

# **ECONOMÍA SOCIAL Y EMPLEO: COOPERATIVAS DE IMPULSO EMPRESARIAL, LABORES DE INTERMEDIACIÓN O “COOPERATIVAS DE FACTURACIÓN”**

**IX Coloquio Ibérico Internacional de  
Cooperativismo y Economía Social**  
*Economía Social y globalización: nuevos desafíos, nuevas  
oportunidades*

**Rafael A. Millán Calenti  
Emilia Vázquez Rozas**  
CECOOP. Universidad de Santiago de Compostela



En los últimos años las normas jurídicas de carácter laboral, mercantil y administrativo insisten en el establecimiento de incentivos encaminados al fomento del emprendimiento, incluso a través de nuevos modelos de participación en el ámbito empresarial. Surgen así las cooperativas de impulso empresarial, como variedad de sociedad cooperativa que tiene *“ como objeto social prioritario canalizar, en el ámbito de su organización, la iniciativa emprendedora de sus socios y socias, mediante la orientación profesional, la provisión de habilidades empresariales precisas para el desarrollo de cada una de sus actividades, la tutorización de dichas actividades en los primeros años de su ejercicio o la prestación de determinados servicios comunes a las personas socias que les proporcione un ámbito donde desempeñar regularmente su actividad profesional”*; según las define la Ley 14/2011, de 23 de diciembre, de Sociedades Cooperativas de Andalucía.

La Ley 6/2013 de 6 de noviembre de cooperativas de Cantabria las asume, como cooperativas especiales, desde la perspectiva de facilitar la innovación social desde *“un estricto cumplimiento de los principios cooperativos”*.

Se trata, dice la norma cántabra, *“de una eficaz herramienta de fomento del emprendimiento de sus socios, capaz de conseguir el afloramiento de servicios que de otro modo permanecerían en el ámbito de la economía informal.”* (la expresión “actividades económicas informales” que figura en el texto legal es merecedora de un estudio independiente).

El Artículo 130 de esta ley, las regula del siguiente modo:

*“Objeto y normas aplicables*

*1. Son sociedades cooperativas de impulso empresarial las que tienen como objeto canalizar la iniciativa emprendedora de sus socios, mediante la orientación profesional, la provisión de habilidades empresariales, o la prestación de servicios comunes. También podrán tener por objeto la intermediación laboral, a través de la normalización y regularización de actividades económicas informales.*

*2. En estas cooperativas pueden existir dos tipos de socios:*

*a) Los socios prestadores de servicios o de estructura, que podrán ser personas físicas o jurídicas, públicas o privadas. Son los responsables del correcto funcionamiento social, económico y financiero de la cooperativa.*

*b) Los socios ordinarios o receptores de servicios, que podrán ser únicamente personas físicas, y prestarán su trabajo a través de la cooperativa.*

*3. Reglamentariamente, se regularán determinados aspectos de esta modalidad de cooperativa, especialmente lo relativo a su objeto, duración de la prestación de trabajo, estatuto del socio y ejercicio de derechos y deberes*

La ley de cooperativas de Galicia no contempla este tipo de sociedades cooperativas, de ahí que nos centraremos en explicar en qué consisten, analizar sus ventajas e inconvenientes y como conclusión, ofrecer una posible modificación normativa en aras a la inclusión de las cooperativas de impulso empresarial en la ley gallega. Este análisis parte del texto que figura en las frases subrayadas, incluidas en el artículo 93 de la Ley de sociedades cooperativas andaluzas y en el art 130 de la ley de

cooperativas de Cantabria que consolidan normativamente la aparición de las llamadas popularmente cooperativas de facturación o falsas cooperativas.

El concepto y aparición en el mundo del cooperativismo de las llamadas cooperativas de impulso empresarial se sustenta en la finalidad de canalizar la iniciativa emprendedora de las personas socias mediante orientación, formación, tutoría o prestación de servicios a sus socios y socias en la realización de intermediación entre estos y terceras personas a las que presten servicios.

Si bien en cierto modo, es valorable positivamente la inclusión de variantes y estímulos en los tramites de creación de empresas animados por la precarización del trabajo, y más en cooperativas, también es cierto que la intermediación indefinida técnica, económica y jurídicamente, permite el surgimiento de modelos “paralelos” de negocios, que amparándose en normas aplicables y utilizando apariencia legal, encubren actividades cuanto menos de discutible ética jurídica, apareciendo conceptos, como “economía informal” de difícil encaje en el ordenamiento jurídico.

Teniendo en cuenta que, inicialmente, las normas jurídicas pueden dar cobertura a ese tipo de prácticas de intermediación, cada vez son más los profesionales independientes que valoran la posibilidad de prestar servicios sin tener que darse de alta en autónomos, ingresando como socio, por ejemplo, en una cooperativa de trabajo asociado y facturando a través de ella, con el consiguiente ahorro en costes y beneficio en prestaciones.

La idea de las cooperativas de impulso empresarial, como sociedades que ayudan en la orientación y formación, no supone más que un reencuentro ideológico explícito con los principios cooperativos, incluso, no deja de ser una manifestación de la economía colaborativa tan en boga.

No obstante, la prestación de servicios de intermediación entre socios y terceros, se presta más al juego de las interpretaciones y de la búsqueda de objetivos espurios. O quizá más técnicamente podemos encontrarnos ante actos realizados en fraude de ley, en los términos de lo dispuesto en el art. 6.4 del Código civil: *“Los actos realizados al amparo del texto de una norma que persigan un resultado prohibido por el ordenamiento jurídico, o contrario a él, se considerarán ejecutados en fraude de ley y no impedirán la debida aplicación de la norma que hubiere tratado de evitar”*

Asumiendo que las cooperativas de impulso empresarial en su faceta de intermediarias entre “socios” y terceros, existen y pueden tener soporte jurídico, veamos cuáles son sus características y cuales sus defectos.

Cuando se dan estas situaciones de intermediación, conocidas y permitidas, cabe preguntarse: ¿Nos encontramos ante situaciones fraudulentas? ¿es legal este tipo de prácticas? La doctrina general se sustenta en la regla de que frente a comportamientos defraudatorios, la actuación de los poderes públicos debe encaminarse no sólo a la detección y regularización de los incumplimientos normativos sino también, y con mayor énfasis si cabe, a evitar que estos incumplimientos se produzcan, haciendo hincapié en los aspectos disuasorios de la lucha contra el fraude<sup>1</sup>. Es decir, evitar la utilización de la ley para conseguir un resultado contrario al que la propia ley pretende.

Las respuestas a las cuestiones que nos planteamos dependen, paradójicamente, de la intención de los autores de las prácticas fraudulentas – lo que dificulta el elemento

<sup>1</sup> Así se indica en la exposición de motivos de la Ley 36/2006, de 29 de noviembre, de prevención del fraude fiscal

probatorio- ya que se puede entender o bien que lo único que se persigue es eludir la obligación de alta en autónomos, pero manteniendo la posibilidad de facturar a cambio de alta en régimen general de la seguridad social, y facturación por tercero interpuesto o bien por el contrario, cabe entender que no se crea una apariencia de legalidad, sino que, amparándose en la legalidad - contratación temporal de trabajadores -, se atribuye consistencia legal a la situación de intermediación.

Es cierto que uno de los pilares en los que se asientan las sociedades cooperativas es precisamente la ayuda mutua, mediante la unión de personas en la producción de bienes y servicios, proporcionando a sus socios puestos de trabajo, a través de su esfuerzo personal y directo, pero los ideólogos de Rochadle en 1884 no estaban pensando precisamente en las llamadas cooperativas de facturación.

En la actualidad, han surgido ya cooperativas que “eluden” el concepto que las define y se han convertido en meros instrumentos de facturación, instalándose en un negocio que genera cuantiosos y cómodos beneficios - suelen cobrar un porcentaje del importe de la factura, con lo que además se encarece el servicio-.

El primer fraude que se detecta es precisamente el ataque que supone para el cooperativismo la existencia de cooperativas “pantalla” bajo la forma de cooperativas de trabajo impulso empresarial y que, con independencia de su actividad empresarial, dedican una parte de sus recursos a dar cobijo a estas acciones.

¿Cómo se desarrollan realmente estas tareas?

El *modus operandi* puede resumirse de la siguiente forma:

Quien factura no es el trabajador, sino la cooperativa, y esta le “retribuye” como trabajador a tiempo parcial. El funcionamiento, en síntesis, es el siguiente:

La forma más común es la utilización de una cooperativa de trabajo asociado - también podría ser de servicios, aunque se abren camino las de impulso empresarial - que se ampara, según el punto de vista que adoptemos bajo la sombra de una empresa, simulando actividad empresarial, o bien desde el punto de vista de la facturación a través de intermediación como una actividad propia, como vamos a explicar.

El fraude, dónde no existe regulación específica para esa labor de intermediación, puede consistir en crear una sociedad cooperativa de trabajo asociado evitando la vinculación permanente del trabajador con la contratante (cooperativa), despreocupándose de las obligaciones sociales y en consecuencia favoreciendo una nueva forma de explotación del trabajador pero con cobertura legal – en fraude de ley-, de manera que la “empresa promotora” maximiza sus ganancias reduciendo sus costos laborales mediante la utilización de falsos trabajadores temporales vinculados a la cooperativa “pantalla” que crea formalmente, pero que no es más que una simulación, una ficción jurídica utilizada precisamente para encubrir relaciones de trabajo subordinado.

La otra modalidad de falsa cooperativa se relaciona con las “cooperativas de facturación” que, aunque pueden ser consideradas variedades del modelo anterior, realmente consisten en la utilización de cooperativas, normalmente de trabajo asociado, para emitir facturas correspondientes a terceros –normalmente trabajadores autónomos o independientes – favoreciéndose del tratamiento fiscal y de la seguridad social.

Como decíamos antes nos encontramos ante cooperativas constituidas legalmente, en las que inicialmente no es detectable un posible fraude porque eluden, después

de su constitución y sin vulnerar legislación, el cumplimiento de las obligaciones de carácter laboral y fiscal relacionadas con el trabajador, en un caso abonando remuneraciones -no salarios- en concepto de anticipos o compensaciones laborales, a los que más tarde se les da la forma de contratos laborales (normalmente temporales) y en otros casos tramitando facturas de trabajadores que integra como trabajadores temporalmente a la cooperativa.

La situación puede resumirse así:

1).-Un trabajador por cuenta propia, o autónomo, se da de alta como socio cooperativista abonando la correspondiente cuota.

2).- El trabajador, realiza un determinado trabajo para un cliente, sin vinculación actual con la cooperativa, y antes de facturar los servicios prestados (a veces se hace con posterioridad,), lo pone en conocimiento de la cooperativa que cursa el alta en la Seguridad Social como trabajador, solo por el tiempo que le indique – coincidente con el que llevó la realización de la prestación- que pueden ser horas o días.

3).-Una vez los datos en poder de la cooperativa, esta emite con su CIF la factura al cliente, la cobra y aplica los descuentos correspondientes (la cotización a la Seguridad Social, la retención de IRPF, la comisión para ellos y un porcentaje a cuenta del impuesto de sociedades). Y abonan el importe al trabajador en el plazo pactado

A la vista del camino seguido, solo se desprenden ventajas y comodidades para el trabajador. Pero analizando la situación con más detalle, a poco que profundicemos se incurre en riesgos que pueden superar los beneficios que se persiguen.

Esta situación permite analizar diversas cuestiones y riesgos de índole jurídica, tales como:

**1).-** En primer lugar, existen fundadas dudas acerca de la **legalidad de la relación laboral** y la cotización a la Seguridad Social, que se pacta entre las partes.

El alta en la Seguridad Social se produce tras la prestación del servicio, que es cuando se comunican los datos para que la sociedad cooperativa emita la factura.

Los problemas que provoca esta situación nos llevan a preguntarnos ¿Cómo cotizan se respeta algún tipo de cualificación profesional, se aplica algún convenio laboral? Solo cabe una respuesta, y es que o la sociedad tiene sus reglas y hay que someterse a ellas, o hay un pacto previo, prestador de servicio, -cooperativa. En ambos casos la facturación s incrementa considerablemente.

Y, como decíamos, lo normal es que el alta se tramite después del servicio, por lo que, claramente, está fuera de plazo, de modo que podría ser perfectamente anulada por la Seguridad Social a instancia de la Inspección de Trabajo.

Se genera cierta inseguridad jurídica que se evidenciaría además en caso de sufrir un accidente laboral durante la prestación del servicio pues no hay alta en ningún régimen y por tanto no hay cobertura.

**2).-** Si entramos en cuestiones de responsabilidad civil profesional. ¿a quién reclamaría el cliente pagador por el mal resultado de los servicios prestados o si es el caso, si no se ajustan a lo acordado o surgen discrepancias? ¿Quién presta la garantía?

Y si el cliente no paga, ¿quién tendría que reclamar el impago? Todas las posibles respuestas nos llevan a la existencia de un posible pacto o contrato entre el

trabajador y la cooperativa en perjuicio de la propia esencia de las sociedades cooperativas y demostrativo de la existencia de un fraude.

**3).- También debe valorarse, respecto al ahorro en costes de todo el proceso**— que es uno de los atractivos que se exteriorizan de la operación, que puede suponer un ahorro cuantificable para el trabajador, pero no para el cliente puesto que la sociedad cooperativa cobra una comisión por gastos de gestión que suma y encarece el trabajo. Y no olvidemos que el trabajador debe abonar la cuota de ingreso en la cooperativa, además de los costes de la Seguridad Social por los días de trabajo, la parte proporcional a los ingresos del IRPF, y el porcentaje del impuesto de sociedades.

Teniendo en cuenta lo comentado hasta ahora, la situación que se presenta, en lo que respecta a las labores de intermediación, no parece muy halagüeña y aunque cabe la posibilidad de incluir en la legislación gallega de cooperativas una nueva clase de sociedades que tenga por objeto el impulso empresarial en los términos de las leyes andaluza o cántabra. Esta inclusión, no obstante, a nuestro parecer, puede ser redundante, pues la actual **Ley 5/1998, de 18 de diciembre de Cooperativas de Galicia** ya permite cumplir a través de cualquiera de las clases de cooperativas los objetivos principales de las de impulso empresarial, y tampoco se debe ignorar la realidad, ya que en Galicia existen varias cooperativas que se dedican a esa labor de intermediación que comentamos en estas notas.

De todo lo anterior se deduce una posibilidad de inclusión en las leyes de cooperativas de un nuevo texto en la "Clasificación y normas aplicables" del tenor siguiente y sin perjuicio de las adaptaciones o matizaciones que se considere oportuno realizar sobre la propuesta. Por supuesto esta propuesta de redacción pretende solventar las altas y bajas "instantáneas" asegurando la viabilidad formal de la contabilidad de la sociedad, al exigir un periodo mínimo de afiliación.

"Todas las cooperativas podrán canalizar la iniciativa emprendedora de sus socios, mediante la orientación profesional, la provisión de habilidades empresariales, o la prestación de servicios comunes. Las labores de intermediación en la prestación de servicios para sus socios o socias, exigirá una antigüedad mínima en la vinculación laboral con la sociedad cooperativa de 6 meses".

Para la realización este trabajo se han utilizado las siguientes

## **REFERENCIAS NORMATIVAS**

### **Ley de Sociedades Cooperativas de Cantabria:**

Sección XIV. De las cooperativas de impulso empresarial

Artículo 130. Objeto y normas aplicables

1. Son sociedades cooperativas de impulso empresarial las que tienen como objeto canalizar la iniciativa emprendedora de sus socios, mediante la orientación profesional, la provisión de habilidades empresariales, o la prestación de servicios comunes. También podrán tener por objeto la intermediación laboral, a través de la normalización y regularización de actividades económicas informales.
2. En estas cooperativas pueden existir dos tipos de socios:
  - a) Los socios prestadores de servicios o de estructura, que podrán ser personas físicas o jurídicas, públicas o privadas. Son los responsables del correcto funcionamiento social, económico y financiero de la cooperativa.
  - b) Los socios ordinarios o receptores de servicios, que podrán ser únicamente personas físicas, y prestarán su trabajo a través de la cooperativa.
3. Reglamentariamente, se regularán determinados aspectos de esta modalidad de cooperativa, especialmente lo relativo a su objeto, duración de la prestación de trabajo, estatuto del socio y ejercicio de derechos y deber

### **Ley de sociedades cooperativas andaluzas.**

Artículo 93. Cooperativas de impulso empresarial

1. Son sociedades cooperativas de impulso empresarial las que tienen como objeto social prioritario canalizar, en el ámbito de su organización, la iniciativa emprendedora de sus socios y socias, mediante la orientación profesional, la provisión de habilidades empresariales precisas para el desarrollo de cada una de sus actividades, la tutorización de dichas actividades en los primeros años de su ejercicio o la prestación de determinados servicios comunes a las personas socias que les proporcione un ámbito donde desempeñar regularmente su actividad profesional.
2. En estas entidades pueden coexistir dos tipos de personas socias: las que prestan orientación, formación, tutoría o servicios complementarios, en cuyo caso, su condición societaria se ajustará a los requisitos establecidos, con carácter general, en el artículo 13.1, y quienes resultan beneficiarias de dichas prestaciones, que habrán de ser personas físicas. Ambas condiciones podrán recaer, según los casos, en cualquiera de los socios o socias, prevaleciendo a estos efectos, la condición de persona física.
3. Reglamentariamente, se regularán determinados aspectos de esta modalidad cooperativa, especialmente en lo relativo a su objeto, duración de la prestación de trabajo, estatuto de la persona socia y ejercicio de derechos y deberes sociales.

### **Reglamento de Sociedades Cooperativas Andaluzas.**

Subsección 2. Cooperativas de impulso empresarial

Artículo 81. Denominación y objeto social

1. En la denominación de este tipo de cooperativas deberá aparecer la expresión «de impulso empresarial».  
Las cooperativas de impulso empresarial podrán tener el carácter de interés social, en cuyo caso deberán incluir en su denominación la expresión «de impulso empresarial e interés social».
2. De acuerdo con lo previsto en el [artículo 93.1](#) de la [Ley 14/2011, de 23 de diciembre](#), con el fin de canalizar la iniciativa emprendedora de las personas socias, la actividad de las sociedades cooperativas de impulso empresarial consistirá en la orientación, formación, tutoría o prestación de servicios a sus socios y socias o en la

realización de tareas de intermediación entre éstos y las terceras personas a las que prestan sus servicios.

Los estatutos sociales de estas cooperativas especificarán en el apartado relativo a su objeto social el desarrollo de una actividad u otra, o la realización de ambas.

La orientación, formación, tutoría o prestación de servicios que la cooperativa proporciona a sus personas socias podrá adoptar un carácter temporal, relacionadas con el lanzamiento de determinados proyectos empresariales, o un carácter estable, unidas al acompañamiento duradero de la actividad emprendedora; pudiendo asimismo la entidad armonizar ambas modalidades.

Artículo 82. Persona socia de estructura y persona socia usuaria

1. En las cooperativas de impulso empresarial podrán existir dos tipos de personas socias, las prestadoras de orientación, formación, tutoría o servicios complementarios, que se denominan socios y socias de estructura, y las beneficiarias de dichas prestaciones, que reciben la calificación de socios y socias usuarios.

Si los estatutos sociales así lo prevén y hasta el porcentaje máximo que respecto a este tipo de personas socias se establezca, los socios y socias usuarios podrán tener un carácter intermitente cuando desarrollen la actividad cooperativizada de manera esporádica.

2. A las personas socias de estructura les corresponderá el porcentaje de votos que estatutariamente se determine, sin que, en ningún caso, pueda superar el cincuenta y uno por ciento de los votos sociales, siendo necesario para la adopción de acuerdos en todas aquellas materias previstas en el [artículo 33.2](#) de la [Ley 14/2011, de 23 de diciembre](#), sin perjuicio de la mayoría cualificada exigida en dicho artículo para todos los socios y socias, el voto favorable de, al menos, los tres quintos de las personas socias usuarias asistentes, presentes o representadas.

Cuando haya en la sociedad cooperativa personas socias que reúnen la doble condición de socio o socia de estructura y usuario, con arreglo a lo establecido en el [artículo 93.2](#) de la Ley 14/2011, de 23 de diciembre y en el apartado 3.a) de este artículo, ejercerán, exclusivamente, el derecho al voto de aquella clase que proporcionalmente resulte mayor.

3. Las sociedades cooperativas de impulso empresarial deberán regular en el reglamento de régimen interior, al menos, los siguientes extremos:

a) Supuestos en que se podrá compatibilizar la condición de persona socia de estructura y persona socia usuaria, según lo previsto en el [artículo 93.2](#) de la Ley 14/2011, de 23 de diciembre.

b) Fijación, en su caso, de un estatuto económico diferenciado para ambas clases de personas socias, de acuerdo con lo establecido en el artículo 84.3.

c) Trabajos que las personas socias de estructura deben prestar a los socios y socias usuarios, identificando, como mínimo, cuáles son, en que consisten, las condiciones técnicas de su prestación y su grado de permanencia.

d) Determinación del periodo de duración del acompañamiento a la actividad emprendedora.

e) Características específicas que deberán establecerse en los convenios de acompañamiento que, en su caso, suscriba la sociedad cooperativa con cada persona socia usuaria.

Artículo 83. Exclusión

Las cooperativas de impulso empresarial podrán establecer estatutariamente como causa específica de exclusión de las personas socias usuarias no alcanzar durante tres meses consecutivos, o durante cinco meses en cómputo anual, un volumen de facturación igual o superior al salario mínimo interprofesional, correspondiente a dichos periodos.

Las personas socias usuarias que no alcancen tales márgenes de facturación como socios y socias usuarios de carácter intermitente conforme a lo dispuesto en el artículo 82.1.

Artículo 84. Régimen económico



1. Para crear una sociedad cooperativa de impulso empresarial será necesario la constitución de una garantía de, al menos, sesenta mil euros, que podrá revestir alguna de las siguientes modalidades:

a) Depósito en dinero efectivo o en valores públicos en la Caja General de Depósitos o en sus sucursales.

b) Aval o fianza de carácter solidario prestado por un Banco, Caja de Ahorros, Cooperativa de Crédito, Sociedad de Garantía Recíproca o mediante póliza de seguros contratada al efecto.

La cooperativa de impulso empresarial deberá actualizar, anualmente, esta garantía financiera hasta alcanzar, al menos, el diez por ciento del importe correspondiente a la totalidad de los anticipos societarios percibidos por las personas socias usuarias en el ejercicio económico inmediato anterior, sin que, en ningún caso, pueda ser inferior a la cuantía establecida en el primer párrafo.

La garantía constituida responderá, con carácter subsidiario al fondo regulado en el apartado 2, frente a las personas socias usuarias de las deudas vinculadas a anticipos societarios, con la Seguridad Social así como de las indemnizaciones derivadas de obligaciones relativas a la prestación de trabajo en la sociedad cooperativa.

La entidad podrá cancelar la garantía cuando cese en su actividad y no tenga obligaciones pendientes relativas a dichos conceptos.

2. Las sociedades cooperativas de impulso empresarial deberán constituir, asimismo, un fondo específico destinado a asegurar a las personas socias usuarias el cobro de los anticipos societarios y la satisfacción de las obligaciones que exige la legislación reguladora de su prestación de trabajo.

Dicho fondo, que tendrá carácter irrepertible, salvo en caso de liquidación, conforme a lo establecido en el [artículo 82.1.b\)](#) de la [Ley 14/2011, de 23 de diciembre](#) para los fondos sociales voluntarios, se dotará con, al menos, el uno por ciento de los ingresos derivados de la actividad cooperativizada.

3. En las sociedades cooperativas de impulso empresarial podrá establecerse un estatuto económico distinto para las socios y socias de estructura y para las personas socias usuarias.

Asimismo, podrán suscribirse entre el órgano de administración y la persona socia usuaria convenios de acompañamiento que establezcan determinadas peculiaridades en relación con la forma de prestar los servicios por una y otra parte, siempre que se respeten los principios cooperativos regulados en el [artículo 4](#) de la Ley 14/2011, de 23 de diciembre.

No obstante lo anterior, la relación económica con las terceras personas y, especialmente, la facturación se realizará, en todo caso, por cuenta de la sociedad cooperativa.

4. Sin perjuicio de la sujeción general de este tipo de sociedades al régimen previsto para el reembolso de aportaciones sociales en la Ley 14/2011, de 23 de diciembre, y en este Reglamento, los plazos de reembolso de dichas aportaciones en el caso de las personas socias usuarias de las cooperativas de impulso empresarial no podrán exceder de la mitad de los fijados en el artículo 60.4 de la citada Ley.

Artículo 85. Auditoría de cuentas

Las sociedades cooperativas de impulso empresarial deberán someter a auditoría externa, en los términos establecidos por la [Ley de Auditoría de Cuentas](#) y sus normas de desarrollo, sus cuentas anuales y demás documentos necesarios conforme a la normativa general contable o cualquier otra disposición de obligado cumplimiento.

Artículo 86. Carta de Servicios

1. Las cooperativas de impulso empresarial deberán disponer de una Carta de Servicios que habrá de estar permanentemente actualizada y en la que se informará tanto a las personas usuarias no socias como a los ciudadanos y ciudadanas, en general, sobre los servicios que proporcionan, los derechos que asisten a las citadas personas usuarias y los compromisos de calidad que asumen en su prestación.

2. La Carta de Servicios figurará en un lugar perfectamente accesible para su consulta y conocimiento por el público, debiendo exponerse, en todo caso, tanto en la zona

de atención al ciudadano ubicada en las dependencias de la cooperativa como, cuando exista, en su página web.