

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
CARRERA DE DERECHO



MONOGRAFIA

**PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE CREDITO E
IMPLEMENTACION DE UN PROCEDIMIENTO DE COBRANZA
EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO "SANTISIMA TRINIDAD" LTDA.**

Para optar el título académico de Licenciatura en Derecho

POSTULANTE: UNIV. MARISOL MODESTA GIRONDA SALDIVAR

TUTOR ACADEMICO: DR. ANDRES BALDIVIA CALDERON DE LA

BARCA


**LA PAZ – BOLIVIA
2013**


DEDICATORIA

Primeramente a mi Papá Dios, por todas sus bendiciones.

A mi queridísimo esposo Alexander Fernández a mi mamita Josefina Saldivar y familia por todo el amor y apoyo que me han brindado.

AGRADECIMIENTOS

 *A todos los docentes de la carrera de Derecho-UMSA, por toda la ilustración y enseñanza que me proporcionaron, para mi profesión.*

 *A la Cooperativa "Santísima Trinidad" Ltda. y todas sus autoridades por su colaboración.*

INDICE

1. TEMA	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	1
3. DELIMITACION DEL TEMA	2
3.1.- Marco Teórico	2
3.2.- Marco Histórico	4
3.3.- Marco Conceptual	6
3.4.- Marco Jurídico	10
4. OBJETIVOS	14
4.1.- Objetivo general	14
4.2.- Objetivos específicos	14
PRÓLOGO	16
INTRODUCCIÓN	18
(PARTE DIAGNOSTICO)	
CAPITULO I COOPERATIVA	21
I.1. Concepto General de Cooperativa	21
I.2. Origen de las Cooperativas	21
I.4. Doctrina Cooperativa	21
I.5. Fines del Cooperativismo	21
I.6. Valores cooperativos	22
I.7. Principios Cooperativos	22
I.8. Símbolos del Cooperativismo	25
I.9 Clases de Cooperativas en Bolivia	26
CAPITULO II COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	27
II.1. Concepto de Cooperativa de Ahorro y Crédito	27
II.2. Antecedentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	27
II.3. Objetivo y función de las cooperativas de ahorro y crédito	29
II.4. Características Cooperativas de Ahorro Y Crédito	29
II.5. Diferencia entre cooperativa de ahorro y crédito y bancos	

(sociedad anónima)	30
CAPITULO III COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO“SANTISIMA TRINIDAD” LTDA.	31
III.1. estructura de la cooperativa de ahorro y crédito santísima trinidad Ltda.	32
CAPITULO IV CRÉDITO	33
IV.1. Crédito	33
IV.2. Gestión De Crédito	33
IV.3. Observaciones al reglamento de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito “santísima trinidad” Ltda.	34
IV.4. Gestión de riesgos de créditos	35
IV.5. Factores que determinan los riesgos	36
CAPITULO V ELEMENTOS CONSIDERAR AL MOMENTODE OTORGAR CREDITOS	37
V.1. Requisitos para ser socio	37
V.2. Revisión documentaria	39
V.3. Crédito para el fin solicitado	40
V.4. Análisis adecuado de fuentes de pago	40
V.5. Seguimiento del procedimiento de crédito	41
V.6. Cultura de gestión de riesgos	41
CAPITULO VI EVALUACIÓN DE CRÉDITO	42
VI.1. Proceso de evaluación para el crédito	42
VI.2. Plan de pagos de los créditos e intereses	43
VI.3. Garantía apropiada	43
VI.4. Aprobación de créditos	44
CAPITULO VII PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	45
VII.1. Concepto de cobranza	45
VII.2. Misión de la cobranza	45

SUB CAPITULO I FUNCIONARIO DE COBRANZA	45
I.1. Oficial de crédito y/o de cobranza	45
I.2. Perfil del funcionario de cobranza	46
I.3. Cualidades del funcionario de cobranza	47
SUB CAPITULO II MODALIDADES DE COBRANZA	47
II.1. Procedimientos y estrategias de seguimiento y recuperación	47
II.2. Por qué no pagan los clientes	47
SUB CAPITULO III PROCEDIMIENTO DE COBRO EXTRAJUDICIAL	48
III.1. Cobranza extrajudicial	48
III.2. Reportes del sistema de mora, confiables, oportunos	48
III.3. Gestión priorizada por montos de antigüedad	48
III.3.1. Recordatorio de pago	48
III.3.2.Llamadas telefónicas	49
III.3.3.Citaciones y ultimátum	49
III.4. Cuadro de procesos y etapas de cobranza	49
SUB CAPITULO IV PROCEDIMIENTO DE COBRO JUDICIAL	50
IV.1. Cobranza judicial	50
IV.2. Abogado interno o externo	50
CAPITULO VIII ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS	50
VIII.1. Presión	50
VIII.2. Acuerdos de pago negociados	50
CAPITULO IX PRIORIDADES EN LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN	51
IX.1. Lograr eficiencia en el tiempo diario de la gestión de recuperación	51
IX.2. Créditos con montos altos impactan en el índice de morosidad	51

(PARTE PRONOSTICA)

CAPITULO X MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE CREDITO E IMPLEMENTACION DE UN PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL.	52
X.1. La aplicación del reglamento de crédito y cobranza en la cooperativa	52
X.2. Efectos del reglamento de crédito y cobranza en la cooperativa	52

(PARTE PROPOSITIVA O SOLUCION)

CAPITULO XI MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE CREDITO E IMPLEMENTACION DE UN PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITOSANTISIMA TRINIDAD LTDA	53
XII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
BIBLIOGRAFÍA	76
ANEXOS	78



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

1. TEMA

“PROPUESTA DE MODIFICACION DEL REGLAMENTO DE CREDITO E IMPLEMENTACION DE UN PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SANTISIMA TRINIDAD” LTDA.”

2.- FUNDAMENTACIÓN O JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santísima Trinidad actualmente cuenta con un Reglamento de Créditos que data del año 2005, el cual proporciona los lineamientos para otorgación de un crédito a los socios, sin embargo de acuerdo a los informes emitidos por auditoria interna de la cooperativa y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, existen varias deficiencias al momento de su aplicación del mencionado reglamento que más adelante lo pronunciaremos.

Asimismo de acuerdo a la normativa vigente, para el buen funcionamiento de la Cooperativa, deben cumplir ciertos requisitos exigidos y no tengan problemas en lo futuro.

En este sentido se justifica el desarrollo de una actualización, modificación, adecuación e innovación en el Reglamento de Créditos de la Cooperativa aprobado mediante documento pertinente, incrementando al mismo un apartado relacionado a un procedimiento para la cobranza extrajudicial y judicial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santísima Trinidad Ltda., evitando de esta manera que se tenga un alto índice de morosidad. Siendo, de esta manera la Cooperativa pueda convertirse en una institución que presta servicios financieros eficientes con sentido



MONOGRAFIA

“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM

de economía social, cuyos asociados tienen compromiso con la cooperativa, basada en los valores de equidad, honestidad y transparencia.

3. DELIMITACION DEL TEMA

3.1.- MARCO TEÓRICO

La investigación tiene como principal objetivo otorgar herramientas y procedimientos para la colocación y administración de sus créditos y cobranza a través de un reglamento y con políticas, tomando en cuenta las características de la institución. Por otra parte se debe tomar en cuenta que la cartera de créditos dentro de la cooperativa, es el activo más importante, puesto que en función a su volumen se determina sus ganancias, en este sentido todas y cada una de las operaciones de créditos deben sustentarse en un análisis profundo de sus riesgos y su factibilidad financiera, donde sobre todo debe enmarcarse en procedimientos, políticas y estrategias que tenga la entidad, como de la misma manera la parte de cobranza.

Dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito Santísima Trinidad Ltda., en su estructura organizativa; tiene órganos de Dirección, Administración y Fiscalización propios de conformidad con la ley expresa en el campo del cooperativismo. Donde los socios son los únicos que tienen la potestad de decidir sobre los asuntos que les son inherentes, de acuerdo con los estatutos y reglamentos y demás normas internas, Por lo que de la misma manera con un reglamento de créditos y cobranzas para la cooperativa.



3.1.1.- Doctrina del Cooperativismo

Considerando a la doctrina como una fuente de derecho. En efecto, si partimos del presupuesto de que "doctrina" es el estudio de los juristas sobre las materias e instituciones del derecho cooperativo, como una disciplina en formación, se tiene que acudir a la teoría del Cooperativismo (doctrina cooperativa) para que nos ilumine en el camino.

3.1.2.-Doctrina basada en tres grandes conceptos:

- **La Igualdad:** Donde se reconoce que todos los seres humanos por ser iguales, tienen los mismos derechos y obligaciones así como también iguales oportunidades, superándose las diferencias de nivel económico, social, racial y cultural.
Para el cooperativismo como doctrina, la persona es el elemento principal de la organización cooperativa, donde debe existir una total igualdad entre todos.
- **La Libertad:** Para la Doctrina Cooperativa, todos los hombres son libres y por lo tanto dueños de decidir por sí mismos. Cada uno puede actuar y participar libre y voluntariamente en aquello que crea conveniente, sin mediar coacción, sin discriminación social, política o religiosa u otro.
- **La Solidaridad:** El Cooperativismo es una acción solidaria, es decir compromiso recíproco, ayuda mutua entre los hombres y mujeres para que en conjunto se pueda alcanzar objetivos comunes que beneficien a todos los miembros del grupo.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

3.1.3.- Filosofía Cooperativa: Basada en ideas y éticas básicas que han constituido el clima ideológico y el marco general de los valores para la práctica cooperativa, por lo que es gran base del cooperativismo.

3.1.4.-Las cooperativas de crédito: cuyo objetivo social, es servir de intermediación financiera en beneficio de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

Estas cooperativas como todas se caracterizan por la democratización de capitales, de ahorros y de crédito, por lo tanto no existen vinculación ni concentración de recursos en pocas manos, que es uno de los males que adolece el país y una práctica muy común en las entidades bancarias, que hoy se encuentran en un estado de declive.

3.2.- MARCO HISTÓRICO

3.2.1.-Nacimiento del Cooperativismo Moderno.- El cooperativismo moderno surge progresivamente a través de un proceso histórico, que se origina en Europa Occidental, cuyos antecedentes se identifican en los diferentes movimientos de respuesta a las injusticias sociales acaecidas como resultado de la Revolución Industrial (1750 – 1850), la cual significó un avance en lo tecnológico, en las comunicaciones, en la agricultura y en la maquinaria, dando origen al capitalismo, pero al mismo tiempo a la explotación de los trabajadores.

Se instalaron grandes fábricas; pero las condiciones inhumanas en que se laboraba provocaron muchos accidentes. Esto trajo como consecuencia el conflicto de clases, que hizo necesario la búsqueda de una solución



MONOGRAFIA

“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM

inmediata. Hay quienes consideraban que para esto debería abolirse el sistema capitalista; entre ellos Karl Marx y Friedrich Engels. Otros sostenían que el sistema debería preservarse, con algunos cambios. A estos últimos se les llamó **Precursores del Cooperativismo**; quienes se diferencian entre sí, unos eran idealistas y la mayoría de ellos, hombres pragmáticos.

El objetivo de los precursores fue de enfrentar la situación de miseria y de especulación mercantil a que estaba sometida la clase trabajadora, además de crear una solución alternativa a su condición de desempleado, bajo los ideales desarrollados por los socialistas.

3.2.2.- Surgimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Sr. Friedrich Wilhelm Raiffeisen, nació el 30 de marzo de 1818 y falleció el 11 de marzo de 1888, este hombre dejó un legado a la humanidad con una rica experiencia en cooperativismo de ahorro y crédito.

Raiffeisen impulsó al sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito, basado en los principios de auto ayuda, auto responsabilidad y auto administración, en su tiempo fundó varias cooperativas en su país natal, y aquellos principios e ideas aún continúan vigentes en más de 100 países del mundo.

Al inicio de la industrialización en el siglo XX, dio lugar a una economía libre e independiente, apareciendo en los sectores pobres y de bajos recursos económicos, prestamistas inescrupulosos que agudizaban la miseria, ante esta situación el Sr. Raiffeisen, fundó en 1846, la asociación para la obtención de pan y frutas. Después de que consideró que solamente la autoayuda sería el medio más eficiente.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

3.2.3.- Cooperativismo en Bolivia

El Cooperativismo, surge de la historia de nuestra cultura originaria a través del AYNI, la MINKA, el METORSCH, el PASANAKU y otros que son originarios de nuestras culturas ancestrales. Una de las primeras cooperativas fue la cooperativa minera “Cachas Libres” Ltda., fundada en los años 30 del siglo pasado, obteniendo su personería jurídica en 1973. La primera cooperativa en obtener su Personería Jurídica fue la minera “Chicote Grande” Ltda.; en Ahorro y Crédito fue “Santa Ana” Ltda. (Cochabamba); en transportes fue “Ex Combatientes del Chaco” Ltda., de La Paz. De Salud fue “Coposa” Ltda., de La Paz. La segunda en obtener su Personería Jurídica fue la Cooperativa Agrícola “La Colmena” Ltda. Muchas de estas cooperativas siguen en funcionamiento y se tiene registrado a más de 5672 cooperativas en el Registro Nacional.¹

3.3.- MARCO CONCEPTUAL

ACTIVIDAD FINANCIERA: Captación de depósitos, a la vista o a término de asociados o de terceros para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito y, en general.²

ACTA: Documento empleado para recoger el desarrollo de una reunión y los acuerdos que se toman en la misma. Al principio de la siguiente reunión del mismo organismo se leerá y aprobará con las modificaciones pertinentes. Documento escrito en el que consta un derecho, obligación, etc., cuya validez está supeditada a la firma de quienes deban autorizarla.

¹ <http://www.comteco.com.bo>

² www.fogacoop.gov.co/glosario.shtml



MONOGRAFIA

"Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda."
GSM

APORTE SOCIALES: Participación económica del asociado en la cooperativa que hace parte del patrimonio de ésta. Pueden ser satisfecha en dinero, en especie o en trabajo, pueden ser de carácter ordinario o extraordinario.

ASFI: Autoridad de Supervisión Financiera.

CAPACIDAD DE OBRAR: Idoneidad de una persona para realizar actos jurídicos y ejercer sus derechos con validez. No poseen esta capacidad aquellas personas que carecen de la efectiva capacidad de querer (por causas como enfermedad, minoría de edad, etc.).

CLÁUSULA: Disposición de un documento que modifica o aclara su contenido general.

CITACIÓN: Convocatoria ante la autoridad judicial que especifica el lugar, fecha y hora en la que debe presentarse la persona citada.

COBRAR: Recibir dinero como pago de una deuda.

COOPERACIÓN: Nuestra lengua Española identifica el término Cooperación como la "acción y efecto de cooperar"; cooperar, como "obrar, funcionar, o ejecutar una cosa junto con otras personas para un mismo fin". La cooperación está ligada a la historia de la humanidad, entendida como la expresión del trabajo mancomunado, solidario y el esfuerzo mutuo que realiza un grupo de personas o con una comunidad con el fin de resolver sus problemas y satisfacer sus necesidades más apremiantes.³

COOPERATIVISMO: Es un sistema económico y social surgido como una reacción y como respuesta al capitalismo liberal y al totalitarismo, basado en la ayuda mutua, la democracia social y económica y la educación por la acción de sus componentes y para sus comunidades.

COOPERATIVA: "Una cooperativa es una asociación autónoma de personas, agrupadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales,

³www.monografia.com



culturales y comunes como una empresa que cuenta con un conjunto de actividades y que se controla democráticamente”⁴

COOPERATIVA: Asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, basada en los valores de autoayuda, auto responsabilidad, democracia, equidad y solidaridad.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO: Asociación autorizada para la captación de recursos del público en forma de depósitos y para otorgar créditos sólo a sus socios.⁵

CONTRATO: Acuerdo o convenio entre dos o más partes, por el que se establecen una serie de derechos y obligaciones entre las partes contratantes. De acuerdo con el principio de “autonomía” de la voluntad, las partes contratantes gozan de plena libertad para establecer las cláusulas y condiciones que consideren pertinentes, salvo que sean contrarias a las leyes.

CRÉDITO: Derecho que tiene una persona, llamada acreedor de exigir de otra, denominada deudor, un determinado comportamiento. Por antonomasia cuando lo exigible es una suma de dinero.⁶

DEMANDA: Instrumento legal para conseguir la reparación de un derecho violado en un juicio. Expresa y numera los hechos y fundamentos en los que se basa la reclamación judicial.

DERECHO: Facultad inviolable de hacer o exigir algo. Conjunto de leyes a las que se someten y acogen los entes con personalidad propia.

DERECHO PROCESAL: Regula los medios y formas a través de los que los/as particulares ejercen su derecho ante los tribunales.

⁴Memoria Institucional 2010 de la Cooperativa “Santísima Trinidad” Ltda.

⁵ Ley 1488 de Bancos y Entidades Financieras, art. 1.

⁶ “Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales” Manual Osorio. Ed.26 editorial Heliasta.



GARANTIA: Fianza, prenda. Cosa que asegura y protege contra algún riesgo o necesidad.

HIPOTECA: Es un contrato formal por el que una persona o entidad, denominada deudora hipotecaria, grava bienes, inmuebles o derechos reales susceptibles de enajenación, como garantía del cumplimiento de una obligación a favor de otra persona o entidad, denominada acreedora hipotecaria. Para que el contrato sea válido, es necesario que se inscriba en el Registro de la Propiedad.

INSTITUCIÓN: Ente o asociación fundada, por lo general, sin ánimo de lucro.

INTERES: Provecho, utilidad, ganancia. Valor que en si tiene una cosa. Lucro producido por el capital.⁷

JURISDICCIÓN: Atribuciones de persona o entidad en una materia determinada y en una zona determinada.

MORA: Es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación. Así pues, no todo el retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación.⁸

SOCIO/A: Vinculo que origina numerosos derechos y deberes entre sí, con relación a la sociedad. Afiliado a una agrupación.⁹

SOCIEDAD COOPERATIVA: Aquélla que, sujeta a la Ley General de Cooperativas, desarrolla alguna actividad económico-social cara a la equitativa ayuda entre las personas que la integran.

PRINCIPIOS COOPERATIVOS: Son pautas mediante las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores, siendo los mismos actualmente los formulados por la Alianza Cooperativa Internacional en su Declaración del Congreso de Manchester de 1995, resultando el enunciado siguiente de ellos: 1º. Adhesión voluntaria y abierta; 2º. Gestión democrática por parte de los socios; 3º. Participación económica de los socios; 4º. Autonomía e independencia; 5 Educación, formación e información; 6º. Cooperación entre cooperativas; y 7º. Interés por la comunidad.

⁷ "Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales" Manual Osorio. Ed.26 editorial Heliasta.

⁸ www.wikipedia/derecho.com

⁹ "Diccionario de Ciencias Jurídicas, Ob. Citada.



VÍA EJECUTIVA: Procedimiento para hacer un pago judicialmente. Suele iniciarse por el embargo de los bienes de la persona deudora, que posteriormente serán convertidos en dinero para hacer efectivas las deudas¹⁰

3.4.- MARCO JURÍDICO

La investigación que se plantea se sustentara en las siguientes normativas:

3.4.1.- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL

ARTÍCULO 55. *“El sistema cooperativo se sustenta en los principios de solidaridad, igualdad, reciprocidad, equidad en la distribución, finalidad social, y no lucro de sus asociados. El Estado fomentará y regulará la organización de cooperativas mediante la ley”.*

ARTÍCULO 307 II. *“La economía plural está constituida por las formas de organización económica comunitaria, estatal, privada y social cooperativa.*

III. La economía plural articula las diferentes formas de organización económica sobre los principios de complementariedad, reciprocidad, solidaridad, redistribución, igualdad, sustentabilidad, equilibrio, justicia y transparencia. La economía social y comunitaria complementará el interés individual con el vivir bien colectivo”.

ARTÍCULO 310 *“El Estado reconoce y protege las cooperativas como formas de trabajo solidario y de cooperación, sin fines de lucro. Se promoverá principalmente la organización de cooperativas en actividades de producción.*

¹⁰ Internet Pagina web glosario jurídico mercantil



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

Las cooperativas, sean mineras, de ahorro y crédito, de telecomunicaciones, eléctricas o de cualquier naturaleza, son instituciones jurídicas y como personas colectivas gozan de protección normativa”.

3.4.2.- LEY GENERAL DE COOPERATIVA NO. 356, de 11 de abril de 2013.-

Ley general de Cooperativa en sus artículos 23, clases de sociedades cooperativas en Bolivia¹¹.

Sector de producción:

- Minera
- Artesanal
- Industrial
- Agropecuaria
- Otros emergentes de las necesidades sociales

Sector de servicio:

- Vivienda
- Ahorro y Crédito
- Consumo
- Educación
- Transporte
- Turismo
- Salud
- Comercialización

Sector de servicios públicos:

- Telecomunicaciones
- Electricidad

¹¹LEY general de Cooperativas, No. 356, de 11 de abril de 2013, Art. 23



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

- Agua y Alcantarillado
- Otros emergentes de las necesidades sociales

3.4.3.- LEY DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS, LEY 1488.

ARTICULO 1°.- *“Para efectos de la presente Ley, se usarán las siguientes definiciones, siendo las mismas de carácter indicativo y no limitativo: Cooperativa de Ahorro y Crédito.- Asociación autorizada para la captación de recursos del público en forma de depósitos y para otorgar créditos sólo a sus socios”.*

ARTÍCULO 70°.- *“Las cooperativas de ahorro y crédito que sólo realicen operaciones de intermediación financiera, de ahorro y crédito entre sus socios de conformidad a lo dispuesto en los Artículos 6° y 69°, quedan excluidas de la presente Ley”.*

ARTÍCULO 73°.- *“Las cooperativas de ahorro y crédito podrán prestar servicios complementarios, previa autorización de la Superintendencia, sólo en el caso de que las inversiones para dichos servicios no excedan el cinco por ciento (5%) del total de sus activos”.*

3.4.4.- LEY 3892 DEL 18 DE JUNIO DE 2008

Modificatoria de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, determina que toda cooperativa de ahorro y crédito ‘cerrada comunal’ para todos los efectos se denominarán Cooperativa de Ahorro y Crédito Societarias y pasan a supervisión de la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras hoy Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).



3.4.5.- DECRETO SUPREMO Nº 24439 DE 13 DE DICIEMBRE DE 1996

ARTÍCULO 1º.- (Objeto) *“El objeto del presente Decreto Supremo es reglamentar el ámbito de aplicación de la Ley General de Sociedades Cooperativas (LGSC) de 13 de septiembre de 1958 y de las Leyes 1488 de 14 de abril de 1993 y 1670 de 31 de octubre de 1995, para el funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito”*

ARTÍCULO 2º.- (Naturaleza y Denominación) *“I. Son sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito todas aquellas sociedades constituidas al amparo de la LGSC que tienen por objeto fomentar el ahorro y otorgar a sus socios recursos financieros en calidad de préstamo”.*

II. “Son Cooperativas de Ahorro y Crédito Cerradas aquellas que realizan operaciones de ahorro exclusivamente con sus socios. Se rigen por las disposiciones de la LGSC y los reglamentos de operación y control dictados por el Instituto Nacional de Cooperativas (INALCO), el mismo que para reglamentar aspectos referidos al plan de cuentas, divulgación de información, evaluación de activos, auditoría externa y régimen de sanciones, tomará como referencia las disposiciones aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas. El vínculo societario de estas de Cooperativas se establecerá por medio de Certificados de Aportación registrados en el INALCO”

ARTÍCULO 31º.- (Operaciones) *“Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cerradas solo podrán realizar las siguientes operaciones con sus socios:*

I. De ahorro, mediante la emisión de certificados de aportación.

II. De crédito mediante préstamos”.

ARTÍCULO 33º.- (Afiliación) *I. “La afiliación a una Cooperativa de Ahorro y Crédito Cerrada es libre y voluntaria”*



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

II. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cerradas no podrán exigir cuotas de afiliación distintas de los certificados de aportación, para otorgar la calidad de asociado.

3.4.6.- ESTATUTO ORGÁNICO DE LA COOPERATIVA

ARTICULO 2º *“Responsabilidades de la Gerencia General **inciso d)** la cual señala: “Proponer al Directorio modificaciones a los manuales y reglamentos”.*

ARTÍCULO 53º *a cual a la letra señala: “Son funciones, deberes y atribuciones del Consejo de Administración **inciso c)** Aprobar la Política Crediticia y el Reglamento conjuntamente el Comité de Créditos y dictar los demás reglamentos que fueren necesarios”*

4. OBJETIVOS:

4.1.- Objetivo general.-

Proporcionar a la Cooperativa Santísima trinidad un reglamento de crédito para la gestión de crédito y cobranza, mismo que este adecuado y cumpla con las exigencias de la Autoridad de Supervisión Nacional.

4.2.- Objetivos específicos.-

- Observar el problema.
- Buscar bibliografía, normativa y documentación con referencia al tema de investigación.
- Seleccionar y analizar la documentación obtenida para la investigación.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

- Determinar y analizar los puntos débiles que tiene la Cooperativa con respecto al manejo y otorgación de créditos
- Plantear criterios técnicos que se incluyan en el reglamento para la otorgación de créditos y cobranza
- proporcionar una reglamentación que cumpla con las exigencias de la Autoridad de Supervisión Financiera (ASFI), para la otorgación de créditos.
- proporcionar una reglamentación que cumpla con las exigencias de la ASFI, relacionada a la gestión de Cobranzas.
- Incluir dentro del desarrollo del Reglamento de créditos y cobranzas las observaciones de la ASFI, referente a la adecuación de la Cooperativa a dicha normativa.



PRÓLOGO

Las exigencias normativas del contexto nacional establecidas por el ente supervisor la actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), así como los requerimientos internacionales establecidos por los acuerdos de Basilea I y II requieren de una mayor fiscalización de las actividades de intermediación financiera. Tal situación implico, incluir dentro del ámbito de las competencias de la ASFI, tanto a Cooperativas de ahorro y Crédito Abiertas como Cerradas.

En este sentido es importante entender que las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen su marco filosófico jurídico, la misma que en esencia está inspirada en los principios universales del cooperativismo; en los últimos años el crecimiento de este sector, ha logrado que el mismo se establezca como un factor de crecimiento económico a través de grandes cooperativas establecidas principalmente en el departamento de Santa Cruz y siguientes en la ciudad de La paz.

En aplicación del Decreto Supremo N° 24439 de 13 de diciembre de 1996, en julio de 1997, las cooperativas de ahorro y crédito expreso la ASFI, su intención de adecuar su funcionamiento a lo establecido en el mencionado Decreto.

La necesidad de aplicar y planificar procedimientos adecuados para la Gestión del Crédito como tal, requiere contemplar las etapas comprendidas desde la otorgación del crédito, y todas las actividades que esta implica, la administración del Riesgo de Crédito¹² y la mora de los clientes especificando un procedimiento de cobranza extrajudicial, entendiendo la misma como el desarrollo de acciones más persuasivas hacia el cliente.

¹²Es la posibilidad de que una EIF incurra en pérdidas debido al incumplimiento del prestatario o de la contraparte, en operaciones directas, indirectas o de derivados, que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

Asimismo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santísima Trinidad que se encuentra actualmente en proceso de adecuación por la ASFI, situación que implica visitas periódicas por la misma a fin de verificar el cumplimiento de los requerimientos necesarios para el mencionado procedimiento, requiere de modificaciones necesarias al Reglamento de Crédito establecido por la Cooperativa en la gestión 2005, a fin de cumplir los requisitos establecidos por la ASFI, que buscan ante todo precautelar los pasivos de la entidad (depósitos) entendidos como los ahorros de los socios de la EIF¹³, y cumplir con los estándares formulados por la normativa vigente.

Las modificaciones al Reglamento mencionado anteriormente compilan las exigencias de la entidad supervisora, proporcionando un documento que cumple las mismas y además precautela la aplicabilidad del reglamento de las actividades cotidianas de la cooperativa, adecuándose tanto al marco normativo como a sus especificidades.

¹³ Entidad de Intermediación Financiera



INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, surgen en Bolivia como una respuesta a la necesidad de servicios crediticios y se sustentan en la disciplina del ahorro y la cooperación mutua de sectores de la población donde cuentan con recursos bajos, a los que se les hacía difícil acceder a servicios bancarios tradicionales de ahorro y crédito.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito desarrollan sus actividades de acuerdo con la Ley General de Sociedades Cooperativas No. 356 del 11 abril de 2013, la ASFI actualmente es un organismo autónomo, que trabaja en el establecimiento de un marco normativo adecuado y homogéneo para la adecuación y supervisión de las cooperativas.

En el año 1993 la Ex - SBEF¹⁴ actualmente ASFI y el World Council of Cooperatives (WOCCU), con el apoyo de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos de Norteamérica (USAID), realizaron un censo del sector cooperativo, que mostró la existencia de 202 cooperativas de ahorro y crédito activas. En este contexto, las cooperativas de ahorro y crédito conforme lo determina la normativa vigente fueron reconocidas bajo dos modalidades: cooperativas de ahorro y crédito abiertas (CAC) y cooperativas de ahorro y crédito cerradas (CACC).

La Ley N° 1488 de 14 de abril de 1993 (Ley de Bancos y Entidades Financieras), ratificada por Ley N° 2297 de 20 de diciembre de 2001, establece que la ASFI es el órgano rector del sistema de control de toda captación de recursos del público y de intermediación financiera del país, siendo su jurisdicción administrativa nacional,

¹⁴ SBEF - Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

privativa e indelegable en lo concerniente a la aplicación de la Ley de Bancos y Entidades Financieras (LBEF).

La LBEF en sus artículos 70° al 73°, incluye a las CAC como entidades financieras no bancarias autorizadas para realizar operaciones de intermediación financiera, permitiendo la captación de dinero del público y la colocación de créditos únicamente a sus socios. El artículo 70° de la LBEF dispone que las cooperativas que no cuenten con licencia de funcionamiento por la ASFI, es decir las CACC, sólo realicen operaciones financieras exclusivamente con sus socios y no capten dinero del público.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santísima Trinidad Ltda., fue fundada en fecha 21 de agosto de 1967, Dirigidos por los padres Agustinos, para que sirva de ayuda a todas las personas de bajos recursos económicos y que mediante Resolución del Consejo Nacional de Cooperativas con No. 00716, reconocida ante la sociedad, conformado por 28 miembros iniciando como entidad de intermediación financiera cerrada, teniendo como giro principal de negocio el ahorro y la otorgación de créditos a sus socios y actualmente se puede señalar que desde sus inicios, la cooperativa ha crecido a la fecha, en número de socios, volumen de operaciones y créditos.

Siendo que, la cartera de crédito es el activo más importante dentro de la cooperativa “Santísima Trinidad” Ltda. y por las deficiencias y falta de un procedimiento adecuado y para evitar incertidumbre, es que se observa la necesidad de modificar el reglamento de créditos, y basarse en un procedimiento claro y sin alguna ambigüedad o vacío, bajo la premisa *“La promoción y colocación adecuada de un crédito, se verá reflejada en una cartera sana y una mínima gestión de cobranza”*



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

En este sentido, se justifica el desarrollo de una actualización, modificación, adecuación e innovación en el Reglamento de Créditos de la Cooperativa aprobado mediante documento pertinente, incrementando al mismo un apartado relacionado a un procedimiento para la cobranza extrajudicial y judicial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santísima Trinidad Ltda., evitando de esta manera que se tenga un alto índice de morosidad. Siendo, de esta manera la Cooperativa pueda convertirse en una institución que presta servicios financieros eficientes con sentido de economía social, cuyos socios tienen compromiso con la cooperativa, basada en principios y valores de equidad, honestidad y transparencia.

(PARTE DIAGNOSTICO)



CAPITULO I COOPERATIVA

I.1. CONCEPTO GENERAL DE COOPERATIVA.- Una cooperativa es un grupo de personas con algunas necesidades económicas o físicas en común, que se reunieron con el propósito de prestar servicios como un medio de mejoramiento económico para sí mismo y la comunidad en que radican.¹⁵

I.2. ORIGEN DE LAS COOPERATIVAS.- en 1844 grupo de 28 trabajadores de la industria textil, que vivían en este pueblo, trataron de controlar su destino económico formando una cooperativa llamada la RochdaleEquitablePioneersSociety (la Sociedad Equitativa de Pioneros de Rochdale).Primera cooperativa de consumo, por los obreros textiles señalando: "El incentivo de lucro es el origen y la razón de ser de los intermediarios, y debe sustituirse por una noción de servicio mutuo o cooperación entre los consumidores".

I.4. DOCTRINA COOPERATIVA.- El cooperativismo como doctrina es el conjunto de principios, valores y normas que regulan y orientan el comportamiento y las actividades de los individuos dentro de una organización cooperativa.

I.5. FINES DEL COOPERATIVISMO.- Los fines de cada cooperativa están determinados en su normativa interna, es decir en su estatuto y que estas se sujetan a las leyes y demás disposiciones pertinentes, con el propósito de procurar el mejoramiento de las condiciones económicas, sociales, culturales y morales de los socios, satisfaciendo sus necesidades económicas y aspiraciones sociales.

¹⁵ SIMPSON Stanley, Manual de Administración Básica de Cooperativas, pg. 9



I.6. VALORES COOPERATIVOS.- Para analizar este punto se debe saber su significado “valores”: *moral, ética grandes principios de la conducta individual y colectiva de los hombres*¹⁶y están fundadas en lo siguiente:

- autoayuda
- auto responsabilidad
- democracia
- igualdad
- equidad
- solidaridad

En la tradición de los socios de las distintas cooperativas hacen también suyos los valores éticos como; la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y la vocación social.

I.7. PRINCIPIOS COOPERATIVOS.-¹⁷Ley General de Cooperativas Art. 6, I.- “El sistema cooperativo en el marco de la Constitución Política del Estado, se sustenta en los principios de:

I.7.1. Solidaridad.- Es el interés por la colectividad, que permite desarrollar y promover prácticas de ayuda mutua y cooperación entre sus asociadas y asociados y de estos con la comunidad.

I.7.2. Igualdad.- Las asociadas y asociados tienen igualdad de derechos, obligaciones y oportunidades de acceder a los beneficios que brinda la Cooperativa, sin que existan pertenencias ni privilegios para ninguna asociada o asociado.

¹⁶ OSORIO Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, editorial Heliasta.

¹⁷ LEY general de Cooperativas, No. 356, de 11 de abril de 2013, Art. 6



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

I.7.3. Reciprocidad.- Prestación mutua de vienes, servicios y trabajo para beneficio común, desarrollados entre asociadas y asociados, entre cooperativas y de estas con su entorno, en armonía con el medio ambiente.

I.7.4. Equidad en la distribución.- Todas las asociadas y los asociados deben recibir de forma equitativa, los excedentes, beneficios y servicios que otorga la cooperativa, en función de los servicios utilizados o a la participación en el trabajo.

I.7.5. Finalidad Social.- Primacía del interés social por encima del interés individual.

I.7.6. No lucro de sus Asociados.- Exclusión de actividades con fines especulativos, de forma que no se acumulen las ganancias para enriquecerse a las asociadas o los asociados.

Adicionalmente, las cooperativas se regirán por los siguientes principios del movimiento cooperativo internacional:

- 1. Asociación voluntaria y abierta.** El ingreso y retiro de las asociadas y los asociados es voluntario, sin discriminación de ninguna naturaleza, dispuestos a asumir responsabilidades inherentes a la calidad de asociada y asociado.
- 2. Gestión Democrática.** Las cooperativas son administradas y controladas democráticamente por sus asociadas y asociados, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los miembros elegidos para representar a su cooperativa, responden



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

solidariamente ante sus asociadas y asociados. Cada asociada y asociado tendrá derecho a un solo voto.

- 3. Participación económica de sus integrantes.** Las asociadas y los asociados participan en la formación del fondo social y en la distribución equitativa del excedente de percepción.
- 4. Autonomía e independencia.** Las cooperativas son organizaciones de ayuda mutua con autonomía de gestión, independientemente de las formas de financiamiento.
- 5. Educación, Capacitación e información.** Las cooperativas promoverán la educación cooperativa, capacitación e información sobre los valores, principios, naturaleza y beneficios del cooperativismo a sus asociadas y asociados, consejeras y consejeros, empleadas y empleados y población en general.
- 6. Integración Solidaria entre Cooperativas.** Las cooperativas sirven a sus asociadas y asociados eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajados de manera conjunta por medio de estructuras locales, regionales, departamentales, nacionales e internacionales.
- 7. Interés por la colectividad.** Las cooperativas trabajan en el desarrollo sostenible de su entorno, mediante políticas de responsabilidad social, aceptadas por sus asociadas y asociados.

Esta segunda parte del artículo, preside a las cooperativas, no solo en Bolivia sino mundialmente, principios del sistema cooperativo formulados por el fallecido



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

cooperativista, Mauricio Colombain, que fueron publicados por la OIT en 1976 y que fueron aprobados y divulgados en la Asamblea de la Alianza Cooperativa internacional en Manchester, el 23 de septiembre de 1995, que son considerados, medio de las cuales las cooperativas ponen en práctica los valores.

I.8. SÍMBOLOS DEL COOPERATIVISMO.- Símbolos que representan a todas las cooperativas como emblema propio teniendo cada uno su significado, donde se explica a continuación:

I.8.1. EL PINO: El árbol del pino, simboliza inmortalidad y fecundidad y la sorprendente capacidad de multiplicación.

I.8.2. EL CIRCULO: Representa la vida eterna, además representa la idea del mundo, que todo lo contiene.

I.8.3. EL VERDE: El verde oscuro de los árboles representa el principio vital de la naturaleza.

I.8.4. EL AMARILLO: EL amarillo-oro representa el sol, fuente permanente de energía y calor.

I.8.5. EL EMBLEMA: Un círculo que abraza dos árboles del pino, indica la unión, la inmortalidad de sus principios. Todo esto marcó en la trayectoria ascendente de los árboles del pino para los que se proyectan en lo alto, intentando crecer cada vez más y más.

I.9 CLASES DE COOPERATIVAS EN BOLIVIA



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

Ley general de Cooperativa en sus artículos 23, clases de sociedades cooperativas en Bolivia¹⁸

I.9.1. Sector de producción:

- Minera
- Artesanal
- Industrial
- Agropecuaria
- Otros emergentes de las necesidades sociales

I.9.2. Sector de servicio:

- Vivienda
- Ahorro y Crédito
- Consumo
- Educación
- Transporte
- Turismo
- Salud
- Comercialización

I.9.3. Sector de servicios públicos:

- Telecomunicaciones
- Electricidad
- Agua y Alcantarillado
- Otros emergentes de las necesidades sociales

CAPITULO II

¹⁸LEY general de Cooperativas, No. 356, de 11 de abril de 2013, Art. 23



COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO.

II.1. CONCEPTO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO.- Se denominarán cooperativas de ahorro y crédito las cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios.

II.2. ANTECEDENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.- Fundador de la primera cooperativa de ahorro y crédito el sr. Friedrich Wilhelm Raiffeisen, (1818-1888), este hombre impulsó al sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito, basado en los principios de auto ayuda, auto responsabilidad y auto administración, en su tiempo fundó varias cooperativas en su país natal, por esto se le considera como el padre del movimiento de crédito cooperativo.

A los inicios de la industrialización en el siglo XX, dio lugar a una economía libre e independiente, apareciendo prestamistas inescrupulosos en los sectores pobres y estos agudizaban la miseria de ellos, fue por tal razón Raiffeisen, fundó en 1846, la asociación para la obtención de pan y frutas.

En Bolivia el sector de cooperativas de ahorro y crédito, surgido en los años 1960 en adelante, tiene la mayor expansión dentro de todo el movimiento cooperativo en Bolivia, promovido por sacerdotes de la iglesia católica, quienes fomentaron la promoción de cajas de ahorro en sus respectivas parroquias.¹⁹

Este tipo de Cooperativa creada mediante la Ley General de Sociedades Cooperativas en 1958, como una respuesta a las necesidades de la población boliviana que se le hacía difícil de acceder a servicios bancarios de ahorro y crédito, brindando las cooperativas un servicio crediticio a sectores medios, bajos; comerciantes, productores, artesanales, microempresarios y asalariados, etc., en

¹⁹VILLEGAS Rogelio, Las Cooperativas en Bolivia, 1996, pg. 53.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

las áreas urbanas y rurales, convirtiéndose en eficientes entidades de intermediación financiera en ahorro y crédito.

Nos señala Villegas- “Si no existirían las cooperativas, especialmente las de ahorro y crédito, no se habría captado toda una serie de recursos económicos, procedentes de la gente económicamente humilde”²⁰

La Ley de Bancos y Entidades Financieras No. 1488 de 14 de abril de 1993, incorpora a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, como entidades financieras plenas con todos los derechos y obligaciones, como entidades de intermediación financiera, integrante en el grupo de Entidades Financieras No Bancarias.

Las Cooperativas de ahorro y crédito ofrecen a sus socios diferentes modalidades de servicio:

- depósitos a plazo fijo (DPF) de los socios.
- Recibir depósitos en cuenta de ahorro.
- Efectuar préstamos de dinero a plazos conforme a las políticas de crédito, con garantías personales y reales.

II.3. OBJETIVO Y FUNCION DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO²¹

²⁰VILLEGAS Rogelio, Ob. citada, pg. 31.

²¹BLANCO T. Rolando, Tesis de Grado “Evaluación Financiera y Económica de las Cooperativas de Ahorro y Crédito a Través de la Metodología Perlas y de su Aporte a los Sectores de la Economía”, Carrera Economía-UMSA, año 2011, Pg. 11



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

- II.3.1.** Promover la cooperativa económica y socialmente entre sus asociados y recibir los aportes que hagan al Fondo Social.
- II.3.2.** Otorgar créditos a sus socios.
- II.3.3.** Fomentar estimular y sistematizar el ahorro popular.
- II.3.4.** Promover el desarrollo económico y social de sus asociados a través de la educación cooperativa.
- II.3.5.** Obtener financiamiento para el logro de sus fines.
- II.3.6.** Crear servicios complementarios a su función principal de ahorro y crédito, de acuerdo a sus posibilidades económicas, administrativas y alas necesidades de sus socios tales como: consumo, vivienda, producción legales en vigencia en materia cooperativa.

II.4. CARACTERÍSTICAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO²²

- II.4.1.** Que tanto el ingreso de los asociados como su retiro sean voluntarios.
- II.4.2.** Que el número de asociados sea variable e ilimitado.
- II.4.3.** Que funcione de conformidad con el principio de la participación democrática.
- II.4.4.** Que realice de modo permanente actividades de educación cooperativa.
- II.4.5.** Que garantice la igualdad de derechos y obligaciones de sus asociados sin consideración a sus aportes.
- II.4.6.** Que su patrimonio sea variable e ilimitado. No obstante, los estatutos establecerán un monto mínimo de aportes sociales no reducibles durante la existencia de la cooperativa.
- II.4.7.** Que establezca la irrepartibilidad de las reservas sociales y en caso de liquidación, la del remanente.
- II.4.8.** Que tenga una duración indefinida en los estatutos.

²²www.miquiabolivia.com



II.4.9. Que se promueva la integración con otras organizaciones de carácter popular que tengan por fin promover el desarrollo integral del hombre.

II.5. DIFERENCIA ENTRE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Y BANCOS (sociedad anónima)²³

COOPERATIVA	SOCIEDAD ANONIMA
Naturaleza: organización de personas	Naturaleza: Organización de capital
Propósito: Servir a sus socios a precio de costos	Propósito: Servir al público para realizar ganancias
Métodos: <ol style="list-style-type: none">1. Cada socio solamente tiene a un voto. Democracia el pueblo gobierna2. El capital recibe un interés mínimo. El dinero tiene papel de subordinado3. Los excedentes ahorrados se distribuyen proporcionalmente las ganancias son para el pueblo	Métodos: <ol style="list-style-type: none">1. cada acción da derecho a un voto. Plutocracia: el dinero controlado por pocas personas, es el que manda2. El capital recibe todas las ganancias, el dinero es el amo3. Las utilidades se distribuyen entre los accionistas proporcionalmente al número de acciones que poseen, el dinero recibe los beneficios.

²³SIMPSON Stanley, Manual de Administración Básica De Cooperativas, Editorial Roble Liga Cooperativa, EE.UU. Washington D.C. 1972, Pg. 14.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

Resultados: la riqueza se distribuye equitativamente entre muchos	Resultado: La riqueza permanece en poder de unos pocos.
--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

CAPITULO III
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
“SANTISIMA TRINIDAD” LTDA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santísima Trinidad Ltda. fue fundada en fecha 21 de agosto de 1967, Dirigidos por los padres Agustinos, para que sirva de ayuda a todas las personas de bajos recursos económicos y que mediante Resolución del Consejo Nacional de Cooperativas con No. 00716, reconocida ante la sociedad, conformado por 28 miembros iniciando como entidad de intermediación financiera cerrada, teniendo como giro principal de negocio el ahorro y la otorgación de créditos a sus socios, empezando con un capital de \$b. 139, donde hasta fines de 1989 la cooperativa tuvo su domicilio en los ambientes de la Parroquia Santísima Trinidad (Gran Poder Nuevo) donde se desarrolló eficientemente por los diferentes directorios²⁴.

Desde 1990 hasta la fecha la cooperativa se encuentra en su propio edificio ubicado en la calle León de la Barra No. 899 de la zona Gran Poder de la ciudad de La Paz y que actualmente cuenta con tres sucursales; en la zona central, Villa Fátima, en la Ceja de ciudad de El Alto y además de una sucursal en la ciudad de Oruro.

La Cooperativa de Ahorro y crédito “santísima Trinidad” Ltda., se rige bajo su estatuto Orgánico y normativa interna y la Ley General de Cooperativas, tiene como

²⁴MEMORIA Institucional de la Cooperativa “Santísima Trinidad” Ltda. año 2010.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

referencia y supervisión la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

III.1. ESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SANTISIMA TRINIDAD” LTDA.

La Cooperativa tiene la siguiente estructura:

- 1) La Asamblea General de los Socios.
- 2) Directorio
- 3) El Consejo de Administración.
 - Gerencia General
 - Subgerencia de Negocios y Servicios Financieros
 - Jefatura de Negocios La Paz y Oruro
 - Encargado de Agencia Central
 - Oficial de Negocios
 - Cajero
 - Subgerencia de Finanzas y Operaciones
 - Jefatura de Contabilidad y Operaciones
 - Jefatura de Sistemas
 - Jefatura de Recursos Humanos
 - Asesor Legal
 - Jefe de Riesgos
 - Asistente Legal
 - Asistente de Gerencia
 - Mensajero
- Consejo de Vigilancia
 - Auditor Interno
- 4) El Comité de Crédito.
- 5) El Comité de Educación.



6) El Comité de Préstamos Moroso

CAPITULO IV

CREDITO

IV.1. CREDITO.- En un sentido más general significa, el compromiso de pago que adquiere un socio o una institución, en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos con la cooperativa.

Este es un punto radicalmente importante, en una cooperativa de ahorro y crédito, siendo el activo más importante, basado en valores, principios, normas jurídicas, políticas de créditos y su reglamentación.

IV.2. GESTIÓN DE CRÉDITO.- La gestión de crédito es para la mejor administración de este departamento, el art. 11 del reglamento de crédito del año 2005 de la Cooperativa “Santísima Trinidad” Ltda., dice *“la administración del servicio de créditos de la cooperativa..., se hará por: El comité de créditos y Morosidad, La Gerencia General y El departamento de créditos y Morosidad”*²⁵, donde deberán estar sujetas a la política y reglamento de créditos. Debiendo realizar un análisis desde la solicitud por parte del socio, aprobación y evaluación por parte del departamento de créditos, desembolso, un seguimiento exhaustivo de cada uno de los préstamos y por último se realice la recuperación total del crédito más los intereses convenidos, puesto que el responsable de toda esta operación es la Cooperativa, debiendo sustentarse en un análisis objetivo de riesgo.

Se debe establecer mecanismos de gestión de créditos; constitución de garantías, evaluación y niveles de aprobación para créditos que se otorga a los socios,

²⁵REGLAMENTO de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santísima Trinidad” Ltda. Art. 11, I, II, III.



precisando sus derechos y obligaciones como sujetos de crédito así como de las garantías. Asimismo se debe establecer medios de recuperación de los créditos.

IV.3. OBSERVACIONES AL REGLAMENTO DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SANTISIMA TRINIDAD” LTDA.²⁶

El reglamento de crédito vigente de la cooperativa “Santísima Trinidad” Ltda., existe mucha deficiencia como ser lo siguiente:

- IV.3.1.** El reglamento de créditos presenta en varios de los artículos correcciones, sobre escrituras, tachaduras, etc.
- IV.3.2.** No presenta los requisitos del total de los créditos: socio estrella, crédito fácil y crédito hogar.
- IV.3.3.** En el art. 14 inc. d) señala: en casos especiales se procederá a la reprogramación de créditos vigentes en mora y ejecución, previo informe del departamentode créditos y morosidad, para tal efecto deberá detallar el plazo; tasa de interés, garantía, etc. Contrario a lo señalado en la política de crédito que señala que independientemente del tipo de crédito y número de reprogramaciones y dado una reprogramación puede bajar o subir la calificación del crédito, en todos los casos se debe contar con la opinión del área de Riesgo de crediticio.
- IV.3.4.** En el art. 37 la capacidad del endeudamiento señala: del total de ingresos del prestatario y cónyuge si corresponde se considerara como capacidad de endeudamiento hasta el 40% que no tendría relación al utilizado por los oficiales de crédito y que se encuentra plasmado en el formulario informe del oficial de negocios que es del 35% de acuerdo a resolución emitida por el Consejo de Administración en fecha 22 de septiembre de 2009.

²⁶INFORME AI-INF/No.031/2012, Departamento de Auditoria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santísima Trinidad Ltda.



- IV.3.5.** El art. 38 créditos paralelos no delimita la cantidad de créditos a otorgarse dejando un vacío en el mismo y que considera solamente la capacidad de pago de prestatario.
- IV.3.6.** En ningún acápite se hace mención de que los garantes puedan garantizar de forma cruzadaes decir que el primero garantice y pase a ser el prestatario pase a ser el garante. Asimismo no señala de la utilización de garantías cruzadas (bien mueble e inmueble).
- IV.3.7.** En el art. 41 se menciona los niveles de aprobación dependiendo de la cuantía las mismas que varían de aquellos presentados en la Políticas de crédito en el punto 4.4.

Por lo que se observa la necesidad de modificar el reglamento de créditos, y basarse en un procedimiento claro y sin alguna ambigüedad, bajo una premisa básica *“La promoción y colocación adecuada de un crédito, se verá reflejada en una cartera sana y una mínima gestión de cobranza”*

Además observación que se advierte es en la estructura del reglamento.

IV.4. GESTIÓN DE RIESGOS DE CRÉDITOS.-El riesgo de un crédito es muy importante y más aún cuando tratamos de una entidad de intermediación financiera, siendo la principal función de otorgar créditos, debiendo contar con políticas, procedimientos, estrategias, controles, vigilancias y principios para que se logre una adecuada relación entre riesgo y rentabilidad.

Las políticas y reglamentos de créditos permiten identificar los riesgos de los potenciales socios de la cooperativa, a efectos de determinar quienes podrían ser sujetos de crédito y cuáles serían los niveles de tolerancia a la exposición de riesgos en estos casos, basados en un conocimiento lo más completo posible del sujeto de crédito y de las características del contrato de préstamo a celebrar entre las partes.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

Otro aspecto, son las condiciones financieras del préstamo, las fuentes de repago y las garantías.

Existen ciertos parámetros de prevenciones para evitar contraer riesgos a la cooperativa, mediante evaluaciones, estrategias y metodologías, impidiendo de esta manera un deterioro y minimizando los riesgos en el otorgamiento de créditos y facilitando las recuperaciones.

IV.5. FACTORES QUE DETERMINAN LOS RIESGOS

IV.5.1. Factores Internos, dependen directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos, es decir que la buena administración es responsabilidad de los que están encargados en esta área, Departamento de Crédito y Riesgo, Gerencia General, Comité de Crédito y Cobranza y Consejo de Administración.

IV.5.2. Factores externos, tales como la inflación, tipo de cambio, tasas de interés, todo aquello que afecte la capacidad de pago de los prestatarios (deudor).

CAPITULO V ELEMENTOSA CONSIDERAR AL MOMENTO DE OTORGAR CREDITOS

V.1. REQUISITOS PARA SER SOCIO²⁷.- Son imprescindibles para obtener algún tipo de crédito, es lo siguiente:

²⁷ LEY general de Cooperativas, No. 356, 11 de abril de 2013, Art. 33.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

- V.1.1.** Ser persona natural y cuando corresponda persona jurídica.
- V.1.2.** Suscribir uno o más certificados de aportación de acuerdo a lo establecido en el estatuto orgánico de la cooperativa.
- V.1.3.** Otras que establezca su estatuto orgánico y reglamento interno.

La Condición de socio dentro de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras del ASFI **Cap. III Sección 7, art 1°** - Tiene la condición de socio de una CAC (Abierta o Societaria), toda persona natural o jurídica sin fines de lucro, mayor de 18 años, que suscriba y pague cuando menos un certificado de aportación en la CAC. El socio nuevo, compartirá plenamente la responsabilidad de todas las obligaciones anteriormente contraídas por la CAC que se encuentren contablemente registradas en los estados financieros. Podrán retirarse voluntariamente los socios que lo deseen, en la oportunidad y condiciones que estipule la Ley General de Sociedades Cooperativas (LGSC) y el estatuto de la CAC.²⁸

Requisitos que también se debe tomar en cuenta al momento de solicitar un crédito.

- a)** Ser socio de la Cooperativa “Santísima Trinidad” Ltda., mediante un certificado de aportación.
- b)** Ser mayor de edad y hábil por derecho.
- c)** En caso de que el crédito solicitado sea con garantía personal, los garantes como codeudores deberán también estar al día con sus obligaciones con la Cooperativa u otra entidad financiera.
- d)** En el caso de que el socio no cuenta con referencias comerciales o solvencia financiera y como consecuencia no se pueda determinar su carácter de pago, deberá contar con un codeudor (garante), si su capacidad de pago es ajustada conforme a lo establecido por la cooperativa como referencia.

²⁸RECOPIACIÓN de Normas para Bancos y Entidades Financieras (ASFI) Cap. III Secc.7art.1.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

- e) Justificar la necesidad del préstamo.
- f) Brindar toda la información para el llenado de la solicitud de crédito proporcionada por la Cooperativa; la cual tendrá carácter de declaración jurada. Este requisito rige también para el cónyuge, los codeudores y garantes (cuando corresponda).
- g) Acompañar a la solicitud de crédito todos los documentos que sean requeridos (Fotocopia de C. I. actualizada, Certificado de Trabajo y/o las últimas tres papeletas de pago de Salarios y/o referencia de su negocio. En caso de personas jurídicas (Acta de Constitución, Resolución de la Directiva, NIT, (Certificado de fundempresa cuando corresponda), Poder notarial para asumir el compromiso financiero, etc.), croquis de sus domicilios y fuentes laborales. Estos requisitos rigen también para los codeudores y garantes. Los certificados de sueldos tendrán validez de 12 meses desde la expedición para deudores, cónyuges, codeudores, y garantes (debiendo ser verificados telefónicamente en cada crédito).
- h) Cumplir con el Reconocimiento de Firmas del contrato de préstamo ante Notario de Fe Publica.
- i) Llenado del formulario “Declaración Jurada de Salud para el Seguro de Desgravamen Hipotecario”
- j) Presentar información de INFOCRED, si está o no en la Central de Riesgos, asimismo la cónyuge y los garantes cuando corresponda.
- k) No serán sujetos de créditos, comerciantes ambulantes o semifijos sin domicilio de algún familiar conocido.
- l) Ofrecer las garantías.
- m) El socio solicitante y el cónyuge, los codeudores y garantes, deberán someterse a la verificación de los datos proporcionados, a través de visitas al negocio y domicilios.

V.2. REVISIÓN DOCUMENTARIA



V.2.1. Adecuado levantamiento de información.- Al momento de recabar la información el oficial de crédito debe realizarlo de manera adecuada, es decir de acuerdo al procedimiento de crédito, políticas de crédito y profesional.

V.2.2. Información actualizada.- Que, al momento de hacer una evaluación y revisión de toda la documentación, por parte del oficial de crédito, debe verificar exhaustivamente que la documentación presentada por el socio sea actualizada, Ej. En la cedula de identidad, domicilio y etc.

V.2.3. Suficiente y completa información.- La documentación debe ser suficiente y completa para poder verificar y tener antecedentes claros para de esta manera verificar la capacidad de cumplimiento sus obligaciones pactadas con la cooperativa, siendo que el socio, debe demostrar mediante documentación fidedigna, más aun con garantía hipotecaria y donde se dejara encustodia.

V.2.4. Información fidedigna.- Es bueno creer que un socio, al momento de proporcionar toda la información y documentación, lo hace de buena fe, pero el oficial para prevenir dificultades al momento de cobro, debe realizar la verificación de toda la documentación e información. Si en caso el socio entregara documentación falsa, existe instancia para denunciar, que es el Ministerio Público, por haber cometido un delito tipificado en el Código Penal.

V.3. CREDITO PARA EL FIN SOLICITADO.- Al momento que el oficial llena el formulario, motivo de préstamo de dinero, él funcionario debe hacer una verificación eficiente, sobre el destino del préstamo de dinero y su recuperación, Ej.: Al momento



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

que el socio solicite algún crédito, para la compra de materiales para su taller de repuestos, pero al realizar el desembolso de dinero lo destine a otro objetivo. Que en el período de cobro, no se podrá ser efectivo, por ciertos factores, resultando una incertidumbre para la cooperativa.

V.4. ANALISIS ADECUADO DE FUENTES DE PAGO

V.4.1. Fuentes de pago.- Para extender un crédito se debe verificar la fuente de pago, esta puede ser mediante su negocio y/o su salario mensual, con certificaciones y papeletas de pago de salario y/o visitas al negocio.

V.4.2. cumplimiento a los plazos.- Al momento de otorgar un crédito y este proceso tiene plazos determinados, Siendo que el oficial debe hacerlo conocer al socio y no pensar en beneficio de lograr una comisión, se otorgue créditos sin cumplir a cabalidad con el procedimiento, evitando riesgos a la cartera de créditos.

V.4.3. Presión de competencia.- Se debe tener en cuenta que cada funcionario dentro de la Cooperativa tiene sus atribuciones y competencia, Ej. Gerente, Jefe de Créditos y oficial de crédito, por lo que no debe existir injerencia de algún funcionario y/o presión de alguna autoridad superior para aprobar un crédito.

V.5. SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE CREDITO

V.5.1. Observancia del reglamento y políticas de crédito.- Punto esencial, es conocer a la perfección la normativa los funcionarios, encargados, para evitar equivocaciones al momento de seguir el procedimiento de créditos.



V.5.2. Oportuno.- El seguimiento debe realizarse oportuno, es decir, antes de realizar el contrato de privado de préstamo y desembolso, para que no exista perjuicio al momento de ejecutar la cobranza.

V.5.3. Seguimiento del crédito solicitado.-Al momento de desembolso el socio retira el efectivo para el fin solicitado, el oficial deberealizar un seguimiento,si el crédito otorgado ha sido en beneficio de lo requerido.Por ejemplo: solicitud de un crédito para la compra de repuestos de diferentes tipos para su taller de autos, por lo que el oficial debe a la quincena ira para hacer la verificación que lo ha comprado y ver que está trabajando en su taller. Eso es trabajo del oficial de crédito y esta verificación es continua, que al momento de cobro el socio no tendrá ydisminuirá consecuencias para la cartera de mora.

V.6. CULTURA DE GESTION DE RIESGOS

V.6.1. Falta de una cultura de riesgos y control interno.- La administración de riesgos debe convertirse en una cultura de la cooperativa porque es un componente esencial para el éxito de la entidad que por falta de este conocimiento se obtendrá un daño. Además un control interno por parte del Directorio, Gerencia General y demás funcionarios.

V.6.2. Falta de capacitación, difusión e inducción al personal.-Es importante la experiencia e idoneidad de los funcionarios de este ámbito, que conforme a la innovación y actualización de las normas que rigen el ámbito de créditos estos sean capacitados, cuando sea necesario y se difusiones a todos ellos y se estimule para conocimiento y se evite riesgos.

CAPITULO VI



EVALUACIÓN DE CREDITO

VI.1. PROCESO DE EVALUACION PARA EL CREDITO.- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación por más simple y rápida que sea, porque tiene riesgo por fácil y bueno y bien garantizado que parezca, este análisis del crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que solo disminuya, Dado que en las decisiones de crédito no estamos actuando con variables exactas, debe jugar un rol muy importante el buen criterio y sentido común, por tal razón la gestión de riesgo debe ser esencial para el éxito de la cartera de crédito y con el apoyo del Directorio, Gerencia General, Comité de Crédito y Departamento de Crédito, estableciendo directrices.

El Oficial de Créditos, visitará el negocio del socio y recopilará en un formulario toda la información necesaria para la evaluación de la solicitud (datos personales, dirección, ingresos y egresos, tipo de crédito, garantía y demás), deberá analizar minuciosamente y cumplir conforme a las políticas de crédito y reglamento de créditos y demás normativa.

Todas las solicitudes de crédito serán evaluadas por los oficiales de crédito, quienes presentarán su informe para su visto bueno por el Jefe de Crédito y aprobación por la sección que corresponda.

VI.2. PLAN DE PAGOS DE LOS CRÉDITOS E INTERESES.- El oficial será quien después de analizar y evaluar la documentación presentada por el socio. Puesto que el plan de pagos estará determinado por la capacidad de pago del deudor, el tipo de crédito que se trate, mediante cuotas mensuales del capital de préstamo más intereses, en cualquier tiempo anterior a la fecha del vencimiento de la cuota.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

VI.2.1. Moneda de Desembolso.- Se podrán desembolsar créditos tanto en bolivianos como en Dólares Americanos, adecuándose para el efecto, los procedimientos y reglamentos crediticios necesarios.

VI.2.2. Moneda de Reembolso.- Los socios con crédito deberán amortizar la cuota en la moneda en que recibió el crédito.

VI.3. GARANTIA APROPIADA

VI.3.1. Garantías suficientes.-Las garantías son para asegurar el cumplimiento de la obligación; puede ser real o personal. La garantía debe cubrir totalmente el capital del crédito y aun los intereses pactados y que devengan.

De acuerdo al reglamento de créditos de la Cooperativa de créditos son los siguientes:

VI.3.2. Garantía hipotecaria.

- **Inmueble.-**Ej.: casa, lote de terreno, registrado en oficinas de derechos reales.
- **Mueble.-** Conforme al art. 1360 Núm. II y art. 1395 del Código Civil Boliviano, Ej.: Vehículo, línea de teléfono, siendo que esta están registrados, donde esta garantía, no está establecido en el actual reglamento de créditos de la cooperativa.

VI.3.3. Garantía Personal.-presentando dos garantes personales con solvencia económica y capaz de contraer obligaciones de codeudores solidarios mancomunados e indivisible.



VI.3.4. Garantía auto liquidable.-El socio otorga como garantía el depósito de dinero que tiene en la cooperativa mediante un certificado de Aportación. Donde al incumplimiento del pago, automáticamente se descontara mensualmente el saldo adeudado.

VI.3.2. Avalúo adecuado.- el avalúo del inmueble o mueble debe hacerlo un perito registrado (arquitecto), es decir un profesional en el área y responsable, ej.: en una garantía hipotecaria de vivienda y emita un informe previa inspección de la vivienda y demás, para obtener el valor comercial del inmueble y así otorgar el crédito de acuerdo a este informe.

VI.4. APROBACIÓN DE CREDITOS.- Todos los créditos serán aprobados o impugnados de acuerdo a los niveles de aprobación:

VI.4.1. Gerencia General, aprobará créditos hasta \$us. 5.000 o su equivalencia en bolivianos.

VI.4.2. Comité de créditos y Morosidad, de \$us. 5.001 hasta \$us. 10.000.- o su equivalencia en bolivianos.

VI.4.3. El Consejo de Administración, aprobará los créditos de \$us. 10.001 hasta 30.000.- o su equivalencia en bolivianos.

CAPITULO VII

PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS



VII.1. CONCEPTO DE COBRANZA.- Es la función de recuperar un capital en riesgo y la conversión de las cuentas por cobrar en efectivo; cumpliendo las expectativas y promesas de pago que presentó el cliente al momento de obtener el crédito.

VII.2. MISIÓN DE LA COBRANZA.- Primeramente es la detección temprana del incumplimiento del socio, es decir (preventivo), que todo los datos de crédito está bajo o debe estar en un sistema informático actualizado y adecuado, por lo que el oficial tiene la obligación de revisar el sistema de los datos de mora y que al primer día de incumplimiento en el pago conforme lo ha señala una cláusula del documento de préstamo, que es de conocimiento del deudor moroso, deberá realizar la recuperación oportuna del capital más intereses moratorios, debiendo utilizar estrategia a seguir.

SUB CAPITULO I FUNCIONARIO DE COBRANZA

I.1. OFICIAL DE CRÉDITO Y/O DE COBRANZA.- Oficial de Créditos y/o cobranza es el responsable del seguimiento de los créditos atrasados. En todos los pasos, antes de iniciar la demanda judicial, se tratará de darle solución a los problemas y convencer o persuadir al socio para que pague. La convicción y persuasión depende de un proceso psicológico bien argumentado de modificación de conducta del socio, con un enfoque de presión gradual del oficial.

Por otra es importante mencionar que el oficial debe tener carácter, por lo que me parece importante saber su concepto es una: *“cualidad de una persona por su estado, naturaleza o dignidad”*²⁹, tomando en cuenta las siguientes recomendaciones al momento de cobrar y de este modo tener éxito.

²⁹OSORIO Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Editorial Heliasta



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

COBRAR ES:	COBRAR NO ES:
<ul style="list-style-type: none">• Dialogar con el cliente• Trabajar con entusiasmo• Argumentar con certeza• Impresionar y sugerir• Inducir al pago	<ul style="list-style-type: none">• Hacer muchas visitas• Ser charlatán• Amenazar y no cumplir• Permitir atraso• Mentir y hablar mal

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito santísima Trinidad Ltda., actualmente no cuenta con un procedimiento legal, que rija este punto tan esencial por lo que debe ser explícito.

I.2. PERFIL DEL FUNCIONARIO DE COBRANZA

Es el perfil de oficial de créditos y/o cobranza, que debe tener:

- Seguridad en sí mismo, para manejar objeciones.
- Intuición, para aprovechar las oportunidades.
- Capacidad de pensar bajo presión, para buscar alternativas.
- Autodominio para no ser influenciado y para no reaccionar.
- Cultura general e informado de la actualidad del deudor.
- Cordial con las personas y persistente en su objetivo.

I.3. CUALIDADES DEL FUNCIONARIO DE COBRANZA

- Ser Asiduo
- Cuidadoso
- Saber explicar
- Saber asimilar



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

- No dejarse impresionar.- Tener conocimiento a detalle de la deuda.

SUB CAPITULO II

MODALIDADES DE COBRANZA

II.1. PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN.- Se precisa varias modalidades de procedimientos de cobro. A medida que pasan los días que pueden ser cobro extrajudicial o judicial. La gestión de cobro se hace más personal y más estricta. Los procedimientos básicos de cobro que se utilizan en el orden que normalmente se siguen en el proceso de cobro.

II.2. POR QUÉ NO PAGAN LOS CLIENTES

II.2.1.Deficiente análisis del negocio y referencias (cruce información)

II.2.2.Sobreendeudamiento, saturación de capacidad de pago.

II.2.3.Débil cultura de pago.

II.2.4.Desvío intencionado del crédito.

II.2.5.Influencia de clientes morosos.

II.2.6.Fraude premeditado (mala fe)

II.2.7.Falta de seguimiento y gestión de cobranza por parte de la Cooperativa.

SUB CAPITULO III

PROCEDIMIENTO DE COBRO EXTRAJUDICIAL

III.1. COBRANZA EXTRAJUDICIAL.- seguimiento de los créditos atrasados. En todos los pasos, antes de iniciar la demanda judicial, se tratará de darle solución a los problemas y encaminar las propuestas que arrimen los socios morosos para saldar o cancelar la deuda.



III.2. REPORTES DEL SISTEMA DE MORA, CONFIABLES, OPORTUNOS.-Estos reportes de socios de mora, deben ser a diario para que pueda realizarse un seguimiento y recuperación exitosamente de los créditos que entraron en mora, puesto que es un trabajo exigente y riguroso, asimismo los reportes deben ser confiable en los datos de los socios morosos y oportuno. Por otro lado esto es gran negligencia de muchas entidades, por no seguir este procedimiento pues se ven afectados y al momento de bajar este índice de mora es muy dificultosa.

III.3. GESTIÓN PRIORIZADA POR MONTOS DE ANTIGÜEDAD.- Estos reportes, primeramente se debe observar, los de mayor días de mora es decir los más antiguos, para ejecutar la cobranza y cronológicamente ir por los que tienen menos días, de esta manera ser ordenados.

III.3.1. RECORDATORIO DE PAGO.- debe realizarse para a cada uno de los socios con crédito, 10 días antes de la fecha de vencimiento, esto de manera preventiva, como estímulo de pago de lo adeudado.

III.3.2. LLAMADAS TELEFÓNICAS: el Oficial de Crédito y/o cobranza de la cooperativa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato, de 1 a 15 días vencido la fecha de pago. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.

III.3.3. CITACIONES Y ULTIMATUM: Después de 16 a 89 días, vencido la fecha de pagode una cuenta por cobrar, realizado las llamadas, la cooperativa enviaralas primeras citaciones administrativamenteen buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado, se enviaracitaciones perentorias y de ultimátum, que dará curso este anunciando que se realizara cobro mediante un proceso judicial.



III.4. CUADRO DE PROCESOS Y ETAPAS DE COBRANZA

NO.	ETAPAS	TIPO DE COBRANZA	DIAS MORA
1.	Recordatorio	Preventivo	10 días antes del vencimiento
2.	Acercamientos y llamadas telefónicas	Operativo	1 a 15 días de vencimiento
3.	Citaciones	Citaciones Administrativas	16 a 45 días de vencimiento
4.	Notificaciones intimatorios y ultimátum	Pre-Judicial	46 a 89 días de vencimiento
5.	Demanda Judicial	Judicial	90 a más días de vencimiento

SUB CAPITULO IV

PROCEDIMIENTO DE COBRO JUDICIAL

IV.1. COBRANZA JUDICIAL.- Se considerará un crédito en cobranza judicial a aquel crédito que a su vencimiento y agotado todas las acciones pertinentes para su cobranza y recuperación, es decir la cobranza extrajudicial.

Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza las entidades de intermediación financiera (Cooperativa) en cobros. El procedimiento legal inicia con la demanda judicial en el día 90 de vencimiento de pago, y el proceso se lleva conforme al Código y Procedimiento Civil.



IV.2. ABOGADO INTERNO O EXTERNO.- Los litigios judiciales de recuperación de los créditos pueden ser otorgados por la Cooperativa a los Abogados Internos (funcionarios de planta) o Abogados Externos. Supervisados por el gerente general y Consejo de Administración, el continuar insistente y firme en sus gestiones de recuperación, mediante la cobranza judicial, asistiendo en todo momento a las instancias judiciales.

CAPITULO VIII

ESTRATEGIAS Y TECNICAS DE RECUPERACION DE LOS CRÉDITOS

VIII.1. PRESION.- Se debe realizar gradualmente, para que el socio deudor pueda cancelar.

VIII.2. ACUERDOS DE PAGO NEGOCIADOS.- Los acuerdos o conciliación que el deudor moroso tenga la intención de pagar, es en todo momento en la etapa extrajudicial y judicial. Todo arreglo debe buscar un acuerdo de fecha y forma de pago.

CAPITULO IX

PRIORIDADES EN LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN

IX.1. LOGRAR EFICIENCIA EN EL TIEMPO DIARIO DE LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN.- Que, al realizar la cobranza esta sea eficiente, pueda rendir éxito día a día, realizarlo con el objetivo principal, es decir; que el deudor cancele la deuda moratoria.

IX.2. CRÉDITOS CON MONTOS ALTOS IMPACTAN EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD.- por lo que este punto es muy discutido al momento de otorgar un



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

crédito muy alto, pues no es solo acomodar, aun cuando el socio ofrezca diferentes tipos de garantías, Por tanto esto acarrea un riesgo para la cartera de crédito.

(PARTE PRONOSTICA)

CAPITULO X

MODIFICACION DEL REGLAMENTO DE CREDITO E IMPLEMENTACION DE UN PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL.

X.1. LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA.- Este Reglamento de Crédito y cobranza será aplicado en la Subgerencia de negocios y Servicios financieros auxiliares, así como en sus dependencias, indirectamente será aplicado en las demás áreas de la cooperativa proporcionando, los elementos necesarios para la evaluación y retroalimentación de los procedimientos de crédito aplicados, a los diferentes productos financieros y a la diversidad de socios con los que cuenta la cooperativa.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

X.2. EFECTOS DEL REGLAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA

Un procedimiento adecuado para la otorgación de crédito, evitando sanciones y responsabilidades por procedimientos erróneamente aplicados, realizando de esta manera un mejor manejo y seguimiento a la cartera de crédito de la cooperativa, asimismo se evitara riesgos intrínsecos a dicha cartera, cumpliendo con las exigencias de la ASFI, en su procedimiento de adecuación.

(PARTE PROPOSITIVA O SOLUCION)

CAPITULO XI

MODIFICACION DEL REGLAMENTO DE CREDITO E IMPLEMENTACION DE UN PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTÍSIMA TRINIDAD” LTDA.

ARTÍCULO 1.- (OBJETO) I. El presente Reglamento tiene por objeto normar los términos, condiciones que se aplicaran al momento de otorgar créditos a favor de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. “Santísima Trinidad” Ltda.

II. Proporcionar asesoramiento y orientaciones necesarias para obtención de mejor rendimiento de los recursos del crédito.

III. Conceder créditos que promuevan y/o fortalezcan el bienestar de los socios.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

Prestar el servicio de crédito en base a los principios de cooperativismo.

IV. Proteger el capital operativo, la liquidez y rentabilidad adecuada, para el buen camino del crédito, a través de una adecuada administración del crédito.

V. Incentivar el pago puntual de los créditos reduciendo el nivel de morosidad a niveles óptimos de rendimiento.

ARTÍCULO 2.- (AMBITO DE APLICACIÓN) El presente Reglamento regirá a todos los Departamentos de la Cooperativa, que tengan competencia y responsabilidad en resolver materias relacionadas con la tramitación, evaluación, aprobación, desembolso, seguimiento, administración de créditos y cobranza.

ARTICULO 3.- (CUMPLIMIENTO) Todos los socios que accedan al servicio del crédito, deberán cumplir con los requisitos establecidos por este reglamento, a fin de beneficiarse con este servicio en forma adecuada y oportuna.

ARTICULO 4.- (NORMAS APLICABLES A LA FUNCIÓN DE CREDITOS) El otorgamiento de todo crédito debe regirse por las normas del presente Reglamento, Estatuto orgánico, políticas de crédito, manuales, Ley General de Cooperativas y su reglamentación y normas vigentes de los órganos fiscalizadores de conformidad a sus atribuciones.

ARTÍCULO 5.- (DURACIÓN) La duración de este Reglamento será indefinida.

CAPITULO I TIPOS DE CREDITO

ARTÍCULO 6.- (TIPOS DE CREDITOS) La cooperativa podrá otorgar los siguientes tipos de créditos, atendiendo al destino de los recursos:



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

- a) **CRÉDITOS DE CONSUMO**
- b) **CREDITOS DE VIVIENDA**
- c) **MICROCREDITOS**

CAPITULO II
TIPOS DE GARANTÍAS POR TIPO DE CRÉDITOS

ARTÍCULO 7.- (GARANTIAS) Las garantías son aquellas exigidas por la cooperativa “Santísima Trinidad” Ltda., para asegurar el cumplimiento de la obligación; puede ser personal o real. La garantía considerada como complemento de la operación crediticia, ya que la misma tiene como fin incentivar al deudor a cumplir con las condiciones pactadas con la cooperativa.

SUB CAPITULO I
GARANTÍAPERSONAL

ARTICULO 8.- (GARANTIAPERSONAL) I. Se concederán créditos al socio a sola firma hasta los montos máximos establecidos, presentando dos garantes personales solventes financieramente y capaces de contraer obligaciones de ser codeudores solidarios mancomunados e indivisible.

II. El monto de préstamo por esta garantía será de \$us. 200 hasta \$us. 3000 o su equivalencia en bolivianos (para líneas telefónicas)

SUB CAPITULO II
GARANTÍA HIPOTECARIA



ARTÍCULO 9.- (GARANTÍA HIPOTECARIA) I. Se entiende por garantía hipotecaria el respaldo de operaciones crediticias por medio de bienes inmuebles o muebles, de propiedad del deudor o en su defecto de un tercero.

II. El monto de préstamo por esta garantía será de \$us. 3001 hasta \$us. 30000, o su equivalencia en bolivianos.

ARTICULO 10.- (GARANTIA HIPOTECARIA DE BIENES INMUEBLES)

- a) Se aceptarán garantías hipotecarias de bienes inmuebles (casas, departamento, lotes de terrenos, etc.) de propiedad del socio, cónyuge y garantes patrimoniales, donde firmaran su aceptación en el contrato de préstamo.
- b) Las garantías hipotecarias de bienes inmuebles urbanos será hasta el valor del 80% de la tasación del inmueble a hipotecarse y bienes inmuebles periurbanos hasta el 60% del valor de tasación.
- c) Esta garantía se ejecutara a través de una escritura hipotecaria celebrada ante un notario de fe pública y registrada en Derechos Reales.
- d) Los costos para el registro hipotecario de la garantía real, será de parte del solicitante de crédito.
- e) El avalúo de los bienes inmuebles ofrecidos en hipoteca a favor de la Cooperativa, deberán realizarlo un profesional registrado en el Colegio de Arquitectos (Perito).
- f) Las garantías hipotecarias deberán ser de primera clase para la cooperativa.
- g) Los créditos respaldados con esta garantía, serán desembolsados después de inscribirlos en Derechos Reales de la ciudad que corresponda.
- h) El oficial de créditos debe realizar la verificación de la garantía y respaldar con fotografías.
- i) Los documentos presentados en originales se quedaran en custodia en la Cooperativa.



ARTÍCULO 11.- (REQUISITOS) Los requisitos que deben contemplar la garantía hipotecaria de bienes inmuebles son los siguientes:

- a) Folio Real original
- b) Tarjeta de Propiedad
- c) Testimonio de Compra – venta original (de Propiedad)
- d) C.I. Fotocopia simple del propietario
- e) Certificado catastral
- f) Plano del bien inmueble por la alcaldía
- g) Últimas cinco pagos de impuestos
- h) Avalúo pericial por un profesional

ARTICULO 12.- (GARANTIA HIPOTECARIA DE BIENES MUEBLES). El monto de préstamo por esta garantía será de \$us. 200 hasta \$us. 800 o su equivalencia en bolivianos (para líneas telefónicas) y \$us. 200 hasta \$us. 800 o su equivalencia en bolivianos (para líneas telefónicas) para garantías de movilidades será de \$us. 200 hasta \$us. 4000 o su equivalencia en bolivianos.

- a) Se aceptarán garantías hipotecarias de bienes muebles (vehículos, Líneas Telefónicas y otros a registro) de propiedad del socio y/o cónyuge (cuando corresponda), codeudor y garantes patrimoniales, donde firmaran su aceptación en el contrato de préstamo.
- b) Esta garantía se ejecutara a través de una escritura hipotecaria celebrada ante un notario de fe pública y registrada en Derechos Reales.
- c) El monto de los préstamos garantizados no deberá superar el 70% del valor de tasación del mueble a hipotecarse.
- d) Los costos para el registro hipotecario de la garantía será de parte del solicitante de crédito.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

- e) Los créditos respaldados con garantías hipotecarias, serán desembolsados después de inscribirlos en las oficinas que corresponda.
- f) Las garantías hipotecarias deberán ser de Primera Clase para la cooperativa.
- g) El avalúo de los bienes muebles ofrecidos en hipoteca a favor de la Cooperativa deberán realizarlo un profesional registrado (Perito).
- h) El oficial de créditos debe realizar la verificación de la garantía y respaldar con fotografías.
- i) Que los documentos presentados en originales se quedaran en custodia en la Cooperativa.

ARTÍCULO 13- (REQUISITOS) Para este tipo de garantías de vehículos y líneas telefónicas se debe cumplir mínimamente lo siguiente:

VEHICULOS	LINEA TELEFONICA
a. Testimonio de escritura de propiedad	a. Certificado de Acción de línea telefónica original
b. C.I. del propietario	b. C.I. del propietario
c. RUA	c. Ultimo pago de factura
d. Impuestos pagados	d) Hipoteca registrada en oficinas de Cotel

Asimismo, puede quedarse como prenda aquella cosa que entrega el deudor al acreedor, para garantizar el crédito solicitado, donde él último podrá retener la cosa hasta el cumplimiento de pago total de lo adeudado y se le devolverá en su integridad la cosa.

**SUB CAPITULO III
GARANTÍA AUTOLIQUIDABLE**



ARTICULO 14.- (GARANTIA AUTOLIQUIDABLE) I. Es el Depósito a plazo fijo (DPF) o caja de ahorro, que realiza el socio, donde la cooperativa otorga, con un certificado su Aportación. Donde al incumplimiento del pago, automáticamente se descontara mensualmente el saldo adeudado.

II. El monto del préstamo garantizado no deberá superar el 90% del valor nominal del Certificado de aportación de depósito a Plazo Fijo (DPF) o caja de ahorro.

ARTÍCULO 15.- (LOS GASTOS A LA CONSTITUCIÓN DE LAS GARANTÍAS) Los gastos a la constitución de las garantías personales o reales, son de cargo del socio solicitante del crédito, deberán ser pagadas por el deudor.

CAPITULO III DEPARTAMENTO DE CREDITO

ARTÍCULO 16.- (JEFE DE CREDITO) El jefe de crédito,funcionario quien es responsable y supervisor de cada crédito que se extiende.

II.Es la cabeza del Departamento de Crédito, quien deberá hacer cumplir el presente reglamento, Políticas de Crédito, Estatuto Orgánico, manuales y demás normativa.

III. El jefe de Crédito es el responsable de revisar exhaustivamente los documentos presentados, por el socio al oficial de crédito para el otorgamiento de algún tipo de crédito y dar su visto bueno para su aprobación por la instancia que corresponde.

IV Es el responsable en seguir rigurosamente la gestión de cobro, basado en el apoyo de la tecnología de evaluación crediticia que adopta la Cooperativa.

V. Deberá emitir informes para la aprobación o rechazo de un crédito, asimismo para el inicio de cobro extrajudicial y judicial.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

VI. Informará a Gerencia General, Comité de Crédito y morosidad y Consejo de Administración, sobre el seguimiento, evaluación, aprobación y recuperación de los créditos en morosidad, mensualmente, trimestralmente y cuando así lo requieran.

ARTÍCULO 17.- (OFICIAL DE CRÉDITO) I. El oficial de crédito, funcionario idóneo, capacitado y apoyo al departamento de Créditos, para que se garantice el éxito en la administración, tiene las siguientes atribuciones.

II.A la colocación y recuperación de la cartera de créditos.

IV.Es responsable de llenar los formularios con la ayuda de los solicitantes, permitiendo que el socio concurra a la cooperativa, solamente cuando sea requerido para la formalización del crédito y su desembolso.

III. Podrá presentar todas las solicitudes de créditos que corresponda ante el comité de crédito mediante un informe de evaluación y sugerencias.

V. El oficial de crédito debe continuar insistente y de manera firme en sus gestiones de cobro, aún cuando se haya iniciado un juicio, colaborará en todo momento a las instancias correspondientes con su especial conocimiento del acreditado moroso.

ARTICULO 18.- (CONOCIMIENTO DE LOS SOCIOS) I. El Jefe de Crédito y los oficiales de Crédito, tienen la obligación y responsabilidad de conocer a los socios que atienden, ya que ésta es la única manera de conseguir una atención orientada a la satisfacción adecuada de los socios.

II. Por este motivo, deberán realizar la visita al domicilio donde realice la actividad económica de cada uno de sus socios y conocer exactamente dónde ubicarles en caso que sea necesario.

CAPITULO IV

PROCESO DE OTORGACION DE CREDITO

ARTICULO 19.- (REQUISITOS PARA LA OBTENCION DE UN CRÉDITO)



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

- a) Ser socio de la Cooperativa “Santísima Trinidad” Ltda., mediante la obtención del certificado de aportación de la cooperativa.
- b) La edad mínima será de 18 y máxima de 65 años respectivamente y ser hábil por derecho.
- c) Brindar toda la información para el llenado de la solicitud de crédito proporcionada por la Cooperativa; la cual tendrá carácter de declaración jurada. Este requisito rige también para el cónyuge, los codeudores y garantes (cuando corresponda).
- d) Acompañar a la solicitud de crédito todos los documentos que sean requeridos; Fotocopia de Cédula de Identidad actualizada, Certificado de Trabajo con una antigüedad de un año de antigüedad y/o las últimas tres papeletas de pago de Salarios, croquis de sus domicilios y fuentes laborales. Estos requisitos rigen también para los codeudores y garantes. Los certificados de sueldos tendrán validez de 12 meses desde la expedición para deudores, cónyuges, codeudores, y garantes (debiendo ser verificados telefónicamente en cada crédito)...
- e) En caso de personas jurídicas (Acta de Constitución, Resolución de la Directiva, NIT, (Certificado de fundempresa cuando corresponda), Poder notarial para asumir el compromiso financiero, etc.), croquis de su domicilio principal, Copia del ultimo Balance General y estado de resultados, Licencia de funcionamiento. Estos requisitos rigen también para los codeudores y garantes.
- f) Justificar la necesidad del préstamo y demostrar capacidad de pago.
- g) Estar al día en el cumplimiento de todas las obligaciones con la Cooperativa (crédito y cualquier otro servicio de la cooperativa) incluso en caso de ser codeudor y garante.
- h) En caso de que el crédito solicitado sea con garantía personal, los garantes como codeudores deberán también estar al día con sus obligaciones con la Cooperativa u otra entidad financiera.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

- i) En el caso de que el socio no cuenta con referencias comerciales o solvencia financiera y como consecuencia no se pueda determinar su carácter de pago, deberá contar con un codeudor (garante), si su capacidad de pago es ajustada conforme a lo establecido por la cooperativa como referencia.
- j) No serán sujetos de crédito, aquellas personas naturales o jurídicas que tengan obligaciones morosas y/o en cobranza con instituciones del sistema financiero formal, Cooperativas u otros organismos de crédito.
- k) Cumplir con el Reconocimiento de Firmas del contrato de préstamo ante Notario de Fe Publica.
- l) Llenado del formulario “Declaración Jurada de Salud para el Seguro de Desgravamen Hipotecario”
- m) Presentar información de INFOCRED, si esta o no en la Central de Riesgos, asimismo la cónyuge y los garantes cuando corresponda.
- n) Ofrecer las garantías solicitadas por este Reglamento.
- o) El socio solicitante y el cónyuge, los codeudores y garantes, deberán someterse a la verificación de los datos proporcionados, a través de visitas al negocio y domicilios.
- p) No serán sujetos de créditos, comerciantes ambulantes o semifijos sin domicilio de algún familiar conocido.

ARTÍCULO 20.- (REVISION Y EVALUACION DE DOCUMENTACION) I. El Departamento de crédito una vez recibida la documentación se procederá a revisar y evaluar, especialmente, los siguientes puntos:

- a)** Comprobar que la solicitud esté de acuerdo a las normas del presente Reglamento, la Política de Crédito y demás normativas vigentes.
- b)** El Oficial de Créditos visitará el negocio del socio y recopilará en un formulario la información necesaria para la evaluación de la solicitud (datos personales y comerciales, balance, estados de ingresos y egresos del negocio, y flujo de ingresos y egresos de la unidad familiar).



MONOGRAFIA

"Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda."
GSM

- c) El Oficial de Créditos verificara que toda la información, documentación sea pertinente y necesaria para el otorgamiento del crédito y además de la garantía de pago.
- d) El Oficial de Créditos constatará sí el socio, (cónyuge, codeudores, garantes solidarios, si corresponde), reúnen las condiciones de solvencia económica y financiera de acuerdo al crédito solicitado.
- e) Todas las solicitudes de crédito serán evaluadas por los oficiales de crédito, quienes presentarán su informe para su aprobación a quien corresponde.
- f) El Jefe de Crédito realizara la revisión de toda la documentación presentada por el socio ante el oficial de créditos y el cumplimiento del procedimiento para el otorgamiento de crédito y dará su visto bueno para su aprobación.
- g) Debe establecerse las prioridades del socio, en el otorgamiento de créditos, considerando la fecha de solicitud de crédito, monto, solvencia económica y financiera del solicitante y demás, monto del crédito, la seguridad de la recuperación por parte de la cooperativa y por último la urgencia del crédito por la necesidad del socio y/o la importancia de su inversión.

II. En caso de que alguna documentación faltase el oficial de créditos será el encargado de solicitar al socio la complementación del caso.

ARTICULO 21.- (APROBACIÓN DE CREDITOS POR MONTO) Todos los créditos serán aprobados o denegados conforme a los niveles de aprobación establecidos.

- a) **Gerencia General**, será la instancia en aprobar créditos hasta \$us. 5.000.- o su equivalencia en bolivianos.
- b) **Comité de créditos y Morosidad**, será la instancia en aprobar de \$us. 5.001 hasta \$us. 10.000.- o su equivalencia en bolivianos.
- c) **El Consejo de Administración**, será la instancia superior que resolverá la aprobación o rechazo de los créditos de \$us. 10.001 hasta 30.000.- o su equivalencia en bolivianos.



ARTÍCULO 22.- (AMORTIZACIÓN O PLAN DE PAGOS DE LOS CRÉDITOS E INTERESES). La amortización o plan de pagos de los créditos estará determinado por la capacidad de pago del deudor, el tipo de crédito que se trate, mediante cuotas mensuales del capital de préstamo más intereses, en cualquier tiempo anterior a la fecha del vencimiento de la cuota, en oficina central o agencias de la cooperativa. El socio podrá amortiguar o cancelar extraordinariamente el total del saldo e intereses de la obligación.

ARTÍCULO 23.- (TASA DE INTERESES) I. Todos los créditos otorgados a sus socios devengarán intereses sobre el capital prestado. La tasa máxima y mínima de interés aplicable al tipo de garantía.

1. Crédito en moneda Nacional (Bolivianos)

- Garantía Personal 22% Anual sobre saldo.
- Garantía Hipotecaria 20% Anual sobre saldo.
- Garantía Autoliquidable 16% Anual sobre saldo.

2. Crédito en moneda extranjera (Dólares Americanos)

- Garantía Personal 25% Anual sobre saldo.
- Garantía Hipotecaria 22% Anual sobre saldo.
- Garantía Autoliquidable 16% Anual sobre saldo.

II. Cuando exista algún convenio con instituciones, el interés variara previo un análisis, donde por ultimo propondrá el Consejo de Administración.

III. Los intereses serán reajustados por el Consejo de Administración, mediante Resolución.

ARTÍCULO 24.- (PLAZOS) Estará en función al tipo de crédito como a continuación:

- Crédito con garantía de Consumo máximo 24 meses



ARTÍCULO 28.- (EL COMITÉ DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD) El Comité de Créditos se sujetara conforme al estatuto orgánico de la cooperativa Art. 65 al 68, deberá funcionar con la mayoría absoluta de sus miembros, el quórum, estará constituido como mínimamente por tres miembros aprobando las solicitudes de crédito que corresponda aprobar al comité.

ARTICULO 29.- (ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE CREDITOS) Proponer al Consejo de Administración las tasas de Interés y las comisiones aplicables a las distintos tipos de créditos y su revisión periódica en función al comportamiento del mercado financiero.

- a) Conocer, resolver, aprobar o rechazar las solicitudes de crédito. Fijar respecto de cada préstamo los; plazos, garantías, refinanciamiento y reprogramaciones, donde se requiere del acuerdo de la mayoría absoluta de los integrantes del Comité.
- b) Definir las acciones con respecto a la cartera vencida en tomar la decisión de condonar o rechazar los intereses penales.
- c) Procederá a reprogramar créditos vigentes, en mora y ejecución, previo informe minucioso del departamento de créditos, para este fin se deberá detallar; el plazo, el monto de dinero, tasa de interés y por ultimo garantía solvente.
- d) Conocer y resolver informes adicionales presentados por Gerencia General, Departamento de Créditos, Asesoría Legal u otro departamento con relación a préstamos.
- e) Sera aprobado por voto mayoritario del comité de crédito la extensión de un crédito que le corresponda, donde se debe constar en actas.
- f) En forma mensual deberán informar todo lo realizado los miembros del comité, ante el Directorio y el Consejo de Administración y/o cuando lo requieran.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

- g)** Anualmente rendirá un informe de sus actividades ante la asamblea general, haciendo las observaciones y recomendaciones necesarias para el mejoramiento del servicio.
- h)** Deberán estudiar, analizar e implementar junto al Consejo de Administración y la Gerencia General, nuevos tipos de crédito de acuerdo a las normativas vigentes del país.
- i)** Podrá proponer las reformas y actualizaciones necesarias al presente reglamento, ante el Consejo de Administración.
- j)** Califica la capacidad de endeudamiento del socio.
- k)** Tienen el deber de hacer respetar por todas los funcionarios el presente reglamento y su procedimiento.

ARTICULO 30.-(REUNION ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA) El Comité de crédito se reunirá en forma ordinaria por lo menos una vez por semana y con carácter extraordinario de acuerdo a la necesidad de la situación o cuando lo disponga el presidente.

ARTÍCULO 31.-(RESOLUCIONES) Las Resoluciones emitidas serán por la mayoría de los miembros del comité y de conocimiento y revisión del Consejo de Administración.

**CAPITULO VI
PROCESO DE COBRANZA**

ARTÍCULO 32.- (TODO PAGO DEBERÁ EFECTUARSE EN OFICINAS DE LA COOPERATIVA) I. Todo pago deberá efectuarse hacerse en las oficinas y cajas especialmente habilitadas por la cooperativa y en las fechas establecidas en los contratos o documentos suscritos por el socio y en las horas hábiles de atención. Si



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

el día de pago recayere en día feriado, el pago deberá efectuarse el siguiente día hábil, dentro del horario antedicho.

II. El no pago oportuno de cualquier compromiso pecuniario del socio con la cooperativa será sancionado con el cobro del interés máximo convencional, sin perjuicio de las demás sanciones que la ley, el Estatuto Orgánico o este Reglamento establezcan. Los socios, cuando éstos paguen deudas o hagan cualquier entrega de dinero en caja, los funcionarios deberán otorgar el comprobante correspondiente.

ARTICULO 33.- (MOROSIDAD)I. Falta de pago de una cuota, es condición suficiente para hacer exigible la totalidad del crédito pendiente al momento de la mora y aplicar un interés moratorio por el tiempo adicional consistente en la misma tasa aplicada al crédito fijada por el Consejo de Administración sobre el importe de la obligación vencida, así como los gastos emergentes de la gestión que se realice para el cobro del compromiso contraído.

II. Todos los gastos y costos que demande la recuperación extrajudicial y/o judicial de los préstamos morosos o incobrables serán pagados por el prestatario, cónyuge o codeudores y garantes, estos cuando corresponda.

ARTICULO 34.- (COBRANZA DE CRÉDITOS VENCIDOS, EN RIESGO O MOROSOS) I. Para considerar un crédito vencido en riesgo o moroso es a partir del primer día de atraso en el pago de la cuota. La cobranza de créditos vencidos, tendrá por objeto principal recuperar los recursos prestados por la cooperativa a sus socios por incumplimiento.

II.El seguimiento debe ser altamente dinámico y su finalidad es mantener un bajo nivel de morosidad para que no se vea afectada la rentabilidad de la cartera de crédito.

ARTÍCULO 35.- (APLICACIÓN DE COBRANZA) La cooperativa aplicará el cobro a cualquiera de los deudores principales y/o codeudores solidarios, cuando no



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

alcance a pagar el principal se podrá también perseguir al codeudor hasta el pago del saldo

SUB CAPITULO I MODALIDADES DE COBRO EXTRAJUDICIAL

ARTÍCULO 36.- (LA COBRANZA EXTRAJUDICIAL) La cobranza extrajudicial de los créditos vencidos será realizada directamente por la Cooperativa, por el oficial de crédito.

ARTICULO 37.- (RESPONSABLES DE COBRANZA) La gestión de cobro extrajudicial será realizada por la Cooperativa, bajo la responsabilidad y coordinación del oficial de crédito y/o jefe de Créditos con supervisión y seguimiento del Gerente General.

ARTÍCULO 38.- (PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL) El Oficial de Créditos es el responsable del seguimiento de los créditos atrasados. En todos los pasos, antes de iniciar la demanda judicial, se tratará de darle solución a los problemas y encaminar las propuestas que arrimen los socios morosos para saldar o cancelar la deuda.

ARTICULO 39.- (REPORTES DE MORA).- Los reportes de mora de socios, deben realizarse eficientemente mediante un programa computarizado que diariamente emita listados de morosidad, confiables y oportunos por el Departamento de crédito.

ARTÍCULO 40.- (DATOS QUE DEBE CONTENER LOS REPORTES DE MORA)
Estos informes deben contener los siguientes datos:

- a) Nombre completo del deudor o codeudores y garantes.
- b) No. de socio, asignado por la cooperativa.



MONOGRAFIA

"Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda."
GSM

- c) Dirección, teléfonos y celulares de contactos.
- d) Monto de capital, intereses y moratorios.
- e) Días de mora.
- f) Nombre del oficial de crédito, oficina a la que corresponda.
- g) Periodicidad semanal.

ARTICULO 41.- (GESTIÓN DE COBRO) Las gestiones de cobranza deben hacerse a diario, semanal y mensual esta debe ser personaly estricta para rebajar el nivel de morosidad dentro de la cooperativa y recuperar exitosamente el capital e intereses mediante procedimientos básicos de cobro.

ARTICULO 42.- (RECORDATORIO DE PAGO) debe realizarse para cada uno de los socios con crédito, 10 días antes de la fecha de vencimiento, esto de manera preventiva, como estímulo de pago de lo adeudado.

ARTICULO 43.- (ACERCAMIENTO Y LLAMADAS TELEFONICAS) de manera operativa debe realizarse de 1 a 15 días vencido la fecha de pago, el oficial de crédito pueda llamar al cliente y exigirle el pago inmediato en oficinas de la cooperativa.

ARTICULO 44.- (CITACIONES) debe realizarse de 16 a 45 días, vencido la fecha de pago, que mediante citaciones administrativas se señale en buenos términos, recordándole al cliente su obligación con la cooperativa, los que se archivarán en el expediente del deudor. los que se archivarán en el expediente del deudor.

ARTICULO 45.- (NOTIFICACIONES INTIMATORIOS Y ULTIMÁTUM) esto debe realizarse de 46 a 89 días vencido la fecha de pago, con notificaciones pre-judicial, señalando que al no cancelar en los días posteriores se recurrirá ante las instancias judiciales, los que se archivarán en el expediente del deudor.



SUB CAPITULO II

MODALIDADES DE COBRO JUDICIAL

ARTICULO 46.- (COBRANZA JUDICIAL) Las acciones de cobranza judicial de créditos se llevarán a cabo por intermedio del Asesor Legal (interno o externo según sea el caso) asignado bajo la supervisión de la Gerencia.

ARTICULO 47.- (DEMANDA JUDICIAL) I. Esta gestión se iniciara una vez agotadas el proceso de cobro extra judicial, cuando presente vencimientos de noventa (90) días, el Departamento de Crédito deberá emitir un informe de no cumplimiento con lo adeudado, el informe será de conocimiento del Asesor Legal interno o externo, dará curso para que se dé inicio a una demanda Nueva judicial cumpliendo con el Código y procedimiento Civil.

II. Estacobranza de tipo judicial sobre los créditos, se debe realizar por el saldo total e intereses.

ARTICULO 48.- (ABOGADO INTERNO) Sera un profesional idóneo, capaz, registrado a nivel nacional, funcionario de la cooperativa, encargado de las cobranzas judiciales, quien informara mensualmente de los procesos judiciales, gastos judiciales ante Gerencia General y trimestralmente ante el Consejo de Administración.

ARTÍCULO 49.- (GASTOS JUDICIALES). Por gerencia general se le entregara al abogado interno un monto de dinero para caja chica de asesoría legal, quien deberá realizar los gastos necesarios para la recuperación de los créditos en mora mediante proceso judiciales y estos deberán ser respaldados documentalmente.



ARTÍCULO 50.- (ABOGADOS EXTERNOS) Los Abogados externos a los que se encargue la cobranza judicial de los créditos, serán contratados por la cooperativa, bajo un contrato señalando las obligaciones y derechos de éstos y aquellos correspondientes a la cooperativa. Quienes informaran del avance de los procesos, gastos judiciales a Gerencia General y Consejo de Administración mensualmente.

CAPITULO VII DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 51.- (CREDITO REFINANCIADO) Se entenderá como refinanciación a la operación por la cual un crédito que se encuentra en mora es objeto de la redefinición de las condiciones originalmente pactadas. Se podrá refinanciar los créditos a los socios, quienes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Solicitud escrita y firmada por el prestatario, análisis de la capacidad de pago futura, actualización de los datos relevantes del prestatario, consideración de nuevas garantías, al final el oficial de crédito deberá expedir una recomendación positiva o negativa de la operación.
- b) Socios vigentes y que hayan cancelado mínimamente el 30% del monto del crédito cancelado.
 - a) Se verifique que en ninguna de cuotas haya tenido más de 20 días de retraso hasta el momento y no más del 50% de sus cuotas canceladas con retraso.
 - b) El refinanciamiento es una medida de excepción y se tratará como un nuevo crédito y el cumplimiento de los requisitos y normas.
 - c) El refinanciamiento deberá ser aprobado por el Consejo de Administración.



ARTÍCULO 52.- (REPROGRAMACION) Los socios prestatarios podrán acceder a la reprogramación de su créditos en cartera vigente o vencida, por una sola vez previo estudio socioeconómico y capacidad de pago realizado por el oficial de crédito. Debiendo el solicitante cancelar el interés corrientes y cargos correspondientes al día.

ARTÍCULO 53.- (DE LAS PROVISIONES) La cooperativa deberá mantener y efectuar las provisiones que establezca la normativa aplicable, para cubrir el riesgo de la cartera de crédito.

ARTÍCULO 54.- (CASTIGO DE CREDITOS) Se considera crédito susceptible de castigo a través del proceso de cobro judicial no sea posible su recuperación o pago y/o cuando acarrea mayores costos que beneficios su recuperación. Los castigos de créditos, deberán efectuarse de acuerdo con las normas que dicte al respecto la Autoridad de Supervisión, sin perjuicio de las de las demás leyes. Esta información deberá ser de conocimiento del Consejo de Administración.

ARTICULO 55.- (MODIFICACION AL PRESENTE REGLAMENTO) Las modificaciones al presente Reglamento de Créditos que apruebe el Consejo de Administración y será comunicada al organismo contralor, de conformidad a la reglamentación vigente.

ARTICULO 56.- (ENTRARA EN VIGENCIA EL PRESENTE REGLAMENTO) La entrada en vigencia del presente reglamento de crédito será a más tardar en 30 días luego de su aprobación en la sesión respectiva del Consejo de Administración que tome el acuerdo.



XII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En conclusión se podría advertir que la población de menor recurso ha llegado a confiar en las cooperativas, por la facilidad de poder acceder a créditos y ahorros, puesto que no son tan formales como las entidades bancarias y más aún por otorgar pequeños créditos a plazo cortos e interés bajos.

En cuanto una persona es parte de una cooperativa, no es una persona extraña, es parte, donde es llamado “socio”, basados en valores; de la autoayuda, la auto responsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad, asimismo en principios, asegurando que una cooperativa mantenga su espíritu democrático y se desenvuelve como negocio sólido y fuerte, es decir una economía solidaria,

Es importante que exista planificación, presupuesto, análisis, evaluación, seguimiento en los sistemas de crédito y de control de morosidad, para que prever que exista riesgo, tanto para la cooperativa como para cada uno sus socios.

Es importante de que esta parte vital de la cooperativa, este normativizado para que no exista incertidumbre al momento de otorgar y hacer seguimiento de los créditos, por lo que actualmente la cooperativa cuenta con un Reglamento de Crédito, que data del año 2005, pero que en su estructura y procedimiento existe muchos vacíos y falta de un procedimiento adecuado. Viendo la necesidad y para la adecuación conforme a la normativa ASFI, es que se propuso la modificó el reglamento de crédito implementado un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial, para beneficio de la cooperativa.



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

Se recomienda lo siguientes; que se haga un seguimiento desde la otorgación de un crédito hasta la recuperación y sea con profesionales idóneos y capacitados en el área.

Se contrate personal específicamente para cobranzas, con experiencia en esta área.

Profundizar el análisis para establecer a que población se está llegando a beneficiar con créditos de las cooperativas, es decir evaluar las condiciones de los beneficiarios y garantías, en términos del mejoramiento de los socios y de la cooperativa.



BIBLIOGRAFÍA

- SIMPSON Stanley, Manual de Administración Básica de Cooperativas
- OSORIO Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, editorial Heliasta.
- LEY general de Cooperativas, No. 356, de 11 de abril de 2013
- VILLEGAS Rogelio, Las Cooperativas en Bolivia, 1996
- BLANCO T. Rolando, Tesis de Grado “Evaluación Financiera y Económica de las Cooperativas de Ahorro y Crédito a Través de la Metodología Perlas y de su Aporte a los Sectores de la Economía”, Carrera Economía-UMSA, año 2011.
- ESTATUTO orgánico de la Cooperativa.
- MEMORIA Institucional de la Cooperativa “Santísima Trinidad” Ltda. año 2010.
- REGLAMENTO de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santísima Trinidad” Ltda. Art. 11, I, II, III. 2005.
- Constitución Política del Estado.
- LEY de Cooperativas, No. 356, de 11 de abril de 2013
- LEY 1488 de Bancos y Entidades Financieras.
- Ley 3892 del 18 de junio de 2008
- RECOPIACIÓN de Normas para Bancos y Entidades Financieras (ASFI) Cap. III Secc.7
- Decreto Supremo N° 24439 de 13 de diciembre de 1996
- INFORME AI-INF/No.031/2012, Departamento de Auditoria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santísima Trinidad Ltda.
- Internet Pagina web glosario jurídico mercantil



MONOGRAFIA

*“Modificación del reglamento de crédito e implementación de un procedimiento de cobranza extrajudicial y judicial para la Cooperativa Santísima Trinidad Ltda.”
GSM*

- www.miquiabolivia.com
- www.wikipedia/derecho.com
- www.comteco.com.bo
- www.fogacoop.gov.co/glosario.shtml
- www.monografia.com

ANEXOS