- e) Uso intensivo de la mano de obra por carecer, en general, de máquinas y herramientas sofisticadas.
- f) Autogeneración de empleo.
- g) Escasa organización y división del trabajo.
- h) Limitado o nulo acceso al crédito.
- i) Pequeñas parcelas, minifundios.
- j) Mano de obra familiar.
- k) Poca maquinaria y la existente es obsoleta.
- l) Multi-explotación (combinan diferentes producciones).
- m) Alta dependencia de acopiadores e intermediarios.
- n) Gran temor a los cambios y la innovación.
- o) Escasa contribución impositiva.

5.1.4 Delimitación del área a atender con créditos grupales

Es importante que se definan los límites geográficos para atender créditos a grupos solidarios, con el propósito de no dispersar esfuerzos y aumentar la eficiencia operacional, teniendo en cuenta las particularidades propias de cada lugar, pues no es lo mismo otorgar créditos en el sector urbano que en el rural. La falta de definición de un área de intervención puede afectar el cumplimiento de metas y exponer a la entidad a mayor riesgo crediticio. La primera consecuencia de una zona muy amplia de intervención, puede terminar en el olvido gradual de las personas emprendedoras y los grupos solidarios por parte del Asesor de Crédito o la concentración en el área urbana, donde operan la mayoría de entidades con servicios microfinancieros que puede ocasionar un sobreendeudamiento de la persona.

Dentro de los aspectos a considerar para definir el área de intervención, se encuentran los siguientes:

- a) Ubicación geográfica, información demográfica, económica y cualquier otra que

permita tener una idea del área de intervención.

- b) Situación socioeconómica de la población, destacando los indicadores y niveles de pobreza.
- c) Conocimiento previo del área de intervención.
- d) Conocimiento de las actividades económicas que se desarrollan.

5.2 Reglas de aplicación general

El personal involucrado en la concesión de préstamos debe cumplir y aplicar las reglas siguientes:

5.2.1 Principios metodológicos

La metodología crediticia, se basa en una evaluación integral y rigurosa del negocio o actividad productiva del integrante del grupo solidario y de su grupo familiar, seguidamente se mencionan los principios metodológicos que deberán aplicarse en la concesión de préstamos grupales:

Un principio importante del negocio, es establecer una relación financiera de largo plazo con los clientes, con el fin de atender sus necesidades, tanto de capital de trabajo como de activos fijos. Para que esto se cumpla, el Asesor de Crédito deberá mantener una comunicación constante con los integrantes del grupo mediante el seguimiento, la atención personalizada, siendo responsable y cumpliendo lo prometido para crear una relación del grupo hacia la fundación y hacia su persona.

a) Facilidad de accesos al crédito

La Fundación ABC trabaja bajo la norma de procurar un acceso ágil y razonable a servicios financieros para un sector que tiene grandes dificultades para ser considerado sujeto de crédito de la banca tradicional.

b) Tiempos cortos de respuesta a los integrantes

Los integrantes del grupo, valoran en gran medida un crédito rápido, porque con una

respuesta ágil puede aprovechar cualquier oportunidad de negocio que le permita atender sus necesidades. Es importante el acceso al crédito, pero más importante aún es que éste para ser efectivo, debe ser rápido. El esquema operativo de fundación permite que cuando el grupo solidario ha mantenido un buen comportamiento crediticio, podamos brindar desembolsos inmediatos para un nuevo préstamo. Para cumplir con dicho principio el comité de agencia integrado por el Jefe de Agencia y asesores de crédito, deberán aprobar en forma diaria estos préstamos.

c) Préstamos escalonados

Por crédito escalonado, entenderemos la sucesión de préstamos crecientes que el grupo solidario puede recibir, en función a la puntualidad en el pago del crédito y a la evolución favorable del negocio o actividad productiva (Capacidad de pago). Es importante que los primeros préstamos sean de montos relativamente pequeños y plazos cortos, porque permiten conocer al grupo y sobre esta base mantener una relación financiera de largo plazo, la idea básica es ir conociendo al grupo mediante el análisis de la capacidad y voluntad de pago de cada integrante del mismo. ¿Cómo actuar con aquellos integrantes que vienen pagando puntualmente y que exigen mayores montos, pero que su negocio no evoluciona favorablemente o que el entorno en el cual se desenvuelven podría presentar problemas?, lo prudente debiera ser mantener el monto del crédito o reducirlo, si fuera el caso, y explicarle las razones de esta decisión. El establecimiento de préstamos escalonados es un mecanismo para afianzar la voluntad de pago del grupo, ya que es más fácil que los integrantes asimilen que recibirá muchos créditos a que sólo recibirán uno.

d) Garantía

El análisis de crédito realizado por la fundación, hace énfasis en la evaluación socioeconómica del integrante del grupo, el negocio o actividad productiva y de la unidad familiar para determinar la capacidad y voluntad de pago, elementos fundamentales en la evaluación del crédito; siendo la garantía solidaria y/o de bienes la cobertura complementaria del riesgo.

5.2.2 Conformación del grupo solidario

El grupo solidario, debe estar conformado por un conjunto de personas emprendedoras en el que cada una tiene una actividad económica o un negocio, y que se reúnen para poder avalarse mutuamente y acceder a un préstamo de la fundación, en este caso, el préstamo es para que cada integrante lo invierta en su actividad, pero cada uno es responsable por el monto global del grupo. Cada grupo deberá estar conformado por un mínimo de tres y un máximo de diez integrantes. En un ciclo siguiente, el grupo puede incluir a uno o varios integrantes nuevos (ya sea en sustitución de alguno(s), o de agrandar el grupo), la cantidad de integrantes nuevos no debe superar el 30% del número actual de integrantes.

5.2.3 Principios del grupo solidario

Para poder participar en los financiamientos que otorga la fundación, los grupos solidarios deberán cumplir con los siguientes principios:

a) Confianza

Es el fundamento de toda relación humana, ninguna persona puede sostener una relación de amistad y compañerismo sin confiar en ella. Cuando se habla de confianza, se habla de transparencia, para poder confiar se tiene que conocer a la otra persona, mientras más la conoce, más confianza hay en una relación, cuando existe confianza se da una comunicación buena y enriquecedora, que se tiene que basar en la libertad. Por eso es fundamental que los integrantes del grupo solidario tengan entre sí, una relación de confianza mutua.

b) Responsabilidad

Es una obligación moral que cada persona maneja internamente; es una virtud que se ejerce libremente; es la capacidad de poder reconocer las consecuencias de un hecho que se realizó con libertad. Cada integrante, tiene que estar consciente de la responsabilidad adquirida con la fundación y con los demás integrantes del grupo.

c) Solidaridad

Es una determinación firme y perseverante de empeñarse por el bien común, es decir, por el bien de todos y cada uno, ya que todos son verdaderamente responsables de todos.

d) Honestidad

Define a la persona decente, decorosa, recatada, pudorosa, razonable, justa, recta u honrada; en otras palabras, constituye una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad. Por lo anterior, se considera necesario que los integrantes del grupo, apliquen este valor en su accionar diario.

e) Apoyo mutuo

Se refiere a ser el sostén de otra persona, ya sea de forma física, económica o moral; esto debe ser aplicado entre los integrantes del grupo solidario, los mismos deben superar sus dificultades juntos, ya sean estas morales o económicas, todos deben de sentirse apoyadas por todos, para lograr un desarrollo moral y económico.

5.2.4 Deberes y obligaciones de los integrantes del grupo

- a) Contribuir al fortalecimiento organizacional del grupo.
- b) Pagar puntualmente las cuotas. En el caso del grupo solidario, ante el incumplimiento de uno de los integrantes, los demás integrantes deberán aportar el dinero faltante para completar la cuota del grupo, para poder realizar el pago correspondiente.
- c) Participación en las decisiones del grupo.
- d) Cada integrante deberá expresar sus ideas y críticas.

5.2.5 Requisitos y condiciones a cumplir para integrar los grupos:

- a) Los integrantes del grupo deben tener actividades productivas similares u homogéneas.

- b) Los integrantes del grupo deben pertenecer a la misma comunidad.
- c) El grupo solidario debe de identificarse con un nombre.
- d) Deben elegir a un coordinador del grupo.
- e) No deben integrar el grupo más de dos personas con parentesco familiar.
- f) Los integrantes del grupo, deben de comprometerse a participar activamente en las capacitaciones que se programen.
- g) Los integrantes se eligen entre sí, preliminarmente, y el Asesor de Crédito, es el encargado de depurar el grupo.
- h) Cada integrante debe tener una actividad económica o un negocio con una antigüedad preferentemente no menor a seis (6) meses.
- i) Los integrantes que posean deudas con otras instituciones, deben demostrar que tienen la capacidad de pago para cumplir sus compromisos.
- j) Cada integrante es avalista solidario del resto del grupo.
- k) El coordinador, deberá reunir la cuota del grupo y la depositará en una agencia bancaria autorizada o en la agencia de la fundación o todos los integrantes del grupo se reúnen y juntos van a realizar el pago a la agencia bancaria o a la fundación, si el pago es realizado en la agencia bancaria deberán entregar las boletas correspondientes al personal de la fundación para que les emitan el recibo de pago correspondiente.
- l) El grupo no puede hacer pagos parciales a la cuota grupal.
- e) El grupo deberá reunirse como mínimo cada dos (2) meses, para hablar sobre sus avances; su situación actual; los problemas que han enfrentado o los que pueden venir para poder recurrir a darles una solución a tiempo sobre el préstamo. En caso de que algún integrante tenga dificultades en su emprendimiento o en la realización de su pago, deberá informar oportunamente su situación ante sus compañeros. De este modo se podrán prevenir situaciones conflictivas y lograr una estrategia común y solidaria para el pago.

5.3 Condiciones del financiamiento

El financiamiento a grupos solidarios, se sujetará a las condiciones siguientes:

5.3.1 Sujetos de crédito

Personas emprendedoras de los sectores comercio, servicios y producción (agricultura, pecuario, artesanía y manufactura) preferentemente con seis meses de experiencia en el negocio o actividad productiva, ubicadas en las áreas donde tiene cobertura la fundación, comprendidas entre los 18 y 65 años.

5.3.2 Destino del crédito

El primer préstamo será exclusivamente para capital de trabajo, en préstamos subsiguientes, se podrá financiar la compra o adquisición de activos fijos.

5.3.3 Documentos a presentar

- a) Fotocopia del documento personal de identificación.
- b) Fotografía tamaño cédula del solicitante (preferentemente a colores).
- c) Original o fotocopia de recibo de agua, luz o teléfono.

5.3.4 Actividades no financiables

La fundación no financiará proyectos o negocios que riñan con la ley, la moral o que existan dudas fundadas acerca de su legalidad. Asimismo, no se concederán créditos destinados a:

- a) Pago de deudas a particulares.
- b) Gastos generales y administrativos.
- c) Compra de acciones.
- d) Obras de infraestructura y equipo que no guarden una adecuada relación con los destino que se financien.
- e) Proyectos que estén en contra de las normativas de los entes rectores del medio ambiente, Ministerio de Medio Ambiente, Instituto Nacional de Bosques, Consejo Nacional de Áreas Protegidas e Instituto de Antropología e Historia.

5.3.5 Garantía

La garantía del grupo solidario consiste en que los integrantes del grupo, se respaldan mutuamente mediante el aval, haciéndose responsable cada integrante por el pago del monto otorgado al grupo. Cuando algún integrante no cancela su deuda, es responsabilidad de los demás integrantes, aportar el dinero que sea necesario para cubrir dicha deuda. En los casos en donde alguno de los integrantes pueda aportar en garantía uno o varios bienes inmuebles cuyo valor cubra el porcentaje establecido en la política de crédito, la misma podrá ser aceptada y como incentivo la tasa de interés con la que empezará el primer ciclo será del 27% anual.

5.3.6 Monto a financiar a cada integrante del grupo

El monto a financiar a cada integrante del grupo deberá estar comprendido entre el 30% arriba o 30% abajo del monto promedio (monto promedio=sumatoria de los montos de cada integrante dividido entre el número de integrantes), sin exceder de los montos máximos según el ciclo, ejemplo:

Integrante del grupo	Monto solicitado en el ciclo 5
Integrante 1	Q.2,000.00
Integrante 2	Q.2,000.00
Integrante 3	Q.2,000.00
Integrante 4	Q.6,000.00
Totales	Q.12,000.00

El promedio sería: $Q.12,000.00/4=Q.3,000.00$

El monto máximo a otorgar por integrante sería: $Q.3,000.00 \times 1.30 = Q.3,900.00$

El monto mínimo a otorgar por integrante sería: $Q.3,000.00 \times 0.70 = Q.2,100.00$

Estos parametros son fijados de acuerdo a la experiencia y con el propósito de que si la integrante con mayor monto incumpliera con el pago, las integrantes con montos más bajos tengan la capacidad de pagar la deuda total.

5.3.7 Parámetros del financiamiento

Monto mínimo por integrante	Q 1,000.00
Monto máximo por integrante	Ciclo # 1 = Q.3,000.00 Ciclo # 2 = Q.4,000.00 Ciclo # 3 = Q.5,000.00 Ciclo # 4 = Q.6,000.00 Ciclo # 5 = Q.7,000.00 Se concederá el incremento siempre y cuando el grupo posea buen record crediticio en la fundación y sus integrantes tengan capacidad de pago. Si un integrante del grupo solicita una cantidad mayor a los Q 7,000.00, se debe evaluar el traslado a metodología individual u otro producto que se adapte mejor a sus necesidades, tomando en cuenta su record crediticio y capacidad de pago.
Tasa de interés anual	Ciclo # 1 = 30% La tasa a cobrar es flat, en cada ciclo se podrá rebajar en 1% anual, cuando el préstamo vigente o cancelado no haya presentado mora, hasta llegar a una tasa mínima del 25% anual.
Plazos	Mínimo tres (3) meses Máximo doce (12) meses
Forma de Pago	Mensual o periódica (de acuerdo al flujo de caja del negocio o actividad productiva)
Descuentos	No aplica ningún descuento o comisión

5.3.8 Cancelación anticipada del préstamo

Si el grupo desea cancelar su préstamo de forma total, anticipadamente, y el sistema lo permita, se debe de tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Si el préstamo está cancelado en un 70%, se puede exonerar los intereses no devengados proyectados en el plan de pagos.
- b) Si el préstamo NO está cancelado en un 70%, NO se puede exonerar los intereses no devengados proyectados en el plan de pagos.

5.3.9 Beneficios gratuitos

- a) Servicio médico para el cliente y su familia.
- b) Seguro de vida, la póliza cubre: el saldo del préstamo, Q.2 mil de gastos funerarios y reintegra a la familia el capital que el integrante del grupo ha pagado a la fundación.
- c) Participación en las capacitaciones impartidas por la fundación y en capacitaciones que se generen en alianza con otras entidades especializadas en temas de interés para los integrantes del grupo.

Los integrantes del grupo, pierden el derecho a recibir los beneficios, cuando alcanzan un índice o ratio de atraso del 10% (días atrasados en las cuotas canceladas y vencidas/días que lleva de vigencia el préstamo).

5.3.10 Beneficios por pagar puntualmente las cuotas

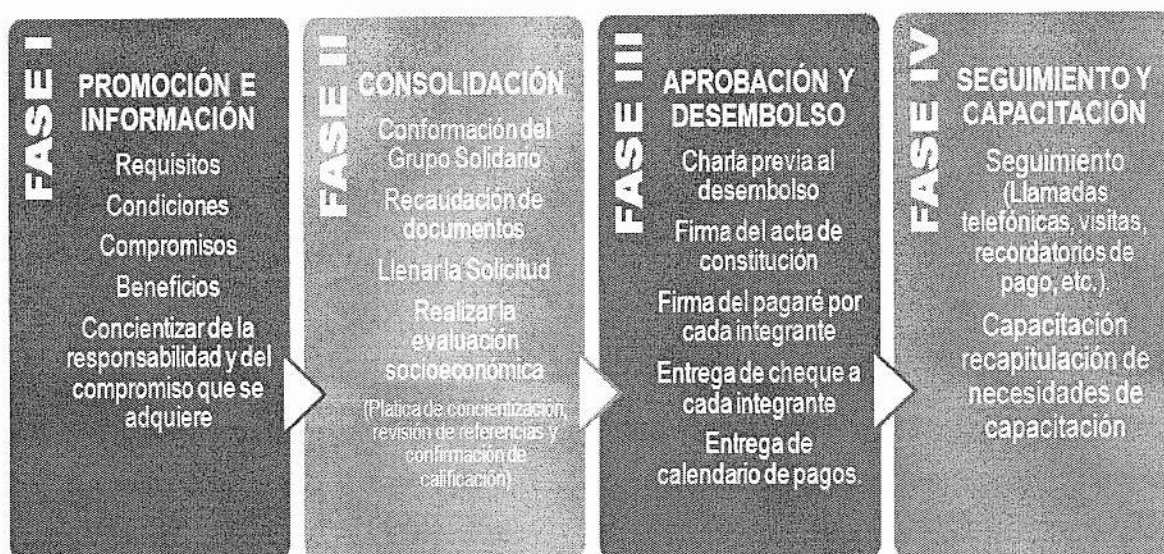
Con el objeto de incentivar el pago puntual, los grupos calificados en categoría A, o que no tienen atrasos en el pago del préstamo cancelado o vigente, en el siguiente ciclo tendrán derecho a los beneficios siguientes:

- a) Acceso a un nuevo préstamo.
- b) Incremento en el monto del préstamo (el cliente debe tener capacidad para pagar el nuevo monto).
- c) Rebaja del 1% anual en la tasa de interés hasta llegar a la tasa mínima del 25% anual.

- d) Ampliación del plazo.
- e) Derecho a participar en las rifas semestrales de electrodomésticos o regalos promocionales.

5.4 Fases para la conformación y administración de los grupos

Para la formación y buena administración de los grupos, se deberán cumplir las siguientes fases:



5.4.1 Fase I, promoción e información

Las agencias, deberán establecer la forma en que darán a conocer los préstamos grupales.

A) Promoción

Cada agencia que atienda préstamos grupales, deberá elaborar un plan de promoción que contemple: Las estrategias de venta (anuncios radiales o televisivos, volanteo masivo, intervenciones en espacios comunitarios, convocatoria a reuniones informativas y otros); el área o comunidades a atender; un cronograma de las actividades promocionales y el material que se necesitará (volantes, afiches, pancartas, carteles y mantas), dichos documentos deben contener la dirección y teléfono de la agencia para ampliar la información en caso de ser necesario.

El personal de la agencia deberá establecer contactos con los líderes o administradores de los cocodes, comudes, centros religiosos, centros educativos, juntas vecinales, ferias o días festivos y días de mercado; para que en las actividades que realicen se obtengan espacios para dar a conocer a la fundación, aspectos y condiciones generales sobre los préstamos grupales.

Si la estrategia promocional es una convocatoria, es importante dejar en claro día, hora y lugar de la primera convocatoria, mediante afiches, volantes, mantas y otros. El volanteo masivo de puerta en puerta (casa en casa), permite ubicar a las personas emprendedoras que trabajan en el interior de sus residencias. Se deben realizar visitas a todas las casas del área elegida, si es posible estar acompañado por un dirigente o un vecino de la comunidad. No se debe olvidar que muchos emprendimientos funcionan en las residencias familiares.

Colocar afiches con información similar a la del folleto en los pequeños negocios, salones comunales o en lugares de concurrencia habitual de los vecinos, como las salitas médicas, escuelas, clubes, salones y mercados.

Es muy efectivo un altavoz en un móvil por las calles de la comunidad, sin embargo esto es conveniente realizarlo solo uno o dos días antes de la reunión informativa.

B) Reunión informativa

El Asesor de Crédito es el responsable de dirigir la reunión informativa, en caso de que a la misma asistan más colaboradores de la fundación, es importante que se defina con anticipación la distribución de roles en la reunión y los materiales de apoyo que se utilizarán.

Desarrollo de la reunión informativa: No debe exceder de 55 minutos, en esta reunión, se da a conocer a los asistentes, toda la información necesaria para que puedan decidir su participación en el grupo. Para ello se debe realizar lo siguiente:

- **Asistencia:** Se llena una hoja de asistencia, la cual debe contener el nombre y apellido, dirección, actividad económica que realiza y número telefónico para poder contactarla.
- **Presentación de la fundación:** Realizar una breve presentación de la fundación: trayectoria, misión, agencias, personal, autoridades, entre otros que el equipo considere.
- **Funcionamiento del grupo:** Explicar los requisitos y condiciones que deben cumplir para formar parte de un grupo, el concepto de garantía solidaria, los principios del grupo, los deberes y obligaciones, la responsabilidad y funciones del coordinador.
- **Dar a conocer las condiciones del préstamo grupal:** Explicar las condiciones del préstamo grupal requisitos, destino, montos que se pueden financiar, tasa de interés, plazos, forma de pago, importancia del pago puntual (permite recibir más préstamos y una rebaja en la tasa de interés, etc.), y propósitos del préstamo. Se recomienda diferenciar la idea de crédito de la de subsidio.
- **Se da a conocer las principales ventajas del producto de la fundación:** Los beneficios gratuitos, beneficios por el pago puntual, no hay ahorros obligatorios ni voluntarios, el pago es mensual o según el flujo de ingresos (otras cobran semanal), no se pierde tiempo en tantas reuniones (en la Fundación ABC, se realizan a cada dos meses en caso de ser necesario, en otras entidades se realizan obligatoriamente en forma semanal, quincenal o cada mes), la tasa de interés no es alta y baja en 1% en el próximo ciclo al pagar puntualmente.
- **Atención de consultas:** Abrir un espacio para que las personas interesadas realicen sus consultas, reforzar lo que no comprendieron de la exposición.
- **Formación de los grupos:** El Asesor de Crédito, explicará los criterios que deben considerar para integrar los grupos como por ejemplo: Cada miembro del grupo debe conocerse entre sí, debe poseer un negocio o actividad, las emprendedoras deben poseer actividades similares que permitan el acceso a líneas similares de financiamiento, según la periodicidad del flujo de ingresos. Suele suceder que algunas actividades son más riesgosas de financiar que otras,

ya sea por las características propias de la actividad o por una situación coyuntural. En este caso es conveniente que los grupos no estén conformados en su mayoría con actividades de este tipo.

- **Anotación de las personas interesadas:** En un libro de control se deberá anotar a las personas que están interesadas en participar en un grupo.
- **Acuerdos para la reunión posterior:** Las personas interesadas acordarán con el Asesor de Crédito, la fecha y la hora para la próxima reunión. El lugar de reunión puede ser en la oficina de la fundación, en un local de la comunidad o en la casa de un participante potencial del grupo.

5.4.2 Fase II, Consolidación

La fase de consolidación contempla una reunión (segunda), a la cual asisten las personas emprendedoras que han decidido formar parte de un grupo para optar a un préstamo en la fundación. En tal sentido, deberán contar con la información acerca del funcionamiento del grupo. Si alguna persona quiere ingresar a un grupo siempre y cuando el total de integrantes no sea mayor a diez, podrá hacerlo en esta reunión. Asimismo, esta fase contempla la evaluación socioeconómica.

A) Segunda reunión, se deberá realizar lo siguiente:

- **Asistencia:** La asistencia permitirá al Asesor de Crédito conocer a las personas que son nuevas y que están interesadas en participar en un grupo.
- **Presentación de las personas participantes:** Uno de los propósitos principales de la reunión es conocerse y aprender un poco sobre la actividad económica de cada persona. Para esto, cada participante deberá presentarse y hablar sobre el mismo, respondiendo las preguntas siguientes: ¿Cuál es su emprendimiento? ¿Desde cuándo está funcionando? ¿Quiénes son sus competidores? ¿A quiénes vende la producción? ¿Quiénes le venden mercadería?.
- **Repaso sobre el funcionamiento del grupo solidario:** El Asesor de Crédito, realizará un repaso acerca del funcionamiento del grupo solidario y a través de preguntas evaluará el grado de comprensión de las personas participantes.

Enfatizará el significado de garantía solidaria en el grupo, así como la puntualidad de los pagos para que nadie se vea perjudicado. Entre las posibles preguntas a realizar, se encuentran las siguientes:

- ✓ ¿Cuál es la responsabilidad de trabajar un préstamo grupal?
 - ✓ ¿Saben en qué van a invertir el préstamo cada uno de los integrantes?
 - ✓ ¿Qué significa la garantía solidaria?
 - ✓ ¿Cómo se van a organizar para reunir el dinero de la cuota?
 - ✓ ¿Qué tienen que hacer cuando alguna integrante se atrasa en el pago?, ¿Cómo van a resolver el problema de forma inmediata para no atrasarse en el pago de la cuota?
 - ✓ Cuando se presente algún problema, ¿A quién van a notificar? ¿Quién debe comunicarse con el Asesor de Crédito? ¿Qué casos deben ser notificados y qué casos deben ser resueltos entre ustedes?
- **Repaso de las condiciones del financiamiento:** El Asesor de Crédito realizará un repaso sobre las condiciones del financiamiento, (destino, documentos, garantía, monto, tasa de interés, plazo, forma de pago, mora, beneficios gratuitos, beneficios por pago puntual y otros).
 - **Repaso de las ventajas del producto:** Se deberá comparar las ventajas del producto de la Fundación ABC contra los productos de la competencia que trabajan préstamos con las metodologías de grupos solidarios y bancos comunales.
 - **Conformación del grupo y llenado de la solicitud de préstamo**
 - ✓ Las personas emprendedoras que deciden participar en un grupo deberán tener claridad sobre el funcionamiento del mismo, cumplir con los requisitos, estar de acuerdo con las condiciones del financiamiento y deberán conocerse mutuamente. Al cumplir con lo anterior, procederán a llenar la solicitud de préstamo para lo cual el asesor, preguntará a cada participante el monto solicitado y preguntará si todos están de acuerdo con los montos solicitados por sus compañeros. El asesor informará que el monto solicitado se someterá al Comité de Crédito, quien es la instancia que evalúa y aprueba los créditos.

- ✓ Se designa entre los integrantes a la persona que asumirá el rol de coordinador, quien actuará como representante del grupo frente a la fundación. La persona nombrada como coordinador, deberá poseer liderazgo para dirigir al grupo.
- ✓ Se solicitan los documentos de cada integrante del grupo.
- ✓ se concluye la reunión y se les informa al grupo que cada uno deberá permanecer en su negocio o actividad porque se le efectuará la visita para realizar una evaluación socioeconómica, quienes no entregaron los documentos en la reunión podrán entregar los mismos al momento de la visita.

B) Visita de evaluación socioeconómica

En la visita de evaluación socioeconómica, el asesor deberá utilizar todos los sentidos para percibir intuitivamente aspectos subjetivos que puedan manifestar riesgo. Muchas veces durante la evaluación se encuentra coherencia en las respuestas, pero algo "hace ruido", en este caso hay que dedicar más tiempo en investigar y analizar la información, para estar seguros de la decisión que se tome. Por eso, si es necesario se vuelve a reformular las preguntas. Hay que dejar de lado las emociones y prejuicios personales para no influir en la decisión final. Las relaciones de familiaridad, amistad que se desarrollan con el potencial participante suelen ser el mayor riesgo al momento de evaluar y tomar la decisión de un crédito.

La visita ayudará también a evaluar los aspectos cualitativos y cuantitativos más vinculados a los motivos de la solicitud, la dinámica y potencial económico del negocio o actividad, las características del mercado, medir la capacidad de repago del crédito y como punto central las características personales del microempresario o productor, observando su veracidad, responsabilidad, conducta ética, entorno social, situación familiar, la comprensión, responsabilidad y compromiso que va adquirir sobre el crédito y con el grupo. Por lo tanto, el éxito en la evaluación, se obtendrá cuando en la visita obtengamos respuestas a las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los motivos de la solicitud del crédito? ¿Para qué desea el crédito? ¿En qué va a

utilizarlo? ¿Cuál es la conducta ética del microempresario o productor? ¿Tiene capacidad de gestión aceptable en caso que las cosas no salgan bien? ¿Qué tan amplio y seguro es el mercado de sus productos? ¿Cuál es su situación familiar?

Además, la visita brinda la posibilidad de ajustar los datos cuantitativos relevados en la solicitud de crédito, contrastándola con la realidad. Este análisis en el lugar es conveniente ya que, por lo general, los emprendimientos se caracterizan por tener marcadas relaciones entre la economía doméstica y la economía propia del negocio o actividad económica.

Asimismo, otro de los objetivos de la visita, es depurar las integrantes del grupo, mediante las preguntas siguientes:

- ¿Hay alguna persona en el grupo, con la que usted no está de acuerdo que forme parte del mismo y por qué?
- ¿Conoce bien a todas la personas que integran el grupo?, y ¿Desde cuándo las conoce?
- ¿Cómo es el comportamiento de doña Juana o de doña Ana por ejemplo, (preguntar por cada uno de los integrantes) ¿situación familiar?, ¿valores éticos y morales?
- ¿Alguno de los integrantes o familiares de los mismos tiene nexos con grupos de reputación dudosa? (maras, extorsionadores, presos, ex convictos, personas con antecedentes penales, o fuerzas de seguridad).
- ¿En algún momento ha visto que a alguno de los integrantes del grupo lo buscan para cobrarle? Si la respuesta es sí, hay que preguntar si en alguna ocasión ha visto que se esconde.
- El asesor proporciona su número telefónico, para que el integrante del grupo pueda comunicarse si desea ampliar o informar de algunos aspectos delicados de algún integrante que no mencionó en la entrevista de la evaluación socioeconómica.
- Otros aspectos a considerar en la entrevista de la visita

- ✓ Recabar como mínimo dos referencias de cada integrante del grupo con otras personas de la comunidad (clientes de la fundación, vecinos y proveedores).
- ✓ El proceso de evaluación socioeconómica, debe realizarse adecuadamente (más vale utilizar tiempo en este proceso en lugar de invertir muchas horas en la gestión de cobranza).
- ✓ La entrevista debe contener una serie de preguntas con un orden lógico.
- ✓ Generar un marco de confianza con la persona emprendedora, sobre todo con aquellos que son tímidos o reservados a los requerimientos de información, haciendo saber que la información brindada es de absoluta confidencialidad y que solamente será usada a los fines del crédito.
- ✓ Hay que saber escuchar al participante para relevar todos los indicios que brinda sobre sí mismo.
- ✓ Captar la atención del participante utilizando preguntas claras, breves, y concretas, con lo cual se evitará respuestas con argumentos intrascendentes que prolonguen el tiempo de la entrevista.
- ✓ Cuando se realizan preguntas y se escuchan las respuestas, es importante mirar al participante y observar como brinda las respuestas. Se debe quedar conforme solamente cuando estas son precisas, congruentes y muestran el conocimiento del emprendimiento.
- ✓ En lo posible y en caso de estar presentes, se deben repetir las mismas preguntas a los participantes en el negocio o actividad, al cónyuge, hijos, trabajadores, etcétera; confirmando la congruencia de las respuestas.
- ✓ Cada entrevista debe adaptarse al participante que se tiene enfrente. Esto implica que el asesor debe estar en conocimiento de todo los detalles de la solicitud, de los antecedentes y documentos que se dispongan del integrante y del negocio.
- ✓ En alguna medida es necesario verificar o confrontar la información revisando documentos, tomar muestras selectivas de productos que se resguardan en cajas para verificar que en realidad contengan los mismos o por ejemplo, si se quiere determinar que el participante en verdad es propietario de una

maquinaria determinada, habrá que realizar preguntas complementarias como: ¿Hace cuánto tiempo la compró? ¿qué marca es? ¿dónde la compró? ¿cuánto le costó? ¿para qué sirve? ¿cuál es su rendimiento? ¿cómo funciona?, las respuestas deberán ser fluidas y lógicas.

En caso de existir dudas respecto de algún aspecto del emprendimiento o bien del potencial participante del grupo, será conveniente realizar otra visita a cargo de otro Asesor de Crédito o Jefe de Agencia que pueda brindar una segunda mirada y opinión sobre estas inquietudes.

C) Análisis y preparación de la propuesta para el comité

Una vez realizada la visita a la unidad productiva y haber realizado la evaluación correspondiente, el asesor realizará lo siguiente:

- El análisis de la información obtenida.
- Depuración de los integrantes del grupo que no califican, e informar a los demás integrantes sobre las personas que no califican, para confirmar si se continúa con el proceso con los integrantes que califican.
- Procede a ingresar la información del grupo al sistema.
- Prepara y ordena el expediente (con todos los documentos).
- Formula la propuesta que elevará al Comité de Crédito, cualquier cambio a las condiciones solicitadas por el grupo en cuanto a: monto, plazo, forma de pago y otros, deberá hacerlo del conocimiento de los integrantes del grupo para que confirmen si están de acuerdo con dichas condiciones. Junto con la propuesta, se adjunta el expediente con la documentación de todos los integrantes.

D) Revisión de expediente y aprobación de propuesta

El Jefe de Agencia, revisa el expediente y se lo regresa al asesor en caso que detecte que debe complementar algunos documentos o información, si el expediente está bien procede a analizar la propuesta presentada por el asesor y la firma, si está de acuerdo con ella, si no está de acuerdo formula los cambios.

Fase III, Aprobación y desembolso

A) Aprobación

El Comité de Crédito de la fundación en función de lo informado por el Asesor de Crédito y Jefe de Agencia, evalúa, aprueba o deniega la solicitud de préstamo del grupo solidario. El asesor informará al grupo cuando el caso sea rechazado haciéndoles ver los motivos del rechazo, cuando sea factible deberá volver a someter al comité el caso, informará al grupo sobre las modificaciones que deberán realizar. El caso deberá agruparse en un espacio de solicitudes rechazadas, es importante ir armando un listado con estos casos ya que es frecuente que un caso rechazado se presente nuevamente más adelante y de este modo se podrá contar con información para reconsiderar o no el caso.

B) Desembolso

- El Jefe de Agencia, procede a realizar el desembolso en el sistema.
- El Asesor de Crédito, prepara los documentos siguientes:
 - ✓ Comprobante de desembolso.
 - ✓ El acta de constitución del grupo
 - ✓ El pagaré (Se deberá realizar únicamente un pagaré por el monto prestado al grupo, en el cual el coordinador deberá figurar como deudor y los demás integrantes como avalistas).
 - ✓ El consentimiento del seguro para cada integrante.
 - ✓ Los carnés sobre los servicios médicos para cada integrante.
 - ✓ El plan de pagos por el monto de cada integrante.
 - ✓ El plan de pagos por el monto del grupo (para el coordinador).
 - ✓ Los cheques de cada integrante del grupo.
 - ✓ Otros documentos que requiera la firma de las integrantes.
- El Jefe de Agencia, revisa lo siguiente:
 - ✓ La información del pagaré (nombres y documentos de identificación de los integrantes, monto del préstamo, edad, fecha del desembolso, fecha de

vencimiento, fechas de pago, tasa de interés, tasa de mora y los datos de la garantía cuando corresponda).

- ✓ Los datos de los cheques (fecha, valor en número y en letras, nombre del cliente y que contenga las firmas respectivas).
- ✓ Revisa que los documentos indicados en el inciso b anterior, estén completos y debidamente llenados.

C) Reunión de desembolso

El asesor, procede a llevar a cabo la tercera reunión en la agencia de la fundación a la cual deberán asistir todas las integrantes del grupo, en la misma se tratarán los puntos siguientes:

- Se proporciona una charla de concientización sobre la responsabilidad y el compromiso que están adquiriendo con la fundación y con el grupo, se enfatiza sobre el pago puntual del préstamo (la mora y consecuencias si el caso llega a la villa judicial) y que deben invertir el mismo en el destino solicitado.
- Se lee y firman el Acta de Constitución del grupo.
- Se da lectura y explica en qué consiste el pagaré, cuando las integrantes tengan claro en que consiste proceden a firmarlo.
- Se les da a conocer la cobertura del seguro y cada integrante firma el consentimiento respectivo.
- Se informa al grupo sobre la cobertura de los servicios médicos y se entregan los dos carnés a cada integrante.
- Se hace entrega del cheque a cada integrante (Debiendo firmar el voucher respectivo).
- Se entrega el calendario de pagos a cada integrante.
- Al coordinador se le entrega el calendario de pagos por el monto grupal.

D) Archivo del expediente

Se agregan al expediente los documentos anteriores (debidamente firmados) y se procede al archivo respectivo, el pagaré es escaneado y subido al sistema de

información, el pagaré original y documentos de las garantías (cuando corresponda) se envía(n) al encargado de garantías y documentos de formalización para su archivo y custodia.

5.4.4 Fase IV, Seguimiento y capacitación.

Es importante que el asesor se mantenga en constante comunicación con el grupo para detectar oportunamente cualquier situación que pueda afectar la recuperación del préstamo o para fidelizar al cliente. Asimismo, es importante que los integrantes del grupo participen en las diferentes capacitaciones que organiza la fundación.

A) Seguimiento

Una vez entregado el crédito al grupo, el Asesor de Crédito, dará seguimiento y acompañamiento al grupo durante el periodo que dure el préstamo. Esta es una fase con presencia activa en la comunidad, pues las visitas que se realizan a las personas emprendedoras que tomaron el crédito permiten conocer de cerca la inversión realizada, la relación entre el grupo, las mejoras en el negocio o actividad y las situaciones difíciles que atraviesan. Asimismo, apoyará la convocatoria de los grupos para que reciban las capacitaciones programadas. Esto le permitirá establecer contacto con otras personas que quieran integrar otros grupos.

▪ Verificación del uso del crédito

En el transcurso de las dos semanas de haberse otorgado el crédito, el Asesor de Crédito, deberá verificar el destino del mismo, a fin de constatar su uso en la actividad económica para la cual fue solicitado. En el caso de constatar un uso diferente al señalado en la solicitud de crédito, deberá comunicarlo al coordinador del grupo y al Jefe de Agencia, para ver qué medidas se van a tomar.

▪ Reuniones del grupo

Los integrantes del grupo establecerán el lugar donde realizarán las reuniones, para reunir la cuota a pagarle a la fundación y tratar asuntos que ayuden a crear una buena armonía y unión del grupo. En las primeras reuniones es aconsejable la presencia del Asesor de Crédito, y posteriormente deberá asistir como mínimo cada

cuatro (4) meses, y cuando el grupo presente problemas o se encuentre con mora. grupo.

▪ **Administración de la cartera**

Para mantener una administración eficiente de la cartera, el asesor deberá generar los reportes siguientes:

- ✓ Saldos de cartera, clientes y colocación: (semanalmente) con el objeto de evaluar sus metas oportunamente.
- ✓ Reporte de vencimientos: La última semana de cada mes o según lo considere con el propósito de realizar las evaluaciones anticipadamente (un mes antes del vencimiento), para que al momento que el grupo realice su último pago, inmediatamente reciba su siguiente préstamo.
- ✓ Reporte de mora: Todos los días con el objeto de conocer oportunamente los grupos o integrante que se han atrasado en el pago y darle seguimiento inmediato, debiendo actuar de la forma siguiente:
 - Si el pago fue efectuado por el grupo en fecha posterior a la programada (cuota pagada con atraso), o se encuentra en mora, deberá convocar a los integrantes a una reunión, para conocer las razones del atraso y plantear las alternativas de pago, resaltando su afectación en el record crediticio, al ser reportadas a una central de riesgos y los beneficios que dejan de percibir, tratando de concientizarlas para que no se atrasen en los siguientes pagos.
 - Cuando el pago a la fundación fue efectuado con el aporte de los demás integrantes del grupo derivado a que un integrante o algunos, no pudieron efectuar su pago. El asesor convoca a una reunión a las integrantes que efectuaron su pago y las acompaña en la visita de cobro (es indispensable indagar sobre las razones del atraso y que soluciones plantea el integrante que incumplió con su pago). Resulta importante destacar que el Asesor de Crédito, no debe asumir el rol de cobrador (salvo en casos muy complicados), esta es función de todos los integrantes del grupo.

- El atraso puede deberse a motivos temporales como por ejemplo: enfermedad de un familiar, o permanentes, porque la actividad económica no funcionó como se suponía o por falta de voluntad en el pago, el asesor deberá proponer soluciones al Jefe de Agencia para que conjuntamente tomen las acciones y estrategias, que se consideren más convenientes para poder recuperar el préstamo. Recordemos que un crédito bien evaluado, difícilmente tendrá problemas en el pago, por lo que el Asesor de Crédito evaluará cada situación de incumplimiento en el pago, con el objeto de detectar si existió algún aspecto que no consideró en la evaluación para que en futuras ocasiones no cometa el mismo error.
- En los motivos temporales quizás no sea necesaria la intervención del Jefe de Agencia, sin embargo en los motivos permanentes es posible que sí se necesite. En los casos donde exista voluntad de pago y el atraso sea justificado, el caso se podría solucionar con una reestructuración del caso (hacer una nueva evaluación para establecer el nuevo plazo y cuota a pagar). En este caso al integrante que incumplió su compromiso de pago, se le debe separar del grupo (otro préstamo) para que las demás integrantes continúen pagando puntualmente, sin embargo todos los integrantes del grupo deberán de firmar como fiadores solidarios en el documento de formalización del préstamo separado o reestructurado.

B) Capacitación

El crédito irá acompañado de capacitaciones que la fundación programará para las integrantes de los grupos solidarios, con el propósito de fortalecer sus capacidades empresariales, desarrollo personal, salud y nutrición, las mismas serán impartidas por personal especializado de la fundación, el Asesor de Crédito apoyará al personal encargado de impartir la capacitación en la convocatoria de los grupos. Al adquirir el préstamo en forma grupal los integrantes quedan obligados a recibir las capacitaciones que se programen, esto se les debe dar a conocer en el momento de dar la información y al realizar la entrega del préstamo.

C) Cierre y evaluación del ciclo.

Cada ciclo se cierra con la conciliación de las cuentas del grupo, el Asesor de Crédito deberá evaluar el comportamiento del grupo y de sus integrantes. Si tuvieron atrasos deberá conocer las razones de los mismos. Antes de gestionar otro préstamo, es importante conocer si todos los integrantes quieren continuar en el grupo, si alguien decide retirarse el asesor deberá indagar acerca de las razones de su retiro. En caso de que no existan situaciones que pueda afectar la recuperación del siguiente préstamo, se procede a gestionar el mismo.

5.5 Proceso y diagrama

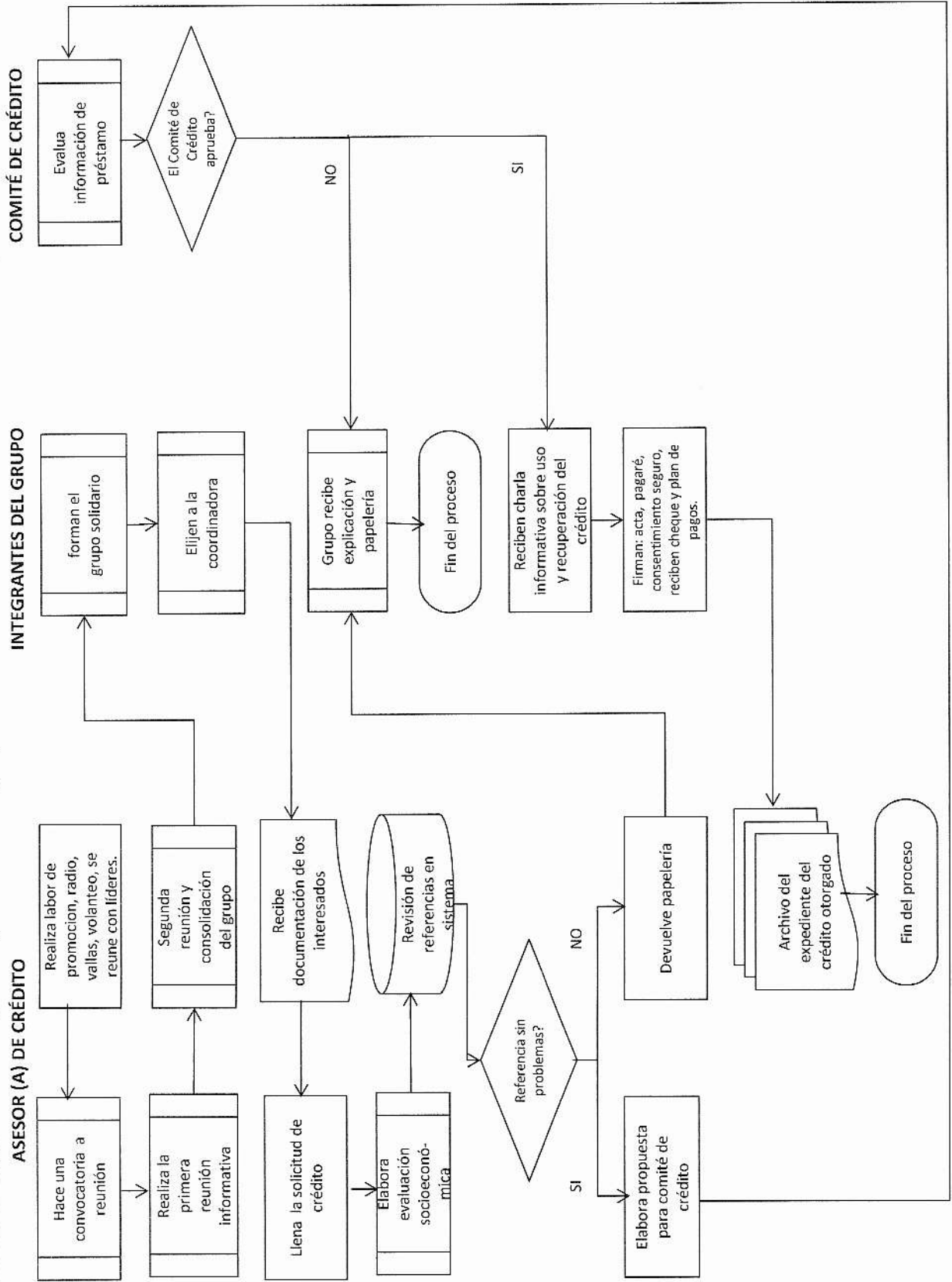
5.5.1 Proceso de las fases del grupo solidario

QUIÉN LO HACE	QUÉ HACE, CÓMO LO HACE
Asesor de Crédito y Jefe de Agencia	FASE I: Promoción e información
	<i>Diseñan el plan de promoción</i>
	<i>Implementan el plan de promoción</i>
	<i>Realizan las reuniones informativas</i>
Asesor de Crédito	FASE II: Consolidación
	<i>Coordina y planifica las reuniones de consolidación de grupos</i>
	<i>Desarrollo de la reunión, presentación de los participantes, toma asistencia, repaso sobre el funcionamiento del grupo solidario, repaso de las condiciones del financiamiento.</i>
Integrantes del grupo solidario	<i>Conformación del grupo solidario</i>
	<i>Se elige al coordinador del grupo solidario</i>
	<i>Eligen el nombre del grupo solidario</i>

QUIÉN LO HACE	QUÉ HACE, CÓMO LO HACE
Asesor de Crédito	<i>Se llena la solicitud de préstamo del grupo solidario, formulario EC01</i>
	<i>Recauda los documentos de cada integrante</i>
	<i>Realiza la evaluación socioeconómica, llenando los formularios EC02, EC04 y cuando la actividad productiva del solicitante sea agropecuaria se deberá llenar el formulario EC03.</i>
Asesor de Crédito	<i>Revisión de referencias</i>
	<i>Depura a los integrantes que no califican e informa a los que califican para ver si desean continuar con el proceso</i>
	<i>Ingresa la información del grupo al sistema</i>
	<i>Ordena expediente y elabora su propuesta para ingresarla al Comité de Créditos</i>
FASE III: Aprobación y desembolso	
Comité de Crédito	<i>Aprobación o rechazo de la solicitud de préstamo</i>
Jefe de Agencia	<i>Realiza el desembolso en el sistema y emite el comprobante</i>
Asesor de Crédito	<p><i>Prepara la documentación siguiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a) El acta de constitución del grupo</i> <i>b) El pagaré</i> <i>c) Los cheques independientes para cada integrante</i> <i>d) Consentimiento del seguro para cada integrante</i> <i>e) Carnés sobre los servicios médicos para cada integrante</i> <i>f) Plan de pagos por integrante</i> <i>g) Plan de pagos del grupo (para el coordinador)</i>

QUIÉN LO HACE	QUÉ HACE, CÓMO LO HACE
	<p><i>h) Otros documentos que requieren firma</i></p> <p><i>Convoca al grupo a la reunión de desembolso</i></p> <p><i>Realiza charla de desembolso, concientizando a los integrantes del grupo sobre la responsabilidad y compromiso que están adquiriendo con la fundación y el grupo, el uso del préstamo y pago puntual.</i></p> <p><i>Lee y explica los documentos (acta, pagaré, cheques y otros)</i></p>
Integrantes del grupo solidario	<p><i>Firman: El acta, pagaré, consentimiento y voucher del cheque.</i></p> <p><i>Reciben el cheque, carné de servicios médicos y calendarios de pagos</i></p>
	FASE IV: Seguimiento y capacitación
Asesor de Crédito	<p><i>Visitas para confirmar el uso del préstamo</i></p> <p><i>Llamadas telefónicas al coordinador, para confirmar que todo está bien con el grupo</i></p> <p><i>Recordatorios de pago, estar pendientes de las reuniones que tenga el grupo, para realizar el pago de la cuota y tratar de estar presente en la mayoría de ellas.</i></p> <p><i>En las visitas y llamadas telefónicas que se le hagan siempre preguntar sobre los temas de interés, para proponerlos en las capacitaciones</i></p>
El personal de capacitación y Asesor de Crédito	<i>Gestionar las capacitaciones, con los temas principales que son: Desarrollo de capacidades empresariales, desarrollo personal, salud preventiva y nutrición.</i>

5.5.2 Diagrama de flujo del proceso de grupo solidario



5.6 Formularios

Los formularios que acompañan al presente manual, contienen la información socioeconómica básica que es necesaria recopilar sobre el solicitante del préstamo, su negocio o actividad y grupo familiar.

Ante la inexistencia de información fiable de parte de los sujetos de crédito, el asesor deberá construir dicha información mediante un proceso esquemático y realizando cruces de información para que la misma sea lo más apegada a la realidad del solicitante, seguidamente presentan los formularios a utilizar en la evaluación de los integrantes de los grupos.

5.6.1 Solicitud de préstamo y resolución del comité EC01 (Anexo 1)

En el lado A (parte frontal) del formulario se ingresa la información básica del grupo, de cada integrante y el monto solicitado por cada uno y en el lado B (anverso) del mismo, se consigan la información de la propuesta del asesor y monto aprobado por el comité de crédito.

5.6.2 Ficha de datos generales y estado patrimonial EC02 (Anexo 2)

En el lado A (parte frontal) de este formulario se anota la información básica del solicitante, negocio o actividad, vivienda y del conyuge y en el lado B (anverso) del mismo, se consiga la información financiera (estado patrimonial) del solicitante como del núcleo familiar. La información financiera contempla los activos, pasivos y patrimonio del solicitante, así como los ingresos, costos, gastos y utilidad del negocio o actividad, como también los ingresos que aportan y gastos que se incurren en el núcleo familiar y las correspondientes razones financieras básicas en las cuales se establecen parametros de acuerdo a la experiencia y prudencia institucional, las cuales se detallan seguidamente:

RAZÓN	DESCRIPCIÓN
<p>Endeudamiento Actual</p>	<p>Mide cuanto del activo total se ha financiado con recursos o capital ajeno, tanto a corto como largo plazo. No debe ser mayor al 50% del total de sus Activos.</p> $\frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}} \times 100$
<p>Relación cuota Vrs. excedente familiar</p>	<p>Mide cuanto gravará del excedente familiar, el pago de cuota del préstamo, la misma no debe superar el 70%</p> $\frac{\text{Cuota}}{\text{Excedente familiar}} \times 100$
<p>Relación préstamo Vrs. capital de trabajo</p>	<p>Este índice refleja el porcentaje que el préstamo representa al capital de trabajo. El mismo no debe de exceder del 80%.</p> $\frac{\text{Préstamo}}{\text{Capital de trabajo}} \times 100$ <p>Si los integrantes del grupo se dedican a actividades de servicios o agropecuarias, es posible que no cumplan con el parámetro del 80%, en dichas actividades este parámetro puede aceptarse con un porcentaje menor al 80%.</p> <p>El capital de trabajo se obtiene de la fórmula siguiente:</p> $CT = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$

RAZÓN	DESCRIPCIÓN
Rentabilidad	<p><i>Este indicador mide el grado de rentabilidad generado por las ventas del negocio que es materia de análisis. El asesor debe comparar la rentabilidad de las ventas de dicho negocio con el costo financiero que está a punto de adquirir traducido en la tasa de interés.</i></p> $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times 100$
Endeudamiento Futuro	<p><i>No debe ser mayor al 70% del total de sus Activos.</i></p> $\frac{\text{Total pasivo + préstamo}}{\text{Total activo + préstamo}} \times 100$
Liquidez	<p><i>Expresa la capacidad del negocio para cumplir con sus compromisos de corto plazo, el factor ideal es de 2:1 (es decir por cada Q1.00 que debe el cliente, tiene Q2.00 de activo para cubrirlo). Se calcula de la siguiente forma:</i></p> $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ <p><i>El factor de liquidez es variable de acuerdo al giro del negocio que se analiza, lo importante es poder ver su variación en el tiempo. Si el negocio no tiene pasivos corrientes, este índice, se asume mayor a uno y por lo tanto está dentro de los límites de aprobación.</i></p>

5.6.3 Ficha de ingresos y costos agropecuarios EC03 (Anexo 3)

Cuando la actividad productiva sea agropecuaria, en el lado A se registran los ingresos, costos y gastos de la actividad agrícola y en el lado B de la actividad pecuaria.

5.6.4 Plan de inversión, ficha de costos y ventas EC04 (Anexo 4)

En el lado A de este formulario se debe detallar en que se va a invertir el préstamo de la integrante del grupo solidario y en el lado B se consigna el costo de producción y nivel de ventas.

5.7 Personal ligado directamente en el proceso crediticio a grupos solidarios

El Asesor de Crédito es el actor principal en el proceso crediticio, y en alguna medida el Jefe de Agencia, Secretaria de Agencia y personal de capacitación.

5.7.1 Asesor de Crédito

Al cumplir con el proceso establecido en el presente manual, permitirá desarrollar capacidades y habilidades en el Asesor de Crédito para detectar las operaciones más riesgosas. Dentro de sus funciones, se encuentran las siguientes:

- a) Realizar labores de promoción.
- b) Organiza y atiende las reuniones: informativa, consolidación y desembolso. Debe ser responsable y asistir puntualmente a cada una de ellas.
- c) Se encarga de formar los grupos, acompañar y darles seguimiento.
- d) Llena la solicitud de préstamo y realiza la evaluación socioeconómica.
- e) Ingresa la información de las integrantes al sistema (cuando no exista auxiliar de operaciones en la agencia) y elabora la propuesta para el comité de crédito.
- f) Elabora y prepara todos los documentos a firmar en el desembolso.
- g) Arma el expediente con los documentos del grupo.
- h) Es la persona a la que la emprendedora recurrirá en busca de apoyo.
- i) Debe conocer y cumplir con el proceso establecido en el presente manual al otorgar préstamos a grupos solidarios.
- j) Debe conocer y cumplir las normas y políticas vigentes de la fundación.

5.7.2 Jefe de Agencia

- a) Es el responsable de la administración, control, y seguimiento de la cartera crediticia de la agencia a su cargo.

- b) Debe velar porque el personal bajo su cargo cumpla con las normas, políticas y procesos establecidos por la fundación.
- c) Supervisa los negocios o actividades de los solicitantes de préstamo.
- d) Supervisa la garantía cuando los préstamos se respaldan con prendas o hipotecas.
- e) Aprueba, deniega o modifica la propuesta del asesor.

5.7.3 Secretaria de Agencia

- a) Es la encargada de proporcionar la información de los servicios a las personas que llegan a la agencia.
- b) Custodia los expedientes de préstamos.
- c) Realiza los cobros en la agencia.

5.7.4 Personal de capacitación

Las capacitaciones deberán estar orientadas en temas de fortalecimiento de capacidades empresariales, autoestima, salud y nutrición, mediante las técnicas siguientes:

- a) Por medio de dinámicas, intercambio de opiniones y percepciones sobre los temas tratados.
- b) Enseña motivando el campo de las emociones, los valores y actitudes de las personas.
- c) Enseñar y aprender de manera dinámica y vivencial, considerando las experiencias previas de los participantes.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al estudio realizado, se determinó que el incremento de la mora y las pérdidas por incobrabilidad de los préstamos fueron originadas en su mayoría por el débil e inadecuado proceso crediticio que ejecuta la Fundación ABC en el otorgamiento de créditos a grupos solidarios.
2. El proceso crediticio en metodología grupal, es más complejo que el proceso de la metodología individual, la normativa de la Fundación ABC contempla que los grupos deben integrarse por personas de confianza, con buena reputación y que se conocen entre sí. Una de las debilidades que repercutió en el incremento de la mora en la fundación, la constituye la formación de grupos por personas de diferentes comunidades que no se conocen entre sí, estas personas únicamente se reunieron para gestionar el crédito, esto demuestra el incumplimiento de las políticas por parte de los asesores.
3. Los formularios que posee la Fundación ABC para realizar la evaluación socioeconómica de los integrantes del grupo solidario, son obsoletos y contiene información mínima e insuficiente para analizar adecuadamente la capacidad y voluntad de pago de los solicitantes de crédito por parte del Comité de Crédito correspondiente.
4. Se determinó que la Fundación ABC, a pesar de conceder préstamos en metodología grupal, no realiza reuniones y tampoco proporciona capacitaciones y asistencia técnica, estos procesos son indispensables para fidelizar a los clientes y lograr que sean más responsables en el cumplimiento de las obligaciones que adquieren.

RECOMENDACIONES

1. La Fundación ABC y toda entidad microfinanciera que concede préstamos a grupos solidarios, para mantener una baja morosidad y minimizar las pérdidas por incobrabilidad de los créditos, deben poseer un manual bien estructurado que contenga los requisitos, las condiciones del préstamo y el proceso que debe seguir el personal responsable de la concesión de créditos en metodología grupal.
2. El Departamento de Auditoría Interna y El Departamento de Operaciones, deben evaluar constantemente que se cumpla adecuadamente con el proceso crediticio por parte del personal responsable de la concesión de créditos a grupos solidarios y sugerir los cambios que consideren necesarios para fortalecer el proceso crediticio y minimizar las pérdidas de la entidad.
3. Para realizar una evaluación confiable de la capacidad y voluntad de pago de los integrantes del grupo solidario, los formularios deben requerir información básica y suficiente que permita a los integrantes del comité de crédito, realizar un buen análisis previo a la aprobación o denegación del crédito.
4. Con el propósito de que los clientes de la metodología de grupos solidarios mejoren sus condiciones de vida, cumplan responsablemente con el pago de la deuda adquirida y sean fieles a la entidad microfinanciera, estas deben realizar reuniones periódicas y proporcionar complementariamente al crédito capacitaciones y asistencia técnica, sobre temas empresariales o productivos, uso apropiado del crédito, autoestima, salud preventiva y nutricional, con el objeto de mejorar los ingresos, condiciones de vida y cultura de pago de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Banco Interamericano de Desarrollo y CGAP/El Grupo del Banco Mundial, Directrices de Consenso en el Campo de las Microfinanzas, Washington, D.C., junio 2003, 32 páginas.
2. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo, Decreto Número 02-2003, febrero de 2003.
3. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 y sus reformas.
4. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92 y sus reformas.
5. Congreso de la República de Guatemala, Libro I, Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto Número 10-2012.
6. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos, Decreto Número 37-92 y sus reformas.
7. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Timbre Forense y Timbre Notarial, Decreto Número 82-96 y sus reformas.
8. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles, Decreto Número 15-98 y sus reformas.
9. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002.
10. Economist Intelligence Unit, Microscopio global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas, 2010, 79 páginas.
11. Ledgerwood Joana, Manual de las Microfinanzas, una Perspectiva Institucional y Financiera, Banco Mundial, Washington, D.C. junio 2000, 308 páginas.
12. Marguerite S. Robinson, La Revolución Microfinanciera, Finanzas Sostenibles para los Pobres, México, D.F., mayo de 2004, 304 páginas.

13. Superintendencia de Bancos de Guatemala, Microfinanzas, Guatemala, septiembre 2011, 23 páginas.
14. Red Centroamericana de Microfinanzas, REDCAMIF, Revista No.8, diciembre 2007, 105 páginas.
15. Sergio Navas y Claudio González- Vega, Innovación Tecnológica en Finanzas Rurales: Financiera Calpía de el Salvador, Centroamérica, agosto 1999, 53 páginas.

PÁGINAS DE INTERNET

16. www.cgap.org, Publications, Focus Note, Technical Guide, Brief Note.
17. www.microfinancegateway.org, Portal Información de Microfinanzas.
18. www.pbs.org/nbr/site/features/special/subdir/top-30-innovations_slide-show/

ANEXO 1

FUNDACIÓN ABC

SOLICITUD DE PRÉSTAMO PARA GRUPO SOLIDARIO

EC01-A

FECHA:		NOMBRE DEL GRUPO:		MONTO TOTAL		FRECUENCIA DE PAGO		PLAZO	
DATOS DEL DOMICILIO		DEPARTAMENTO		MUNICIPIO					
ALDEA / COLONIA / CANTÓN									
DESTINO		PROGRAMA		FUENTE DE INFORMACIÓN DE VENTAS					
1 Capital de Trabajo	1 Agropecuario	1 Refinanciamiento Voluntario	4 Cable	7 Call Center	10 Televisión	13 Promociones Especiales	16 Internet	17 Afiches o Letreros	
2 Activos Fijos	2 Microempresa	2 Volanteo	5 Cliente Anterior	8 Periódico	11 Promotores Externos	14 Referido por Empleado			
		3 Radio	6 Referido por Cliente	9 Feria	12 Rifas	15 Créditos Especiales			

INTEGRANTES DEL GRUPO

No.	NOMBRES COMPLETOS	DOCUMENTO PERSONAL DE IDENTIFICACIÓN	DIRECCIÓN	TELEFONO	PRÉSTAMO		MONTO SOLICITADO	FIRMA O HUELLA DIGITAL
					DESTINO	PROGRAMA		
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

Recursos que nos financiamos con DPT y/o recursos de este documento. Autorizamos expresamente a las empresas que usen nuestro correo electrónico con datos personales para que distribuyan/comercialicen estudios que contengan datos personales concernientes a nuestras personas, a efecto de verificar la información proporcionada y autorizamos que nuestros datos personales sean compartidos/distribuidos a empresas que prestan servicios de información personal, según los artículos 9 numeral 1 y 64 Ley de Acceso a la Información Pública, 19.21.22, 28.46 Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos y 12 y 20 de su Reglamento; 50, 55, 56 y 58 Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Evaluación Crediticia. El Asesor de Crédito manifiesta que tuvo a la vista toda la documentación de identificación de cada uno de los integrantes de este grupo y de haber realizado el Estudio Socioeconómico de forma individual, como la comprobación de las referencias personales y crediticias.

Nombre Completo del (la) Asesor(a) de Crédito

FIRMA

RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITOS

USO EXCLUSIVO DEL COMITÉ DE CRÉDITOS

Comité No. _____

Resolución No. _____

Comité de Crédito. El Comité de Crédito RESUELVE: _____, la solicitud de préstamo presentada por el Grupo Solidario denominado: _____ a un plazo de _____, con una frecuencia de pago de _____ a una tasa de _____ en las condiciones siguientes:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	MONTO		FIRMA
		SUGERIDO POR EL (LA) ASESOR (A)	APROBADO	
MONTO TOTAL:				

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL I

VOCAL II

VOCAL III

VOCAL IV

ANEXO 2

FUNDACIÓN ABC

FICHA DE DATOS GENERALES

EC02-A

NOMBRE DEL GRUPO:					
PROGRAMA	NÚMERO DE CLIENTE	CÓDIGO DEL ASESOR	FECHA		
			DÍA	MES	AÑO

DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE

PRIMER NOMBRE		SEGUNDO NOMBRE		TERCER NOMBRE	
PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		APELLIDO DE CASADA	
SEXO		IDENTIFICACION		EXTENDIDA EN	
1 Masculino 2 Femenino		DPI NÚMERO		MUNICIPIO	
				DEPARTAMENTO	
ESCOLARIDAD		ESTADO CIVIL		NIT	
1 Ninguno 2 Primaria 3 Básicos 4 Técnico 5 Diversificado 6 Universitaria		Grado		1 Soltero 2 Casado 3 Unido 4 Viudo 5 Divorciado	
				FECHA DE NACIMIENTO	
				DÍA	
				MES	
				AÑO	
				PROFESION U OFICIO	
ETNIA		LD		CARGA FAMILIAR	
1 Indígena 2 NO Indígena		1 Urbana 2 Rural		NÚMERO DE HIJOS	
				DIRECCIÓN ELECTRÓNICA (E-MAIL)	
DIRECCIÓN DEL DOMICILIO					
ALDEA / COLONIA / CANTÓN		MUNICIPIO		DEPARTAMENTO	
TELÉFONO CASA		TELÉFONO CELULAR		TELÉFONO DE LA EMPRESA O NEGOCIO	

INFORMACIÓN A LLENAR SI EL SOLICITANTE TIENE ALGÚN PARENTESCO CON ALGUN COLABORADOR DE LA FUNDACIÓN

COLABORADOR	AGENCIA
PARENTESCO	

DATOS DEL TRABAJO O DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL SOLICITANTE

FORMA DE EMPLEO		TIPO DE NEGOCIO		NOMBRE DE LA EMPRESA		TIPO	
1 Independiente 2 Dependiente						1 Pública 2 Privada	
FECHA DE INGRESO		INGRESO MENSUAL		MANEJA FONDOS		CARGO QUE OCUPA	
DÍA		MES		AÑO		1 Si 2 No	
NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO				CARGO QUE OCUPA EL JEFE INMEDIATO			
DIRECCIÓN							
ALDEA / COLONIA / CANTÓN		MUNICIPIO		DEPARTAMENTO			
OBSERVACIONES							

INFORMACIÓN DE LA VIVIENDA

TIPO DE VIVIENDA		PAREDES DE:		TECHO DE:		PISO DE:	
1 Propia 2 Arrendada 3 Terceros 4 No Pega		1 Adobe 2 Block 3 Ladrillo 4 Madera 5 Otro		1 Lámina 2 Terraza 3 Otros		1 Tierra 2 Cemento 3 Granito 4 Cerámico 5 Otro	
<i>NOMBRES Y APELLIDOS DEL DUEÑO (SI LA VIVIENDA NO ES PROPIA)</i>							
TIENE LOS SERVICIOS		VALOR APROXIMADO DE LA VIVIENDA		AÑOS DE RECIDIR EN LA VIVIENDA		OBSERVACIONES	
1 Agua 2 Electricidad 3 Teléfono 4 Drenajes		4 Drenajes 5 Todos 6 Otro					

DATOS PERSONALES DEL CONYUGE

PRIMER NOMBRE		SEGUNDO NOMBRE		TERCER NOMBRE	
PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		APELLIDO DE CASADA	
IDENTIFICACION		EXTENDIDA EN			
DPI NÚMERO		MUNICIPIO		DEPARTAMENTO	

SITUACIÓN LABORAL DEL CONYUGE

FORMA DE EMPLEO		TIPO DE NEGOCIO (Tienda, Zapatería, etc.)		TELÉFONO		PROFESIÓN U OFICIO	
1 Independiente 2 Dependiente 3 Ama de Casa 4 Sin Empleo		TIPO:		CASA:			
		INGRESOS MENSUALES:		CELULAR:			

ESTADO PATRIMONIAL

EC02-B

NOMBRE DEL CLIENTE: _____

No. DE CLIENTE: _____

Con el propósito de solicitar un préstamo en Fundación ABC, someto a su consideración la siguiente información financiera, y me comprometo a notificar inmediatamente de cualquier cambio material que disminuya el capital neto. Mientras no se reciba tal notificación, se mantendrán como exactos y correctos los siguientes estados.

ACTIVOS, PASIVOS Y PATRIMONIO

ACTIVOS	PASIVOS
CORRIENTE	CORRIENTE
Caja y Bancos (Disponible)	Cuentas por Pagar
Cuentas por Cobrar	Préstamos a Otras Instituciones (Porción Corto Plazo)
Inventarios (Animales, Mercadería)	Préstamos a Particulares (Porción Corto Plazo)
Otros	Tarjeta de Crédito
SUB TOTAL CORRIENTE	Proveedores
NO CORRIENTE	Documentos por Pagar
Herramientas	Otros
Mobiliario y Equipo	SUB TOTAL CORRIENTE
Bienes Inmuebles	NO CORRIENTE
Menaje de Hogar	Préstamos a Otras Instituciones
Vehículos	Préstamos a Particulares
Otros	SUB TOTAL NO CORRIENTE
SUB TOTAL NO CORRIENTE	TOTAL PASIVOS
TOTAL ACTIVOS	CAPITAL (Activo - Pasivo)
	TOTAL PASIVO + CAPITAL

INGRESOS, COSTOS Y GASTOS

INGRESOS	MENSUAL	ANUAL	OTROS INGRESOS	MENSUAL	ANUAL
Ventas			Utilidad Neta		
(-) Costo de Ventas (Compras)			Salario		
UTILIDAD BRUTA			Aporte del Conyugue		
(-) GASTOS OPERATIVOS			Aporte de Familiar		
Salarios			Pensiones		
Alquiler de Local			Jubilaciones		
Servicios Básicos (Agua, Luz, Teléfono)			Remesas		
Transporte			Alquileres		
Pago de Cuota			Otros		
Impuestos			TOTAL INGRESOS		
Otros Gastos			EGRESOS		
TOTAL GASTOS OPERATIVOS			Alimentación		
UTILIDAD NETA (U.Bruta - Gtos. Oper)			Vestimenta		
			Servicios Médicos		
			Medicinas		
			Alquiler de Casa		
			Servicios Básicos (Agua, Luz, Teléfono)		
			Educación		
			Transporte		
			Pago Préstamos a Otras Instituciones		
			Pago Préstamos a Particulares		
			Otros		
			TOTAL EGRESOS		
			EXCEDENTE FAMILIAR		

RAZONES FINANCIERAS

ENDEUDAMIENTO ACTUAL $\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}} \times 100$	RELACIÓN CUOTA EXCEDENTE $\frac{\text{Cuota}}{\text{Excedente Familiar}} \times 100$	RELACIÓN PRÉSTAMO VS. CAPITAL DE TRABAJO $\frac{\text{Préstamo}}{\text{Capital de Trabajo}} \times 100$
ENDEUDAMIENTO FUTURO $\frac{\text{Total Pasivo + Préstamo}}{\text{Total Activo + Préstamo}} \times 100$	LIQUIDEZ $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	RENTABILIDAD $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times 100$

DETALLE DE CUENTAS BANCARIAS DEL NEGOCIO

BANCO	TIPO DE CUENTA	NÚMERO DE CUENTA	SALDO

DETALLE DE BIENES INMUEBLES

DESCRIPCIÓN	DIRECCIÓN	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO

IDENTIFICACIÓN REGISTRAL DE BIENES INMUEBLES

ESCRITURA	FINCA	FOLIO	LIBRO	DEPARTAMENTO	AREA M2	VALOR ORIGINAL	VALOR DE MERCADO

DETALLE DE EQUIPO, MAQUINARIA Y VEHÍCULOS DEL NEGOCIO

DESCRIPCIÓN	VALOR ESTIMADO

GARANTÍAS PRENDARIAS

DESCRIPCIÓN DEL ACTIVO <small>(En la descripción del Activo anote, Tipo, Color, Modelo, No. De Serie)</small>	GRAVAMEN	A FAVOR	VALOR

Declaro bajo juramento que la información contenida en el presente Estado Patrimonial, es correcta y exacta, me someto a las sanciones legales correspondientes por cualquier falsedad o inexactitud, que llegare a comprobarse, autorizo a la Fundación ABC a investigar cualquier dato que concidere conveniente.

_____ f. _____
 FECHA INTEGRANTE DEL GRUPO SOLIDARIO

_____ f. _____
 NÚMERO DE CÉDULA O DPI ASESOR(A) DE CRÉDITOS

FICHA DE INGRESOS Y COSTOS PECUARIOS

EC03-B

No. CLIENTE: _____

NOMBRE: _____

CRIANZA DE _____

Año													TOTAL	
Meses														

INGRESOS

Unidad														
Cantidad (Venta)														
Precio / Unidad														
TOTAL INGRESOS														

COSTOS

Compra														
Concentrado														
Pasto														
Productos Veterinarios														
Destace														
Mano de Obra														
Transporte														
Combustible														
Fletes														
Otros														
TOTAL COSTOS														

ANEXO 4

FUNDACIÓN ABC

PLAN DE INVERSIÓN PARA MICROEMPRESA

EC04-A

No. CLIENTE: _____

NOMBRE: _____

No.	DESCRIPCIÓN	COSTOS			VENTA		UTILIDAD	
		CANTIDAD	COSTO UNITARIO (Q)	COSTO TOTAL (Q) (Cantidad * Costo Unitario)	PRECIO UNITARIO (Q)	TOTAL VENTAS (Q) (Cantidad * Precio Unitario)	BRUTA (Total Ventas - Costo Total)	% MARGEN (Bruta / Total Ventas)
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
TOTALES								

f. _____
ASESOR
 FIRMA

f. _____
CLIENTE
 FIRMA O HUELLA DIGITAL

ANEXO 5 PAGARE

NÚMERO: _____

LIBRE DE PROTESTO

CREDITO:
FECHA:
MONTO:

YO: _____, de _____ años de edad, _____ (estado civil), (profesión u oficio) _____ guatemalteco(a), de este domicilio, vecino de: (municipio) _____ departamento de _____ con residencia en (dirección exacta) _____ me identifíco con (Documento Personal de Identificación) _____ extendido en _____.

Por medio del Presente Título de Crédito consistente en PAGARE, prometo incondicionalmente pagar a la orden de la entidad denominada FUNDACION ABC con domicilio (Dirección fiscal), La cantidad de: _____, Mediante los pagos siguientes:

No.	Fecha de Pago	Cuota Total	No.	Fecha de Pago	Cuota Total	No.	Fecha de Pago	Cuota Total
1			2			3		
4			5			6		

Bajo las condiciones siguientes:

- a) Plazo: será de _____ () meses computables a partir de la fecha de emisión del presente pagare, sin embargo y sin perjuicio de lo anterior, la falta de pago de una cuota de capital y/o intereses, así como el incumplimiento de cualesquiera otra obligación que me imponga la ley o el contenido del presente documento dará derecho a la entidad acreedora a dar por vencido anticipadamente el plazo estipulado y exigir el pago del saldo adeudado, por ende, la obligación será de plazo vencido y el saldo de la deuda se reputará por líquido y exigible;
- b) Interés: la suma adeudada devengará una tasa de interés variable la cual podrá ser modificada por decisión unilateral de la parte acreedora conforme a las condiciones de mercado. La tasa de intereses inicial es del 2.25% mensual, interés que va calculada e incluido en la cuota antes indicada, conforme el artículo un mil novecientos cuarenta y ocho del Código Civil, la tasa del interés es pactada libremente por el deudor;
- c) Por incumplimiento de pago de cada una de las cuotas, se pagará un recargo del _____ (%) mensual, cuyo porcentaje podrá ser variable por decisión unilateral de la acreedora. Todos los gastos que directa o indirectamente ocasione esta negociación, son por mi cuenta, incluyendo los de cobranza judicial y/o extra-judicial, honorarios de abogados si fuere necesario;
- d) En caso de juicio, ni el tenedor de este pagaré ni los auxiliares que proponga deberán prestar garantía. En caso de remate servirá de base al avalúo o monto del adeudo la primera postura a opción del tenedor de este pagaré.

CONDICIONES ESPECIALES: Garantizo la presente obligación con todos mis bienes presentes y futuros especialmente con los derechos de posesión que ostento sobre el bien inmueble, de conformidad con la Escritura pública número _____ autorizada en _____ el día _____ por el Notario _____. Acepto que en caso incumpla mis obligaciones de pago en los términos declarados se proceda al embargo judicial de mis bienes, especialmente el descrito. Expresamente dejo constancia que los datos que he proporcionado a la acreedora en los documentos de solicitud de crédito y estado patrimonial son verídicos y exactos, y que la inexactitud o falta de veracidad de los mismos que la acreedora determine deberá tenerse como una acción dolosa de mi parte generadora de perjuicios al patrimonio de la acreedora y susceptible del ejercicio de acción penal que en derecho corresponda a ésta última.

CESION: los derechos que incorpora el presente título, así como el propio título, podrán ser endosados, cedidos o negociados en cualquier forma sin necesidad de previa o anterior notificación al emisor.

PACTO DE SUMISION: Por incumplimiento de mis obligaciones para con la acreedora, expresamente el librador y los avalistas renuncian al fuero de sus domicilios y se someten a los tribunales que el tenedor de este pagaré elija. Señalo como lugar para recibir notificaciones el de mi actual residencia aceptando como buenas y válidas las que allí se me hagan. Desde ya acepto como buenas, exactas, líquidas, exigibles y de plazo vencido las cuentas que por la presente obligación se me reclamen y como título ejecutivo el presente documento, cuyo contenido declaro conocer y entender.

En testimonio de lo anterior se libra el presente pagaré, en _____, departamento de _____; a los _____ días del mes de _____ del año _____.

ACEPTO LIBRE DE PROTESTO

Librador: _____
Nombre completo
Documento Personal de Identificación

POR AVAL.

Por aval: _____
Nombre completo
Documento Personal de Identificación

Por Aval: _____
Nombre completo
Documento Personal de Identificación