

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



ACREDITADA POR RESOLUCIÓN DE CONSEJO FACULTATIVO Nº 1117/2010

MONOGRAFÍA

Para optar el título Académico de Licenciatura en Derecho

“LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN REGLAMENTÓ PARA EL TRAMITE DE DENUNCIAS E INVESTIGACIONES PRELIMINARES EN LA ASOCIACIÓN DE AHORRO Y PRESTAMO PARA LA VIVIENDA “MUTUAL LA PAZ”.

INSTITUCION: Mutua de Ahorro y Préstamo “Mutual La Paz”
POSTULANTE: Lais Uria Esprella

LA PAZ – BOLIVIA

2011

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
CARRERA DERECHO

MONOGRAFÍA

***“LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN REGLAMENTO
PARA EL TRAMITE DE DENUNCIAS E
INVESTIGACIONES PRELIMINARES EN LA ASOCIACIÓN
DE AHORRO Y PRESTAMO PARA LA VIVIENDA
“MUTUAL LA PAZ”***

(Para optar el título Académico de Licenciatura en Derecho)

LAIS URIA ESPRELLA



LA PAZ – BOLIVIA
2011

**INDICE GENERAL
PROYECTO DE MONOGRAFÍA**

I. ELEMENTOS DE INTRODUCCION

- a) **PORTADA**
- b) **DEDICATORIA**
- c) **AGRADECIMIENTOS**
- d) **PROLOGO**
- e) **INTRODUCCION**

II. DESARROLLO DEL CUERPO DE LA MONOGRAFIA

CAPÍTULO I

MARCO TEORICO O DE REFERENCIA

- A) MARCO TEORICO.....5
- B) MARCO INSTITUCIONAL.....7

- a) Son actividades de intermediación financiera permitidas a Mutua La Paz,
las siguientes:.....8
- b) Operaciones Pasivas:.....8
- c) Operaciones activas, contingentes y de servicio:.....9

ESTRUCTURA ORGANICA DE “MUTUAL LA PAZ”.10

- C) MARCO HISTÓRICO INSTITUCIONAL.....11
- D) MARCO CONCEPTUAL.....13

CAPÍTULO II

DIAGNOSTICO DE LAS DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA FUNCIONARIOS DE LA ASOCIACIÓN PARA EL AHORRO Y PRÉSTAMO MUTUAL LA PAZ, EN LA GESTIÓN 2010

II.1. ANÁLISIS DE LOS DETERMINANTES POR LOS QUE FUNCIONARIOS DE MUTUAL LA PAZ, LLEGAN A COMETER HECHOS ILÍCITOS O NEGLIGENTES.....16

- A) HISTORICO CULTURAL.....16
- B) SOCIAL21
- C) ECONOMICO.....21.

II.2. DIAGNOSTICO DEL CONTROL LABORAL EN CUANTO A LAS RESPONSABILIDADES LABORALES ASIGNADAS.....22

CAPÍTULO III

TIPOS DE DENUNCIAS

- III.1. DENUNCIAS SOBRE NEGLIGENCIA LABORAL.....24
- III.2. DENUNCIAS SOBRE MALA ATENCIÓN AL CLIENTE.....25
- III.3. DENUNCIAS SOBRE HECHOS ILICITOS.....26

CAPÍTULO IV

CONSECUENCIAS NEGATIVAS QUE PUEDE ACARREAR ESTOS HECHOS ILICITOS O NEGLIGENTES PARA LA “MUTUAL LA PAZ”.

- A) MERCADO29
- B) CREDITO29
- C) OPERATIVOS.....31
- D) LEGALES.....31

CAPITULO V

LA NECESIDAD DE DESARROLLAR UN REGLAMENTO SOBRE DENUNCIAS EN CONTRA DE FUNCIONARIOS DE MUTUAL LA PAZ.

V.1 ANÁLISIS ANTE LA NECESIDAD.....	32
V.2. PROPUESTA DE REGLAMENTACIÓN.....	36

III ELEMENTOS DE CONCLUSION

SECCIÓN CONCLUSIVA

CAPITULO VI

VI.1. ELEMENTOS DE CONCLUSIÓN.....	48
A) PRIMERA CONCLUSIÓN.....	48
B) SEGUNDA CONCLUSIÓN.....	49
IV.2. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS.....	53

DEDICATORIA

A mis padres y hermanas quienes siempre confiaron y me brindaron todo el apoyo moral, espiritual y material, ya que de no ser por ellos no podría ser posible la realización de este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

Debo agradecer primero a Dios, por permitirme cultivar todos mis conocimientos, para poder ser mañana una mujer de bien.

A mis padres por ser mi inspiración para seguir adelante.

De manera muy especial agradezco al Doctor Juan Ramos M., por todo el apoyo brindado a lo largo de la realización de mi trabajo dirigido.

También debo agradecer a la Asociación de Ahorro y Préstamo Mutua La Paz, por darme la oportunidad de trabajar en tan prestigiosa institución.

PRÓLOGO

Las preocupaciones que comparten todos los accionistas de la Asociación Para el Ahorro y Préstamo Mutual La Paz en lo relativo a las diferentes denuncias y la falta de un adecuado tratamiento e investigación de las mismas hacen que sea esencial una reglamentación que ayude al tratamiento de estas diferentes denuncias. Un inadecuado tratamiento a estos hechos ilícitos o negligentes puede ser desastroso para cualquier organización, ya que pueden impedir que una institución logre sus objetivos legítimos, amenazar su credibilidad y su imagen pública, y debilitar el apoyo de los accionistas. Es esencial en cualquier ambiente institucional, asegurar el mantenimiento de la integridad, que el personal se adhiera a normas rigurosas de integridad y no condonar las malas conductas.

Las Diferentes políticas que deben ser adoptadas por la institución deben estar orientadas a guiar la conducta del personal, adoptar las normas de conducta que ha de observar el personal de la institución y los procedimientos a seguir para atender a las denuncias de conducta contraria a la ética. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el control del riesgo de corrupción, negligencia laboral requiere algo más que normas adecuadas, debido proceso y decisiones justas e imparciales.

Por ello es esencial que la Mutual La Paz asegure no sólo tener directrices y procedimientos claros destinados a que el personal se adhiera a normas del más alto nivel de integridad, sino también que los objetivos de la institución, sus principios y sus valores sean aplicados de una manera constante y digna de credibilidad. Dentro de este contexto, se analizará a continuación la necesidad de una “Reglamentación Para el Tratamiento de las Diferentes Denuncias e Investigaciones Preliminares” que deben ser llevadas adelante por la institución, dirigida a promover la integridad dentro de la Mutual La Paz.

Resulta necesario desarrollar políticas, con orientación a la detección y minimización de hechos de acción u omisión internos, aportando propuestas y conocimientos a fin de eliminar este flagelo endémico en beneficio de la institución.

La razón de este trabajo es la de presentar una propuesta de reglamentación acerca de cómo las entidades deben participar en los procesos de detección y reducción de hechos irregulares institucionales, no sólo para detectarlos sino para prevenirlos. Todo descontrol interno es una invitación a la pérdida de activos, los cuales pueden ser efectuados a través de hechos de acción u omisión que van en desmedro de los intereses de la institución.

Por último tengo la esperanza que este esfuerzo personal, que guarda un análisis de todo el tiempo que realice mi trabajo dirigido en la Mutual La Paz, en cuanto a las diferentes denuncias presentadas contra funcionarios de la institución, contribuya al mejoramiento de políticas de control adoptadas por la institución.

“LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN REGLAMENTO PARA EL TRAMITE DE DENUNCIAS E INVESTIGACIONES PRELIMINARES EN LA ASOCIACIÓN DE AHORRO Y PRÉSTAMO PARA LA VIVIENDA MUTUAL LA PAZ”

INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial, nuestras sociedades están sufriendo una decadencia de valores éticos y morales, tanto el ámbito público como el privado que se refleja también en las diferentes entidades financieras del país. La raíz de este problema está en la manera en que la gente es educada, por lo tanto es necesario que todas las entidades financieras y en este particular caso la Asociación para el Ahorro y Préstamo Mutua La Paz, revisen sus sistemas de contratación.

Lo que busca este proyecto investigativo es analizar los mecanismos adecuados a llevarse adelante en casos de denuncias e investigaciones preliminares en la Mutua La Paz, el impacto que tiene un hecho denunciado de acción u omisión en la entidad, pero lo más importante es, como un reglamento adecuado para el tratamiento de estos acontecimientos puede ser usada como un instrumento para reducir este fenómeno laboral, tomando el ejemplo de muchas otras entidades tanto públicas y privadas que cuentan con un reglamento especial para este tipo de hechos.

Durante el año 2010, que realice mi Trabajo Dirigido en la Mutua La Paz, esto para lograr mi titulación en la Carrera de Derecho de la Universidad Mayor de San Andrés, pude advertir de los muchos casos suscitados de denuncias contra funcionarios de la entidad, que la Mutua ha venido sufriendo un gran perjuicio por parte de muchos funcionarios, quienes han defraudado la

confianza puesta en su personas, al momento de realizar hechos de acción u omisión que han ido en contra de los intereses de la institución.

La necesidad de implementar un Reglamento para el Trámite de Denuncias e Investigaciones Preliminares en la Asociación de Ahorro y Préstamo Mutua La Paz: es un tema donde trataremos de analizar la importancia que hay en que la entidad cuente con este reglamento para así intentar disminuir los grados de denuncias en la Mutua.

Es importante señalar que el presente trabajo pretende dar una visión sobre la problemática que enfrenta la Asociación para el Ahorro y Préstamo Mutua La Paz, relacionadas con la falta de un reglamento para el trámite de denuncias e investigaciones preliminares, así como la Incidencia de éstos.

En el primer capítulo, **MARCO TEÓRICO O DE REFERENCIA**, aspectos muy importantes como; el Marco institucional, el Marco teórico en que esta sustentada el presente trabajo, el Marco Histórico institucional, y el Marco conceptual.

En el segundo capítulo, haremos un **DIAGNOSTICO DE LAS DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD EN LA GESTION 2010**, en el numeral 1 de este capítulo analizaremos los determinantes por lo que los funcionarios llegan a cometer estos hechos ilícitos o negligentes y el numeral 2 de este capítulo veremos un breve diagnóstico del control laboral en cuanto a las responsabilidades laborales asignadas.

El tercer capítulo denominado **TIPOS DE DENUNCIAS**, el cual contiene el tipo de denuncias que se presentan en la institución tales como: Denuncias sobre negligencia laboral, denuncias sobre mala atención al cliente, y denuncias sobre hechos ilícitos cometidos al interior de la administración de la entidad.

El capítulo cuarto tenemos las **CONSECUENCIAS QUE PUEDE ACARREAR ESTOS HECHOS ILICITOS O NEGLIGENTES PARA LA MUTUAL LA PAZ**, en este capítulo describimos las consecuencias que puede acarrear este tipo

de denuncias si no tienen un adecuado tratamiento, estas consecuencias pueden ser: de Mercado, Crédito, Operativos, Legales de la institución.

El capítulo quinto nos habla de **LA NECESIDAD DE DESARROLLAR UN REGLAMENTO SOBRE DENUNCIAS EN CONTRA DE FUNCIONARIOS DE MUTUAL LA PAZ**, en este capítulo haremos un análisis ante la necesidad, y lo más importante daremos un proyecto de propuesta de reglamentación para el trámite de denuncias e investigaciones preliminares en la Asociación Para el Ahorro y Préstamo Mutual La Paz.

El trabajo incluye en su parte final, en su capítulo sexto las **CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES**, así como también los respectivos anexos y bibliografía que dio soporte a la investigación.

MONOGRAFÍA

DESARROLLO DEL CUERPO DE LA MONOGRAFÍA

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO O DE REFERENCIA

A) MARCO TEÓRICO

Mutual La Paz, es una de las Mutuales mas importantes del país en términos de colocaciones, es una entidad privada que intermedia recursos financieros destinados principalmente a la vivienda, sus operaciones están enfocadas principalmente al crédito hipotecario para la vivienda y en menor medida al crédito comercial, de consumo y micro crédito. Si bien esta institución cuenta con reglamento interno de trabajo, manuales de políticas de crédito, manual de procedimiento para la contratación de depositarios de bienes adjudicados, entre otros. No cuenta con un reglamento para establecer los procedimientos a seguir, para la investigación de situaciones y denuncias de asuntos de apariencia irregular que puedan generar responsabilidad disciplinaria civil, penal o ambas, según corresponda a los funcionarios o ex funcionarios de la Mutual La Paz, con el propósito de determinar los eventuales motivos para determinar el archivo del caso, el inicio de una investigación preliminar, o bien, los posibles hechos que sustentaran el acto inicial de un procedimiento administrativo, civil o penal según la gravedad del caso.

Las diferentes denuncias de acción u omisión Interpuesta contra funcionarios de Mutual La Paz a lo largo de la gestión 2010, significaron graves daños económicos a la institución; provocando perdida de clientes, falta de confianza en el servicio que presta la institución, incluso pusieron en peligro contratos con diferentes empresas que toman los servicios de la Mutual para el cobro de

cuentas de muchos servicios básicos, o el pago de diferentes bonos a diferentes aéreas de la sociedad.

Durante la realización de mi trabajo dirigido en Mutual La Paz, en el Área Jurídica de la institución pude ver, coadyuvar y hacer el seguimiento de diferentes casos de denuncias interpuestas contra funcionarios de la entidad. También pude constatar que la Mutual, no cuenta con un Reglamento de Tratamiento e Investigación Preliminar para estos Casos de Denuncias, por esta razón muchos casos se quedaron sin solución o no cuenta con los elementos necesarios para iniciar procesos de responsabilidad, todo esto en desmedro de los intereses de la Mutual.

Las opciones de un ciudadano frente a un trámite o servicio deficiente, o frente a una entidad que no ofrece un servicio adecuado, tienen un costo muy alto para la institución: Esto acarrea la pérdida de confianza en los servicios que ofrece la institución y por ende la pérdida de cliente. En muchos casos la Mutual tuvo que afrontar la deslealtad de muchos de sus funcionarios, quienes aprovechando la confianza depositada en ellos, causaron graves daños a la entidad por su actuar de forma dolosa. Las diferentes denuncias de posibles errores o irregularidades en el ejercicio de la función son los que motivaron la realización de este proyecto de reglamentación para el tratamiento de denuncias.

El marco normativo que regula las quejas y denuncias sobre conductas irregulares exige que los ciudadanos aporten los elementos de prueba, lo que limita considerablemente las posibilidades de éxito en los procesos administrativos, civiles o penales de responsabilidades contra los funcionarios y desalienta a la entidad, como a la ciudadanía para denunciar tales conductas. Un claro ejemplo lo encontramos en el ámbito penal, esto propicia en los ciudadanos el temor a posibles represalias.

Ante esta circunstancia, se debe impulsar fuertemente que la investigación, Integración de expedientes relacionados con quejas y denuncias sobre presuntas conductas irregulares de funcionarios de la institución, contribuya con información y elementos de prueba que, de manera efectiva, permitan posteriormente sancionarlos.

Es por ello que el marco teórico en que se sustenta este proyecto es el de establecer una reglamentación para los casos de denuncias e investigación preliminar, para contar en caso que fuera necesario con pruebas que sustenten nuestras futuras demandas o querellas en casos de gravedad.

Este reglamento se aplicará a todos los servidores y ex servidores de la Asociación para el Ahorro y Préstamo para la Vivienda Mutual La Paz, y regirá el trámite de las denuncias que se presentan y las investigaciones preliminares que se ordenen realizar.

B) MARCO INSTITUCIONAL

Mutual La Paz, es una institución Independiente de derecho privado, de interés social y sin fines de lucro, de duración indefinida, de un número ilimitado de asociados cuya finalidad principal es el financiamiento de vivienda y otros debidamente autorizados. Se halla regida por la ley de Bancos y Entidades Financieras, Estatutos de Mutual La Paz y demás disposiciones legales emitidas por la ASFI, el Banco Central de Bolivia y el gobierno central para el sistema financiero.

Mutual La Paz, es una de las Mutuales mas importantes del País en términos de colocaciones, siendo fiscalizada por la "ASFI" (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero), es una institución regional sin fines de lucro que se dedica principalmente a financiar prestamos de vivienda, donde los asociados son los cuenta ahorristas, lo que limita su capital de aumentar patrimonio exclusivamente a la capitalización de resultados y crédito subordinados. Sus

operaciones están enfocadas en la ciudad de La Paz y El Alto, para lo cual cuenta con 11 agencias en estas dos ciudades. A nivel nacional cuenta con sucursales las mismas que se encuentran en las ciudades de: Santa Cruz, Cochabamba y Tarija.

Las operaciones de Mutual La Paz, están enfocadas principalmente al crédito hipotecario para la vivienda y en menor medida, al crédito comercial, de consumo y microcrédito.

La asociación tiene como Domicilio Legal la Ciudad de La Paz, en pleno Prado de la ciudad de La Paz, en plena esquina de la avenida 16 de Julio y la calle Bueno Nro. 1521.

DE LAS OPERACIONES Y DEL PATRIMONIO DE “MUTUAL LA PAZ”

Para el cumplimiento de sus fines la Asociación realiza las operaciones activas, pasivas y contingentes permitidas por la Ley de Bancos y Entidades Financieras, leyes y normas complementarias, como las siguientes:

a) Son actividades de intermediación financiera permitidas a Mutual La Paz, las siguientes:

- Recibir dinero de personas naturales o jurídicas como depósito o mutuos, o bajo otra modalidad para su colocación conjunta con el capital de Mutual La Paz, en créditos o inversiones del propio giro.
- Emitir, descontar o negociar títulos valores y otros documentos representativos de obligaciones.
- Efectuar Fideicomisos y mandatos de intermediación financiera, administrar fondos de terceros, operar cámaras de compensación y prestar caución y fianza.

b) Operaciones Pasivas:

- Recibir depósitos de dinero en cuentas de ahorro, a la vista y a plazo.
- Emitir y colocar cédulas hipotecarias.
- Emitir y colocar bonos.
- Contraer obligaciones subordinadas.
- Contraer créditos u obligaciones con el Banco Central de Bolivia, entidades bancarias y financieras del país y del extranjero.
- Aceptar letras giradas a plazo contra si mismos, cuyos vencimientos no excedan de ciento ochenta días contados desde la fecha de aceptación y que provengan de operaciones de comercio, internas o externas, de bienes y/o servicios.
- Las demás operaciones pasivas de índole bancaria o financiera, autorizadas por la ley, normas complementarias y/o la autoridad competente.

c) Operaciones activas, contingentes y de servicio:

- Otorgar créditos y efectuar préstamos a corto, mediano y largo plazo, con garantías personales, hipotecarias, prendarias o combinadas.
- Descontar y/o negociar títulos- valores u otros documentos de obligaciones de comercio, cuyo vencimiento no exceda de un año.

- Otorgar avales, fianzas y otras garantías a primer requerimiento, estas últimas sujetas a reglamentación aprobada por la autoridad competente.
- Recibir letras de cambio u otros efectos de cobranza, así como efectuar operaciones de cobranza, pagos y transferencias.
- Realizar giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país.
- Realizar operaciones de cambio y compraventa de monedas y barras de oro, plata y metales preciosos, así como certificados de tenencia de dichos metales.
- Comprar, conservar y vender por cuenta propia, documentos representativos de obligaciones cotizadas en bolsa, emitidas por entidades financieras.
- Comprar, conservar y vender por cuenta propia documentos mercantiles.
- Comprar conservar y vender por cuenta propia. Valores registrados en el Registro de Mercado de Valores.
- Actuar como intermediario por cuenta de sus clientes en la suscripción, colocación y compra-venta de títulos valores, previa consignación de fondos.
- Alquilar cajas de seguridad.
- Ejercer camiones de confianza y operaciones de fideicomiso.
- Adquirir y vender bienes inmuebles para ser utilizados por Mutual La Paz en actividades propias del giro.
- Actuar como agente originador en procesos de titularización, sujeto a reglamentación de la Superintendencia, la que no se considerará como

sociedad accidental, ni conlleva responsabilidad solidaria y mancomunada entre las entidades sindicadas.

- Mantener saldos en Bancos corresponsales del exterior.

El patrimonio neto de Mutual La Paz tiene carácter institucional y es de propiedad de sus asociados, de acuerdo a las leyes, normas vigentes y sus estatutos. Como consecuencia, tratándose de una asociación sin fines de lucro, el patrimonio de Mutual La Paz en ningún caso se distribuirá directa o indirectamente entre sus asociados.

Mutual La Paz, en el transcurso de su actividad empresarial, ha financiado diferentes proyectos habitacionales, urbanizaciones, construcciones y edificaciones que posibilitaron dar vivienda a muchas familias. El 2009 se ha iniciado la construcción del complejo habitacional más importante de Bolivia, denominado, “Los Nuevos Pinos Fase III”, que dio vivienda a más de 450 personas.

Para esta importante obra, Mutual La Paz otorgo planes de financiamiento diferenciados para la compra de los departamentos, se tienen alternativas y condiciones de pago de acuerdo a las posibilidades de cada persona, buscando la fidelización para quienes obtengan su préstamo y premiando su cumplimiento.

ESTRUCTURA ORGANICA DE “MUTUAL LA PAZ”

Los órganos de gobierno, dirección y fiscalización de Mutual La Paz son.

- a) Asamblea de Asociados.
- b) Directorio
- c) Fiscalizador Interno
- d) Auditoria Interna

Los órganos de gestión, operación y administración de Mutual La Paz son:

- a) Gerencia General
- b) Unidades operativas y administrativas

C) MARCO HISTÓRICO INSTITUCIONAL

La Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda La Paz, en los actos y contratos que celebra, utiliza la denominación "Mutual La Paz", es una entidad de intermediación financiera no bancaria, independiente, constituida como asociación civil de derecho privado, de interés Social y sin fines de lucro, con patrimonio propio, de duración indefinida y número ilimitado de asociados, regida por la ley de Bancos y Entidades Financieras, el código de Comercio, Código Civil, sus Estatutos propios y disposiciones legales conexas. Se fundó el 3 de mayo de 1970, con domicilio legal en la ciudad de La Paz, con personalidad jurídica reconocida mediante Resolución Suprema N° 214605 del 28 de Octubre de 1994. Se encuentra sometida al control y supervisión de la Superintendencias de Bancos y Entidades Financieras (Actual Asfi), de conformidad al Artículo 4 del Decreto Supremo N°. 22203 del 26 de Mayo de 1989, habiendo recibido autorización de funcionamiento de Caja Central de Ahorro y Préstamo para la Vivienda (CACEN) en virtud al Artículo 20° del Decreto Ley N° 07585 de 20 de Abril de 1996 y regida por sus estatutos y las disposiciones legales pertinentes al Sistema de Financiamiento para la Vivienda.

El 23 de Julio de 2010, fecha de su aniversario, cumplió 40 años de funcionamiento. Tiene como centro de operaciones a la ciudad de La paz, a través de 10 puntos de atención una oficina Central, ubicada en la Av. 16 de Julio N°. 1521 (El Prado) y nueve agencias repartidas en los principales

barrios paceños, cuenta además con una agencia en la ciudad de El Alto, completando un total de once oficinas.

Expande sus negocios a nivel nacional, a través de ventanillas de la recaudación de impuestos y servicios en las ciudades de Santa Cruz de la Sierra, Cochabamba, Tarija y Beni.

DE LOS PRINCIPIOS.- Las actividades de Mutual La Paz están enmarcados en los principios de:

- a) **RACIONALIDAD.-** La colocación de Préstamos, manejo y disposición de bienes y servicios, deben estar respaldados por información oportuna, comprensible y accesible que justifiquen la decisión adoptada.
- b) **LEGALIDAD.-** Los actos realizados por Mutual La Paz, están regidos por las leyes.
- c) **TRANSPARENCIA.-** Los directores, ejecutivos y personal de la institución, actuarán con ética, transparencia y legalidad.
- d) **IMPARCIALIDAD E IGUALDAD.-** Los directores, ejecutivos y personal de Mutual La Paz, actuaran imparcialmente y sin discriminación de ningún tipo.
- e) **CONFIDENCIALIDAD.-** Los directores, ejecutivos y personal de Mutual La Paz, guardaran estricta confidencialidad sobre las actividades, decisiones, documentos e información interna.
- f) **PARTICIPACIÓN.-** Los asociados de Mutual La Paz, que cumplan los requisitos estatutarios, tienen iguales posibilidades de participar en la gestión de la institución.

- g) INFORMACIÓN.-** Los asociados y funcionarios de Mutual La Paz , tienen derecho de estar informados sobre los objetivos, resultados y decisiones fundamentales de la Asociación en las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias.

D) MARCO CONCEPTUAL

Acción.- Es la manifestación de la voluntad, buscando un resultado.

Omisión.- omisión de una determinada acción que un sujeto tiene la obligación de realizar y que podía realizar.

Denuncia.- Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso.

Sanción.- Es la consecuencia desfavorable que el incumplimiento de un deber produce en relación con el obligado.

Investigación.- Averiguamiento, indagación, búsqueda o inquisición de un hecho desconocido.

Reglamento.- Toda instrucción escrita destinada a regir una institución o a organizar un servicio o actividad.

Hecho Irregular.- Toda acción u omisión de un funcionario que en el desempeño de sus funciones o con ocasión de estos transgrede la normativa interna o externa aplicable a la institución pudiendo derivar de ella responsabilidad disciplinaria, civil o penal, según lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

Ex servidores.- Los hombres y mujeres que prestaron sus servicios, materiales e intelectuales a la institución o a nombre o por cuenta de esta como parte de esta, en virtud a un acto eficaz de investidura, con entera independencia de carácter imperativo, representativo, remunerado.

Hecho irregular.- Toda acción u omisión de un funcionario que en el desempeño de sus deberes o que en ocasión de éstos, transgreda la normativa interna o externa aplicable a la Institución, pudiendo derivar de ellos responsabilidades disciplinarias, civil o ambas, según lo dispuesto en el ordenamiento jurídico aplicable.

Mutual de Ahorro y Préstamo.- Entidad de intermediación financiera no bancaria, constituida como asociación civil, autorizada a realizar operaciones de intermediación financiera o prestar servicios financieros al público.

Sujeto.- Es la persona en general, titular de derechos y obligaciones.

Antijuricidad.- Es un juicio de Valor que nos indica que no esta de acuerdo con la ley.

Daño.- Es, el detrimento perjuicio o menoscabo que por acción de otro se recibe en las personas o en los bienes. El daño puede provenir de dolo, de culpa o de caso fortuito según el grado de malicia, negligencia o casualidad entre el autor y el efecto.

Proceso.- Viene hacer el conjunto de resoluciones y actuaciones dentro de un litigio sometido al estudio y decisión de un tribunal.

Riesgo Legal.- Se refiere a la posibilidad de acurrencia de pérdidas financieras por diferencias o fallas en los procesos internos.

Dolo.- Es la intención más o menos perfecta de ejecutar un acto que es contrario a la ley.

Responsabilidad.- Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otro, a consecuencia de un delito, una culpa o de otro causal legal.

Responsabilidad Civil.- La que lleva consigo el resarcimiento de los daños causados y de los perjuicios provocados por uno mismo o por tercero, por el que debe responderse.

Responsabilidad Penal.- La aneja de un acto u omisión penado por la ley y realizado por una persona imputable, culpable o carente de excusa voluntaria. Se traduce en la aplicación de una pena

Usuarios.- Persona que usa o requiere de los servicios. Cliente de los servicios de una empresa u organización. Pueden ser internos o externos.

Atención al cliente.- Es el contacto directo entre el banco y el cliente, en donde se determinan las necesidades del usuario y poder así ofrecer los diferentes servicios que se prestan, siendo entre ellos: atención, satisfacción y orientación.

Calidad.- Es el nivel de excelencia que la empresa ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad.

Ciente: Es el que exige de la empresa u organización los bienes y servicios que esta ofrece, además es el que, por sus expectativas y necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar.

CAPÍTULO II

DIAGNOSTICO DE LAS DENUNCIAS PRESENTADAS CONTRA FUNCIONARIOS DE LA ASOCIACIÓN PARA EL AHORRO Y PRÉSTAMO MUTUAL LA PAZ, EN LA GESTIÓN 2010

A lo largo de la gestión 2010, se han la Mutual La Paz ha venido atravesando por denuncias de acción u omisión en contra de funcionarios de la institución, es por esta razón que nos adentraremos ha analizar los determinantes por lo que algunos funcionarios de Mutual La Paz, llegan a cometer estos hechos ilícitos o negligentes, para esto analizaremos desde el punto de vista: Histórico cultural, social y económico.

II.1. ANÁLISIS DE LOS DETERMINANTES POR LOS QUE FUNCIONARIOS DE MUTUAL LA PAZ, LLEGAN A COMETER HECHOS ILÍCITOS O NEGLIGENTES

B) HISTORICO CULTURAL

El poder tiende a Corromper y el poder absoluto corrompe absolutamente. La sentencia pertenece a Lord Acton, y no deja espacio para la duda: desde que existe el poder existe la corrupción. Fatalmente, están ligados entre sí. Esta peste, de la que hoy tanto se habla, es casi tan vieja como el hombre; tuvo que haber aparecido unos días después de que nuestros primitivos abuelos abandonaran tal sistema de hordas para constituirse en tribus. La historia

parece darle la razón a lord Acton. El primer acto de corrupción documentado se remonta al antiguo Egipto. Así lo registra un papiro datado en la XX Dinastía, durante el reinado de Ramsés IX (1142-1123 a de C.). En ese documento se detallan las vicisitudes por las que atravesó Peser, funcionario del faraón, por haberse atrevido a denunciar los negocios sucios de Pewero, otro funcionario de alto rango. Pewero se había asociado con los profanadores de tumbas y, haciendo la vista gorda a esos robos, obtenía suculentas ganancias. Además de ladrón, era astuto: en dos oportunidades pudo anular las pruebas presentadas por Peser y lo sometió a las peores burlas públicas. Finalmente, por lo que da cuenta el papiro, el bien triunfó sobre el mal: Peser recuperó la honra perdida y Pewero fue duramente condenado. Los sumerios también estaban preocupados por ese flagelo que se había incrustado en sus instituciones. Uno de los himnos religiosos dedicado a Nanshe, diosa de la ciudad de Lagash, habla de los "hombres imperfectos"; dice que son "los que siguen el camino del pecado y cometen arbitrariedades; los que violan las normas establecidas; los que violan los contratos; los que consideran favorablemente los lugares de perdición; los que sustituyen con un peso ligero uno más pesado; los que sustituyen con una medida pequeña una mayor..." Una cabal radiografía de muchos funcionarios corruptos que por éstos días gobiernan en distintos puntos del planeta. También Grecia, la cuna de la civilización occidental, tuvo que soportarlos. Aristóteles en su "Constitución de los atenienses" se refiere a cierto episodio que protagonizó Solón, uno de los siete sabios griegos. Dracón, su antecesor, había cometido algunos errores económicos; con el propósito de corregirlos, Solón decidió abolir las deudas contraídas hasta ese momento. Hubo quienes se enteraron de esa medida antes de que se pusiera en práctica y de inmediato solicitaron préstamos para comprar tierras. ¿Quién les dio la información que les permitió enriquecerse perversamente? Sin duda, alguien que estaba muy cerca de los altos mandos de la república. No es casual que los griegos hayan acuñado la palabra "cleptocracia" (de "kieptes" = ladrón, y "cratos" = poder) para definir a aquellos

gobiernos ejercidos por delincuentes. Acaso sea Roma el mejor ejemplo de cómo el poder absoluto degenera en la corrupción. La pequeña aldea que fundara Rómulo en el 753 antes de Cristo se convirtió tres siglos más tarde en el mayor centro de poder que tuvo la Tierra. Por entonces su grado de corrupción era tan grande que, según señala Paul Veyne en "El Imperio Romano": "No había función pública que no fuese un robo organizado mediante el cual los que ejercían el mando esquilaban a sus subordinados y todos juntos explotaban a los administrados (...) Los soldados pagaban sobornos a sus oficiales para quedar exentos de servicio, los titulares de las funciones públicas menores vendían su sucesión, los gobernadores provinciales exigían rentas ilegales y no había ningún funcionario que no se dejara sobornar para cumplimentar la menor exigencia ". El propio cargo de emperador llegó a comprarse por dinero, ése fue el punto más alto de la corrupción; después vendría la inevitable decadencia. Los más encumbrados héroes de la Roma Imperial -desde Escipión, "el africano" hasta el propio Julio César- se vieron complicados en actos corruptos. El general Escipión no vaciló en hacer quemar todas las pruebas que demostraban que su hermano Lucio había cometido una formidable estafa en perjuicio del estado romano; a consecuencia de esta actitud, y otras de parecido tenor, Escipión fue condenado a pasar sus últimos días en el destierro; ignorado por el pueblo que tanto lo había admirado. También Julio César cosechó ejércitos de admiradores, la gente de bien elogiaba su talento en los campos de batalla; los corruptos, las reiteradas estafas que había cometido en contra del Imperio. Julio César no tuvo que soportar el exilio, fue asesinado en las puertas del Foro. Durante la Edad Media se registraron cambios fundamentales en el orden social y político. Pequeños reinos y señoríos reemplazaron a los Estados fuertes que los habían precedido. Los vasallos se encomendaban al poderoso de la comarca y conseguían protección a cambio de trabajo. Los derechos se restringieron al mínimo y los abusos aumentaron al máximo Felipe II, rey de Francia entre 1180 y 1223, que participó en la III Cruzada junto a Ricardo Corazón de León, imponía feroces

impuestos a sus súbditos y les obligaba a fuertes "donaciones". Estos ingresos no se destinaban a mejoras en el reino, iban directamente a las arcas privadas de Felipe II, llamado el Augusto. No precisamente por los banqueros judíos, que solían ser sus principales víctimas: los obligaba a que les otorgasen fuertes préstamos que jamás devolvía. Su hijo y sucesor en el trono, Luis VIII, siguió al pie de la letra la política del padre. Entre tantos pequeños reinados, la Iglesia Católica se transformó en la única institución capaz de cubrir el vacío provocado por el fin de los grandes imperios. En su libro "La corrupción", Mariano Grondona detalla con estas palabras el papel del clero de aquellos tiempos: "Hacia el siglo XV, el proceso de mundanización de la Iglesia era sin duda más grave. La política del Papado se reducía a los intereses italianos, dejando de lado el universalismo católico: las grandes familias Italianas se disputaban la titularidad de la Santa Sede; el clero participaba de la vida cortesana y las actividades militares; los altos dignatarios eclesiásticos ostentaban sin pudor sus riquezas..." Las grandes familias, con sus grandes fortunas, en muchas oportunidades lograron que alguno de sus miembros fuese ungido Papa. Los Borgia tuvieron dos, Calixto III y Alejandro IV, y llegaron hasta el crimen para conservar ese poder. Tamaña corrupción fue repetidamente denunciada en los encendidos sermones pronunciados por el dominico italiano Girolamo Savonarola; pagó con su vida semejante protesta: fue ahorcado y quemado en la plaza del Mercado, en Florencia. Diecinueve años más tarde, el 31 de octubre de 1517, el padre Martín Lutero colocaba en las puertas de la iglesia del castillo de Wittenberg, en Alemania, sus célebres 95 "tesis". De ese modo denunciaba la corrupción que sufría el alto clero y daba comienzo al primer gran cisma que iba a sufrir la Iglesia Católica. Esta crisis de valores que estaba soportando el mundo occidental ya había sido vaticinada por Nicolás Maquiavelo, considerado con justicia el padre de la ciencia política moderna. Para Maquiavelo la corrupción inevitablemente se produce cuando el poder de los ricos se une al poder de los gobernantes. Esta alianza, aseguraba, destruye a la república y convierte a la libertad republicana en "una máscara de dominación." Un siglo

más tarde Inglaterra parecía escapar de ese sino fatal. A consecuencia de la constitución de 1688 se instituía un parlamento fuerte que, en principio, iba a neutralizar cualquier tentativa de soborno. Nada más lejos de la verdad. El Primer Ministro era a su vez Primer Lord del Tesoro; le resultaba muy sencillo obtener la mayoría parlamentaria: simplemente, la compraba. ¿Cómo se compraban esos votos? De una manera bastante parecida a la actual: se otorgaban puestos administrativos, pensiones, destinos militares y navales y "sinecuras": la versión británica de nuestros "ñoquis" contemporáneos. El tráfico de influencias -un eufemismo de la corrupción en las altas esferas- se mantuvo inalterable hasta 1901. Era una práctica tan común que la clase alta inglesa la consideraba como un

derecho legalmente adquirido. De todos los Estados Alemanes sólo Prusia podía enorgullecerse de mantenerse incorrupta. Esto era gracias a las brillantes administraciones de Federico Guillermo (1657-1713) y Federico el Grande (1712-1786). Estos cristalinos gobiernos cimentaron la unidad alemana que se iba a materializar en el siglo XIX. La honorabilidad produjo la unión de Alemania; la corrupción cimentó la caída de la monarquía francesa: en 1789 triunfó la revolución y se proclamó el orden republicano en Francia. Lo que fundamentalmente preocupaba a los nuevos dirigentes revolucionarios era demostrar su absoluta honradez. A Maximiliano de Robespierre lo llamaban el "Incorruptible". Era, junto al de "Ciudadano", el título que con más orgullo lucía. El siglo XIX fue el siglo del colonialismo. Los gobiernos centrales no vacilaron en usufructuar las riquezas de las colonias que estaban bajo su dominio y se abocaron a corromper a los funcionarios nativos con el sólo propósito de incrementar sus ganancias. Todo esto, además, se hacía levantando las banderas del orden y el progreso. Fue una receta invariablemente repetida por ingleses, franceses, alemanes, holandeses e italianos en la India, Indochina y África. Cuando a principios del siglo XX estos países recuperaron su independencia, se liberaron de sus colonizadores pero no de la corrupción. Los tristes casos de Idi Amin, en Uganda, o de Bokassa, en el Imperio

Centroafricano, son dos cristalinos ejemplos. Por desgracia, no son los únicos. Se puede decir que la corrupción recorre el mundo; hoy se encuentra en países tan insospechados como el Japón o en regímenes tan democráticos como los de Inglaterra o Norteamérica. No hay que desesperar, al menos ahora se tiene conciencia del daño que produce, se habla de ella sin eufemismos y se la denuncia públicamente. Tratándose de una enfermedad que persiste desde hace siglos, estos pequeños gestos resultan pasos alentadores; eficaces remedios que tal vez presagian una posible cura. Sepino: El primer peaje. En el año 168, por la calle principal de Sepino, una próspera ciudad del imperio romano, pasaba regularmente el ganado estatal. Los magistrados locales exigían un pago por el uso de esa calle. Era una norma ilegal, pero Roma quedaba muy lejos y la policía de Sepino cumplía al pie de la letra con la orden de los jueces de la ciudad: si los ganaderos no pagaban peaje, se les confiscaban las cabras. Las ganancias de la maniobra se repartían equitativamente entre los servidores de la justicia y los servidores del orden. Un claro acto de corrupción que fue advenido por Cosimo, funcionario de la cancillería imperial, y rápidamente denunciado a los jueces superiores. Estos procedieron sin vacilación. En la puerta de la ciudad se grabó una orden que no dejaba dudas, decía: "Basseo Ruto y Macrinbio Vindice saludan a los magistrados de Sepino. Hemos recibido copia de la carta escrita a nosotros por Cosimo, liberto inscripto a la contaduría de Augusto. Absténganse de molestar a los conductores de los rebaños de cabras con gran daño para el fisco, para que no sea necesario un nuevo reclamo sobre esto y en los hechos, si el caso se repitiera, ser castigados."

D) SOCIAL

Al analizar las diferentes denuncias presentadas contra funcionarios de la Mutual este fenómeno parece útil encuadrarlo dentro de la categoría de problemas sociales, entendiendo por tales una condición que afecta a un

número significativamente considerable de personas, de un modo considerado inconveniente y que según se cree debe corregirse mediante diferentes acción que la entidad debe realizar.

Podemos analizar que en muchas veces estos hechos ilícitos denunciados han afectado a un número significativo de personas, o clientes que depositan su confianza en la entidad. Estos hechos deben ser considerada perjudiciales para los intereses de la institución, se debe visualizar algún tipo de conocimiento o reglamentación disponible que permita formular un conjunto de propuestas de solución alternativas, que probablemente tendrán las visiones, creencias e intereses de los diversos actores involucrados.

E) ECONOMICO

Estos hechos irregulares de acción u omisión significan para la Mutual grandes pérdidas económicas y trae consigo consecuencias tales como:

Disminuye:

- Los niveles de inversión de largo plazo.
- Recolección de impuestos, bonos, pagos de suministros.
- Los niveles de productividad
- El ritmo de crecimiento económico.

Incrementa:

- Los costos de transacción.
- Los riesgos y la incertidumbre económica.
- Las distorsiones en las funciones laborales.

-
- Los procesos largos y tediosos que causan graves daños económicos para la entidad.

Distorsiona:

- Los procesos de toma de decisiones.
- La selección de medidas a llevar adelante.
- La efectividad de las políticas internas, como los diferentes reglamentos que deben tomarse en cuenta y cumplirse.

II.2. DIAGNOSTICO DEL CONTROL LABORAL EN CUANTO A LAS RESPONSABILIDADES LABORALES ASIGNADAS

Los componentes de la estructura organizacional, tienen la responsabilidad y la obligación de dar cumplimiento a políticas e instrucciones que contienen los manuales vigentes aprobados por el directorio.

La aplicación y el cumplimiento de los manuales vigentes sumados a la responsabilidad laborales asignadas a las diferentes áreas de la institución requieren de una adecuada reglamentación para establecer los procedimientos a seguir por la Mutual de Ahorro y Préstamo Mutual La Paz, para la investigación de situaciones y denuncias de asuntos de apariencia irregular que puedan generar responsabilidad disciplinaria civil o penal, según corresponda a los funcionarios o ex funcionarios de la Mutual La Paz, con el propósito de determinar los eventuales motivos para determinar el archivo del caso, el inicio de una investigación preliminar, o bien, los posibles hechos que sustentaran el acto inicial de un procedimiento administrativo, civil o penal según la gravedad del caso.

La ausencia de un Marco Normativo Interno, equilibrado y transparente que regule el tratamiento de las denuncias y la investigación preliminar, es una limitación que acarrea grandes perjuicios a los intereses de Mutual La Paz.

Uno de los principales problemas, que sufre la entidad, es la falta de una reglamentación para establecer los procedimientos a seguir por la Mutual, para la investigación de situaciones y denuncias de asuntos de apariencia irregular que puedan generar responsabilidad disciplinaria civil o penal, según corresponda a los funcionarios o ex funcionarios de la Mutual La Paz, con el propósito de determinar los eventuales motivos y de esta manera proceder a rechazar la denuncia, iniciar una fase investigativa preliminar, o bien, los posibles hechos que sustentaran el acto inicial de un procedimiento administrativo, civil o penal según la gravedad del casos.

Se presentaron denuncias principalmente contra cajeros de Mutual La Paz que acarrearón grandes daños tanto económicos, como administrativos, que por falta de un adecuado tratamiento, ahora se ventilan procesos largos y costosos en los juzgados tanto civiles como penales y muchas veces con resultados desfavorables para la institución.

<p>Manuales</p>	<p>Los manuales son una herramienta laboral que todos los empleados de la institución deben conocer sin excusas, debido que al tener conocimientos del mismo se le facilitarán las actividades a realizar.</p>
<p>Puntos de Control Y Verificación</p>	<p>La institución debería contar con alguna estructura de control y verificación que le permita evaluar la calidad del servicio y aplicar correctivos cuando sea necesario.</p>

Ética y Conducta	La entidad debe procurar que el personal a cargo debe prestar el servicio, sea justo y honesto en la labor que desempeña.
---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CAPÍTULO III

TIPOS DE DENUNCIAS

III.1. DENUNCIAS SOBRE NEGLIGENCIA LABORAL

Para mantener una organización en el mercado, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad de bienes y servicios, haciendo que esta actitud sea un factor que prevalezca en todas las actuaciones.

En la Asociación de Ahorro y Préstamo Mutua La Paz se enfrenta con reiteradas quejas de los clientes con respecto a los servicios recibidos, entre éstas se encuentran las largas colas que con frecuencia se forman en la taquilla de atención a cajeros personalizados, lo cual incomoda a los clientes por el largo tiempo de espera para la realización de sus transacciones, la Mutua cuenta con diez cajas que por distintos motivos de distracción por parte de los cajeros en horario de atención al cliente no realizan una adecuada atención, los clientes con grandes sumas de dinero paralizan las colas ocasionando también demora para los demás clientes, congestión en las líneas, diariamente se recibe un alto número de quejas negligencia por parte de los funcionarios al momento de prestar el servicio, largas colas para la apertura de cuentas, cambio de libretas, chequeras, tarjetas de débito o crédito.

Mala atención por parte de los empleados hacia los clientes, escasez del material de oficina y ejecución inoperante de las transacciones solicitadas por el cliente.

Debido a la importancia que tiene este estudio para la efectividad operacional de la organización se ha considerado oportuno realizar una reglamentación para el tratamiento de denuncias e investigación para todo este tipo de denuncias y así lograr mejorar la calidad del mismo, en cuanto a la educación de las personas con valores culturales como la honestidad, puntualidad, espíritu de logro, entre otros.

III.2. DENUNCIAS SOBRE MALA ATENCIÓN AL CLIENTE

Las entidades financieras y en este particular caso la Mutual La Paz recibió quejas en la gestión 2010, concerniente a algunas denuncias de mala atención por parte de los empleados de la entidad, esto fue el principal motivo de quejas según cifras de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. Los bancos y entidades financieras son la entidad del sistema financiero Boliviano de la cual más se quejan los Bolivianos. Además, la mala atención por parte de los empleados del sector financiero fue el principal motivo de quejas según cifras de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

La calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona.

En tal sentido, los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las organizaciones que consiguen

adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que la Mutual La Paz, juntamente con los directivos deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección: la vida de la organización depende de ello.

III.3. DENUNCIAS SOBRE HECHOS ILICITOS

Entre los hechos ilícitos denunciados muchos de gravísima consecuencia que afecta los derechos del público e intereses de la entidad entre los mas graves encontramos.

➤ Hurto

El hurto, de acuerdo al diccionario Jurídico elemental de Guillermo Cabanellas de Torres es el delito contra la propiedad, la posesión o el uso consistente en el apoderamiento no autorizado de un bien mueble ajeno, con ánimo de lucro. Sin fuerza en las cosas ni violencia ni las personas, la sustracción aprovecha una oportunidad o un descuido, o explota una particular habilidad.

➤ Robo

De acuerdo al diccionario jurídico elemental de Guillermo Cabanellas de Torres, es la acción o efecto de robar, objeto o cosa robada, raptó impropia, precio abusivo, impuesto injusto; estrictamente, el delito contra la propiedad, consiste en el apoderamiento de una cosa o mueble, ajena, con el ánimo de lucro, y empleando fuerza en las cosas o violencia en las personas .

➤ Desfalco

Según el diccionario de Ciencias Jurídicas y sociales de Manuel Osorio, en el desfalco no es preciso que haya violación, ni tampoco es preciso que la

propiedad se retire de lugar que ocupa normalmente. El desfalco es punible únicamente de acuerdo con las leyes instituidas.

En resumen, el fraude podrá constituir desfalco o hurto, o ambos y podrá ser un delito de mala conducta o de felonía; y es siempre un crimen o un agravio. Podrá entablar acción judicial el estado o cualquiera de sus organismos o la persona agraviada.

Las diferentes denuncias suscitadas contra funcionarios de Mutual La Paz han coincidido que entre otras irregularidades encontradas tenemos:

- Robo de efectivo por no hacer cortes de caja diarios, una tarea importante en el control interno de la empresa que no debe descuidarse.
- No controlar correlativo de documentos en cortes de caja o contabilización lo cual es importante ya que de inmediato se evidencia la falta de algún documento que no fue operado oportunamente.
- Robo de facturas para vendérselas a otras empresas; se quedan con el IVA, lo cual tiene incidencia en la recaudación tributaria.
- Robo de papelería y suministros, a falta de control en las cantidades que cada trabajador consume al mes, se dan las bajas de papelería y suministros que afectan el patrimonio de las empresas.
- Uso inadecuado de la fotocopiadora, que conlleva el consumo de suministros (toner) y la depreciación del equipo, afectando directamente a la empresa, a falta de una buena administración de los recursos físicos y económicos de la misma.

- Uso inadecuado de los teléfonos, las llamadas telefónicas deben ser estrictamente de carácter oficial, relacionadas con el quehacer de las empresas y no para uso personal de los empleados y funcionarios.
- Falsificación de recibos de caja, a falta de numeración correlativa de los mismos y también por no contar con cortes de caja diarios, otorgando tiempo para el robo o fraude.
- Quedarse con los documentos de trabajo pendientes, el responsable debe mantener liquidadas todos sus pendientes conforme los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Robos por conocer el empleado que delinque la falta de conciliaciones financieras, a falta de un libro de bancos al día y el trabajo de las respectivas conciliaciones de saldos, a través de las cuales se pueden establecer faltantes o evidenciar errores que pueden estimarse como fraudes.
- Manipulación de información financiera y contable en los sistemas de información computarizada, para cometer un robo o fraude, con la participación de empleados y funcionarios o a través de personas externas.
- Robo de equipo de computación y mobiliario menor, a falta de un control a través del Libro de Inventarios que debe tener los ingresos respectivos de todos los bienes que forman el activo fijo de la empresa y un listado de los trabajadores responsables del equipo y del mobiliario menor.

- Que los empleados se paguen cosas personales con recursos de la empresa.

CAPÍTULO IV

CONSECUENCIAS NEGATIVAS QUE PUEDE ACARREAR ESTOS HECHOS ILICITOS O NEGLIGENTES PARA LA “MUTUAL LA PAZ”.

A) MERCADO

El factor clave de los servicios que ofrece una entidad financiera debe estar principalmente orientado hacia la dedicación en la atención al cliente, tanto al usuario interno como al externo, a veces por la mala coordinación de áreas, no se asegura la conformidad en la recepción del servicio y de ofrecerlo con pro actividad, eficiencia, responsabilidad y profesionalismo, según el requerimiento y necesidad. La Mutual debe enfocarse en lograr un servicio orientado a lograr la fidelización de los clientes en cada momento, una inadecuada atención la cliente trae consigo muchas consecuencias como la perdida de usuarios y por ende la disminución la capacidad patrimonial de Mutual La Paz.

B) CREDITO

Las distintas áreas encargadas de la evaluación de riesgos y desarrollo, deben actuar de manera responsable en la calificación del crédito. Por que se dio que en muchos casos no hicieron una correcta evaluación haciendo que la entidad otorgue créditos a personas insolventes, con los cuales ahora se tienen un sin

fin de procesos largos y tediosos que significan a la entidad graves e insubsanables daños económicos por esta mala calificación. Muchas veces las deficientes evaluaciones se realizan sin observar los diferentes manuales de procedimientos de préstamo que son de cumplimiento obligatorio.

Los encargados de las aprobaciones de crédito actuando negligentemente en el cumplimiento de sus labores, no realizan una adecuada evaluación al no verificar aspectos básicos para la otorgación de crédito como, por ejemplo:

- > No efectúan una adecuada evaluación de la capacidad de pago de los prestatarios.

- > No realizan un análisis de los antecedentes crediticios de los prestatarios.

- > No efectúan verificación sobre la situación patrimonial de los prestatarios.

- > No se efectúan una correcta diferencia de la vinculación de los representantes, representados y la garantía hipotecaria, actividad, así, como el destino del préstamo.

- > Muchas veces no toman en cuenta las disposiciones del ASFI.

Actuando de esta manera de forma negligente en la realización de su trabajo, donde se puede establecer claramente responsabilidades administrativas y por ende la responsabilidad civiles, puesto que se incumple disposiciones de cumplimiento obligatorio que se prevé en la constitución de préstamos de acuerdo con lo determinado en:

El Art. 10 del reglamento para la evaluación y calificación de cartera de crédito emitido por el ASFI, se establece que “previo al otorgamiento del crédito, la entidad financiera analizará; **el objeto de crédito, la fuente de pago, el flujo proyectado en relación al plan de pagos**”, entre otras normativas internas y

externas vigentes, que su observación es obligatoria para la otorgación de un crédito, significando estas omisiones como consecuencias un daño que es el detrimento en la integridad patrimonial en perjuicio en la privación de utilidad, provecho o ganancia como consecuencia del daño.

C) OPERATIVOS

Una inadecuada respuesta en cuanto a la eficiencia en las operaciones para la respuesta a los clientes al momento de procesar las operaciones en los servicios financieros o no financieros, trae como consecuencia la inconformidad del cliente / usuario, muchas veces se recabaron quejas de falta de oportunidad en la información, donde no se cumplieron compromisos de plazos fechas, los cuales acarreado consigo disconformidad en los servicios ofrecidos por la Mutual, esto debido a la irresponsabilidad de algunos funcionarios.

D) LEGALES

Otras de las consecuencias son que la entidad tuvo que enfrentar procesos largos y tediosos contra funcionarios que se dedicaban a obtener beneficios económicos indebidos en forma dolosa, para beneficiarse ilegalmente con dineros de asociados y que pertenecen a la Mutual, que pueden costar a la entidad rompimiento de convenios de prestación de servicios, ejemplo un caso de cobro de servicio de energía eléctrica en el cual el cajero no procesaba el cobro, poniendo este dinero en su cuenta personal, llegando los debidos reclamos después de un corte del servicios a nuestros usuarios, provocando este hecho graves daños económicos a la entidad que tuvo que hacerse cargo de las re conexiones y pagos de los consiguientes daños y perjuicios y casi significo un rompimiento de prestación de servicios con Electropaz,

CAPITUL V

LA NECESIDAD DE DESARROLLAR UN REGLAMENTO SOBRE DENUNCIAS EN CONTRA DE FUNCIONARIOS DE MUTUAL LA PAZ.

V.1 ANÁLISIS ANTE LA NECESIDAD

Las diferentes denuncias interpuestas al interior y exterior de la entidad financiera Mutual La Paz pueden ser desastrosos para cualquier organización, ya que pueden impedir que una institución logre sus objetivos legítimos, amenazar su credibilidad y su imagen pública, y debilitar el apoyo de los accionistas. Es esencial en cualquier ambiente institucional, asegurar el mantenimiento de la integridad, que el personal se adhiera a normas rigurosas de integridad y no condonar el fraude ni la corrupción o cualquier tipo de negligencia o actividad de acción u omisión de parte de los funcionarios de la institución que van contra los intereses de la Mutual La Paz y/o que es contraria a las normas legales y/o de la República que rigen la relación laboral.

La presente propuesta de reglamentación tiene como objetivo suministra un marco sistémico para orientar las acciones de la institución en la lucha contra las diferentes irregularidades que puedan presentarse dentro de la institución. La Mutual debe reitera y fortalecer su compromiso de abordar el tema de las diferentes denuncias interpuestas al interior de la entidad de manera global, en tres sectores separados pero estrechamente ligados uno con otro:

a). Asegurar que el personal de la Mutual actúe de acuerdo con los más altos niveles de integridad y que las políticas y procedimientos internos de la entidad estén orientados a la consecución de ese objetivo;

- b).** Asegurar que las actividades financiadas por la Mutual estén exentas de fraude y corrupción y que se las ejecute en un adecuado ambiente de control, y

- c).** Apoyar los programas que ayuden a la entidad a fortalecer la buena gestión de trabajo, mantener un adecuado nivel de trabajo y luchar contra todo tipo de irregularidad que pueda terminar en una denuncia que va contra los intereses de la institución.

Por ello es esencial que la Mutual asegure no sólo tener directrices y procedimientos claros destinados a que el personal se adhiera a normas del más alto nivel de integridad, sino también que los objetivos de la institución, sus principios y sus valores sean aplicados de una manera constante y digna de credibilidad.

Esta propuesta de reglamentación y cualquier política adoptada por la entidad serán instrumentos muy importantes para delinear la conducta adecuada de todo el personal. Deben ser claras e inequívocas al establecer los parámetros de conducta relativos a las responsabilidades oficiales y a las cuestiones de conducta individual de otros miembros del personal. Sin embargo, deben ser revisadas para que expresen claramente los procesos para el tratamiento de cualquier denuncia sobre violaciones a las normas de la conducta que se espera del personal y asegurar que se proteja el debido proceso. Es esencial, también, que se haga un mayor esfuerzo para asegurar que todos los miembros del personal, incluidos el directorio, tengan conocimiento de las disposiciones de la reglamentación.

La Administración deberá rápidamente asumir la tarea de revisar las políticas y procedimientos internos de la entidad, entre ellos esta propuesta de reglamentación para el tratamiento de las diferentes denuncias que se puedan suscitar al interior de la Mutual La Paz, además de su tratamiento para así llegar a establecer la existencia e inexistencia de responsabilidad, de manera

de asegurar que sean eficaces y pertinentes al delinear las normas de conducta adecuadas y al atender los riesgos de fraude y corrupción. Este tipo de políticas y procedimientos deberán ser reeditadas y puestas a disposición de todo el personal actualmente en funciones en la entidad. El personal existente (incluidos el directorio) en la central de la Asociación para el ahorro y préstamo Mutual La Paz como en sus diferentes sucursales, se deberá difundir esta reglamentación en caso de recibir aprobación.

En esta reglamentación se tratará de revisar y ajustará los procedimientos existentes para presentar e investigar las denuncias de conducta irregular de acción u omisión, de manera de asegurar que los mecanismos para presentación de las denuncias sean eficientes y que el denunciante quede protegido de cualquier represalia. El personal de la Mutual deberá estar en conocimiento de la existencia de estos mecanismos, de la seriedad con que se desarrollarán tales investigaciones y de los procedimientos a seguir para presentar cualquier denuncia.

Cualquier miembro del personal que presente una acusación deberá conocer de antemano qué procesos él o ella desatará con una denuncia y tener derecho a una total protección y a un proceso que sea tanto eficiente como discreto. Lo más importante es que ese empleado o empleada confíe en que se hará justicia y que, en todos los casos, se aplicarán normas uniformes de integridad.

Es importante para la cultura de la entidad asegurar que los funcionarios tengan siempre conciencia de su responsabilidad como empleados la Mutual La Paz en lo relativo a cumplir sus obligaciones laborales de manera profesional y competente y a comportarse como buenos profesionales. No existirán privilegios e inmunidades en la entidad, para no ser utilizados por el personal como escudo para eludir el cumplimiento de sus obligaciones personales y judiciales en sus respectivas áreas.

La revisión de los procedimientos para presentar denuncias de conducta irregular incluirá la posibilidad de aplicar mecanismos para denuncias anónimas de supuestos actos ilícitos con el fin de iniciar la investigación de rigor. Aunque esos mecanismos pueden ser considerados como una vía adicional para que la institución reciba denuncias de **conducta indebida de su personal**, existe el riesgo de que puedan ser utilizados de manera irresponsable y que contribuyan a erosionar las relaciones de mutuo respeto y confianza entre colegas en el ambiente de trabajo.

Dado que las mejoras en el desempeño ético de las funciones se logra también asegurando una mayor transparencia en la difusión de la información, el principio directriz debe ser que todos los resultados de las investigaciones llevadas a cabo se difundan internamente. En la determinación de cómo aplicar este principio, queda claro que dicha difusión debe asegurar que las personas o instituciones inocentes no resulten perjudicadas.

Este proyecto de reglamentación busca lograr un compromiso explícito de parte de la Mutual de asegurar la integridad en la conducción de sus operaciones en sus diferentes áreas, esperando de esta manera lograr que la Mutual funcione con eficiencia, transparencia y responsabilidad, será una contribución importante al desarrollo social y económico de la entidad.

La Prevención, Detección, Investigación y Reporte de Denuncias, es la tarea más importante que quiere lograr este proyecto de reglamentación. Esta propuesta de reglamentación busca establecer guías para estas actividades con conceptos respecto al cuidado profesional y tiene por objeto reglamentar los diferentes procesos que se inicien en la institución por los actos que contravengan el ordenamiento jurídico y las normas que regulan la conducta funcionaria del trabajador de Mutual La Paz

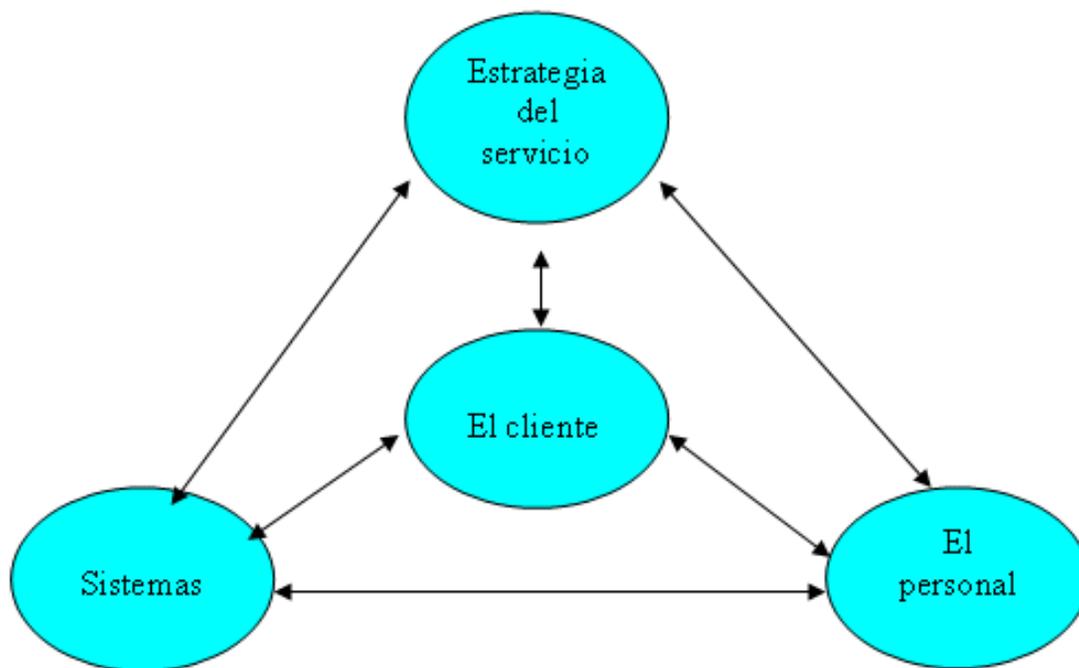


Figure 1. El **personal** de Mutual La Paz, debe prestar una adecuada atención al **cliente**, para esto necesita de **estrategias** de trabajo, como un adecuado **sistema** de reglamentaciones para el caso de denuncias.

V.2. PROPUESTA DE REGLAMENTACIÓN

Reglamento para el Trámite de Denuncias e Investigaciones Preliminares en la Asociación Para el Ahorro y Préstamo Mutual La Paz

CAPÍTULO I.

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objetivo

El objetivo de este reglamento es establecer los procedimientos a seguir por la Asociación para el Ahorro y Préstamo Mutual La Paz, para la investigación de situaciones y denuncias de asuntos de apariencia irregular que puedan generar responsabilidad disciplinaria, civil o ambas, según corresponda, a los funcionarios y ex funcionarios de la Mutual La Paz., con el propósito de

determinar los eventuales motivos para ordenar el archivo del caso, el inicio de una investigación preliminar, o bien, los posibles hechos que sustentaran el acto inicial de un Procedimiento Administrativo, en los términos que se expondrán.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación*

Este reglamento se aplicará a todos los servidores y ex servidores de la Asociación Para el Ahorro y Préstamo Mutua La Paz y regirá el trámite de las denuncias que se presentan y las investigaciones preliminares que se ordenen realizar.

Artículo 3. *Definiciones*

Para los efectos del Reglamento, se entiende por:

Administración: Órgano competente de la Asociación para el Ahorro y Préstamo Mutua La Paz para llevar a cabo una determinada función.

Denuncia: Es la noticia pública o privada que se pone en conocimiento de la Institución en forma escrita o por cualquier otro medio, y excepcionalmente de manera verbal, de un supuesto hecho irregular para que se investigue, con el fin de determinar las responsabilidades disciplinarias, civiles o ambas que correspondan sobre los presuntos responsables.

Dependencia: Unidad administrativa dentro de la estructura organizacional de la Institución.

Ex servidores: Los hombres y mujeres que prestaron sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros a la Institución o a nombre y por cuenta de ésta como parte de su organización, en virtud de un acto válido y eficaz de investidura, con entera independencia del carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente o público de la actividad respectiva. Se asimila a este término el de ex servidor público, ex funcionario, ex empleado, ex encargado de servicio y demás similares.

Hecho Irregular: Toda acción u omisión de un funcionario que en el desempeño de sus deberes o con ocasión de éstos, transgreda la normativa interna o externa aplicable a la Institución, pudiendo derivar de ello responsabilidad disciplinaria, civil o ambas según lo dispuesto en el

ordenamiento jurídico.

Institución: Asociación Para el Ahorro y Préstamo Mutuo La Paz incluyendo sus sucursales.

Gerencias: Servidores con categoría igual o superior al ejecutivo de área, que ejercen autoridad jerárquica formal sobre otros servidores de la Institución.

Reglamento: El presente instrumento normativo.

Servidores: Los hombres y mujeres que prestan sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros a la Institución o a nombre y por cuenta de ésta como parte de su organización, en virtud de un acto válido y eficaz de investidura, con entera independencia del carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente de la actividad respectiva.

CAPÍTULO II.

De la Denuncia

Artículo 4. *Del deber de denunciar*

Todo funcionario de la Institución que tenga conocimiento de eventuales hechos de los cuales se pueda presumir en forma razonable, la existencia de una posible falta cometida por alguno de los servidores de la Institución, deberá denunciarlo ante su respectiva gerencia de área Administrativo o la auditoría interna correspondiente de la Institución.

Artículo 5. *De la admisibilidad de la denuncia*

Cuando inmediato superior Administrativo o la auditoría interna correspondiente tengan conocimiento de una denuncia presentada en contra de un servidor de la Mutual La Paz, deberá valorar la procedencia y admisibilidad de la tramitación de la denuncia, en función del costo, la complejidad y el impacto para tramitarla o desestimarla, aplicando para ello los criterios de razonabilidad y objetividad lo cual dejará constando en una resolución razonada. Asimismo, la Institución tendrá el deber de tramitar las denuncias que interpongan los ciudadanos por supuestas irregularidades cometidas por sus funcionarios, en los términos de este reglamento.

Artículo 6. De la protección del denunciante

La Mutual está obligado a proteger la identidad del denunciante desde que la denuncia es interpuesta e incluso luego de concluido el respectivo procedimiento administrativo, en caso de llevarse a cabo; no obstante, las autoridades judiciales y quienes se encuentren legitimados podrán solicitar la información pertinente, ante la posible existencia de un delito contra el honor de la persona denunciada, situación que deberá explicarse detalladamente en la correspondiente solicitud. Asimismo, el denunciante tendrá derecho a que se le comunique el resultado de su gestión, siempre y cuando hubiera señalado lugar para oír notificaciones.

Tanto en el caso de admitir como de rechazar la denuncia, la Administración, o auditoría interna correspondiente, deberán informar al denunciante mediante resolución razonada los argumentos de aceptación o rechazo de su gestión.

Artículo 7. Del plazo para analizar denuncias

Cuando la denuncia se presente ante una auditoría interna, ésta llevará a cabo, en el plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la denuncia, un breve análisis de la misma para lo cual podrá requerir la asesoría jurídica del órgano al que pertenece, luego de lo cual procederá conforme a lo siguiente:

- a. Trasladar la denuncia al inmediato superior Administrativo correspondiente para que éste sea el que decida el trámite a seguir. Igual procedimiento se seguirá cuando se estime que el asunto debe ser tramitado por otra auditoría interna de la Institución.*
- b. El archivo directo de la denuncia cuando se determine que no existen elementos que indiquen la eventual comisión de una falta disciplinaria o responsabilidad civil.*
- c. El inicio de una investigación preliminar a su cargo cuando se considere competente y existan elementos en la denuncia que ameriten una revisión y*

verificación más exhaustiva para decidir su archivo o la recomendación de la apertura de un procedimiento administrativo.

d. Proponer directamente ante la autoridad competente, la apertura de un procedimiento administrativo cuando hayan indicios suficientes en la denuncia que permitan concluir la eventual comisión de una falta disciplinaria, responsabilidad civil, o ambas.

e. En caso que de los hechos indagados se desprendiera la probable existencia de un delito, requerirle a la Administración que presente, o bien gestionar directamente la correspondiente denuncia ante la Autoridad Judicial competente, sin que ello impida continuar con los trámites administrativos disciplinarios o civiles internos.

f. Cuando, a criterio del Auditor Interno la denuncia esté incompleta o requiera más información, ésta se le solicitará al denunciante cuando ello sea posible, con el fin de completar o ampliar su denuncia; en este caso se interrumpirá el plazo de revisión de la denuncia hasta la presentación de los aspectos requeridos previamente.

Cuando la auditoría interna correspondiente remita a la Administración una recomendación para la apertura de un procedimiento administrativo, el órgano competente de tomar la decisión, de previo a pronunciarse sobre ella, podrá adoptar las medidas que estime pertinentes para decidir lo que corresponda.

Artículo 8. Del plazo para tramitar denuncias

En el caso de que la denuncia haya sido presentada ante el inmediato superior administrativo o remitida a éste por la auditoría interna correspondiente, dicho inmediato superior, en forma directa o mediante encargo a la Dependencia o funcionario bajo su competencia que estime pertinente, rendirá en el plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la denuncia o efectuada la asignación, un breve análisis de la misma para lo cual podrá requerir la asesoría jurídica del Área Legal, luego de lo cual el citado Jerarca ordenará lo siguiente:

- a. El archivo de la denuncia cuando se determine que no existe la eventual comisión de una falta disciplinaria o responsabilidad civil.*
- b. El inicio de una investigación preliminar cuando existan elementos en la denuncia que ameriten una revisión y verificación más exhaustiva para decidir acerca del archivo del asunto o bien la apertura de un procedimiento administrativo.*
- c. La apertura directa o por medio de la autoridad interna que corresponda, de un procedimiento administrativo cuando hayan indicios suficientes en la denuncia que permitan concluir la eventual comisión de una falta disciplinaria, responsabilidad civil, penal o ambas.*
- d. En caso que de los supuestos hechos indagados se desprendiera la probable existencia de un delito, se presentará la correspondiente denuncia ante la Autoridad Judicial competente, sin que ello impida continuar con los trámites administrativos disciplinarios o civiles internos.*
- e. Cuando a criterio del Superior Jerárquico la denuncia esté incompleta o requiera más información, ésta se le solicitará al denunciante cuando ello sea posible, con el fin de completar o ampliar su denuncia; en este caso se interrumpirá el plazo de revisión de la denuncia hasta la presentación de los aspectos requeridos previamente.*

Artículo 9. De las denuncias anónimas

No se dará trámite a las denuncias que sean presentadas en forma anónima. En casos excepcionales podrá abrirse de oficio una investigación preliminar, cuando con ésta se reciban elementos de prueba que den mérito para ello; caso contrario, la Autoridad respectiva dispondrá su archivo sin más trámite. Asimismo, se rechazarán en cualquier momento, incluso desde su presentación y mediante resolución motivada, las denuncias en donde se presenten las siguientes circunstancias:

- a. Las que no sean de la competencia de la Institución, en cuyo caso deberán canalizarlas a las instancias públicas competentes, si éstas se conocen. Si la*

instancia es privada se procederá a su archivo dejando constancia de esta circunstancia y notificándola al denunciante de ser posible.

b. Las que sean manifiestamente improcedentes o infundadas.

c. Las que sean reiterativas porque contienen aspectos que ya fueron atendidos.

d. Las que se refieran únicamente a intereses particulares del ciudadano en relación con conductas u omisiones de la Administración que les resulten lesivas de alguna forma, y para cuya solución exista un procedimiento específico contemplado en el ordenamiento jurídico vigente.

e. Las gestiones que bajo el formato de denuncia sean presentadas con la única finalidad de ejercer la defensa personal sobre situaciones cuya discusión corresponda a otras sedes, ya sean administrativas o judiciales.

CAPÍTULO III.

De la Investigación Preliminar

Artículo 10. *Objetivo de la investigación preliminar*

El objetivo de las investigaciones preliminares de la Asociación Para el Ahorro y Préstamo Mutua La Paz será que la Administración y las auditorías internas recaben la información necesaria de lo denunciado, definan los supuestos hechos del caso, examinen los procedimientos seguidos y establezcan las posibles infracciones cometidas; para ello, no deben necesariamente seguirse las reglas del debido proceso y derecho de defensa al funcionario o ex funcionario denunciado.

El resultado de la investigación preliminar servirá como motivo del acto mediante el cual se ordena iniciar el procedimiento administrativo, o bien, para que ordene el archivo del asunto.

Artículo 11. *Del área encargada de la investigación preliminar*

Con excepción de lo dispuesto en el artículo anterior sobre la competencia de las auditorías internas en esta materia, corresponde al Área Legal de la Institución, llevar a cabo las investigaciones preliminares que se ordenen en la

Mutual La Paz, Cuando se esté ante casos que deban conocer asuntos directamente relacionados con el personal del Área Legal o su equivalente en los órganos desconcentrados de la Mutual La Paz, el Jerarca Superior Administrativo respectivo nombrará un órgano ad hoc para su conocimiento. En los casos en que las personas investigadas sean de nombramiento de Junta Directiva, la investigación preliminar estará a cargo de personas ajenas a la Institución, nombradas específicamente para ese cometido.

Artículo 12. Del trámite de la investigación

La investigación preliminar se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

a. Se inicia con la decisión administrativa o de la auditoría interna correspondiente de llevarla a cabo, emitida por el funcionario o el órgano competente para estos efectos.

Esta decisión encabezará el expediente que a partir de ese momento se deberá formar y estará motivada.

b. Toda investigación preliminar deberá realizarse en el plazo de tres semanas máximo y finalizará con la emisión del respectivo informe, salvo que la complejidad del caso o situaciones calificadas justifiquen por parte del superior jerárquico del órgano investigador, el otorgamiento de un plazo mayor, siempre y cuando ello no implique la eventual prescripción del asunto.

c. Durante el trámite de la investigación se podrá solicitar la colaboración de otras áreas, instituciones en los aspectos relacionados con su competencia, lo anterior con las limitaciones que el ordenamiento jurídico establece.

d. La investigación deberá recabar la prueba testimonial, documental o de cualquier otro tipo necesaria para el análisis de la situación denunciada. Para ello se podrá entrevistar a los presuntos involucrados o a quienes pudieran conocer algún aspecto relacionado con lo investigado, y la citación que se haga para estos efectos deberá realizarse al menos dos días hábiles antes de la entrevista, salvo casos de urgencia que amerite su presencia inmediata. Dicha citación deberá contener como mínimo lo siguiente:

i. Breve indicación del motivo de la investigación.

ii. Las calidades, en caso de conocerse, de la persona que se entrevistará según lo investigado.

iii. La prevención del derecho de abstenerse de declarar o de hacerlo en cualquier otro momento entratándose de los funcionarios denunciados, bajo el entendido de que dicha abstención no implicará una presunción sobre su culpabilidad.

e. Un resumen sucinto pero suficiente de lo expresado en estas entrevistas en relación con lo investigado se consignará en un acta que se levantará para estos efectos, en la cual deberá consignarse la fecha, hora de inicio y conclusión y lugar de la entrevista, así como el nombre y firma de todos los presentes, teniendo derecho el compareciente de aclarar cualquier detalle consignado en ella antes de su firma. Si el entrevistado no quisiera firmar el acta, se dejará constancia de ello con los motivos que se aleguen al respecto, si los hay.

Artículo 13. De los resultados de la investigación

El Área Legal, su equivalente en los órganos desconcentrados de Mutual La Paz, o la auditoría interna correspondiente, rendirán un informe escrito sobre los resultados de la investigación que deberá contener como mínimo lo siguiente:

a. *El motivo que originó la investigación.*

b. *Una descripción de la situación investigada.*

c. *Los resultados de la investigación realizada en la forma más detallada posible, indicando posibles responsables de la misma.*

d. *Indicar los eventuales daños o perjuicios que pudieran haberse provocado con motivo de la situación investigada, señalando su cuantía, origen y eventuales responsables. De no tenerse cuantificado un perjuicio al momento de la emisión del informe así se hará constar e indicará las razones para ello.*

e. *Firma del encargado del área investigadora designada, así como del funcionario que realizó la investigación. En el caso de la auditoría interna correspondiente, el informe será firmado por el Auditor o Subauditor Interno como los superiores del área investigadora.*

Artículo 14. *Del plazo para rendir informe*

El informe que rinda el área investigadora designada será remitido inmediatamente a la Asesoría Jurídica del órgano al que pertenece, la que en un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la recepción de dicho expediente lo analizará, y salvo que lo devuelva por estimar que la investigación debe ampliarse o aclararse, se pronunciará sobre los siguientes aspectos:

a. *Razonabilidad de la apertura de un procedimiento administrativo o el archivo del asunto.*

b. *En el caso de que lo recomendado sea la apertura de un procedimiento administrativo, deberá indicar el nombre y número de cédula (si se conoce) de la persona o personas a investigar, los supuestos hechos que ocurrieron (intimación), las eventuales faltas disciplinarias o responsabilidades civiles que corresponderían en caso de verificarse dichos hechos, así como las sanciones y de ser posible los montos que podrían llegar a imponerse al comprobarse dichas responsabilidades (imputación);*

c. *Si el procedimiento administrativo es ordinario o sumario, ello según la eventual falta cometida.*

d. *El funcionario competente para dictar el acto inicial y final del procedimiento administrativo y fungir como su órgano decisor.*

Si el funcionario investigado está ubicado en la Area Legal que debe valorar el resultado de la investigación preliminar, el Superior Jerárquico Administrativo solicitará la respectiva valoración a cualquier otro de los órganos legales que integran la Institución siguiendo para ello un rol que deberá respetar.

El criterio que rinda la Asesoría Jurídica para estos efectos formará parte del expediente del caso, y si en él se recomienda la apertura de un procedimiento administrativo deberá remitirlo para su decisión, conjuntamente con un proyecto de acto inicial, al área competente para dictarlo.

Artículo 15. *De los funcionarios nombrados por la Junta Directiva*

En los casos en que las personas investigadas sean de nombramiento de Junta Directiva, la investigación preliminar estará a cargo de personas ajenas a la Institución, nombradas específicamente para ese cometido.

Artículo 16. De los informes de las auditorías internas

Los informes preliminares elaborados por las auditorías internas en que se recomiende la apertura de procedimientos administrativos se comunicarán a la Gerencia, a la Directiva o al Jerarca Superior Administrativo que corresponda.

Artículo 17. De la tramitación del expediente

Recibido el expediente completo por parte del órgano competente para dictar su archivo o el acto inicial del procedimiento administrativo, se actuará conforme a lo siguiente:

a. Dictar el archivo del asunto, cuando así lo considere pertinente, dejando razón de los motivos que sustentan su decisión, todo lo cual será informado a los funcionarios relacionados con el resultado de la investigación preliminar.

b. En aquellos casos en los que se evidencie que no existe una responsabilidad laboral pero si una eventual responsabilidad civil resarcitoria, de previo a ordenarse la apertura del respectivo procedimiento administrativo, el Jerarca Superior Administrativo correspondiente podrá poner en conocimiento de los eventuales responsables los resultados de la investigación, a fin de agotar la posibilidad de un acuerdo para resarcir el perjuicio sin necesidad de la realización de un procedimiento administrativo, sin que ello implique el pre juzgamiento de la causa. Del resultado de esta conciliación deberá dejarse constancia escrita y la persona que eventualmente se investigaría tendrá derecho a que lo asista un profesional en Derecho cuando así lo considere pertinente. El incumplimiento de este acuerdo, o la falta del mismo, facultará a la Administración a la inmediata apertura del procedimiento administrativo correspondiente.

c. Entratándose de asuntos relacionados con posibles faltas disciplinarias se procederá en forma inmediata a dictar el acto inicial del procedimiento administrativo.

d. En el caso de las investigaciones preliminares realizadas por las auditorías internas, la Junta Directiva, la Gerencia o el Órgano Superior Administrativo correspondiente, dictará el acto inicial una vez aceptado el respectivo informe con la relación de hechos y la recomendación de iniciar el procedimiento administrativo.

SECCIÓN
CONCLUSIVA

CAPITULO VI

VI.1. ELEMENTOS DE CONCLUSIÓN

C) PRIMERA CONCLUSIÓN

Al término de este proyecto se puede concluir que en la actualidad las actividades irregulares por parte de funcionarios de las distintas empresas tanto públicas como privadas es un “cáncer” que invade y crece cada día más en las economías de la mayoría de los países alrededor del mundo. Este hecho tiene gran impacto tanto en lo social como en lo económico, significando una gran perjuicio para la Mutual La Paz, ya que se ve debilitados los valores éticos y morales en algunos funcionarios que defraudan la confianza depositados en ellos. Estos hechos irregulares se dan tanto en el ámbito público como en el privado y este debilitamiento lleva a aceptar como un costo inevitable la pérdida de clientes y la rebaja de confianza en los servicios ofrecidos por la entidad, esto a causa de algunos funcionarios que realizan hechos que van en contra de las buenas costumbres.

Es por esta razón que surge la necesidad *de implementar un reglamentó para el tramite de denuncias e investigaciones preliminares en la asociación de ahorro y préstamo para la vivienda mutual la paz* para tratar de combatir esta “enfermedad” que atenta contra los planes de crecimiento de la entidad, esto porque con una adecuada tratamiento, la Mutual tendrá la capacidad de luchar contra estos hechos de acción u omisión.

Es de suma importancia concluir que en cuanto al desarrollo en función a las diferentes denuncias presentadas en la Mutual, la variable decisiva un reglamento para el tratamiento de denuncias. Cuanto mejor mas se trabaje en una adecuada reglamentación para el tratamiento de denuncias, menor es la

tolerancia frente a esos hechos de irregularidad y, en consecuencia, su grado disminuirá.

Por último, con este trabajo hemos llegado a muchas conclusiones como también nos ha orientado para que en un futuro seamos unos profesionales con ética leales y ante todo honrados ya que si hay una razón al caso de la corrupción nace desde la ética profesional llámese como se llame la profesión.

B) SEGUNDA CONCLUSIÓN

Un reglamento adecuado será un instrumento muy importante para delinear la conducta adecuada de todo el personal. Deberá ser clara e inequívoca al establecer los parámetros de conducta relativos a las responsabilidades oficiales y a las cuestiones de conducta individual de todos los miembros del personal. Sin embargo, debe ser revisada para que expresen claramente los procesos de tratamiento de cualquier denuncia sobre violaciones a las normas de conducta que se espera del personal y asegurar que se proteja el debido proceso. Es esencial, también, que se haga un mayor esfuerzo para asegurar que todos los miembros del personal de la Mutual, incluidos, tengan conocimiento de las disposiciones del reglamento.

La Mutual La Paz, tiene una preocupación acerca del impacto negativo de todos los hechos denunciados a lo largo de la gestión 2010, sobre el desarrollo y acerca del riesgo que significa estos hechos irregulares, para su cultura institucional. Por lo tanto, es oportuno y adecuado que la institución articule una aproximación sistémica y comprensiva para luchar contra las irregularidades, tomando en cuenta la necesidad de la entidad.

IV.2. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

La Administración deberá rápidamente asumir la tarea de revisar las políticas y procedimientos internos de la Mutual, Esas políticas y procedimientos deberán ser reeditados y puestas a disposición de todo el personal.

Se debe emprender un esfuerzo muy grande para: a) asegurar que el personal de la Mutual actúe de acuerdo con los más altos niveles de integridad y que las políticas y Procedimientos internos de la institución se orienten a la consecución de ese fin; b) Reducir al mínimo el riesgo de corrupción y de denuncias, actuando el personal con transparencia y dentro del marco de un ambiente de control adecuado; y c) Apoyarse entre entidades financieras siempre a la cabeza de ASFI en sus programas para mejorar su atención, consolidar de esta manera un buen trabajo y luchar contra la corrupción.

Se debe favorecer la transparencia de la información en general; se debe actualizar los sistemas de gratificaciones y sanciones; además, se debe difundir reglamentaciones claras y sencillas que deben ser aplicadas para fortalecer la integridad como elemento clave de la cultura de la Mutual.

La Mutual deberán consolidar sus defensas sobre la base de un sistema de toma de decisiones prudente y transparente, de la calidad en el diseño de proyectos, de una Supervisión responsable y de un régimen de evaluación escrupuloso, puesto que una Acción preventiva firme es el instrumento más eficaz para asegurar un trabajo seguro.

La Mutual debe apoyar los esfuerzos para lograr una reglamentación eficaz, para tratar de lograr un trabajo más responsable, eficiente y profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- * Reglamento Interno de Trabajo, Resolución Ministerial N. 406/07 de 10 de agosto de 2007.
- * Manual de Políticas de Préstamo, aprobado por Resolución de Directorio N. 030/02 del 23 de diciembre de 2002.
- * Manual de Evaluación y Calificación de Cartera, aprobado por Resolución de Directorio 30/2002 de 23 de febrero de 2002.
- * Estructura Orgánica de Mutual La Paz, aprobada por Resolución de Directorio 029/02 de 09 de febrero de 2002.
- * Manual de Procedimientos para la Contratación de Depositarios, para bienes inmuebles adjudicados, aprobado por: Acta de Directorio 075/2002 de 17 de agosto de 2006.
- * Espaza Calpe diccionario enciclopédico, editorial Argentina S.A 2005.
- * Constitución Política del Estado, publicado el año 2009.
- * Modernas Tendencias del Derecho en América Latina, Palomino Manchego, José F. y Velásquez Ramírez Ricardo.
- * Código Civil, decreto ley N. 12760 de 6 de agosto de 1975, en vigencia desde el 2 de abril de 1976, editorial UPS, primera edición.
- * Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales de Manuel Ossorio, actualizada y corregida por Guillermo Cabanellas de las Cuevas, 25^a edición.
- * Derecho Romano, de Saavedra María Josefa.

* www.es.wikipedia.org.bo.

* Cabanellas de Torres Guillermo. Diccionario Juridico Elemental, Editorial Heliaster S.R.L.

* Bolivia Ley N. 1488 de 14 de abril de 1993, Ley de Bancos y Entidades financieras.

* Osorio Manuel , Diccionario de Ciencias Juridicas, Politicas y Sociales , Editorial Eliasta.

* Internet – Google.

ANEXOS