

## REMESAS FAMILIARES Y COOPERATIVISMO, CASO COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE EL SALVADOR

Bertha Mena de Morán<sup>106</sup>

Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro  
y Crédito de El Salvador FEDECACES

### EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y CONCEPTUAL DE LAS COOPERATIVAS FEDERADAS

La Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito, FEDECACES, como instancia cooperativa de segundo piso, se establece el 11 de junio de 1966.

Actualmente incluye a 33 cooperativas, de 100 activas, las cuales atienden a más de 87 000 usuarios (47% hombres y 53% mujeres), en los 14 Departamentos del país, entre asociados, menores, aspirantes a asociados<sup>107</sup>, muchos de ellos micro y pequeño empresarios.

Las cooperativas afiliadas y FEDECACES han tenido desde los años 60 cuatro etapas:

- 1966-1980. Programa Crediticio.

Actuaron con recursos de la cooperación externa, como programa crediticio “dirigido” a consumo y agricultura, básicamente. Había un enfoque más bien asistencial, en razón de las donaciones recibidas. Los ahorros no superaban el 10% de los activos totales.

- 1980-1992. Programa de Ahorro y Crédito.

La llamada década perdida coincidió con la guerra civil en El Salvador. Las cooperativas de ahorro y crédito federadas, orientadas por FEDECACES, honraron su denominación e impulsaron la captación de ahorros de los asociados. Fue una experiencia orientada con entrenamiento tecnológico dirigido por FEDECACES. La reforma de Ley de Cooperativas a partir de 1986 incorporó la figura de aspirante a socio. Durante la guerra, fue fundamental promover la autonomía financiera para la subsistencia de las cooperativas afiliadas.

- 1992-2000. Concepción del Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES (SCFF).

Tras los Acuerdos de Paz en 1992, se formuló un Plan Estratégico, enfocado a “establecer un sistema cooperativo financiero, conformado por cooperativas de ahorro y crédito eficientes y solventes, articulado en una red institucional”. Fue un período trascendente dado que las cooperativas dejaron de actuar exclusivamente como entidades dispersas y asumieron pactos para interactuar como sistema. Se pasó de la simple afiliación a ser federadas, de intermediarias financieras dispersas, hacia la articulación de un Sistema Cooperativo Financiero dirigido por FEDECACES (SCFF).

- 2000-2010. Consolidación del SCFF.

La presente década, se caracteriza por una competencia voraz, la concentración bancaria, su expansión regional, y un contexto de mayor regulación y supervisión de la actividad financiera que incluirá a las entidades financieras no bancarias como las cooperativas de ahorro y crédito. El Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES planea su consolidación, con énfasis en promover la solvencia y solidez de sus partes, la autorregulación en armonía con la normativa establecida, en previsión a una condición de entidad supervisada. Al final de esta etapa se espera pasar de la participación del 0,15% al 10,0% del ahorro nacional y mantener un punto por encima del indicador de solvencia requerido para la banca.

(106) Gerenta de Negocios, Sistema Cooperativo Financiero, FEDECACES. El Salvador.

(107) La figura de “aspirante a asociado” está establecida en la Ley General de Cooperativas (Art. 12), por la cual se reconoce la posibilidad de captar ahorros de no socios, por un período prudencial de 12 meses, al final del cual debe haberse afiliado o retirarse del servicio de la cooperativa.

El SCFF se basa en la articulación de las partes activas y cohesionadas de las cooperativas federadas y FEDECACES, que en conjunto se apoyan entre sí, como ventanillas sucursales unas de otras, mientras las cooperativas disponen del soporte financiero, técnico y de organización provisto por las entidades establecidas por la federación.

El SCFF se concibe como la institucionalidad desagregada de sus dos componentes:

- Primer piso: conformado por la red de cooperativas de ahorro y crédito, es decir, las ventanillas de servicio a los usuarios, y
- Segundo piso: la corporación institucional, conformada por FEDECACES y su grupo empresarial, como soporte del desarrollo tecnológico, financiero y organizacional del primer piso, Seguros Futuro constituida en 1994 y Asesores para el Desarrollo en 1999.

El SCFF fue diseñado a partir de observaciones tanto del movimiento de Cajas Populares de Desjardins de Canadá, promovido por la agencia de Desarrollo Internacional Desjardins, DID, como de los conceptos impulsados por el Consejo mundial de Cooperativas, WOCCU, con sede en los Estados Unidos, adaptados para respetar la realidad y las necesidades de los cooperativistas Salvadoreños. FEDECACES y sus afiliadas han recibido cooperación<sup>108</sup> local e internacional financieramente modesta pero fundamental en ideas, críticas, debates académicos, tecnología, empeño y aprecio al esfuerzo cooperativista salvadoreño.

### **La red financiera de cooperativas de ahorro y crédito, primer piso**

En los años 90, FEDECACES ejecutó diversos proyectos de desarrollo institucional. Inició la estandarización y control de procedimientos y plan contable de las cooperativas, con el apoyo de DID del Canadá, y luego con WOCCU. Establecer una red de cooperativas financieras implica perpetuar un sistema de oferta de servicios financieros para micro, pequeños y medianos empresarios, como parte del entorno favorable para su desarrollo.

**El proyecto del WOCCU**, a partir de 1995, auspiciado por USAID, requirió la modernización de las cooperativas de ahorro y crédito mediante la mejora y estandarización de su imagen institucional, procedimientos y aplicación de disciplinas financieras, así como la variación de su estructura financiera, pasando de depender de financiarse por endeudamiento de las cooperativas hacia la autonomía por la captación del ahorro popular.

El proyecto se centró en promover un marco estructural basado en la movilización del ahorro. Si bien comenzó con énfasis financiero y cuantitativo, este marco estructural, posteriormente fue redefinido por FEDECACES, y se ha institucionalizado, como un valor agregado de la tecnología del proyecto, que incluye variables cuantitativas y variables cualitativas sobre la gestión y el desempeño de las entidades cooperativas del primero y segundo piso. Ese marco estructural se identifica con las siglas MAS LIDER<sup>109</sup>, que señalan ocho variables determinantes de la evaluación del desarrollo, de la gestión y desempeño institucional.

(108) FEDECACES ha recibido cooperación de diversos organismos. Internacionales: Centro Cooperativo Sueco, CHF, DGRV de Alemania, CCA de Canadá, Oxfam América, DID Canadá, WOCCU-USA, Hivos y HTF Holanda, Oikocredit Holanda, BID, Banco Mundial, USAID, organismos de integración regional como ACI, COLAC, CCC-CA y en lo local con BCR, INSAFOCOOP y SSF, entre otros.

(109) MAS LIDER son las siglas asignadas por iniciativa de FEDECACES que integran 8 variables básicas para evaluar la gestión de una cooperativa de ahorro y crédito. Siglas de fácil manejo por directores, gerentes y técnicos de las cooperativas para el monitoreo de su gestión.

## AVANCES DEL MARCO ESTRUCTURAL, MAS LIDER

Las 8 variables de MAS LIDER son:

1. **Mercadeo**, imagen institucional y de productos;
2. **Autonomía financiera**, tasas competitivas;
3. **Servicios**, composición de la gama y variedad de servicios;
4. **Legal**, control, monitoreo, incidencia y cumplimiento del marco legal;
5. **Ideología**, promoción y rescate de la diferencia cooperativa, su filosofía;
6. **Disciplinas financieras**, monitoreo de indicadores PERLAS<sup>110</sup>, y de Alerta Temprana.
7. **Estructura financiera**, fondeo basado en la captación de ahorros;
8. **Recursos humanos**, factor de desempeño de las variables anteriores.

MAS LIDER ha sido potenciado con apoyos tecnológicos externos importantes, pero es un proyecto salvadoreño, institucional del SCFF, de visión de largo plazo y carácter estratégico.

### Mercadeo

- Se estandarizaron la imagen física, logotipos y colores del SCFF. Se asumió la denominación comercial de “Cooperativa Financiera”.
- La población logra relación de pertenencia a un sistema o red de cooperativas financieras, por su identificación de imagen, y la referencia al vínculo con FEDECACES y al SCFF.
- El mercadeo institucional ha mejorado la imagen y confianza de los usuarios respecto a las cooperativas. Esto se refleja en el crecimiento del ahorro movilizado en ellas.
- Se agregó un concepto de sinergia institucional. FEDECACES constituyó el esfuerzo integrado entre las cooperativas y la federación denominado FedeRed, en respuesta a la globalización de la competencia. FedeRed articula la red financiera por la cual todos actúan como ventanillas del resto, y compensan operaciones en FEDECACES, ahorrando costos fijos de agencia y con opciones de servicios a escala nacional para los usuarios.
- FedeRed incluye el pacto de 15 cooperativas que ofrecen servicios en red en 25 ventanillas en el país, a micro, pequeños y medianos empresarios, y trabajadores públicos y privados

### Autonomía financiera, tasas competitivas

- Las cooperativas redefinieron sus tarifas de servicios (tasas pasivas y activas) en función de su estructura de costos y márgenes y de la orientación de la competencia. FEDECACES provee periódicamente tasas de referencia y la situación de las tasas activas y pasivas vigentes en la banca comercial y en las mismas cooperativas, de modo que esa información sirva de guía para la toma de decisiones. También FEDECACES evalúa las entidades bancarias y hace sugerencias sobre manejo de saldos de las cooperativas, con enfoque de seguridad, liquidez y rentabilidad.
- En promedio, las cooperativas ofrecen tasas pasivas que oscilan entre 1,59 y 2,74 puntos sobre las de la banca comercial; mientras cobran tasas activas superiores en 1,35 puntos para préstamos de corto plazo o 0,35 puntos para los de mediano plazo. Estas tasas resultan competitivas, a la vez que generan márgenes de rentabilidad neta del 7% sobre el capital social, incluso con la reducción de tasas bancarias ante la dolarización salvadoreña.
- La sustentación de las cooperativas de ahorro y crédito, resulta del 94% de los recursos propios: capital institucional, capital social y ahorros de los propios usuarios.

(110) PERLAS es un conjunto de indicadores financieros diseñado por WOCCU.

<b>TASAS ACTIVAS %</b>	<b>Bancos</b>	<b>coac´s</b>
Préstamos de Corto Plazo	18,50	19,85
Préstamos de Mediano Plazo	19,50	19,85
<b>TASAS PASIVAS %</b>	<b>Bancos</b>	<b>coac´s</b>
Depósitos 30 días	2,43	4,02
Depósitos 60 días	2,43	4,33
Depósitos 90 días	2,53	4,59
Depósitos 120 días	2,69	4,97
Depósitos 150 días	2,69	5,17
Depósitos 180 días	2,87	5,36
Depósitos 360 días	3,00	5,74

### Servicios

La unidad de Mercadeo y Desarrollo Institucional de FEDECACES motiva la sistematización del mercadeo en las cooperativas. El constante sondeo de las necesidades de cooperativas y de su membresía y el monitoreo de la competencia, han permitido diseñar una gama de servicios adecuados. Además del ahorro y préstamo tradicional, se promueven productos de ahorro infanto-juvenil, promovido en las escuelas, préstamos de anticipos salariales para las maquilas, y se impulsa la transferencia de remesas familiares que el WOCCU ha retomado y extendido en otros países de la región centroamericana como Guatemala y Honduras.

### Legal

En defensa de sus afiliadas y del sector cooperativo de ahorro y crédito, FEDECACES ha participado en la adecuación de iniciativas de regulación y supervisión de la actividad de captación de recursos de no socios de las cooperativas financieras.

El resultado ha sido la vigencia de la Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios, que tiene entre otras, las características siguientes:

- Reconoce la actividad de intermediación financiera de las cooperativas,
- Es una legislación incluyente y voluntaria,
- No obliga a su incursión en la captación de ahorros de no socios,
- Reconoce la diversidad institucional de cooperativas de ahorro y crédito, cajas de crédito, bancos de trabajadores y sociedades de ahorro y crédito,
- Aplica normas prudenciales y contables en alguna medida diferenciadas de la banca comercial,
- Reconoce el rol de organismos de integración como las federaciones que puedan participar en administración del encaje y del fondo de estabilización, y en la supervisión auxiliar,
- Reconoce la ley de cooperativas y los organismos cooperativos estatales.

Igualmente, se mantiene un monitoreo estrecho de la agenda legislativa, con especial atención a leyes: de lavado de dinero, productos "leasing" y de garantías para MYPE, Código tributario, Leyes Tributarias, de bancos, seguros y otras, que incidan sobre las cooperativas.

### Ideología

FEDECACES Rescata los valores y principios cooperativos, la aplicación de la ética en los servicios financieros y en la competencia. Mantiene control de la diferencia de servicios entre las instancias de primer y segundo piso, evitando conflictos o interferencias.

Fomenta eficiencia y solvencia financieras de esencia cooperativa, sin pretender ser bancos.

Promueve identificar variables de impacto en desarrollo humano y comunitario e incentivos de identidad y apropiación de la membresía en las cooperativas y de estas en la federación.

### Disciplinas financieras

En adición a los indicadores PERLAS, se promueve la estandarización de procedimientos, disciplinas financieras, registros y sistemas contables actualizados, políticas de liquidez y de encaje voluntario; también de control de morosidad por cartera afectada, con una retribución competitiva al capital social y la capitalización institucional de los excedentes anuales.

Se trabaja, con apoyo de la Confederación Alemana de Cooperativas-DGRV, la adecuación del sistema de Indicadores de Alerta Temprana, IAT, desarrollado en Chile, para monitoreo del riesgo y gestión de las cooperativas. La Superintendencia del Sistema Financiero también está adaptando el IAT, lo cual puede facilitar el paso de las cooperativas hacia la supervisión.

### Estructura financiera

La participación de las cooperativas en el proceso de modernización genera importantes cambios en su estructura financiera. A continuación se presenta la situación encontrada en 1995, las metas propuestas y la estructura financiera reportada en junio de 2002.

<b>ESTRUCTURA FINANCIERA DE FONDEO</b>			
	<b>1995</b>	<b>META</b>	<b>JUNIO-02</b>
CAPITAL INSTITUCIONAL	8%	7.5%	7.0%
CAPITAL SOCIAL	38%	15.0%	20.0%
OTROS PASIVOS	6%	2.5%	3.0%
PRESTAMOS EXTERNOS	16%	5.0%	3.0%
AHORROS	32%	70.0%	67.0%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>100%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

Las cooperativas han ajustado el origen de su financiamiento, de 1995 a 2002, con mayor énfasis en la captación de ahorros, que pasó del 32% al 67%, y reducción del endeudamiento externo, del 16% al 3%. Esto mejora el nivel de apalancamiento, e incide en que el fondeo por medio del patrimonio se reduzca del 46% al 27% del total de activos. Es importante el crecimiento de los ahorros, que reportaron una tasa promedio anual del 18%; más pronunciado en el período 1997-2000, con desaceleración en el 2001 debida a la dolarización, terremotos y la Ley de Intermediarios Financieros No Bancarios en 2001.

Se puede apreciar que recursos propios de los usuarios y asociados eran 78% y ahora son alrededor del 94% del total considerando 7% de capital institucional, 20% de capital social y 67% de ahorros; mientras los recursos externos son verdaderamente accesorios. De aquí se puede concluir la viabilidad financiera e institucional de las cooperativas de ahorro y crédito.

Gracias al desarrollo de destrezas en la captación y manejo del ahorro, las cooperativas modifican la estructura de destino de los recursos, para fortalecer sus disponibilidades del 6% al 18% en previsión de retiros requeridos, y bajar su activo fijo del 13% al 9% del total.

<b>ESTRUCTURA FINANCIERA DE USOS</b>			
	<b>1995</b>	<b>META</b>	<b>JUNIO-02</b>
ACTIVOS FIJOS Y OTROS	13%	5%	9.0%
PRESTAMOS POR COBRAR	81%	75%	73.0%
DISPONIBILIDADES	6%	20%	18.0%
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>100%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

### **Recursos Humanos**

Para la calificación de los cuadros técnicos, dirigentes, de asociados y usuarios de servicios, FEDECACES promueve soporte para su capacitación técnica cooperativista, adiestramiento para atención y servicio a los usuarios, apoyo en la selección de personal, promoción de la presentación profesional, control de la rotación del personal y remuneración adecuada.

Se ejecutan programas de capacitación anual, asesoría in situ, diplomados especializados, y con acreditación oficial universitaria.

### **SOPORTE CORPORATIVO, SEGUNDO PISO. LA CORPORACIÓN FEDECACES**

Desde la década de los 90, FEDECACES impulsó su desagregación de servicios, mediante las iniciativas empresariales siguientes:

- Seguros Futuro, A.C. de R.L. (1994). Una aseguradora cooperativa, regulada por la Ley de Sociedades de Seguros y supervisada por la Superintendencia del Sistema Financiero. Provee servicios de protección de daños al patrimonio de las cooperativas y ONG; está afiliada a la Asociación de Cooperativas y Mutuales de Seguros de las Américas-AAC/MIS y a la Federación Mundial de Cooperativas y Mutuales de Seguros-ICMIF;
- Caja Central de Liquidez, en el seno de FEDECACES (1997). En los 7 meses iniciales de 2002, atendió 45 706 operaciones, de las cuales 23 152 fueron transferencias de remesas familiares de salvadoreños emigrantes a sus familiares en El Salvador;
- Asesores para el Desarrollo (1999). Entidad de servicios técnicos, que contribuye a la solvencia y eficiencia de las cooperativas y entidades afines, mediante la provisión de servicios técnicos de capacitación, asesoría, e innovación tecnológica, y
- Organismo Cooperativo de Supervisión (2000). Hace ensayos de supervisión voluntaria y monitoreo centralizado de indicadores de gestión y normas prudenciales de cooperativas.

### **Proyecto BID-FOMIN:**

Es básico fortalecer y desarrollar eficiencia y solvencia de las cooperativas y FEDECACES para perfeccionar el servicio de remesas familiares. Con este fin, en julio de 2003, se firmó el "Programa de Fortalecimiento de Servicios Financieros y de Remesas Familiares para Poblaciones de Menor Ingreso" del Banco Interamericano, BID, con recursos del Fondo Multilateral de Inversiones, FOMIN. Este enfoca componentes para que el SCFF conviva en el contexto actual de mayor regulación y supervisión, de alta competitividad, y de proliferación de iniciativas en atención a la MIPYME, con microcrédito o microfinanzas, y cubre:

- 1 Tecnificación y fortalecimiento del servicio de transferencia de remesas familiares;
- 2 Modernización de las cooperativas de ahorro y crédito afiliadas y de FEDECACES;
- 3 Armonización y autorregulación respecto a la normativa aplicable a la actividad financiera;
- 4 Ejecución de un programa de capacitación.

## ANTECEDENTES Y CONTEXTO DEL DISEÑO DEL SERVICIO DE REMESAS FAMILIARES

“Remesas Familiares” son las transferencias de dinero que la Federación recibe de los salvadoreños residentes especialmente en Estados Unidos o Canadá. Se nombró según la denominación que la población brinda a recibir dinero de sus familiares en el extranjero.

Este servicio fue identificado en el diseño inicial del plan estratégico nacional en el año 1990, cuando se discutían los Acuerdos de Paz y FEDECACES promovía la solución política al conflicto, como miembro de la sociedad civil que aglutina a población de menor ingreso.

Las 34 Cooperativas integradas en FEDECACES, al definir su misión y posición económica y financiera en el país para los próximos cinco años, decidieron crear un servicio para mejorar el nivel de vida del emigrante y de su familia que reside en el país. Se diseñó un servicio que permite a los salvadoreños transferir dinero y tener acceso a una entidad financiera de naturaleza cooperativa, donde se convierten en miembros propietarios de la misma, con posibilidad de utilizar los servicios de ahorro, crédito y seguro.

Cada año emigran aproximadamente 72 000 salvadoreños, 2,215 millones viven en Estados Unidos en 2002, que representan el 36% de la población total. El 60% de los salvadoreños en Estados Unidos no ha completado sus estudios de secundaria.

En 2002, viven en Estados Unidos 2,215 millones de salvadoreños que representan el 36% de la población total. El 60% de los salvadoreños en Estados Unidos no ha completado sus estudios de secundaria. Cada año emigran aproximadamente 72 000.

Las remesas de los migrantes salvadoreños bordean los US\$ 1 935,2 millones en 2002; son la principal fuente de divisas para el país, representan 70,7% de las exportaciones y 41% de las importaciones. Su incremento es constante desde 1980.

A esa fecha las remesas familiares, eran contabilizadas sólo macroeconómicamente: cuánto ayudan a la balanza de pagos del país, cuánto representan del producto interno bruto, cuánto equivale a las exportaciones, etc. No se tenían en cuenta las necesidades de la población: en cuanto a mejorar su nivel de vida y promover su capitalización económica, tener servicios de ahorro, crédito y seguro que permitan orientar sus recursos, buscar alternativas para invertir el dinero recibido de sus familiares y, como mínimo, compensar el sacrificio de la separación familiar por la ausencia de espacios de producción y seguridad en el país.

Una vez definido el servicio “Remesas Familiares” y concretada la articulación de las Cooperativas federadas y FEDECACES (1990 - 1992), se asumieron los diferentes roles:

- FEDECACES, como instancia de segundo piso: Recepción de remesas y su distribución
- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, como instancias de primer piso: La entrega, el contacto con el receptor y promover su afiliación como miembro de la Cooperativa.

El fin último no es sólo canalizar las remesas sino también lograr que el socio utilice servicios de ahorro y crédito, y orientar a que considere que el destinar una proporción de ahorro del ingreso de la remesa, por muy pequeño que fuere, le servirá para su capitalización personal y la de su familia y, en un futuro, no depender económicamente de la remesa mensual.

Luego de establecer contactos con los Movimientos Cooperativos de Ahorro y Crédito de Canadá y Estados Unidos, donde existe mayor concentración de salvadoreños. En 1993, las primeras experiencias se concretan mediante los convenios con el Movimiento Cooperativo de Desjardin en Canadá con la Caja Popular de los Portugueses; en 1994 con la Misión Area Federal Credit Union, en San Francisco, Estados Unidos, y más adelante

se incorporan otras 8 Credit Union. Mientras, FEDECACES y las Cooperativas perfeccionan el mecanismo de transferencia y en 1999 el Consejo Mundial de Cooperativas en Estados Unidos hace suyo el concepto del servicio. En el 2001 se logra iniciar la fase de divulgación masiva del servicio de Remesas Familiares, con VIGO.<sup>111</sup>

Se atiende un promedio de 25 000 familias de las cuales un 25% se ha afiliado, que equivalen a 6 250 nuevos miembros, usuarios del ahorro de las Cooperativas.

El precio por envío de la remesa es de US\$ 10,00 hasta un monto de US\$ 1 500,00. A la fecha se estima un promedio de US\$ 413,00 por transferencia, se percibe que el salvadoreño en el exterior ahorra entre US\$ 5,00 y US\$ 10,00 por cada envío, que beneficia directamente a su familia, ya que el valor de la remesa se incrementa.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito están localizadas en 14 departamentos del país. Entre oficinas centrales y sucursales se cuenta con una red de servicios de 32 ventanillas que atiende a población de áreas rurales y urbanas desde las cabeceras departamentales hasta las ciudades más pequeñas. Se estima que del total de usuarios del área rural se atiende el 60% de las remesas recibidas, como resultado la población rural es la que reporta mayores índices de migración en el país.

En sí mismo el servicio de transferencias de dinero entre países no es innovador, los bancos en El Salvador lo realizan desde los años 60 cuando se inició la emigración del país como efecto del cierre del Mercado Común Centroamericano, en los 70 y 80 por la agudización de la guerra civil y en los 90 por el cierre de fuentes de trabajo.

FEDECACES y las Cooperativas de Ahorro y Crédito han incorporado innovación en:

- Compromiso del sector para con la población incorporando los principios cooperativos;
- Desarrollo comunitario, mediante cooperación entre cooperativas promoviendo un servicio ético para proveer institucionalidad al emigrante salvadoreño en el exterior;
- Vínculo con Credit Union;
- Promoción en las familias del uso productivo de las remesas recibidas;
- Fomento del ahorro y oferta de otros servicios financieros, como créditos y seguros, y
- Ampliación de servicios financieros de las cooperativas a sus asociados y a la comunidad.

El 55,4% de los hogares que reciben remesas en El Salvador está en tramos de ingresos de US\$ 114 a US\$ 457 mensuales, y según la experiencia de FEDECACES el 70% se concentra en mujeres, un 5% directamente a los hijos de los inmigrantes y 15% a mayores de 60 años.

### **Tecnología usada para los productos financieros**

En 1993, la Federación y las Cooperativas de Ahorro y Crédito crearon procedimientos manuales que incluían llaves de seguridad, de las personas responsables en las Credit Union que remitían las remesas para confirmar el envío. A medida que al país ingresa tecnología, las Cooperativas y la Federación la adquieren. De llamada telefónica pasan a fax y al correo electrónico. El éxito de nunca haber perdido una remesa es resultado del compromiso del personal de las Cooperativas y la Federación, de una evaluación y actualización permanente de los procedimientos. Aunque el sistema procesa nombres, códigos, claves, teléfonos, montos, remesas pagadas etc. siempre la seguridad radica en la revisión de procedimientos.

(111) Una empresa especializada en transferencias, cuyos dueños originales son emigrantes brasileños

## **FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE REMESAS**

El Servicio de Remesas Familiares tiene fortalezas de carácter institucional como Sistema Cooperativo Financiero:

- a) Articulación institucional de las Cooperativas y la Federación, que se apoyan todas entre sí como ventanillas sucursales unas de otras;
- b) Manejo ético del servicio y el compromiso del personal del sistema con la comunidad y la población en general;
- c) Alianzas con instituciones que, aunque de carácter mercantil, mantengan trato justo a los usuarios, como en los precios;
- d) Visión de desarrollo económico y financiero de largo plazo que se construye gradual y consistentemente.

En cuanto al servicio propiamente dicho sus fortalezas son:

- a) Contar con un precio justo y atractivos a los usuarios en el exterior;
- b) Atención personalizada y orientadora sobre los servicios financieros.

El Servicio en sí mismo podría convertirse en una debilidad si incrementara el volumen de operaciones sin que el Sistema Cooperativo Financiero desarrolle la infraestructura financiera y operativa acorde con el incremento en el volumen de operaciones.

### **Adecuación de los servicios a las necesidades del mercado**

El Sistema Cooperativo Financiero tiene una serie de indicadores que se interrelacionan. El PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS Y REMESAS FAMILIARES PARA POBLACIÓN DE MENOR INGRESO apoyado por el BID, implantado en julio de 2002, ha fortalecido tales indicadores Todos los cuales se evalúan trimestralmente.

Se destaca la medición de:

- a) Incremento de la membresía de las Cooperativas,
- b) Atención de asociados en el sector rural y urbano,
- c) Incremento en el número de operaciones de remesas,
- d) Menor tiempo para atender a los usuarios de remesas y los asociados en general,
- e) Crecimiento de la cartera de préstamos en las líneas de microempresa y comercio,
- f) Crecimiento de la cartera de ahorros,
- g) Indicadores de alerta temprana.

## **DESAFÍOS PARA AMPLIAR LA COBERTURA DE SUS PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS RURALES**

El reto es demostrar a la comunidad la bondad de las “Remesas Familiares”. Que cada familia mejora su nivel de vida si parte de la remesa, así sea pequeña, se orienta al ahorro, al seguro de su vida y bienes, y en general a fortalecer su capitalización personal. Que la Cooperativa de Ahorro y Crédito es instrumento financiero de y para la comunidad. Una vez que la población se convierte en un miembro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito es indispensable rediseñar y adecuar los servicios financieros vinculados con las Remesas Familiares para según su capacidad económica y situación social.

En el ámbito latinoamericano se está exigiendo incorporarse a la supervisión de los entes gubernamentales de control. El Sistema Cooperativo Financiero, Cooperativas de Ahorro y Crédito y FEDECACES tendrán la oportunidad de incorporarse a dicha supervisión. Podrán desarrollar su infraestructura tecnológica, financiera, administrativa y de gestión para soportar el flujo de transacciones, brindar atención de calidad a los asociados y usuarios del servicio, y ofrecer a la comunidad en general la oportunidad de ser propietaria de la Cooperativa.

Al mismo tiempo, el desafío más grande para responder al sector de menor ingreso es el de mantener la práctica de brindar los servicios financieros, junto con el de remesas de manera específica, bajo el concepto de “Servicios Financieros Éticos”.