Cartera, cobranza, provisiones y castigos de préstamos

Versión 1.0 · Actualizado: 01/10/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Este artículo reúne todo lo que pasa con un préstamo **después del desembolso**, cuando hay que vigilar que se pague:

- **Cierre y antigüedad de cartera**: cada día se "toma una foto" de todos los préstamos vigentes (saldo, días de atraso, situación) y se cuadra el auxiliar de préstamos contra el Mayor.
- **Tablero de cartera**: los indicadores del último cierre, la proyección de cobros, la liquidez para desembolsar y las excepciones.
- **Cobranza**: la bandeja de cada gestor, las gestiones de cobro, las promesas de pago y las reglas de alerta.
- **Cobro legal**: el traslado de un préstamo a cobro judicial, con su expediente y actuaciones.
- **Provisiones de préstamos**: la matriz de categorías de riesgo y el cálculo mensual, que se postea con su asiento.
- **Castigos y recuperaciones**: la baja de un préstamo incobrable contra la provisión y el cobro posterior de lo castigado.

¿Cuándo debo usarlo?

- **Todos los días** (o al menos antes de revisar la morosidad): cierre la cartera hasta ayer.
- **A fin de mes**: el cierre del último día del mes es **mensual** y es la base para calcular las provisiones.
- Cuando un préstamo se atrasa: asígnelo a un gestor y registre cada gestión.
- Cuando la cobranza administrativa no funciona: traslade el préstamo a cobro legal.
- Cuando la Junta de Directores declara un préstamo incobrable: castíguelo.

Antes de comenzar

- Debe haber préstamos desembolsados. Vea Préstamos: de la solicitud al desembolso.
- Las cuentas contables de préstamos, provisiones y recuperaciones deben estar asignadas en **Cooperativa → Cuentas contables**. Vea Primeros pasos y configuración.
- Para el cálculo de provisiones necesita una **matriz de provisiones aprobada** (la escribe un usuario y la aprueba otro).

- Para el castigo necesita el **acta de la Junta de Directores** y **dos usuarios distintos**: uno lo pide y otro lo aplica.

Cómo llegar a esta opción

- **Cooperativa → Cierre y antigüedad de cartera**. Desde ahí, el enlace **Tablero de cartera**.
- **Cooperativa → Cobranza**
- **Cooperativa → Provisiones de préstamos**
- **Cooperativa → Préstamos**, enlace **Castigos y cobro legal** (arriba a la derecha). El traslado a cobro legal, la asignación de gestor, las gestiones y el castigo se hacen desde la **ficha del préstamo**.

Paso a paso

1. Cerrar la cartera

1. Entre a **Cooperativa → Cierre y antigüedad de cartera**.
2. Debajo del formulario verá «Siguiente día por cerrar» y las bandas de antigüedad que usa su compañía (por defecto: *Al día*, *1 a 30*, *31 a 60*, *61 a 90*, *91 a 180* y *Más de 180*).
3. En **Cerrar hasta el** elija la fecha (no puede ser hoy si el día no ha terminado, ni una fecha futura).
4. Pulse **Cerrar**.

eTax2 cierra **cada día pendiente, en orden y sin saltos**, desde el último cierre hasta la fecha elegida. Por cada día:

- pone al día el devengo de intereses y la mora;
- calcula los **días de atraso** de cada préstamo (desde la cuota exigible más vieja que tenga capital, interés o seguro pendiente);
- **reclasifica a cartera vencida** el préstamo que pase los días de umbral de su producto, y lo **devuelve a vigente** cuando se pone al día (la cartera reestructurada no se reclasifica por atraso);
- asigna la banda de antigüedad y la situación (corriente, moroso, vencido, reestructurado o en cobro legal);
- si hay matriz de provisiones aprobada, la categoría de riesgo; en el cierre de **fin de mes**, además la provisión requerida y la registrada;
- guarda la foto de cada préstamo y **cuadra el auxiliar contra el Mayor**;
- revisa las promesas de pago y aplica las reglas de alerta de cobranza.

Al terminar verá, por ejemplo: «3 día(s) cerrados hasta el 30/09/2026; todos cuadran con el Mayor.» Si algún día no cuadra, el mensaje lo advierte: «con diferencias contra el Mayor: revise el informe.»

> **Un día cerrado no se vuelve a cerrar.** El informe de un día cerrado sale siempre igual, aunque después se registren pagos con fecha anterior.

2. Leer el informe de un cierre

En la tabla **Cierres**, haga clic en la fecha. El informe muestra:

- **Tipo** (Diario o Mensual), **Préstamos**, **Saldo de capital**, **Capital vencido** y **Reclasificados a vencida / a vigente**.
- El cuadre: «El auxiliar de préstamos cuadraba con el Mayor en todas las cuentas al cierre.» o, si no, cada cuenta con su diferencia (auxiliar contra Mayor).
- La tabla **Antigüedad**: por banda, cuántos préstamos, saldo de capital, capital vencido y mora.
- El detalle de cada préstamo, ordenado de más a menos días de atraso.

3. Usar el tablero de cartera

Desde **Cierre y antigüedad de cartera**, pulse **Tablero de cartera**. Se llena con el último cierre:

- Indicadores: **Préstamos**, **Saldo de capital B/.**, **Capital vencido B/.** (con su %), **Cartera con atraso B/.** (con su %) y **Mora por cobrar B/.**
- **Antigüedad** por banda con el **% del saldo**, y la **Situación** de la cartera.
- **Provisiones**: requerida, registrada y cobertura, del último cierre de fin de mes.
- **Proyección de cobros (cuotas por vencer)**: capital e interés de las cuotas no pagadas de los próximos meses.
- **Liquidez para desembolsar**: saldo de cada banco, **Desembolsos en borrador (neto)**, **Créditos aprobados o formalizados sin desembolsar** y lo que «Queda después de desembolsar todo» (en rojo si es negativo).
- **Excepciones**: *Cierre atrasado*, *Cierre con diferencia*, *Atraso sin gestor*, *Promesas incumplidas*, *Por aprobar* y *Anticipo a favor*. Si no hay ninguna, dice «Nada fuera de lo normal.»

4. Gestionar la cobranza

Asignar un gestor (en la ficha del préstamo, recuadro **Cobranza**):

1. Elija **Gestor**, **Etapa** (*Preventiva*, *Administrativa*, *Prejudicial* o *Legal*) y **Desde**.
2. Pulse **Asignar** (o **Reasignar** si ya tenía gestor).

Registrar una gestión (en el mismo recuadro):

1. Elija el **Canal** (llamada, correo, WhatsApp, SMS, visita, carta o nota) y el **Resultado** (*Contactado*, *No contesta*, *Promesa de pago*, *Se niega*, *Número errado* u *Otro*).
2. Si el préstamo tiene fiadores, en **Con** indique si habló con el asociado o con un fiador.
3. Si el resultado es **Promesa de pago**, llene **Promete pagar el** y **Monto B/.**
4. Escriba el **Comentario**, la **Próxima acción** y **Para el** (fecha).
5. Pulse **Registrar gestión**.

La bandeja del gestor: en **Cooperativa → Cobranza**, **Mis préstamos** muestra los que usted tiene asignados; **Toda la cartera con atraso** muestra además todos los préstamos con atraso. Cada fila trae los días de atraso, el capital, la etapa y el gestor, la última gestión, la próxima acción y la promesa pendiente.

Las promesas se revisan en cada cierre diario: quedan *cumplidas* si el asociado pagó el monto prometido, *parciales* si pagó algo, o *incumplidas* si pasó la fecha sin pago.

Reglas de alerta (abajo, en **Cobranza**):

1. Elija el **Evento**: *Cuota por vencer (días antes)*, *Días de atraso* o *Promesa incumplida*.
2. Indique los **Días** (no hace falta para la promesa incumplida).
3. Elija el **Canal** y **Para** quién (*Gestor asignado*, *Oficial del préstamo*, *Asociado* o *Fiadores*).
4. Pulse **Agregar**. Puede **Desactivar** o **Activar** cada regla.

Las alertas se generan en cada cierre diario. Los avisos al gestor o al oficial aparecen arriba de la bandeja, en **Avisos para usted**, y se marcan con **Marcar como leídos**.

> **Importante:** por ahora solo se entregan los **avisos internos** (al gestor o al oficial). Los dirigidos al asociado o al fiador quedan registrados **sin enviarse** hasta tener su consentimiento.

5. Trasladar un préstamo a cobro legal

En la ficha del préstamo, recuadro **Cobro legal**:

1. Elija el **Abogado** (debe existir como contacto de la compañía).
2. Indique la **Fecha del traslado** (entre el desembolso y hoy), y si los tiene, **Expediente**, **Juzgado** y **Honorarios pactados**.
3. Pulse **Trasladar a cobro legal**.

eTax2 pone al día el devengo, pasa el capital a la **cartera en cobro judicial** con su asiento y marca el préstamo «en cobro legal». Desde entonces, el cierre diario **ya no lo reclasifica por atraso**.

Mientras el expediente está activo puede **Registrar actuación** (demanda, notificación, audiencia, embargo, sentencia, etc., con su detalle y gasto). Para cerrarlo, indique la fecha y el motivo y pulse **Terminar el cobro legal**: si el préstamo sigue vigente, el capital **vuelve a la cartera donde estaba** antes del traslado.

6. Provisiones de préstamos

a) Escribir la matriz (en **Cooperativa → Provisiones de préstamos**, recuadro **Matriz nueva (borrador)**):

1. Ponga **Nombre**, **Norma** (la resolución y el artículo, o «Política interna») y **Rige desde**.
2. Si su norma lo pide, un **Mínimo general %** sobre el capital.
3. Llene las categorías: **Categoría**, **Días desde**, **Días hasta** (vacío = sin tope) y **% a provisionar** . Deben cubrir los días **sin huecos ni cruces**, empezando en 0, y solo la última puede quedar sin tope.
4. Si quiere que las garantías reduzcan la base, indique qué porcentaje de cada tipo de garantía cuenta.
5. Pulse **Guardar borrador**.

b) Aprobar la matriz: **otro usuario** pulsa **Aprobar** en la tabla **Matrices de provisiones**. La matriz anterior pasa a histórica. Una matriz aprobada no se modifica: se crea una nueva.

c) Calcular y postear cada mes:

1. Haga el cierre de cartera del último día del mes (cierre **Mensual**).
2. En **Calcular provisiones del cierre de fin de mes**, elija la fecha y pulse **Calcular**. Queda un cálculo en borrador.
3. Revise el detalle: por préstamo, **Categoría**, **Días**, **Capital B/.**, **Garantía computable B/.**, **Requerida B/.**, **Registrada B/.** y **Diferencia B/.**
4. Pulse **Postear**. Si algo no cuadra, puede **Borrar el borrador** y calcular otra vez.

Cómo se calcula la provisión requerida de un préstamo:

(capital − garantía computable) × % de su categoría, y si hay mínimo general, nunca menos que **capital × mínimo general %**.

Los préstamos que ya se cancelaron pero conservan provisión registrada entran en el cálculo para **liberarla toda**.

Arriba de la pantalla, un aviso dice si «La provisión registrada por préstamo … cuadra con la cuenta de provisión del Mayor».

7. Castigar un préstamo

En la ficha del préstamo, recuadro **Castigo**:

1. Indique **Fecha del castigo**, **Acta de la Junta**, **Fecha del acta** y el **Motivo** (al menos 10 caracteres).
2. Pulse **Pedir castigo**. Queda en borrador: «Castigo pedido en borrador. Lo aplica otro usuario.»
3. **Otro usuario** abre la ficha y pulsa **Aplicar**.

Al aplicarlo, eTax2 calcula la mora al día, da de baja **capital, interés, seguro y mora por cobrar** a esa fecha, usa la **provisión registrada** del préstamo y lo que falte lo lleva a **gasto**. El préstamo queda **castigado** y su saldo pasa a un control administrativo "por recuperar".

8. Recuperar un préstamo castigado

Lo castigado se sigue cobrando con un recibo normal, usando el concepto **«Recuperación de préstamo castigado»** y eligiendo el préstamo. Vea Cajas, recibos y bóveda. La pantalla **Castigos y cobro legal** muestra la «Cartera castigada por recuperar» y, por castigo, lo que queda **Por recuperar B/.**

¿Qué ocurre después?

- Los cierres alimentan el tablero, la antigüedad, las provisiones y las alertas.
- Cada provisión posteada deja un registro por préstamo; la suma de esos registros debe ser igual a la cuenta de provisión del Mayor.
- Un castigo aplicado consume la provisión de ese préstamo.

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- **La foto del cierre no se recalcula**: así la antigüedad y la morosidad de una fecha pasada salen siempre iguales, como exige una auditoría.
- **Auxiliar = Mayor en cada cierre**: si un asiento manual tocó una cuenta de préstamos, lo verá ese mismo día.
- **Doble control** en la matriz de provisiones y en el castigo: quien escribe o pide no puede aprobar ni aplicar (separación de funciones).

- **Anular es reversar**: provisiones y castigos no se borran una vez posteados; se anulan con un asiento de reverso con la fecha que usted indique.

Ejemplo práctico

Provisión

Préstamo con capital de B/.5,000.00, garantía computable de B/.1,000.00, en una categoría de 20 %, sin provisión previa:

(5,000.00 − 1,000.00) × 20 % = **B/.800.00**

Cuenta	Débito	Crédito
Gasto por provisión para préstamos incobrables	B/.800.00	
Provisión para préstamos incobrables		B/.800.00

Si el mes siguiente la requerida baja a B/.600.00, se **libera** la diferencia:

Cuenta	Débito	Crédito
Provisión para préstamos incobrables	B/.200.00	
Liberación de provisiones en exceso (ingreso)		B/.200.00

Castigo

El 15/10/2026, con el acta JD-12-2026, se castiga un préstamo que debe B/.1,000.00 de capital, B/.50.00 de interés y B/.20.00 de mora (total B/.1,070.00). Tiene B/.600.00 de provisión registrada:

Cuenta	Débito	Crédito
Provisión para préstamos incobrables (uso)	B/.600.00	
Gasto por provisión para préstamos incobrables (lo que falta)	B/.470.00	
Préstamos por cobrar (cartera del préstamo)		B/.1,000.00
Intereses por cobrar sobre préstamos		B/.50.00
Intereses moratorios por cobrar		B/.20.00

Si después el asociado paga B/.100.00 con un recibo de **Recuperación de préstamo castigado**, ese monto se acredita a **Recuperación de cartera castigada** (ingreso) y baja el saldo por recuperar a B/.970.00.

Reclasificaciones de capital

Cuando el cierre pasa un préstamo a vencido, o cuando se traslada a cobro legal, el capital se mueve entre las cuentas de cartera:

Cuenta	Débito	Crédito
Préstamos por cobrar — vencidos (o — en cobro judicial)	saldo de capital	
Préstamos por cobrar — cartera donde estaba		saldo de capital

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
No se cierra un día que todavía no termina.	Elija como máximo la fecha de ayer.
No hay préstamos desembolsados que cerrar.	Todavía no hay préstamos desembolsados; no hay nada que cerrar.
Ese día ya está cerrado (último cierre: …).	El día ya tiene su foto; elija una fecha posterior al último cierre.
Las provisiones se calculan sobre un cierre de fin de mes ya hecho (Cierre de cartera).	Cierre la cartera hasta el último día del mes y vuelva a calcular.
Ese mes ya tiene un cálculo de provisiones (anúlelo o bórrelo para rehacerlo).	Abra el cálculo existente: bórrelo si está en borrador, o anúlelo si está posteado.
No hay una matriz de provisiones aprobada vigente a esa fecha.	Escriba la matriz y pida a otro usuario que la apruebe, con «Rige desde» anterior o igual al fin de mes.
Las categorías deben cubrir los días sin huecos ni cruces: …	Revise que cada categoría empiece justo el día siguiente al tope de la anterior, desde 0.
La última categoría no debe tener tope de días (cubre todo el atraso mayor).	Deje vacío «Días hasta» en la última categoría.
Quien escribió la matriz no puede aprobarla (doble control).	Pida a otro usuario que la apruebe.
La provisión registrada del préstamo … cambió desde el cálculo: bórrelo y calcule otra vez.	Borre el borrador y calcule de nuevo.
Hay un cálculo posterior posteado: anule primero el más reciente.	Anule los cálculos en orden, del más reciente al más antiguo.
Una promesa de pago lleva fecha y monto.	Llene «Promete pagar el» y «Monto B/.».

Mensaje	Qué hacer
La fecha prometida no puede ser pasada.	Use una fecha de hoy en adelante.
Este préstamo ya tiene un expediente de cobro legal activo.	Registre actuaciones en el expediente existente o termínelo primero.
La fecha del traslado va del desembolso a hoy.	Corrija la fecha del traslado.
Explique el motivo del castigo (al menos 10 caracteres).	Escriba un motivo más completo.
El castigo no puede ser anterior al acta de la Junta de Directores que lo aprueba.	La fecha del castigo debe ser igual o posterior a la del acta.
Quien pidió el castigo no puede aplicarlo (separación de funciones).	Pida a otro usuario que pulse «Aplicar».
El préstamo tiene un anticipo sin aplicar: aplíquelo o devuélvalo antes de castigar.	Aplique o devuelva el anticipo y vuelva a intentarlo.
El préstamo ya tiene recuperaciones: anúlelas primero.	Para anular un castigo, primero anule los recibos de recuperación.

Preguntas frecuentes

¿Puedo volver a cerrar un día para corregirlo? No. La foto de un día cerrado es definitiva. Los pagos con fecha anterior se reflejan en los cierres siguientes.

¿Por qué el tablero no muestra provisiones? Las provisiones requerida y registrada se fijan solo en el cierre de **fin de mes** y solo si hay matriz aprobada.

¿Puedo anular un castigo? Sí, de forma excepcional: con **Anular** en la ficha del préstamo, indicando el motivo. Solo se puede si no hay recuperaciones; se reversa el asiento y el uso de la provisión, y el préstamo vuelve a estar vigente.

¿Dónde veo todos los castigos y expedientes? En **Cooperativa → Préstamos → Castigos y cobro legal**.

¿Las alertas le llegan al asociado por WhatsApp? Todavía no: por ahora solo se entregan los avisos internos al gestor o al oficial.

Vea también: Excedentes, aprobaciones y auditoría, donde se explica el doble control de la cooperativa.