

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



**MONOGRAFÍA**

**“PROPUESTA MODELO DE RECGLAMENTO PARA UN ADECUADO  
REGIMEN DE CARTERA SEGÚN LA CUANTÍA DE LOS PROCESOS  
EN LA ASOCIACIÓN MUTUAL DE AHORRO Y PRESTAMO PARA LA  
VIVIENDA LA PAZ ”**

**POSTULANTE : Ovidio Aruquipa Zuleta**

**TUTOR ACADÉMICO : Dr. JUAN RAMOS MAMANI**

**TUTOR INSTITUCIONAL : Dra. Carmen Rodas Ruiz**

**Asoc. Mutual de Ahorro y Préstamo para  
la Vivienda “La Paz”**

**La Paz - Bolivia**

**2011**

## INDICE GENERAL

	Pág.
- PORTADA	
- DEDICATORIA .....	I
- AGRADECIMIENTOS .....	II
- PROLOGO .....	III
- INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPITULO I</b>	
<b>LA INFORMACIÓN ENTRE EL DEPARTAMENTO LEGAL Y EL DE RECUPERACIÓN PRE - JUDICIAL</b>	
1. Consideraciones Generales .....	2
2. Marco Institucional .....	3
3. Características .....	4
3.1. Liquidez .....	4
3.2. Solvencia .....	5
3.3. Rentabilidad .....	6
<b>4. Régimen de cartera</b> .....	6
4.1. Cartera Positiva .....	8
4.2. Cartera Negativa .....	8
<b>5. Productos Financieros</b> .....	11
5.1. Productos Crediticios .....	11
5.2. Productos No Crediticios .....	12
<b>6. Asignación de créditos morosos en proceso judicial.</b> .....	13
6.1. Crédito Bancario .....	14
6.2. Acreedor. ....	15
6.3. Deudor. ....	16
6. 4. Mora del deudor. ....	16
6.5. Garantes .....	19
6.6. Carpetas .....	20
6.7. Interés .....	25
6.7.1. Interés Corriente .....	26
6.7.2. Interés Vencido .....	27
6.7.3. Interés Moratorio .....	27
6.7.4. Características .....	29

<b>7. Departamento legal.</b>	
7.1. Características .....	30
7.1.1. Área Consultiva .....	30
7.1.2. Área Contenciosa .....	36
7.2. Funciones .....	36
7.3. Obligaciones .....	38
<b>8. Departamento de Recuperación Pre - Judicial</b>	
8.1. Características .....	40
8.2. Auxiliares de Recuperación .....	42
8.3. Funciones .....	43
8.4. Obligaciones .....	44
<b>9. Interdependencia entre el Departamento legal y el de Recuperación</b>	
Pre - Judicial. ....	45
9.1. Medidas Precautorias para la Recuperación de capital	
Empleado en ambos departamentos en la Mutual “La Paz” .....	46
9.2. Medios de Recuperación de capital empleados en ambos	
Departamentos Mutual “La Paz” .....	51
<b>CAPITULO II</b>	
<b>LA CELERIDAD DE TRÁMITES CON LA REDUCCIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>SEGÚN LA CUANTIA Y LA EFECTIVA GESTIÓN DE COBRANZA.</b>	
1.Consideraciones Generales .....	56
2.Cuantía .....	57
3. Cobranza Pre Judicial.	
3.1. Definición .....	58
4.Cobranza Judicial. ....	59
4.1. Definición .....	59
4.2. Objetivo .....	59
5. Proceso Ejecutivo.	
5.1. Concepto .....	60
5.2. Antecedentes Históricos .....	61
5.3. Características .....	65
6. Proceso Coactivo.	
6.1. Concepto .....	65

6.2. Antecedentes Históricos .....	66
6.3. Características .....	66
<b>7. Gestión de Cobranza.</b>	
7.1. Definición .....	68
7.2. Principios .....	68
7.3. Modalidad de procedimiento de cobro .....	70
7.4. Aplicación de Medidas Precautorias .....	72
7.5. Zonificación .....	72
8. limitaciones .....	72
<b>CAPITULO III</b>	
<b>PROYECTO DE REGLAMENTO INTERNO PARA UN ADECUADO</b>	
<b>RÉGIMEN DE CARTERA DE ACUERDO A LA CUANTIA DE LOS</b>	
<b>PROCESOS.</b>	
1. Antecedentes .....	74
2. Motivos .....	75
<b>TITULO I</b>	
<b>DISPOSICIONES GENERALES</b>	
<b>CAPITULO I</b>	
Objetivo, cumplimiento y ámbito de aplicación .....	76
<b>CAPITULO II</b>	
Disposiciones Generales .....	77
<b>CAPITULO III</b>	
Derechos, Deberes y prohibiciones .....	77
<b>TITULO II</b>	
<b>ASIGNACION DE CARTERA SEGÚN CUANTIA</b>	
<b>CAPITULO I</b>	
Asignación de cartera según cuantía .....	79
<b>CAPITULO II</b>	
Distribución de casos según la estructura organizacional.. ..	81
<b>TITULO III</b>	
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	
<b>CAPITULO I</b>	
Dependencia e Interdependencia .....	82

CAPITULO II	
Jefe de Departamento de Recuperación Pre- judicial .....	82
<b>TITULO IV</b>	
<b>APOYO ADMINISTRATIVO</b>	
CAPITULO I	
SUPERVISOR DE RECUPERACIÓN .....	83
CAPITULO II	
Auxiliar de Recuperación Pre - Judicial. ....	84
<b>TITULO V</b>	
<b>DEPARTAMENTO LEGAL</b>	
CAPITULO I	
Jefe de Departamento legal .....	85
CAPITULO II	
Supervisor legal. ....	87
CAPITULO III	
Asesores legales del Área Consultiva .....	87
CAPITULO IV	
Asesores legales del Área Contenciosa .....	88
<b>TITULO VI</b>	
<b>REGIMEN DISCIPLINARIO</b>	
CAPITULO I	
Sanciones .....	89
CAPITULO II	
Infracciones .....	91
CAPITULO III	
Proceso Interno .....	91
<b>TITULO VII</b>	
<b>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</b>	
<b>CAPITULO I</b>	
Disposiciones Transitorias .....	92
Conclusiones .....	93
Recomendaciones y Sugerencias .....	93

## **BIBLIOGRAFIA.**

### DEDICATORIA.

El presente trabajo de grado se lo dedico a Dios quien es el autor directo de todos mis logros, el cual me concedió los medios para lograrlo. De igual manera a mi Padres Juan Marcos Aruquipa T.(+) Pascuala Zuleta Z. y mis Hermanos por estar siempre a mi lado , apoyándome en todas mis decisiones y dándome la fuerza para obtener mis metas, ya que ellos siempre me han acompañado a lo largo de este camino que no termina aun.

## **AGRADECIMIENTOS**

*Agradezco la valiosa colaboración que me a prestado la Universidad Mayor de San Andrés y la Carrera de Derecho como mi casa de estudios, a los docentes por su gran amabilidad, comprensión y solidaridad con mi persona y en particular al Dr. Juan Ramos M.*

*También agradezco a La Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda La "Paz" por Haberme apoyado en el transcurso de mi Trabajo Dirigido, en especial a la Dra. Rose Mery castillo Guerra por su ayuda apoyo, cooperación y conocimiento los cuales serán de mucha ayuda en el ejercicio de mi carrera.*

## **PRÓLOGO.**

La presente monografía se ha desarrollado tomando en cuenta las vicisitudes o contingencias legales por las que atraviesa la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda La Paz, para que de esta manera haya una mejor coordinación entre el Departamento legal Y el Departamento de Recuperación Pre-judicial, es decir que ante la falta de un mecanismo oportuno que brinda dicha institución una viabilidad eficaz en los trámites legales, y así de esta ha sido escrita en respuesta a la convocatoria por la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, por el postulante para obtener según la modalidad de trabajo dirigido el título académico, realizado en la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “La Paz”.

Se debe resaltar que el principal objetivo institucional de apoyo a sectores no atendidos por la banca tradicional, bajo el cual se creó la Asociación mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “La Paz” mantuvo su vigencia, constituyéndose un apoyo a la microempresa, que va de acuerdo con su misión social.

En este contexto y con la visión de apoyar a los funcionarios encargados de la recuperación de capital de la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “La Paz”, la presente monografía presenta un proyecto de reglamento interno para un adecuado régimen de cartera de acuerdo a la cuantía de los procesos.

De esta manera dicho texto puede ser de mucha utilidad para lograr resultados, más ágiles y oportunos que de otra forma y sobre todo por la cantidad de procesos de los cuales se debe hacer un adecuado seguimiento, no se lo podría realizar correctamente sin una repartición equitativa, de estos casos, que finalmente van en beneficio de la institución.

## **INTRODUCCIÓN.**

La Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la vivienda “La Paz”. dentro de su régimen de cartera tiene una gran cantidad de créditos que entraron en mora capital, cuya recuperación está a cargo de los Departamentos de Recuperación Pre Judicial y Legal, donde se pudo apreciar que los procesos encargados para su recuperación no son asignados de acuerdo a su cuantía lo que conlleva a una mayor inversión de tiempo y capital, que en muchos casos termina convirtiéndose en déficit para la institución razón por la cual se plantea el presente Proyecto de Reglamento.

Cabe mencionar que Reglamento es toda instrucción escrita destinada a regir una institución o a organizar un servicio o actividad, en este caso se propone el Proyecto de un Reglamento para un adecuado régimen de cartera según la cuantía de los procesos en la Mutual La Paz.

Por otra parte se plantea el proyecto de reglamento para regular la asignación de la cartera de una manera más equitativa, a fin de cumplir objetivos de una forma ordenada y sistemática, asignando, para que esto se lleve a cabo, responsabilidades y sanciones a cada uno de los funcionarios de la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “La Paz”. Encargados de la recuperación de capital. Este instrumento legal contendrá derechos, deberes, prohibiciones, los cuales delimitaran las funciones y obligaciones, para un mejor desenvolvimiento

Univ. Ovidio aruquipa Zuleta



## **CAPITULO I.**

### **LA INFORMACIÓN ENTRE EL DEPARTAMENTO LEGAL Y EL DE RECUPERACIÓN PRE - JUDICIAL**

#### **1.- Consideraciones Generales.-**

Se puede considerar que la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “La Paz” se centra en la provisión de crédito para beneficiar con viviendas propias y otras actividades relacionadas con la satisfacción de esta necesidad con el transcurso del tiempo y con la demanda del mercado se fueron imprimiendo nuevos servicios como la compra de otros bienes y el pago de anticrédito y préstamos comerciales empresarial a empresas, desde las muy pequeñas hasta las medianas, para así ayudar a cerrar un vacío importante en el mercado. En el transcurso de los años, la Mutual ha desarrollado un nivel de comprensión profunda de los problemas de estos sectores y las oportunidades que tienen, es así que ha concebido una tecnología crediticia en función de la realidad de su entorno de operación, donde la información entre sus departamentos es importante en el sentido de la recuperación de capital, es decir la información entre el departamento Legal y el de Recuperación Pre Judicial que se presenta al momento de la asignación de cartera que de acuerdo al modelo de la institución, la cartera asignada deberá ser revisada diariamente con el jefe de agencia o encargado, esto para garantizar el 100 % de la gestión de la cartera.

Esta información radica en la priorización por monto y por antigüedad de los casos que serán asignados a las diferentes carteras donde los jefes de cada área determinarán la concentración del esfuerzo en cuentas de mayor monto. Es en esta etapa donde la información entre el Departamento Legal y el de Recuperación Pre-Judicial se hace más importante y más aún cuando se trata de optimizar la recuperación y en este sentido se procura hacer un seguimiento oportuno a cuentas con compromiso de solución.

Es decir, que esta información se hace necesaria e importante una vez que los clientes de la cartera crediticia de la Mutual “La Paz” no cumplen con sus obligaciones, donde algunos créditos por su monto, pueden significar una pérdida substancial, y por otra

parte aquellos créditos que por el tiempo, es decir por la antigüedad en que no se puede hacer el cobro, se van tornando irrecuperables, es ahí que para la Mutual es fundamental que exista un trabajo coordinado entre el departamento Legal y el de Recuperación Pre Judicial.

## **2.- Marco Institucional.-**

La Asociación Mutual de Ahorro y préstamo para la Vivienda “La Paz” Fundada el 23 de julio de 1970, como una entidad financiera orientada a la solución de planes de vivienda y adquisición de bienes de consumo, Mutual La Paz es un soporte para el desarrollo económico y social del país y para mejorar la calidad de vida de las familias paceñas.

‘Contar con 36 años de experiencia en financiamientos para viviendas y otras necesidades de miles de asociados y ahorristas es un logro que hoy se refleja en una cartera de más de 87.000 clientes, ahorristas y asociados satisfechos de ser parte de una institución seria y rentable’, señala un informe de la entidad.

Mutual La Paz ha entregado la llave de su futuro a miles de ahorristas que confiaron en esta entidad para acceder, en primera instancia, a los beneficios de la vivienda propia y otras actividades relacionadas con la satisfacción de esta necesidad. Con el transcurso del tiempo y de acuerdo con la demanda del mercado, se fueron implementando nuevos servicios para la compra de otros bienes y la cobertura de otras necesidades como el pago de anticréditos, compra de vehículos, préstamos comerciales y en éste último año el nuevo producto de ‘préstamo en bolivianos’, que fortalece la adquisición de bienes y servicios en moneda nacional con las mejores tasas. Este crédito está dirigido a la adquisición de viviendas, automóviles y bienes de consumo de libre disponibilidad.

En breve, Mutual La Paz estará lanzando un crédito de vivienda, a 24 meses de plazo y tasa fija, para los recién casados., se llamará el plan que representará una ventaja y un producto dirigido a aquellas parejas que están iniciando su vida en matrimonio.

Salud y Vida con Mutual La Paz será otro de los productos estrella de la entidad, con costos bajos. Con una Caja de Ahorro o un préstamo vigente, el cliente tendrá acceso a un seguro médico y de vida con atención inmediata. Para ello se están realizando alianzas estratégicas con empresas prestigiosas y de vasta experiencia en el ramo asegurador.

‘Procurando ofrecer un mejor servicio, Mutual La Paz ha implementado varios y mejores procesos tecnológicos para atención con mayor eficacia y agilidad’, señala el reporte.

El pasado 21 de julio, la entidad comenzó a implementar el sistema MutualMatic, un Préstamo moderno modo de trabajo y de atención al cliente, a sus asociados y al público en general.

## **LOS PROYECTOS**

MutualMatic • A través de su nueva plataforma de atención al cliente, Mutual La Paz también brinda servicios de información y consulta de todos los servicios que se ofrece.

Futuro • Entre los nuevos retos está la ampliación de su red de agencia no sólo a nivel local sino nacional. En la actualidad, es una institución financiera sólida, segura y confiable.

Al prestar servicios financieros a grupos no atendidos por el sistema financiero tradicional y perfeccionar una tecnología crediticia acorde al segmento, le permitió, a la Mutual, crecer sólidamente y ampliar la gama del portafolio de sus productos, dando prioridad a los sectores de la micro, pequeña y mediana empresa.

Al momento, la entidad financiera cuenta con seis agencias en toda la ciudad de La Paz y hay una, en la ciudad de El Alto, todas ellas con sus respectivas ventanillas de servicios que servirán para la recaudación de impuestos, además de la cobranza de las facturas de luz, agua y teléfono.

### **3.- Características.-**

Las características de esta información entre ambos departamentos van de acuerdo a los intereses de la mutual que son básicamente tres: liquidez, solvencia y rentabilidad.

#### **3. 1.- Liquidez.-**

Se entiende por liquidez a “el conjunto de operaciones realizadas para determinar lo correspondiente a cada uno de los intereses en los derechos activos y pasivos de un negocio, patrimonio u otra relación de bienes y valores”<sup>1</sup> . Y significa que los funcionarios de La Mutual, tanto del área Legal como los de el área de Recuperación

Prejudicial deben tener un conocimiento y además haber determinado en cada caso las deudas que son de prioridad de la Mutual, sin descuidar las demás, y que hayan sido

---

<sup>1</sup> Cabanellas Guillenno. Diccionario de Derecho usual. Ed. Heliasta s.r.l. Bs. Aires. Año 1977, pág. 186

determinadas en cuanto a su cuantía.

De ese conjunto de operaciones se determina el líquido imponible que consiste "en una suma de dinero determinada y flexible"<sup>2</sup>. Que es la suma de donde parten los funcionarios de la Mutual para iniciar la recuperación del capital, por lo tanto llega a ser el saldo de una cuenta.

Por eso se puede decir que es la generación de caja principalmente, y de allí que es muy importante priorizar las deudas con altos montos. Pues estas deudas son generalmente las que tienen mejores garantías y en materia de recuperación son las más importantes para la Mutual.

### **3.2.- Solvencia.-**

Es otra característica importante, pues la solvencia del cliente llevará consiguientemente al pago de la deuda, entonces "la solvencia determina la buena situación patrimonial; al no ser superado el activo por el pasivo exigible; el poseer bienes bastantes para hacer frente a las eventuales obligaciones"<sup>3</sup>

Por eso se debe determinar la solvencia de los clientes que entraron en mora, para hacer posteriormente una efectiva gestión de cobranza, analizando cuales son los deudores que tienen bienes con los cuales se pueda cubrir el monto de la deuda, y es importante que ambos departamentos estén bien informados al respecto.

Todo esto es necesario para saber cuáles son los deudores que tienen bienes inmuebles o muebles, y que además exista un título ejecutivo como se verá más adelante, por si el cobro pasa al departamento legal para que se pueda recuperar el capital a través de un eventual proceso ejecutivo o bien los auxiliares de recuperación

---

<sup>2</sup> Bollini Carlos. Garantías para los bancos y sus clientes. Ed. Parrua. Bs, Aires. Año 1996, pág. 75

<sup>3</sup> Trigo Félix. Garantías. Ed. serrano. Cbba. <sup>3</sup>Bolivia. Año 1993, pág. 88 P

tengan la certeza de que ese crédito es recuperable si se recurre a la recuperación pre – judicial.

Entonces también nos referimos a la solidez de garantías y plazos de morosidad. Es decir en cuanto a la solidez de garantías significa que estas en su momento, deben llegar a cubrir el monto adeudado; en cuanto a los plazos de morosidad es fundamental que ambos departamentos no

Permitan que transcurra mucho tiempo desde que el cliente entro en mora, para hacer efectiva la gestión de cobranza, pues a mayor tiempo la deuda se va tornando más difícil de cobrar.

### **3.3.- Rentabilidad.-**

Esto se refiere a "la utilidad, fruto rendimiento, o provecho de una cosa"<sup>4</sup>, porque la Mutual al ser una Institución creada con fines lucrativos, busca precisamente que los créditos que otorga a sus clientes le traigan utilidad.

Al hacer determinados prestamos la Mutual espera que al ser cumplidas estas deudas con sus interese respectivos al final creen la ganancia necesaria para que la Mutual pueda seguir con sus actividades.

Por eso entre las características que deben existir entre ambos departamentos también es necesario que en los capitales a recuperar vean claramente que lo que a la final persiguen es la rentabilidad que esas deudas puedan generar a la Mutual.

La rentabilidad se refiere, entonces, en cuanto al impacto de las provisiones, es decir al ser la Mutual una institución que tiene fines lucrativos, por lo que la maximización de objetivos no es el objetivo principal de las actividades bancarias.

### **4.- Régimen de cartera.-**

Para empezar debemos comprender lo que significa cartera en el sentido económico, como indica Cabanellas: "Son las normas o prácticas de una

---

<sup>4</sup> Revilla Alfredo. El Proceso Ejecutivo. Ed. Murillo. La paz- Bolivia. Año 1998, pág. 63

Organización cualquiera, desde el Estado a una dependencia o establecimiento particular"<sup>5</sup>.

En el caso particular, en lo referente a la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda "La paz", es precisamente aquel conjunto de prácticas que ésta institución aplica desde su creación, para tratar el asunto de los deudores morosos, que se viene a denominar el régimen de cartera.

Para un mejor desempeño de los auxiliares de recuperación se dividió los casos, como ya se menciona antes, en cartera Positiva y cartera Negativa; siendo los primeros los créditos recuperables y los segundos los irrecuperables respectivamente. Por otra parte se denomina Carpeta a los expedientes individualizados de los clientes que entraron en mora.

Como datos generales se puede mencionar lo siguiente:

- . 1 a 90 días es crédito Vencido
- . 91 a 120 días es crédito en Ejecución
- . 121 a adelante es crédito en Castigo

Es en esta última etapa que pasa a los Auxiliares y Departamento de recuperación.

Se denomina cartera, en materia comercial, a el conjunto de valores, títulos y efectos de curso legal que figuran en el activo de la entidad financiera, que se constituye en el respaldo del crédito que otorga a sus clientes, y que también llegan a ser sus reservas convertibles o realizables. También se denomina dentro de la institución a este aspecto como PRODUCTOS FINANCIEROS, Que se verá más adelante.

Durante el tiempo de trabajo Dirigido en la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda "La Paz" se pudo observar que en lo referente al Régimen de Cartera,

se dividió este a la vez en dos partes; una relativa a la cartera Positiva y otra es la cartera Negativa.

---

<sup>5</sup> Cabanellas Guillenno. Diccionario de Derecho usual. Ed. hefiasta s.r.l. Bs. Aires. Año 1977, pág. 45

**4.1. Cartera Positiva.**- Se denomina así al conjunto de valores, título o dinero que la Mutual dio como crédito y que puede ser recuperado en su totalidad, pues los clientes comprendidos en esta cartera, son personas con las siguientes características:

**a) Ubicables.**- Son los clientes de los cuales sus domicilios, señalados al momento de acceder al crédito, son ciertos y existen, por lo tanto ubicables, es decir que los auxiliares de Recuperación prejudicial, pueden ubicar fácilmente para cuando tienen que ir a hacer cobros personales, con el cliente de persona a persona.

**b) Con voluntad de pago.**- Son clientes que en todo momento muestran su disponibilidad para cumplir con su obligación, y que van cumpliendo con sus cuotas ya sea en las agencias de la Mutual como en la oficina central.

**4.2. Cartera Negativa.**- Es el conjunto de valores, títulos, dinero de la Mutual que dio como crédito y que no puede ser recuperado en su totalidad o que en el peor de los casos se convierten en créditos irrecuperables.

Internamente la Mutual llama a estos casos, castigados, que quiere decir que se toma otras medidas, como pasar los datos de estos deudores a la Central de Riesgos, donde se comunica a todas las entidades financieras del país; para que no otorguen otros créditos a estas personas y sus garantes. En esta cartera se encuentran los siguientes casos: **a) Sin voluntad de pago.**- Son deudores que pese a las reiteradas visitas de los Auxiliares de Recuperación, llamadas, carteas y cualquier medio de cobro que la Mutual aplique, no tienen el interés de cumplir con sus obligaciones, y lo demuestran con su inacción al dejar que los plazos fenezcan y sus créditos entren en mora.

**b) Insolventes.**- Que son aquellos deudores que independientemente de su voluntad de pagar o no, simplemente no lo pueden hacer porque perdieron sus fuentes de ingreso económico, ya sea sus trabajos, negocios, por entrar en quiebra. De tal manera que no pueden pagar sus deudas al no tener dinero en sus capitales. Según Cabanellas la insolvencia es: "la imposibilidad del cumplimiento de una obligación, por falta de medios"<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Cabanellas Guillenno. Diccionario de Derecho Usual. Ed. Heliasla s.r.l. Ss. Aires. Año 1977, pág.130

**e) Enfermedad.**- La distinción más importante para el Derecho son las enfermedades mentales y las físicas, puesto que las primeras pueden anular el consentimiento y modificar la voluntad, con la consiguiente incapacidad para contratar o la nulidad de lo convenido.

En estos casos, se puede observar que se dan acontecimientos no previstos al momento de realizar el contrato, y los deudores que no cumplen con sus obligaciones por enfermedad incumplen porque sus curaciones son costosas y la deuda con la Mutual pasa a ser secundario.

Para estos casos la Mutual debería en primera instancia verificar la enfermedad y el costo del tratamiento; y por otra parte hacer una adecuada reprogramación para el pago, y no perder el crédito otorgado.

**d) Domicilio Inexistente.**- En muchas ocasiones los clientes al momento de indicar los domicilios, lo hacen en calidad de inquilinos, anticresistas o señalan viviendas de sus padres y / o familiares; el problema surge cuando al momento de buscarlos en esos domicilios, ya no están, o se trasladaron a otra zona o inclusive a otra ciudad.

**e) Fugados.**- Estos casos ameritan ya otro tratamiento, pues los deudores que incurrir en esto ya son tipificados hasta en el código penal, tipificados en el art. 335, que a la letra dice: "el que con la intención de obtener para sí o un tercero un beneficio económico indebido, mediante engaños o artificios provoque o fortalezca error en otro que motive la realización de un acto de disposición material en perjuicio del sujeto en error o de un tercero"<sup>7</sup>.

Porque esa actitud de sacar crédito y darse a la fuga solo se puede encajar en esa figura, además demuestra una actitud dolosa al fugar ya sea a otra ciudad o el extranjero, para no cumplir con su obligación. En el léxico jurídico la fuga es: "la huida precipitada de un lugar, que en diversas circunstancias posee trascendencia para el Derecho"<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Díez Luis. *Experiencias Jurídicas y Teoría del derecho*. Ed Ariel. Barcelona. Año 1973, pág. 33

<sup>8</sup> Bollini Cartos. *Garantías para los bancos y sus clientes*. Ed. Parrua. Bs. Aires. Año 1996, pág. 96

**f) Muerte.**- Casos donde el deudor principal fallece y torna irrecuperable la deuda; salvo en aquellos casos donde exista codeudores, pero también los garantes, en estos casos la Mutual empieza a cobrar al garante que muchas veces se niega a pagar porque desde su óptica el no contrajo la obligación, no entendiendo su función de garante.

Es por eso que este acontecimiento no previsto, en muchos casos es él: "fin, extinción, termino, cesación de la vida, al menos en el aspecto corporal"<sup>9</sup>, ahora sus connotaciones en el Derecho son variadas, ya sea en el Derecho Civil, Penal, Administrativo, Procesal y Político, en la materia que nos atinge, se puede observar que concluye la obligación; es por esta razón que los Bancos tienen seguros que los protegen, según el caso de estas eventualidades.

**5. Productos Financieros.**- Como se mencionaba más antes, ese conjunto de valores, títulos y efectos de curso legal que figuran en el activo de la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda La paz y que se convierte en el respaldo de crédito que la institución otorga a sus clientes se denomina productos financieros, que a su vez se divide en dos grupos importantes, que son los productos crediticios y no crediticios.

**5.1. Productos crediticios.**- A su vez, constituida por cuatro grupos de productos principales:

**a) Crédito Empresarial.**- Que atiende a los siguientes segmentos:

- Microempresal
- Pequeña y Mediana Empresa
- Agropecuaria

Para la atención de estos segmentos, se han desarrollados las siguientes submodalidades de crédito:

- Microcrédito 24 horas
- Línea Empresarial (efecto inmediato)
- Créditos Estacionales
- Créditos Preferenciales
- Línea de Crédito
- Boletas de Garantías

**b) Créditos asalariados.**-Dirigido a personas naturales cuyo ingreso principal proviene de un sueldo mensual, producto de la relación laboral con una empresa o Institución donde cumple funciones.

---

<sup>9</sup> Moscoso Jaime. Introducción al derecho. Ed. juventud. La Paz. Año 1995, pág. 58

**e) Crédito Vivienda.-** Destinado a financiar la ampliación, refacción o mejoramiento de vivienda, instalación de servicios básicos, compra de vivienda o terreno, o cualquier otro destino relacionado. Este producto está dirigido tanto a clientes empresariales como asalariados.

**d) Crédito con garantía de certificado de Depósito a Plazo Fijo o Títulos Valor.-** Dirigido a clientes que cuentan con un depósito a Plazo Fijo u otros Títulos Valor negociables en la Bolsa Boliviana de Valores, con los cuales garantizan su financiamiento.

**5.2. Productos no crediticios.-** Estos están constituidos por:

- Cajas de Ahorro y Depósitos a Plazo fijo, en Moneda Nacional, Dólares Americanos o UFV (Unidad de Fomento a la Vivienda).
- Además, en el caso de Cajas de Ahorros el cliente tiene la posibilidad de obtener su Tarjeta de Débito, afiliada a la Red Enlace, que le brinda acceso a cajeros automáticos en todo el país, las 24 horas del día.
- Giros y transferencias nacionales e internacionales.
- Envío y recepción de giros del exterior a través de western unión.
- Compra y venta de divisas.
- Pago de prestaciones sociales (bono sol y jubilaciones AFP)
- Venta de seguros.
- Cobro de servicios básicos (Luz, telefonía, internet, etc.)

## **6. Asignación de Créditos morosos en Proceso Judicial.-**

Como se menciono mas antes, la Institución tiene un modelo para asignar los créditos morosos a sus departamentos, ya sea Legal o de Recuperación, de acuerdo a la situación o tiempo de estas deudas. Es así que irán al departamento Legal aquellas deudas. Que entraron en Proceso judicial a través de un Proceso Ejecutivo, es decir que ya se tramitan en algún juzgado de materia civil, ya sea de Partido o de Instrucción, de nuestro sistema judicial.

Por otra parte serán asignadas a la cartera del departamento de Recuperación Pre -

Judicial, aquellas deudas que ya fueron castigadas dentro del sistema bancario, esto significa que son declarados créditos irrecuperables, pero que pasan a este departamento luego de un determinado tiempo, que se explicara más adelante, entonces de esta forma es que se asignara estas deudas.

Para un mejor entendimiento es preciso saber cómo funcionan estas áreas la Mutual, es decir el Departamento Legal, que se encarga de la recuperación en instancias judiciales ante los tribunales de justicia en materia civil generalmente; y el Departamento de Recuperación Pre - Judicial que hace mas un trabajo de campo, antes de iniciar un proceso, haciendo el cobro a través de visitas personales en los domicilios de los deudores

**6.1. Crédito Bancario.-** Para referimos al crédito bancario debemos tener en cuenta la definición de lo que se entiende por crédito, entonces podemos decir que es el derecho que tiene el acreedor, de carácter patrimonial, sobre el deudor, es así que se traduce en la prestación asumida por el deudor en beneficio del acreedor. Este crédito debe tener las siguientes características:

**a) CIERTO.-** que significa que debe tratarse de un crédito, cuya existencia, no se tenga la menor duda que haya ingresado en el patrimonio del acreedor.

**b) LÍQUIDO.-** O sea que este determinado en su cantidad, es decir que la extensión de lo debido tiene que estar determinada y especificada.

**e) EXIGIBLE.-** Para tener esta calidad tiene que tratarse de una obligación de plazo vencido, es decir de una obligación pura y simple.

El concedido por la Mutual o entidad similar. Confianza pública que merece determinado establecimiento de Crédito, en virtud de los fondos suficientes en él depositados que le facultan para llevar a cabo operaciones muy superiores a su capital. Esto también vendría a ser el prestigio ganado por una institución bancaria con una cartera de clientes determinada.

Por eso antes es importante hacer una explicación de la mora del deudor que requiere de una explicación más profunda, porque este aspecto surge como un fenómeno que afecta a los intereses de la entidad financiera, que se presenta en clientes que no tienen interés en pagar sus deudas por diversas razones que es necesario comprender desde un punto de vista social como económico.

También es necesario hacer una definición de los actores de esta situación que se entabla desde el momento de la realización del contrato de préstamo es decir que debemos referirnos al acreedor y al deudor. Además los créditos bancarios tienen como objetivo principal, el pecuniario, es decir el dinero, las sociedades expresan sus acciones y derechos en sumas de dinero, es así que las prestaciones de servicios sobre todo de los profesionales, se expresan en dinero.

Es entonces que nace una obligación pecuniaria entre el cliente del Banco y esta entidad financiera, al referirnos a las obligaciones pecuniarias nos referimos a aquellas obligaciones que tienen por objeto, el dinero.

**6.2. Acreedor.-** El que tiene acción o Derecho para pedir alguna cosa, especialmente el pago de una deuda o exigir el cumplimiento de una obligación. Por otra parte el acreedor debe tener un interés personal, serio y legítimo, porque sin esos intereses no puede proceder cualquier acción iniciada.

"La cosa que el acreedor puede exigir al deudor, constituye el objeto de la obligación. Tratándose de la ejecución de una obra o la entrega de una suma de dinero, hechos positivos, se dice que es una prestación y de no construir en cierto lugar o hechos negativos, se llama abstención"<sup>10</sup>.

Como se sabe y en resumen son tres los objetos que puede tener la obligación, es decir: dar, hacer y no hacer. Encontramos entonces tres derechos inherentes a la calidad de acreedor:

---

<sup>10</sup> Bollini Carlos. Garantías para los bancos y sus clientes. Ed. Parrua. Bs. Aires. Año 1996, pág. 90

- exigir la ejecución forzada (en la medida de lo posible)
- obtener una indemnización (daños e interés) en caso de incumplimiento
- Ejercer ciertas acciones destinadas a conservar intacto el patrimonio del deudor, que garantiza al acreedor.

**6.3. Deudor.-** El sujeto pasivo de una relación jurídica, más concretamente de una obligación. El obligado a cumplir la prestación; es decir a dar, hacer o no hacer algo en virtud de un contrato o disposición expresa legal.

**6.4. Mora del deudor.-** Para esto es importante saber en qué consiste la mora que puede ser del deudor y también en algunos casos del acreedor, razón por la cual es de urgente necesidad referirse a este Instituto Jurídico cuyo estudio corresponde al Derecho Civil, pero que tiene estrecha relación con el Derecho Procesal Civil.

Si el deudor tarda en ejecutar su obligación en el tiempo y de la manera convenida, se halla, bajo ciertas condiciones, en morosidad, estado que entraña diversas consecuencias.

"La mora del deudor es el retraso de este, que la ley toma en cuenta para apreciar su responsabilidad, todo retraso en el cumplimiento, no es precisamente una morosidad, en el sentido jurídico de la palabra: el deudor puede haberse retrasado, su obligación ser una cosa que ya debió hacerse y no estar en morosidad"<sup>11</sup>.

Por esto la morosidad no se produce de pleno derecho por el solo arribo del término; la obligación se hace únicamente exigible, no estando el deudor en mora, por mucho que sea el tiempo recorrido.

La mora está legislada en el art. 339 del Código Civil que textualmente dice: "El deudor que no cumple exactamente la prestación debida, está obligado al resarcimiento del daño si no prueba que el incumplimiento o el retraso en el cumplimiento es atribuible a

---

<sup>11</sup> Ossorio Manuel. Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales. Ed. heliasla S.R.L. Bs. Aires. Año

imposibilidad de ejecutar la prestación por una causa que no le es imputable<sup>12</sup>.

Por lo tanto el deudor tiene la obligación de cumplir exactamente la obligación contraída, ya sea por documento público o por documento privado, que sería el que corresponde a la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda "La Paz". Esta obligación queda eventualmente a la propia voluntad del cliente que puede cumplir o no.

Como se mencionaba más antes este incumplimiento o mora del deudor se debe a varios factores, que se deben analizar desde el punto de vista social y también desde el económico, estos obstáculos en el cumplimiento de la obligación pueden ser por caso fortuito que más se refiere a lo imposible y finalmente por fuerza mayor cuando el incumplimiento ha sido ocasionado por lo inevitable.

Pero en general existen dos reglas para que el deudor sea constituido en mora, la primera consiste en que la obligación esté vencida y ese vencimiento debe estar expresamente determinado en el proceso ejecutivo, por eso se puede decir que la mora del deudor: "es el estado legal en que éste se encuentra por haber retardado culpablemente el cumplimiento de una obligación, después de haber sido requerido o interpelado por el acreedor al que ese retardo le causa perjuicios"<sup>13</sup>.

De este concepto jurídico se deduce que para que la mora se produzca son indispensables varios requisitos, sin los cuales no puede existir y ellos son:

- 1° Que haya retardo por parte del deudor.
- 2° Que ese retardo sea culpable, vale decir doloso.
- 3° Que el acreedor interpele a su deudor, en otros términos le declare en mora.

De lo expuesto se puede llegar a la siguiente conclusión: la mora es un procedimiento indispensable que sirve para poner al deudor en estado legal de responder por los daños y perjuicios, sean ellos previstos o imprevistos. Esto hace de la mora por lo

---

<sup>12</sup> Monlellano Julián. *Nociones de derecho civil*. Ed. Universo. La Paz. Año 1973, Pág. 55

<sup>13</sup> Osorio Manuel. *Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales*. Ed heliasta s.r.l, Bs. Aires. Año 2003,

general el prólogo de una demanda ejecutiva y de su consiguiente resarcimiento de daños y perjuicios.

También se pudo observar que los efectos de la mora pueden ser de dos clases: uno que hace recorrer los intereses moratorios, que representan el perjuicio causado al acreedor por el retraso en la ejecución. Y otro aspecto en cuanto a los riesgos de las cosas que están a cargo del deudor, esto en otro tipo de prestaciones que no sean dinero.

Así es que el incumplimiento de la obligación de pagar lo debido, causa daños y perjuicios a la Mutual, pues este velando por sus intereses debe incurrir en una serie de gastos, para recuperar su capital, que finalmente van en detrimento de la institución. Es entonces que una adecuada participación del Departamento Legal de la Mutual La Paz es necesaria en la recuperación del capital.

**6.5. Garantes.-** Dentro del crédito otorgado por la Mutual; si bien el cliente principal aparece como el deudor y el que debe cumplir con la obligación al momento de la realización del contrato ya sea de préstamo o de Línea de Crédito, en sus cláusulas se estipula la existencia de un garante personal, que en caso que el deudor no cumpla con su obligación de cancelar sus deudas con la institución financiera, este será conminado a pagar.

Se entiende por garante a: "el fiador, ya que asegura con sus bienes, con su firma o su palabra el cumplimiento u observancia de lo prometido por otro en un pacto, convenio o alianza".<sup>14</sup>

Es así que el garante responde por otro a favor de un tercero, que en este caso es la Mutual y es una figura que se aplica mucho en el Derecho Civil. En la práctica realizada en la Asociación Mutual de Ahorro y préstamo para la Vivienda "La Paz", se observó que muchos créditos son recuperados a través de los garantes.

En el ámbito de Recuperación Pre - Judicial la presión que los funcionarios de esta área ejercen sobre los garantes también da resultados, cuando ellos al verse presionados

---

<sup>14</sup> Cabanellas Guilleno. Diccionario de derecho usual. Ed. heliasla s.r.l. Bs. Aires. Año 1977, Pág. 143

ayudan a encontrar a los deudores que cambiaron de domicilios, se fugaron o bien simplemente se esconden.

**6.6. Carpetas.-** Se denomina así, dentro de la Mutual a los expedientes individualizados de los clientes que entraron en mora, que como datos generales contempla los siguientes créditos:

- **Créditos vencidos.-** de 1 a 90 días son llamados así, aquellos créditos cuyo plazo legal venció, en ese tiempo y que genera intereses corrientes (que va con el capital y que no es negociable).

- **Créditos en ejecución.-** De 91 a 120 días que son aquellos créditos que están comprendidos en ese lapso de tiempo en cuanto a morosidad y que ya se encuentran con un proceso ejecutivo, coactivo o en aquellos casos en los que la Mutual ya está aplicando sus medios de Recuperación. Este tipo de crédito en mora, además del interés corriente, conlleva el interés vencido (que es aquel que se suma por días de atraso).

- **Crédito en castigo.-** De 121 días a adelante, y que la Mutual los denomina así porque el tiempo de morosidad es abundante, y son créditos en mora, cuyos deudores y garantes ya, fueron individualizados en la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, como también en el CIPROTEC, muy aparte de los procesos que se les haya iniciado. A este tipo de créditos además de aplicar el interés corriente y vencido; se le suma el interés moratorio (que recae sobre el estado del capital en forma mensual). Según Cabanellas la carpeta en el sentido económico es la: "factura o relación detallada de los valores o efectos comerciales que se presentan al cobro, al canje o la amortización"<sup>15</sup>. En ese sentido las carpetas en la Mutual son los expedientes que tienen una relación detallada de los créditos en mora, que además de lo antes mencionado, contienen:

**a) Caso.-** Donde se individualiza el caso, es decir las generales de Ley del cliente que va acompañado de todos sus datos, además de la cuantía; también se individualiza a los garantes.

**b) Contrato.-** Para examinar que clase de contrato es, donde se puede apreciar el tiempo de plazo convenido, las cuotas, la cuantía que es la razón del crédito, sus

---

<sup>15</sup> Cabanellas Guillermo . Diccionario de derecho usual. Ed. heliasla S.r.l. bs. Aires. Año 1977, Pág. 89

efectos, los intereses aplicables

**e) Reconocimiento de firmas.-** Que es aquel documento que contiene la declaración personal.

**d) Reconocimiento de firmas.-** Que es aquel documento que contiene declaración personal de ser propia la firma que figura en un escrito o documento, con independencia de las reservas que se hagan en cuanto al texto o a la forma de obtención"<sup>16</sup>. Es un procedimiento que se hace ante Notario de Fe Pública para dar validez al contrato firmado entre la Mutual y el cliente con sus garantes, que en el procedimiento tiene gran importancia, por cuanto permite el juicio ejecutivo, a un documento privado, una vez que el deudor reconoce su firma.

Es un procedimiento que se hace ante Notario de Fe Pública para dar validez al contrato firmado entre la "Mutual La Paz" y el cliente con sus garantes, que en el procedimiento tiene gran importancia, por cuanto permite el juicio ejecutivo, a un documento privado, una vez que el deudor reconoce su firma.

**d) Demanda.-** Debe estar incluido en las carpetas la demanda que procesalmente, en su acepción principal para el Derecho es "el escrito por el cual el actor o demandante ejercita en juicio civil una o varias acciones o entabla recursos en la jurisdicción contenciosa administrativa".<sup>17</sup>

Es importante este aspecto en las carpetas, porque cuando llega a manos de los Auxiliares de Recuperación Pre - Judicial o a los abogados del Departamento Legal, lo emplean como un adecuado instrumento de recuperación para presionar al deudor; o simplemente para revisar los antecedentes de un cliente.

La forma de la demanda la encontramos en el arto 327 c.p.c. (Forma de la demanda).- La demanda excepto el proceso sumarísimo, será deducida por escrito y contendrá:

- 1) La indicación del juez o tribunal ante quien se interpusiere.
- 2) La suma o síntesis de la acción que se dedujere.
- 3) El nombre, domicilio y generales del demandante o del representante legal si se

---

<sup>16</sup> Ossorio Manuel. Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales. Ed. heliasta s.r.l. Ss. Aires. Año 2003,

<sup>17</sup> Monlellano Julián. Nociones de Derecho civil. Ed. universo. La Paz. Año 1973, pág. 34

tratarse de una persona jurídica.

- 4) El nombre, el domicilio y las generales de ley del demandado. Si se tratase de una persona jurídica, la indicación de quien es el representante legal.
- 5) La cosa demandada, designándola con toda exactitud.
- 6) Los hechos en que se fundare, expuestos con claridad y precisión.
- 7) El derecho, expuesto sucintamente.
- 8) La cuantía, cuando su estimación fuere posible.
- 9) La petición en términos claros y positivos.

**e) Auto Intimatorio.-** Que es un paso importante dentro del procedimiento de cobro, pues es un decreto judicial dado dentro de la causa civil, que intima al deudor al cumplimiento de su obligación es decir de lo adeudado más los intereses, teniendo un plazo de tres días, en nuestra legislación, con apercibimiento de costas y daños.

Esto es importante para poder solicitar el Mandamiento de Embargo sobre los bienes del deudor, ya como una medida precautoria para la recuperación del capital. Art. 491 c.p.c. (Intimación).-

I. Presentada la demanda el juez examinará cuidadosamente el Título Ejecutivo, y reconociendo su competencia, la personería de las partes, la exigibilidad de la obligación y el plazo vencido, mandará el pago de lo adeudado e intereses, o el cumplimiento de la obligación, dentro de tercero día, con apercibimiento de costas y daños y perjuicios en su caso.

II. Tratándose de deudas de dinero la cantidad deberá ser líquida.

III. A tiempo de intimar el pago, expedirá mandamiento de embargo sobre los bienes del deudor.

**f) Acta de Audiencia.-** Que es aquel documento que redacta el secretario (a) del juzgado, para constancia de las partes, de las declaraciones de las partes, testigos y peritos. Y que constituye, para los funcionarios de la Mutual, otro aspecto importante que les sirve para tener conocimiento del avance del proceso y lo que los deudores plantean de su parte en la audiencia. Art. 102 c.p.c. (Normas Generales)

Las audiencias, salvo disposición contraria expresa, se ajustarán a las normas siguientes:

- 1) Serán públicas, a menos que por motivos atendibles se dispusiere lo contrario.

- 2) Serán señaladas con anticipación no menor de tres días, a menos que razones de urgencia exigieren mayor brevedad.
- 3) El señalamiento importará apercibimiento de celebrarse la audiencia con cualquiera de las partes concurrentes.
- 4) Empezarán a la hora señalada. Los citados tendrán obligación de esperar sólo treinta minutos.
- 5) El secretario o Actuario sentará acta haciendo una relación abreviada de lo ocurrido y de lo expresado por las partes.
- 6) El mismo día el acta será firmada por el juez y el Secretario o Actuario, a más tardar dentro de las veinticuatro horas siguientes.

**g) Sentencia.-** La etapa final del proceso representa para la Mutual la recuperación del capital a través de una sentencia favorable. Es una forma de poner fin al litigio, que de acuerdo a las pruebas presentadas por la Mutual se puede inclinar a su favor y que luego se traducirá en la recuperación del capital.

Con la sentencia se puede proceder al remate, que se da en el procedimiento ejecutivo y coactivo, para proceder a la venta de los bienes embargados, y así poder pagar al acreedor.

**h) Mandamiento de Embargo.-** Este documento es importante, dentro de la carpeta porque es la orden judicial que dispone el carácter preventivo o ejecutivo, que deberá cubrir la cantidad que se haya pedido en la demanda. Para entender el contenido del Mandamiento de Embargo debemos desglosar el arto 500 c.p.c. (Contenido del Mandamiento).- El mandamiento de embargo contendrá:

- 1) Nombre del Juez
- 2) Designación del juzgado donde se sustanciare el proceso.
- 3) Nombre de los ejecutantes
- 4) Nombre del o los ejecutados.
- 5) Cantidad de lo adeudado.
- 6) Indicación del bien hipotecado o gravado.
- 7) Facultad de allanar en caso de resistencia.
- 8) Obligación de poner bien embargado en poder del depositario.

- 9) Requerimiento u orden de los agentes de la fuerza pública para prestar auxilio necesario en caso de resistencia.
- 10) Designación del ejecutor del mandamiento.
- 11) Lugar y fecha del libramiento
- 12) Firma del Juez autorizada por el Secretario o Actuario del Juzgado.
- 13) Sello del Juzgado.

**6.7. Interés.-** Se entiende por interés, en materia económica, para eso diremos que "son las rentas que produce un capital".<sup>18</sup>

Entonces son los réditos de la entrega de una suma de dinero, que realiza una persona a favor de otra por la utilización de un bien capital.

Sería el provecho, beneficio, utilidad, ganancia, lucros o réditos de un capital, renta.

Sería el "provecho, beneficio, utilidad, ganancia, lucros o réditos de un capital, renta."<sup>19</sup>

Si el deudor no ha ejecutado su obligación cuando y como la debía, el acreedor tiene el derecho de exigir una suma de dinero equivalente a la ventaja que le habría procurado la ejecución efectiva y exacta, suma que le indemnice por el perjuicio causado por el incumplimiento, a esta indemnización se da el nombre de daños e intereses.

En cuanto a este punto se pudo apreciar que la "Mutual La Paz" se apega a lo establecido y regulado en materia comercial, y es ahí donde encontramos los intereses bancarios, que generalmente son fijados por una autoridad Administrativa que tiene competencia para regular relaciones financieras o bancarias, nos referimos a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, que en la aplicación de los intereses contempla tres clases:

- Interés Corriente
- Interés Vencido
- Interés Moratorio

---

<sup>18</sup> Cabanellas Guillermo. Diccionario Derecho usual. Ed. heliasta s.r.l. Bs. Aires. Año 1977, Pág. 120

<sup>19</sup> Ossorio Manuel. Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales. Ed. Heliasta s.r.l. Ss aires. Año 2003,

**6.7.1. Interés Corriente.-** Que es el interés que va con el capital y que no es negociable. Que es también el "libremente fijado por los contratantes, que puede superar la tasa legal, pero no rebasar el tipo considerado usurario; porque determina la nulidad de tal cláusula al menos, cuando no la de toda la convención, como ilícita o delictiva" <sup>20</sup>

En materia bancaria los intereses pueden rebasar los intereses legales pues los contratos que se realizan en las Mutuales y bancos son de **Libre Adhesión** que significa que al momento de realizarse el contrato de préstamo los clientes se adhieren al texto del contrato demostrando su aceptación con las cláusulas del contrato, por lo que no es de extrañarse que se acepten intereses que rebasan los legales.

**6.7.2. Interés Vencido.-** Que es aquel que se suma por día de atraso, teniendo parámetros dados internamente por la Mutual.

**6.7.3. Interés Moratorio.-** Que recae sobre el estado del capital en forma mensual, pero que se lo puede definir de la siguiente manera: "el exigido o impuesto como pena de la morosidad o tardanza del deudor en la satisfacción de la deuda"<sup>21</sup>.

Si bien los intereses corrientes corren desde el día en que se asume la obligación, para ambos lados, tanto para la entidad bancaria como para los prestatarios. Y es ahí donde se presentan situaciones de incumplimiento de los plazos para el pago, surgiendo así los intereses moratorios, que está previsto en el código de comercio

Es por eso que el deudor moroso debe los intereses que están convenidos en la obligación, es decir desde el vencimiento de ella, empiezan a regir los intereses convenidos con la Mutual. dentro de los cuales está el moratoria, que es una forma de sancionar el desinterés del deudor en cancelar su deuda.

Como se pudo observar en materia bancaria, los intereses moratorias, se presentan solo por el retraso, tardanza o demora en el cumplimiento de la obligación.

---

<sup>20</sup> Cabanellas Guillermo. Diccionario de derecho usual. Ed. heliasta S.R.L. Ss. Aires. Año 1975, pág. 167

<sup>21</sup> Cabanellas Guillenno. Diccionario de derecho usual. ed. heliasta s.r,t, bs. Aires. Año 1975, pág. 168

"Los daños e interese moratorios, tienen por carácter esencial, el de acumularse necesariamente con la ejecución efectiva de la obligación; representan el perjuicio ocasionado por el retraso, que no se borra por la ejecución ulterior. Esto los distingue de los compensatorios. Si definitivamente no se ejecuta la obligación, después del retraso, los intereses moratorios pueden acumularse con los compensatorios, estos últimos representan únicamente el beneficio que el acreedor habría sacado de la ejecución efectiva"<sup>22</sup>.

En materia civil se conocen dos clases de intereses:

**a) Interés Convencional.-** Que son aquellas utilidades o rentas acordadas por las partes, en el momento de la celebración de un contrato de préstamo. La tasa máxima de interés convencional establecido por la ley es de 3% mensual. Por lo que se debe evitar caer en la usura, figura sancionada y tipificada en el código penal.

Art. 409 Código Civil (Interés convencional).- El interés convencional no puede exceder del tres por ciento mensual. Si se estipula en cantidad superior se reduce automáticamente a dicha tasa.

**b) Interés Legal.-** Es aquel establecido por la ley que opera supletoriamente al convencional, cuando las partes no han acordado un interés. La tasa máxima de interés legal es del 6% anual, que corre solo desde el día de la mora del deudor.

Cabe hacer notar que si no existiesen intereses convenidos deberán aplicarse los intereses legales que son los determinados por las leyes de nuestro país; siendo en todo caso el Juez el que determinara el interés que se debe abonar.

Art.414 Código Civil (Interés Legal).- El interés legal es del seis por ciento anual. Rige a falta del convencional desde el día de la mora.

**6.7.4.- Características.-** En cuanto a las características de los interese se pueden notar

---

<sup>22</sup> Bollini Carlos. Garantías para los bancos y sus clientes. Ed. Parrua. Bs. Aires. Al'lo 1996, pág. 53

que tienden a contemplar los siguientes aspectos:

**a) Obligatorios.**- Puesto que si se entrega un bien capital, obligatoriamente se deben pagar intereses, ya que el dinero es un bien fructífero, que genera utilidad.

**b) Igualdad Genérica con el Capital.**- Es decir que solo lo que se da por concepto de capital produce o genera intereses.

**e) Periodicidad.**- En cuanto los intereses deben ser pagados por periodos de tiempo, es decir tomando en cuenta el valor del capital y por el tiempo de su uso, ya sea mensual, trimestral, semestral.

**d) Proporcionalidad.**- Porque los intereses deben ser siempre inferiores al monto del capital, que en ningún momento pueden exceder el monto del capital principal.

**e) Accesoriedad.**- Los intereses son accesorios, por seguir la suerte de lo principal.

## **7. Departamento Legal.-**

Es el área Jurídica de la Mutual, que dentro del organigrama institucional se sitúa por debajo de la Gerencia General, y está constituida por profesionales abogados, que a nombre de la Mutual representan a la institución en los procesos ejecutivos, procesos coactivos y algunas veces en materia penal en los casos de estafa u otros delitos. Por eso cumplen una labor importante en la institución en cuanto al asesoramiento legal que toda institución requiere.

Tiene como Jefe de área a la Dra. Rose Mary Castillo Guerra, colaborada por el supervisor legal que sería la Dra. Claudia Zegales, que a su vez supervisa el trabajo de los abogados del Área Consultiva y de la Contenciosa.

### **7.1.- Características.-**

En cuanto a las características de este Departamento se puede mencionar que

básicamente está dividido en dos áreas:

**7.1.1. Área consultiva.**- Que es el área donde se elabora los contratos de préstamo de la Mutual, se revisa documentos, se analiza las garantías, y todo lo relativo. Está conformado por un cuerpo Legal de cinco abogados que cumplen esta labor.

Entre sus funciones está determinar cuáles son los documentos que serán de utilidad al momento de obtener garantías de los deudores, que después servirán para hacer la recuperación a través del proceso ejecutivo, para esto debemos saber cuáles son los títulos ejecutivos, que según el arto 487 del C.C.

Es en esta área que se revisa los contratos realizados por la Mutual con sus clientes, entre estos los más importantes serian:

**a) Contratos de préstamo o mutuo.**- Cuando la institución presta dinero para que sea devuelto en un determinado plazo. Si bien el contrato tiene por efecto hacer nacer, modificar, transferir o extinguir las obligaciones y en ocasiones, los Derechos Reales, mientras que para determinar los efectos de la obligación es preciso conocer los diferentes derechos del acreedor en virtud de su título, y es que en ese conjunto de contratos encontramos el contrato de préstamo de dinero, ya sea en moneda nacional o moneda extranjera.

Siendo que cuando la deuda esta expresada en moneda nacional se debe pagar por el valor nominal de ella. Art. 404. Código Civil.- (Deudas de suma de dinero).- Las deudas pecuniarias se pagan en moneda nacional y por valor nominal de ella.

Y cuando el contrato de préstamo es en moneda extranjera se lo puede hacer por el valor nominal de esta o bien en moneda nacional según el tipo de cambio en el día del vencimiento y el lugar que se determino, en el contrato, para el pago. Art. 405 Código Civil.- (Obligación referida a moneda extranjera o índice valor).- La obligación referida en su importe a moneda extranjera o a otro índice valor se paga

en moneda nacional al tipo de cambio en el día del pago.

El préstamo está sujeto a leyes mercantiles cuando la cosa puede ser considerada género comercial, o destinada al uso de comercio. Según Cabanellas " Contrato por el cual una persona entrega a otra una cosa de su propiedad para que la utilice y devuelva la misma u otra igual, gratuitamente o abonando intereses" <sup>23</sup>

Por lo tanto se puede advertir que al ser una de las partes que entrega a la otra, una cosa para ser devuelta de la misma manera, en un determinado tiempo, esta cosa debe ser en nuestro caso un bien fungible, es decir el dinero.

**b) Contrato de Línea de crédito.-** Cuando la Mutual otorga una determinada suma de dinero donde el acreditado puede sacar otros créditos. Es un tipo de contrato que se realiza en materia bancaria y podemos definirlo como aquel que se otorga a los clientes de la Mutual, que puede constituirse de dos maneras: a DESCUBIERTO cuando la Mutual hace adelantos de dinero; o con PROVISION DE FONDOS cuando el cliente los tiene depositados.

Las partes pueden establecer libremente la tasa de interés, comisión y todas las demás cláusulas que regulen las relaciones jurídicas entre cliente y la Mutual. Este debe tener sus cuentas corrientes al día, para fijar una situación con respecto al cliente.

**c) Contrato de libre adhesión.-** Que son los tipos de contrato que rigen en la mayoría de los contratos realizados con la mutual. Y consiste en que es aquel tipo de contrato en que una de las partes fija las condiciones uniformes para cuantos quieran participar luego en el, si existe mutuo acuerdo sobre la creación del vínculo dentro de las inflexibles cláusulas.

Es de esta manera que las partes que se adhieren a este tipo de contratos en cierta medida, aceptan la imposición que induce la mutual, es por eso que a veces se observa que hay intereses elevados, que si bien parecen no convenir a las partes, en el fondo son ellas las que aceptan estos aspectos.

---

<sup>23</sup> Cabanellas Guillermo. Diccionario de Derecho usual. Ed. heliasta s.r.l. Ss. Aires. Año 1977, pág. 197

**d) Revisión de Garantías.-** En cuanto a la documentación de las garantías que se exige y a la vez se revisa en el área Consultiva, se exige que en realidad haya una constancia por escrito, que obligue a su cumplimiento en los términos generales de las obligaciones y sobre todo cuando la garantía es de índole real, se rige por lo dispuesto para la prenda si se trata de cosas muebles, y para las hipotecas si se constituye sobre inmuebles.

En cuanto a la documentación requerida por el Área Consultiva, van de acuerdo a la hipoteca o garantía presentada por el cliente, y es así que encontramos:

**a) Hipoteca de bienes inmuebles.-** Como se sabe la hipoteca garantiza, tanto lo principal del crédito como de los intereses, que se encuentra prácticamente desde su constitución o que fueron determinados en la obligación. "La hipoteca, además de sujetar directa e inmediatamente a los bienes sobre los cuales se impone al cumplimiento de la obligación para cuya seguridad fue constituida, se extiende a las accesorias naturales, a las mejoras, a los frutos pendientes y rentas no percibidas, al importe de las indemnizaciones debidas por los aseguradores o en virtud de expropiación por causa de utilidad pública".<sup>24</sup>

Esta hipoteca para tener la validez que la Mutua solicita debe tener la siguiente documentación:

- Folio Real.- Que es la hoja que consta en el Registro de Derechos Reales.
- Testimonio de propiedad.- El documento que demuestra la titularidad del bien inmueble.
- Carnet de Identidad.- Que es la cédula para identificar a la persona y que debe ser emitida por el Servicio Nacional de Identificación.
- Pago de Impuestos.- Que se demuestra con los formularios cancelados en los Bancos autorizados por el Gobierno Municipal de La Paz.
- Certificado Alodial.- Que es expedido por Derechos Reales y que hace una relación histórica del bien inmueble.
- Plano de Lote.- Aprobado por la Honorable Alcaldía Municipal.
- Plano de Construcción.

---

<sup>24</sup> Monle"ano Julián. *Nociones de Derecho civil*. Ed universo. La Paz. Año 1973, Pág. 62

- Certificado de Catastro.- Para tener en cuenta el valor del inmueble.
- Certificado Decenal.- Obtenido en Derechos Reales.
- Formulario 1 "v".- Que se obtiene de la oficina de Catastro.
- Avalúo Técnico.- Realizado por un perito.

#### **b) Hipoteca de Vehículos.-**

Es el Derecho Real accesorio que grava los bienes inmuebles, o ciertos muebles, como en este caso, vehículos, como garantías del cumplimiento de una obligación, del pago de una deuda y que deben tener los siguientes documentos:

- Testimonio de propiedad.- Que demuestra su titularidad.
- Cédula de Identidad.- Para identificar al cliente con todas sus generales de ley.
- Póliza de Seguro.- Es el documento probatorio de diversos contratos, en este caso del contrato de seguro.
- Certificado alodial.- Como en el anterior caso, para bienes inmuebles, solo que este se lo obtiene de la Unidad de Tránsito, con una relación histórica del vehículo.
- Avalúo del Vehículo.- Hecho por la Unidad de Tránsito
- Póliza de Importación.- Documento probatorio del contrato de compra de la movilidad.
- Formulario de Impuestos.- pagados en la Honorable Alcaldía Municipal.
- S.O.A.T.- El seguro obligatorio contra accidentes de tránsito.
- C.R.PD.A.- De la agencia despachante de Aduana sobre la propiedad.

**e) Garantía Prendaria.-** Cuando "una cosa mueble se constituye en garantía de una obligación, con entrega de la posesión al acreedor y derecho de este para enajenarla en caso de incumplimiento y hacerse pago con lo obtenido"<sup>25</sup>. La garantía prendaria para ser tenida como tal, requiere de la existencia de los siguientes documentos:

- **Póliza de Importación.-** Documento probatorio del contrato de compra, de bienes muebles que tengan este requisito.
- **Escritura de Propiedad.-** Para demostrar el derecho de propiedad propiamente dicho.
- **Cédula de Identidad.-** Para identificar con las generales de ley al cliente.
- **Avalúo de Maquinaria.-** Para tener una estimación del valor de las máquinas, cuando

---

<sup>25</sup> Montellano Julián. *Nociones de Derecho civil*. Ed. universo. La Paz. Año 1973, pág. 85

el inmueble dado como garantía prendaría es sobre maquinas.

- **Facturas.**- Las notas de emisión fiscal ayudan a determinar la compra del mueble, como su valor.

. - **Declaración Jurada de Propiedad.**- Que se puede realizar ante Notario de Fe Pública, para demostrar la propiedad.

-**Declaración Jurada de Propiedad.**- Que se puede realizar ante Notario de Fe Pública, para demostrar la propiedad.

- **Póliza sobre ruptura de maquinaria.**- solo en caso de ser necesario.

**7.1.2. Área Contenciosa.**- Que es el área encargada de representar a la Mutual en instancias judiciales, y es donde se lleva el seguimiento de los procesos ejecutivos y coactivos de la institución. Está constituida por abogados de la Mutual a los cuales se les asigna una determinada cartera ya sea de la positiva o negativa para que realicen la recuperación de capital. Constituyéndose esta área la que al final está encargada de recuperar los créditos, tratando de obtener sentencias favorables en los juzgados.

## **7.2. Funciones.-**

Entre las funciones principales del Departamento Legal están las siguientes:

**a) Recuperación del Capital en Mora.**- Que es una de sus funciones más importantes, pues al concederse los préstamos a través de un contrato, donde claramente se especifica que al incumplir con la obligación de pago, la Mutual tiene todo el derecho de acudir a instancias judiciales, esto quiere decir ante un juez competente y en el juzgado correspondiente.

Es por eso que los abogados que trabajan en el Departamento Legal, tienen metas que cumplir en cuanto a la recuperación del capital, y para esto pueden utilizar diversos medios de recuperación empezando desde las visitas a los clientes en sus domicilios, presión mediante llamadas telefónicas, hasta llegar a un eventual proceso ejecutivo arts. 486-487c.p.c. y en algunos casos al proceso coactivo arto 485 c.p.c. que es un proceso sumarísimo, el cual se detallara más adelante.

Para este tipo de recuperación es importante contar con garantías reales sobre las cuales se pueda ejecutar y cubrir el monto de la deuda; caso contrario la recuperación sería casi imposible. Cabe hacer notar que en esta etapa queda abierta también la posibilidad de lograr el cobro a través de una conciliación con la parte ejecutada, antes de llegar al final del proceso y así extinguir la obligación del deudor.

**b) Inicio y Patrocinio de los procesos ejecutivos y coactivos.-** Es decir que en los casos que la recuperación prejudicial es difícil, el Departamento Legal en representación de la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “La paz” inicia los procesos ejecutivos en aquellos casos donde se cuenta con un Título Ejecutivo para que así, con el bien dado en garantía, se pueda recuperar el capital prestado. En los casos donde se renuncia al proceso ejecutivo, por voluntad de los mismos clientes, se inicia un proceso coactivo por la celeridad de este tipo de procesos.

**c) Representación de la Mutual en Procesos Penales.-** En los casos donde se incurren en delitos que afectan a la Mutual, como cuando incurren en Estelionato arts. 337 (El que vendiere o gravare como bienes libres los que fueren litigiosos o estuvieran embargados o gravados y el que vendiere, gravare o arrendare, como propios, bienes ajenos, será sancionado con privación de libertad de uno a cinco años); en Apropiación Indevida arts. 345 (El que se apropiare de una cosa mueble o un valor ajeno, en provecho de sí o de un tercero y de las cuales el autor tuviera la posesión o tenencia legítima y que implique la obligación de entregar o devolver, será sancionado con reclusión de tres meses a tres años) y en abuso de Confianza arto 346 (El que valiéndose de la confianza dispensada por una persona, le causare daño o perjuicio en sus bienes, o retuviere como dueño a los que hubiere recibido por un título posesorio, incurrirá en reclusión de tres meses a dos años); Estafa arto 335 (El que con la intención de obtener para sí o para un tercero un beneficio económico indebido, mediante engaños o artificios provoque o fortalezca error en otro que motive la realización de un acto de disposición patrimonial en perjuicio del sujeto en error o de un tercero, será sancionado con reclusión de uno a cinco años y con multa de sesenta a doscientos días) , Robo arto 331 (El que se apoderare de una cosa mueble ajena con fuerza en las cosas o con violencia o intimidación en las personas, será sancionado con privación de libertad de uno a cinco años), delitos que están contemplados en el **código penal**.

Si bien los delitos antes mencionados son los que más se presentan en la realidad, no se debe descartar aquellos delitos que también afectan a la Economía Nacional la industria y el comercio, que también están contemplados en el TITULO VI del código Penal, que pueden afectar a la Banca y por lo tanto también es una de las funciones que deben cumplir los abogados del Departamento Legal, en lo que se refiere a su actuación en el ámbito penal.

**7.3. Obligaciones.-** Entre las obligaciones principales de este departamento están:

**a) Control de los Procesos del Banco.-** Haciendo el seguimiento de los procesos iniciados, con la respectiva revisión de los expedientes en los juzgados de materia civil, tanto en los de Instrucción como en los de Partido. Este control lo hacen los abogados del área consultiva, que tienen según el caso un determinado número de carteras de acuerdo a la agencia correspondiente.

**b) Verificación de Domicilios.-** Pues también los abogados de la Mutual cumplen esa labor, para interactuar directamente con los clientes, es así que visitan domicilios de los deudores para orientarlos jurídicamente en cada caso y poder sugerirles que paguen sus deudas. Esta parte es importante para evitar eventuales procesos judiciales que significan gastos a la Institución como a los clientes.

**c) Trámites en Instituciones públicas.-** En cuanto entre sus obligaciones, además de hacer seguimiento en los Juzgados en Materia Civil, deben hacer seguimiento de trámites en Instituciones Públicas como ser:

- En la Honorable Alcaldía Municipal de La Paz y El Alto sobre todo en las unidades de Recaudación (para verificar el pago de los impuestos de los bienes inmuebles); y Catastro (para la verificación del valor catastral de los bienes inmuebles dados en Garantías).

- En Derechos Reales de La Paz y El Alto para hacer la inscripción de notaciones Preventivas e Hipotecas Judiciales, según el caso, y también solicitar informes a

dichas instituciones.

- En el Servicio Nacional de Identificación para obtener informes de los domicilios de los deudores, que no pudieron ser encontrados.
  
- En la Unidad Operativa de Tránsito para solicitar Anotaciones Preventivas e Hipoteca Judicial de automóviles dados en garantía por los deudores o garantes.
  
- En la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, haciendo llegar oficios, autorizados por juez competente, para la retención de fondos de los ejecutados.
  
- En las Sub.- Alcaldías de los diferentes distritos judiciales como ser Viacha, Palca, Ovejuno, Mecapaca, etc.

## **8. Departamento de Recuperación Pre - Judicial.-**

Es el área encargada de la recuperación del capital en mora, tratando de tener en contacto personal con los clientes y evitar un eventual proceso judicial para obtener la recuperación. Este departamento está conformado por una Jefe del área y auxiliares de recuperación, que utilizan diversos medios en, esta etapa pre - judicial, como el envío de cartas, citaciones prejudiciales, empleando movilidades que la Mutual pone a su disposición.

El Departamento de Recuperación Prejudicial tiene un encargado que trabaja bajo la supervisión de mencionado departamento.

### **8.1. Características.-**

Entre las principales características de esta área, como se menciono líneas atrás, es que a la cabeza tiene un jefe de área; en cuanto a sus funcionarios cuenta con los

Auxiliares de Recuperación que a su vez dependen de las diversas agencias de la mutual.

El departamento de Recuperación Pre - Judicial está conformado de acuerdo a su organigrama en:

**a) Jefe de Recuperación Nacional.-** Que sería la cabeza de este departamento, llevando el control de lo que corresponde a la institución a nivel nacional, es decir aquellos lugares donde existen agencias de la Mutual “La Paz”. A su vez el jefe de Recuperación Pre - Judicial, tiene como inmediatos colaboradores a un encargado para la ciudad de La Paz y otro para la ciudad de El Alto.

**b) Funciones.-** Las funciones de los encargados de este departamento son específicamente la de hacer una adecuada redistribución de toda la cartera en sectores, dividiendo para esto a La Paz en 12 sectores y a El Alto en 5 sectores.

**c) Tareas Principales.-** Que entre las principales tenemos a la negociación con clientes que puede ser en oficinas de la Mutual adonde se cita a los clientes deudores morosos; en visitas a los domicilios, trabajos, negocios de los clientes; o a través del llenado de gestiones en sistema.

**d) Comités de Mora.-** Los cuales son conformados por funcionarios del Área Legal como del Área de Recuperación Pre - Judicial y que a la vez, para poder hacer un cobro más efectivo a su vez se dividen en comités de mora de clientes, para presionar a los deudores principales; y en comités de mora de garantes cuando el deudor no es ubicable o por cualquier razón se sabe que no pagara, entonces se presiona a la o los garantes personales.

**e) Seguimiento de Compromisos.-** Además en el área de Recuperación de cartera se hace un seguimiento de compromisos que se haya realizado con los clientes, teniendo en cuenta los siguientes aspectos; por una parte se revisa los **compromisos sin seguimiento**, es decir aquellos créditos de los cuales no se tomo ninguna acción se

hizo alguna presión; también se hace seguimiento de los **compromisos con seguimiento**, valga la redundancia que se refiere a los casos donde los Auxiliares de Recuperación están ejerciendo la presión necesaria para la recuperación; y por último están los **compromisos con pagos irregulares** que son casos donde los deudores pagan cada cierto tiempo incumpliendo con los pagos programados y en los plazos fijados.

**f) Supervisión de Auxiliares de Recuperación Pre - Judicial.-** Que también la realiza el jefe del Área, que está encargado en La Paz o en El Alto y que debe hacer una **supervisión de las visitas realizadas por los auxiliares de recuperación**, para verificar que los mencionados funcionarios están cumpliendo con sus deberes; también **supervisan el llenado de gestiones al sistema de cobranzas** consistentes en el registro escrito de lo recaudado en la recuperación y que deben ingresar al sistema de la Mutual; y por último se hace el **control de recibos manuales** que se les entrega a los auxiliares para que puedan entregar al cliente, como constancia del pago, en cualquier lugar donde este se realice; pues no siempre el cliente puede apersonarse a las oficinas de la mutual.

**8.2. Auxiliares de Recuperación.-** En el proceso de cobro, estos funcionarios, tienen un rol importante, para el acercamiento a los clientes y así obtener un trato más personalizado, concientizando a los clientes deudores para que paguen y así evitar un proceso judicial.

Para esto el comportamiento del encargado de la recuperación, es decir de los auxiliares de recuperación, debe contemplar los siguientes puntos:

a) El empleo de una adecuada comunicación, que se debe basar en el uso adecuado y apropiado del idioma, con expresiones claras que en todo momento reflejen una actitud firme de la empresa en lograr la mejor solución, en salvaguarda a sus intereses y derechos.

b) Respetar los niveles jerárquicos de autoridad en todos sus niveles.

**8.3. Funciones.-** Entre las funciones principales del Departamento de Recuperación Pre – Judicial de la Mutual se puede citar las siguientes:

**a) Visitas a los clientes en sus domicilios reales.-** Para lo cual los auxiliares de recuperación van a los domicilios de los clientes en mora, para poder explicarles en forma personal. Las consecuencias legales de su incumplimiento arto 291 c. c.

**b) Zonificación.-** Que deben hacer los auxiliares para obtener mejores resultados y esta zonificación involucra una segmentación geográfica de la región de cobranza además de involucrar las cuentas de acuerdo a una concentración de cartera. Es importante puesto que facilita el planeamiento y la asignación de Auxiliares de Recuperación. Facilita así mismo la minimización de recorridos lo cual permite mayor eficiencia y ubicabilidad del cliente.

**e) Empleos de Diversos medios en la cobranza.-** Como ser el carteo, publicación de los nombres de los deudores morosos, cobranza mediante llamadas telefónicas, pegado de avisos pre -judiciales, medios de cobranza legales que se explicara más adelante.

#### **8.4. Obligaciones.-**

Estas obligaciones son básicamente las siguientes:

**a) Recuperación del Capital.-** Siendo su principal obligación; pues los créditos ya con un determinado tiempo de mora, se convierten en exigibles y es ahí donde pasa a esta área para que los auxiliares de Recuperación y mediante el contacto personal con el cliente, haciendo visitas a sus domicilios, convenczan a que hagan el pago de sus deudas sin tener que llegar a otras instancias.

**b) Apoyo al Departamento Legal en la Recuperación de Capital.-** En los casos que ya se encuentran en proceso judicial, es decir en conocimiento de algún juzgado de materia civil. En estos casos los auxiliares de Recuperación cumplen la misma función que en la etapa pre - judicial; es decir que tienen contacto directo con el cliente,

visitándolos ya sea en compañía de los abogados del Departamento Legal o en algunos casos llevando copias de la inicio de la demanda , embargos, avisos de remate, órdenes judiciales, hipotecas, etc.

**e) Cumplir con metas de Recuperación.-** Que son impuestas como exigencia de la Institución, en coordinación con los Jefes de Agencia y la Jefe del área, metas que deben alcanzar los auxiliares de Recuperación en forma personal como en conjunto con el Departamento. Estas metas se las evalúan cada mes y en forma anual; esto para tener conocimiento del capital que se recupera y del que no, para ver si hay ganancias o pérdidas para la institución

## **9. Interdependencia entre el Departamento Legal y el de Recuperación Pre - Judicial.-**

Esta relación entre el Departamento Legal y el de Recuperación Pre- Judicial queda establecida sobre todo porque ambas tienen un objetivo común y es la recuperación de los créditos en mora, pero para cumplir ese objetivo ambos departamentos deben cooperarse, comunicarse y complementarse en su labor.

- a) **Cooperación.-** Esta cooperación debe entenderse en el sentido que ambos departamentos deben coadyuarse en su labor, es decir que la recuperación de cartera realizada por uno de ellos puede tener la ayuda del otro, esto en la práctica se concreta cuando por ejemplo un funcionario del Área Legal solicita el respaldo de un Auxiliar de Recuperación para transmitir la situación de un proceso que se esté llevando en contra del cliente moroso; o bien cuando un Auxiliar de Recuperación al hacer su cobranza en los domicilios de los deudores puede ir acompañado de un abogado del Área Legal, para poder respaldar jurídicamente la razón de la cobranza.
- b) **Comunicación.-** Que se refiere al dialogo que debe existir entre los funcionarios del área Legal con los del área de cobranza pre - judicial y viceversa. Esta comunicación es importante porque así ambos departamentos estarán al tanto de las deudas que ya fueron cobradas en la etapa pre-judicial o bien en la

judicial, evitando así cobrar dos veces sobre la misma deuda que provocaría gastos insulsos a la institución **Complementación.-** En cuanto la labor que cumpla una de las áreas sea en beneficio del otro puesto que ambas tienen como objetivo común la recuperación del capital de la Institución.

Por eso se afirma que la labor de Recuperación Pre - Judicial se complementa con el trabajo realizado por el Departamento Legal, pues si bien en el primero se hace una cobranza pre-judicial, esto se concreta en el otro departamento al llevar a cabo el proceso Ejecutivo, art486-487 c.p.c. logrando la recuperación del capital en mora, que llega a ser el objetivo principal de ambas áreas de la Mutual.

### **9.1. Medidas Precautorias para la recuperación de capital empleado por ambos departamentos en la Asociación mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “La Paz”.-**

Estas son las medidas a las que la “Mutual La Paz” se adhiere, una vez presentada la demanda o durante el desarrollo del proceso, para garantizar la recuperación de su capital y que son las que están señaladas en el código de procedimiento civil en su arto 156 y que indica: Antes de presentarse la demanda o durante la sustanciación del proceso pueden pedirse las medidas precautorias siguientes.

**a) Anotación Preventiva.-** En la práctica la “Mutual La Paz” procedía a esta figura una vez que obtenía el embargo de bienes inmuebles y algunas veces de muebles sujetos a registro.

En la doctrina se define a la Anotación Preventiva como: "el asiento provisional que se hace en el registro de la propiedad, para asegurar el cumplimiento de los fallos judiciales o la eficacia de cualquier Derecho Real que no puede ser inscrito"<sup>26</sup>.

La Anotación Preventiva también se aplica sobre bienes inmuebles de los cuales todavía no se puede hacer su inscripción definitiva, y por otra parte para tener

---

<sup>26</sup> Moscoso Jaime. Introducción al derecho. Ed. juventud. La Paz. Año 1995, pág. 80

preferencia en el pago, pues un deudor puede tener otros acreedores, y ya en instancias finales de un proceso ejecutivo se pagara primero al que hizo la anotación con anterioridad Y anticipación a otros.

#### **Art. 157 c.p.c. (Anotación Preventiva)**

I. Quien demandare la propiedad de inmuebles, o la constitución, modificación o extinción de un derecho real sobre inmuebles u obtenga embargo podrá pedir la anotación preventiva conforme a lo dispuesto en el artículo 620 del Código Civil.

II. También procederá la anotación preventiva en acciones sobre muebles sujetos a registro.

La anotación preventiva es una medida que favorece mucho a la Mutual, pues así garantiza con los bienes del deudor la recuperación de su capital que es en el fondo lo que más le importa a la entidad bancaria. También es importante que la ley establezca que esta medida pueda ser ampliada y/o aplicada en bienes muebles también.

**b) Embargo Preventivo.-** Esta medida precautoria es otro medio legal empleado por la Mutual en su objetivo de recuperación de capital y que consiste en: "La medida procesal precautoria de carácter patrimonial que a instancia de acreedor, puede decretar un juez o tribunal sobre los bienes del deudor o demandado para asegurar el cumplimiento de la obligación Instancia de acreedor, puede decretar un juez o tribunal sobre los bienes del deudor o demandado para asegurar el cumplimiento de la obligación exigida"<sup>27</sup>.

El embargo preventivo garantiza en cierta forma el cumplimiento de la obligación en casos donde existe un Título Ejecutivo; que sin embargo es ineficaz en aquellos casos donde la cuantía es poca y se debe aplicar otros medios de recuperación.

Ya en el proceso ejecutivo, cuando se llega al embargo propiamente dicho, se puede apreciar que debe contener en el respectivo Mandamiento de embargo, el monto hasta donde se hará efectivo, para que luego, en el remate, se pueda cubrir

---

<sup>27</sup> Cabanellas Guillermo. Diccionario de derecho usual. Ed heliasta s.r.l. Bs. Aires. Año 1977, pág. 145

la cantidad adeudada.

Normalmente por Embargo se entiende a: "la ocupación, aprehensión o retención de bienes, hechos por orden del juez o tribunal competente, por razón de deuda para asegurar la satisfacción de la responsabilidad de diversos ordenes que haya contraído una persona"<sup>28</sup>.

A diferencia del Embargo preventivo, que es una medida precautoria, previa, con el objeto de asegurar los resultados en un juicio; este embargo es necesariamente ejecutivo, es decir que se obtuvieron en proceso ejecutivo.

Es de esta manera que al momento de recuperar capital, la Mutual, encuentra en este medio legal, la forma efectiva de cumplir con sus objetivos de recuperación sobre todo en aquellos casos con cuantía significativa; porque en el microcrédito no encuentra de pronto la misma eficacia, por los montos bajos que se manejan y al no tener garantías de inmuebles o muebles sujetos a registro, que realmente puedan cubrir las deudas.

#### **Art. 158 c.p.c. (Embargo Preventivo)**

El acreedor de una deuda en dinero o especies podrá pedir el embargo preventivo cuando:

- 1) El deudor no tuviere domicilio en la República.
- 2) La existencia del crédito estuviere demostrada por documento público o privado reconocido y siempre que la obligación no se encontrare suficientemente garantizada.
- 3) El coheredero, el condómino o el socio, con respecto a los bienes de la herencia, del condominio o de la sociedad, respectivamente, si acreditaren la verosimilitud del derecho y el peligro de la demora.
- 4) Se hubiere de pedir respecto del bien demandado la reivindicación, división de herencia, nulidad de testamento o simulación, siempre que se presentare prueba documental que hiciere verosímil la pretensión deducida.

---

<sup>28</sup> Montellano Julián. *Nociones de derecho civil*. Ed. universo. La Paz. Año 1973, pág. 91

**e) Secuestro.-** Muchas veces el solo embargo de un bien no garantiza la recuperación total de lo adeudado, por lo que se procede al secuestro de bienes que está definido como: "deposito de cosa litigiosa, tanto el depósito judicial de los bienes que de una persona se hace en poder de un tercero como la confiscación de bienes de una persona por razón de su procedencia o de los fines a los cuales se destinan"<sup>29</sup>.

El secuestro puede recaer tanto sobre bienes inmuebles como muebles, el Art.162 del c.p.c. señala su procedencia y los casos en que se aplica. Art. 162 c.p.c (Secuestro)

I. Procederá el secuestro de muebles y semovientes en los casos que siguen:

- 1) Cuando el embargo no asegure por si solo el derecho invocado por el solicitante, y siempre que se presentare documento que hiciere verosímil el crédito cuya efectividad se quiere garantizar.
- 2) Con igual condición, toda vez que fuere indispensable proceder a la guarda o conservación de bienes para asegurar el resultado de la sentencia.
- 3) Cuando se tratare de cosas que el deudor ofreciere para su descargo.

II. El juez, al disponer el secuestro, designara depositario con las responsabilidades que la ley señala.

**d) Intervención.-** La intervención judicial se aplica a falta de otra medida precautoria que no sea eficaz, o que no cumpla con lo que exige el acreedor, la mutual no acudió mucho a esta medida, y cuando lo hizo fue en aquellos créditos donde el deudor dejó garantías, con bienes de los cuales se podía cubrir la deuda con sus rentas o frutos.

Esta medida debe darse por imposición de autoridad y su procedencia la encontramos en el arto 164 c.p.c. (Intervención Judicial).- Podrá ordenarse la intervención judicial, a falta de otra medida precautoria eficaz o como complemento de otra ya dispuesta:

- 1) Ha pedido del acreedor si hubiere de recaer sobre bienes productores de rentas o frutos.
- 2) A pedido de un socio o comunero, si los actos u omisiones de los administradores o poseedores de los bienes de la sociedad o en condominio, le pudieren ocasionar grave perjuicio o pusieren en peligro el normal desarrollo de las actividades de la sociedad.

**e) Prohibición de celebrar actos o contratos sobre bienes determinados.-**

---

<sup>29</sup> Cabanellas Guillermo. Diccionario de derecho usual. Ed. Heliasta s.r.l. Bs Aires. Año 1977, pág. 142

Para esto es necesario la orden judicial que determine este aspecto pero sobre un objeto que se determinara en el proceso, luego la institución lo puede inscribir en el registro correspondiente.

Art 168.- (Prohibición de contratar).-

I. Cuando por ley o contrato o para asegurar la ejecución forzada, o los bienes objeto de litigio, procediere la prohibición de contratar sobre determinados bienes, el juez ordenará la prohibición individualizando lo que sea objeto de ella y disponiendo su inscripción en el registro correspondiente, y se notifique a los interesados y terceros que señale el solicitante.

II. La medida quedara sin efecto si quien la obtuvo no dedujere la demanda dentro de los cinco días de haber sido dispuesta y en cualquier momento en que se demostrare su improcedencia.

## **9.2. Medios de recuperación de capital empleados en ambos Departamentos de la Mutual “La Paz”.-**

Por otra parte encontramos los medios de recuperación, que en forma interna la mutual aplica a sus deudores para recuperar su capital, y que normalmente se va empleando, esto a medida que la cuenta, por el transcurso del tiempo se convierte en antigua. A continuación se presenta procedimientos básicos que internamente la mutual aplica, para la recuperación de su capital.

**a) Comités de Mora.-** Que son las comisiones o grupos de personas nombradas para una tarea o gestión, que la Mutual designa, ya sea transitoria o permanentemente para cumplir con la tarea de recuperación, que generalmente son funcionarios del Área de Recuperación Pre Judicial.

Estos comités de mora se dividen por la naturaleza de las obligaciones en dos partes:

- Comités de mora de clientes.- Que son las comisiones de auxiliares

Recuperación Pre Judicial que se encargan de aplicar los medios de recuperación de capital a los clientes en mora, empleando todos los medios permitidos por la ley y por Instituciones bancarias.

- Comité de mora de Garantes.- Es la comisión de Auxiliares de Recuperación Pre Judicial que se circunscribe específicamente a los garantes, pues estos al momento de suscribir los contratos de préstamo también están obligados a pagar la deuda de sus garantizados.

**b) Compromisos.-** Como otro medio de cobro, encontramos a los compromisos, que viene a ser una especie de contrato en virtud del cual el deudor que entro en mora firma un documento por el cual se compromete a cancelar su deuda en un tiempo prudente acordado con la Mutual, que también es llamado reprogramación, puesto que básicamente se hace un nuevo cronograma para el pago a través de cuotas razonables.

**e) Reprogramación.-** Implica la elaboración de un nuevo contrato con nuevas condiciones de pago, es decir, alargar el plazo, mejorar las garantías del crédito y adaptar las cuotas a la capacidad de pago del cliente, dándole una nueva oportunidad al cliente para que solucione el cumplimiento de su obligación con la Institución.

**d) Carteo.-** El carteo como medio de cobranza se aplica después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuota en mora, porque normalmente la institución envía una carta, en buenos términos, haciendo recuerdo al cliente de su obligación, explicándole que deberá pagar por sus retrasos, los intereses correspondientes.

Si la cuota entrada en mora, no se cobra dentro de un periodo determinado, después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. Para esto sería importante una innovación de cartas que se adecuen a la presión que se necesita en ese momento para exigir al deudor, pero teniendo en cuenta la posición socio económica de cada persona.

En los casos donde la cuantía del crédito a recuperar es significativa debería enviarse una carta notariada, es decir aquel escrito firmado por Notario de Fe Pública, que le daría más seriedad y validez a lo que se exige en la carta, en este caso, el pago de una deuda entrada en mora.

**e) Publicación de morosos.**- En otros casos el encargado de la cobranza deberá verificar personalmente si el nombre del deudor ya ingreso a la Central de Riesgos de Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, de la misma manera deberá verificar en el sistema CIRPTEC, que es un sistema informático, donde se puede acceder a datos importantes sobre los deudores, como domicilios señalados, nuevos domicilios, acceso de créditos en otras instituciones bancarias.

Cuando los deudores entran a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se comunica a todas las entidades financieras para que nieguen dar créditos a deudores morosos.

Es por eso que los funcionarios de la Institución Bancaria deben realizar un listado general tanto de deudores como de garantes, buscando en lo posible una información general acerca de su vinculación familiar, para así poder cruzar datos con los demás deudores.

La publicación de morosos ya sea en la Central de Riesgos o en el CIPROTEC, constituye un medio de cobranza más efectivo y en cierto modo coercitivo, para la institución bancaria.

**f) Llamadas.**- Este medio de cobranza se emplea en todos aquellos clientes que cuenten con teléfonos ya sea fijos o celulares y que es muy útil para encontrar a:

- Clientes que cambiaron de domicilio
- Morosos que por costumbre se hacen habituales
- Insatisfechos por las condiciones de crédito

Las llamadas a clientes en mora, específicamente es para hacer un recordatorio y tratar de persuadir al cliente, para que tome conciencia y pague. También una llamada hecha por abogados del departamento Legal puede ser muy útil.

**g) Citación Pre-Judicial.-** La citación Pre - Judicial como tal "es entendida como la diligencia por la cual se hace saber a una persona el llamamiento hecho de orden de alguna autoridad"<sup>30</sup>. Lo cual aplicado a la citación pre - judicial, hecha por la Mutual, constituye en el aviso que se hace al deudor para que pague lo adeudado, previa advertencia que de no hacerlo será sometido a un proceso judicial.

En cuanto a su sentido material la citación pre judicial es una nota que se pega en la puerta del domicilio del deudor, llenando previamente sus datos, siempre y cuando no se lo pueda hallar en ningún lado, pero debe ser el domicilio indicado por el cliente en el contrato de préstamo.

**h) Desplazamiento de garantías.-** La recuperación puede depender en su totalidad del oportuno desplazamiento de garantías, sobre todo en cuanto a garantías prendarias se trata, antes de que el cliente disponga de los mismos, al haber agotado todos los medios posibles de negociación, porque lo que se pretende es hacer valer los derechos de la Institución en la recuperación de su capital.

**i) Movilidades.-** El empleo de las movilidades que están a disposición de la Mutual es un factor importante para movilizar a los Auxiliares de Recuperación Pre - judicial como a los abogados del departamento Legal, para que puedan abarcar más cantidad de clientes, puesto que debido a las grandes distancias, muchas veces se avanza poco y por lo tanto se recupera menos.

Para esto la institución debe elaborar un rol de movilidades para poder hacer visitas a más clientes, con una adecuada programación para que se beneficie el Área de Recuperación y la Legal con el empleo de estos vehículos, cada cierto tiempo.

## CAPITULO II

### LA CELERIDAD DE TRÁMITES CON LA REDUCCIÓN DE PROCESOS SEGÚN LA CUANTIA Y LA EFECTIVA GESTIÓN DE COBRANZA.

---

<sup>30</sup> Ossorio Manuel. Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales. Ed. Heliasta S.R.L. Bs. Aires. Año 2003, pág. 99

Para llegar a cumplir con los objetivos antes mencionados sería importante dar celeridad a los trámites, logrando esto a través de una efectiva reducción de los procesos en cuanto a su cuantía, es decir en cuanto al monto que se intenta recuperar y haciendo una efectiva gestión de cobranza. Para esto se debe definir lo que se entiende por cuantía, que es un punto que se desglosara más adelante.

#### **I.- Consideraciones Generales.-**

La recuperación de capital en la Mutual La Paz se encuentra un principal problema en la acumulación de deudas que varían en los montos, existiendo muchos créditos que son de bajo monto, por lo que es difícil recuperarlos por vía judicial, quedando solo en responsabilidad de los Auxiliares de Recuperación. Esto también ocurre en el Departamento Legal cuando los abogados tropiezan con casos que por el monto, que ya estaba en ejecución, y por falta de bienes ejecutables se tornan irrecuperables, aspectos estos que conllevan a gastos infructuosos por parte de la institución.

Por eso lo ideal sería buscar la celeridad de los trámites, es decir de aquellos casos que si son recuperables, ponderándolos sobre todo por el monto como por los bienes ejecutables, es decir por la cuantía y pudiendo así llegar a realizar una efectiva gestión de cobranza.

Para lograr esta celeridad es importante poder dar prioridad a todos estos aspectos fundamentales como son el hacer una adecuada cobranza prejudicial, cobranza judicial, en la cual es necesario mencionar el Proceso ejecutivo, o bien en algunos casos el Proceso Coactivo, los cuales se pasa a detallar a continuación.

Un aspecto importante para la recuperación de capital que realiza la Mutual la "Paz", sería dar celeridad a los trámites que realiza en los diferentes tribunales donde sus causas fueron sorteadas; como en las instituciones donde se tramitan, ya sea certificaciones, inscripciones, registros, etc.

Estos trámites al ser variados, también son muchos, que en cierta medida excede la disponibilidad de sus funcionarios para atender todos los casos; es por eso que sería

muy importante hacer una reducción de procesos teniendo en cuenta la cuantía.

## **2. Cuantía.-**

Cantidad a que asciende el importe total de lo reclamado en la petición formulada en la demanda de los juicios ordinarios. Que a efectos de este estudio viene a ser el monto del crédito otorgado por la Mutual que se pretende recuperar. Es un término que es muy empleado en materia bancaria, pues los créditos que se manejan en estas instituciones son medidos en base a las cuantías.

Y entendemos por esta al monto que puede llegar la deuda y como será representada en un proceso judicial. Según Bollini "Cantidad a que asciende el importe total de lo reclamado en la petición formulada en la demanda de los juicios ordinarios"<sup>31</sup>.

Ahora en materia civil pudimos apreciar que la cuantía, tiene importancia para poder definir cuál es el juez competente que podrá intervenir en un proceso emergente, es decir la cuantía determina la competencia.

## **3. Cobranza Pre - Judicial.-**

**3.1.- Definición.-** Es la cobranza intermedia entre la cobranza normal y la Judicial, que generalmente presenta dos modalidades:

- a) La realizada mediante copias de memoriales de inicio de la demanda o proceso judicial, advirtiendo a los clientes sobre las consecuencias legales del incumplimiento de sus deudas y de los perjuicios a los que se someterán.
- b) Con la entrega de intimaciones de pago, que son cartas firmadas por los abogados de la institución y que los auxiliares de Recuperación llevan a los domicilios de los deudores.

---

<sup>31</sup> Sollini Carlos. Garantías para los bancos y sus clientes. Ed Parrua. Bs. Aires. Año 1996, pág. 24

Entonces este tipo de cobranza sería la recuperación o percepción de lo debido, a través de un encargado de efectuar cobros periódicos o eventuales por cuenta, en este caso, la Mutual “La Paz”, en su calidad de empresa privada.

#### **4. Cobranza Judicial.-**

**4.1.- Definición.-** Este es el paso más estricto en el proceso de cobro, es una cobranza con mediación de una autoridad jurisdiccional, en este caso el poder judicial, es decir en tribunales competentes, como son los juzgados en materia civil.

**4.2.- Objetivo.-** Sobre todo es la necesidad de hacer sentir la seriedad y consecuencias del incumplimiento con una obligación crediticia, tanto al deudor y garantes y en general a todo el mercado. El fin es ejercer un medio de persuasión más coercible. El grupo que es objetivo principal de este medio de cobranza son aquellos deudores con poder adquisitivo o patrimonial.

Para una buena recuperación por la vía judicial debe seleccionarse clientes que tengan bienes susceptibles a ser embargados y posteriormente rematados, para que con su producto se haga pago a la entidad.

#### **5. Proceso Ejecutivo.-**

Como se menciono más antes, la cobranza judicial, es una forma de recuperación del capital en mora, imponiendo una persuasión mas coercible, es así que encontramos al proceso ejecutivo y proceso coactivo. Cabe hacer notar que el proceso ejecutivo para realizar sus metas como tal, tiene la necesidad de la existencia de un título ejecutivo.

Es decir la existencia de un documento que tenga la suficiente fuerza coactiva para exigir el cumplimiento de una obligación, que es lo que cotidianamente se pudo observar durante el trabajo realizado en la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “La Paz”.

Es por eso necesario en la presente monografía tratar el asunto del proceso ejecutivo, el coactivo, pero también el título ejecutivo como los medios que garantizan el cumplimiento de la obligación, como es el embargo.

### **5.1.- Concepto.-**

La definición del Proceso Ejecutivo o de ejecución según el Dr. Julián Montellano: "el proceso ejecutivo se presenta cuando existe el reconocimiento del crédito que el deudor no satisface, y por eso el acreedor pide al Juez la satisfacción de la obligación" <sup>32</sup>

Es por eso que el proceso ejecutivo a diferencia del ordinario, no persigue la declaración de derechos dudosos o controvertidos, porque no importa la discusión de una controversia, sino que es simplemente un procedimiento establecido para conseguir hacer efectivo el cobro de un crédito. En cuanto al concepto de Proceso Ejecutivo diremos que el código de

procedimiento civil en su art. 486, lo define en cuanto a su procedencia, e indica que: "se procederá ejecutivamente siempre que en virtud de un título que tuviere fuerza de ejecución se demandare al deudor moroso al pago o cumplimiento de una obligación exigible"<sup>33</sup>.

Pero como un concepto final podemos agregar: "que el proceso de ejecución es un medio autónomo para la realización de derecho con carácter definitivo en la ejecución de sentencia y provisional en la ejecución de títulos extrajudiciales que se rigen por principios y normas propias". <sup>34</sup>

### **5.2. Antecedentes Históricos.-**

En cuanto a los antecedentes históricos de este tipo de proceso se debe citar ineludiblemente a sus comienzos en el DERECHO ROMANO, donde se puede apreciar tres periodos: legis acciones, proceso formulario y la cognitio extraordinem

**a) legis acciones.-** En este periodo se puede apreciar las primeras manifestaciones de ejecución forzada que se desarrollo en el Derecho Romano más antiguo,

---

<sup>32</sup> Montellano Julian. Nociones de derecho civil. Ed. universo. La Paz. Año 1973, pág. 102

<sup>33</sup> Bolivia. Ley N°1760. Código de procedimiento civil. Gaceta oficial de Bolivia. La Paz, pág. 68

<sup>34</sup> Trigo Felix. Garantías. Ed. Serrano, Cbba. Bolivia. Año 1997, Pág. 43

donde predominó ese sentimiento de venganza, de sanción, de pena que el acreedor insatisfecho imponía a su deudor moroso.

Por eso la primera manifestación procesal conocida de los romanos la constituye aquel conjunto de actos solemnes y rituales que se conocen como "legis acciones", contenidas en la famosa y siempre controvertida Ley de las XII Tablas.

En realidad son cinco "legis acciones", que las menciona Gaio en sus Istitutas, sin embargo solo dos se las puede considerar como acciones ejecutivas, que serían: la "legis actio per manus iniectioem" y la "per pignoris capionem", de las dos, solo la primera daba lugar a un auténtico proceso ante el magistrado; la segunda, se movía aun dentro de un ámbito extraprocesal.

**"legis actio per manus iniectioem"** . Para llegar a esta ley era necesario que el deudor hubiera sido condenado previamente al pago de una cantidad de dinero, como consecuencia, de una confesión de su deuda ante el magistrado.

Este aspecto es fundamental, puesto que demuestra que en esta etapa aún incipiente del derecho procesal, solo se podía llegar a una acción ejecutiva, cuando ya se tenía la suficiente certeza de la existencia de la deuda y de su incumplimiento y, en virtud de ello, poder proceder a esa grave forma de ejecución corporal que implicaba la "manus iniectio".

Era entonces una ejecución corporal mas del tipo vengativo que satisfactivo, así el acreedor podía sujetar al deudor con cadenas de hasta quince libras de peso durante sesenta días, pero a su vez tenía la obligación de alimentarlo, si es que el deudor no podía hacerlo con cargo a su deuda, además el acreedor tenía que llevarlo en tres ocasiones al "fórum", a fin de conseguir entre los amigos y los familiares del deudor, quienes quisieran pagar la deuda y lo librasen de la "manus iniectio".

Transcurridos los sesenta días sin que se produzca el pago, el acreedor podía venderlo en el "trans tiberis" - los extramuros romanos - a los etruscos, o bien podía hacerlo su

esclavo, e inclusive matarlo, y si eran varios los acreedores, podían partirlo en pedazos y repartirse su cadáver.

**"legis actio per pignoris capionem".-** Esta ley cumplía una función coercitiva y no satisfactiva. El objeto de la pignoris capionem era tomar un bien determinado del deudor como prenda (pignus), con la finalidad de constreñir la voluntad del deudor para que cumpla con su prestación.

La pignoris capionem se desarrollaba extra ius es decir extrajudicialmente, sin la intervención de un magistrado, por lo tanto solo era una medida de coerción, conforme a la línea sancionatoria de esta etapa histórica del sistema jurídico romano.

**b) Proceso formulario.-** En este periodo el proceso es mas desformalizado y elástico: el proceso formulario fue consagrado en la Lex Aebutia (año 126 a. C.) y en la Lex Iulia Iudicarium Privatorum (año 17 a.C.), en la era del emperador Augusto.

En esta etapa el presupuesto era la "actio iudicati" contra el pretendido ejecutado llevado a juicio, entonces lo normal era que el ejecutado confesara su deuda y se procediera a la ejecución, y lo excepcional, la defensa del ejecutado (infinitio). Si esta se producía se llegaba a la "litís contestatio", es decir a la emisión de la formula por el pretor en la que se fijaban los términos de la controversia y se nombraba al "iudex", pasándose a la segunda fase del proceso, en la que podía condenarse nuevamente al deudor.

En el periodo del proceso formulario, la ejecución forzada mantuvo su carácter sancionatorio, aunque la ejecución corporal empezó a decaer para dar paso paulatinamente a la ejecución patrimonial, con fines satisfactivos del acreedor.

**c) Cognitio Extraordinem.-** Con el tiempo el proceso formulario fue cayendo en desuso, consagrandose un nuevo tipo de proceso llamado cognitio extraordinem, el cual se afianzo definitivamente a partir del sigloIV de nuestra era.

En este periodo se concentra en el juez, ya órgano estatal, la función que antes cumplía

el pretor y el *index privatus*, el nuevo juez romano del periodo post - clásico encarna la nueva concepción publicista y estatalista de la administración de justicia.

Dentro de este nuevo sistema, la ejecución sobre el patrimonio del deudor se afirma y adquiere una verdadera característica satisfactiva de los intereses del acreedor, mediante el desarrollo de las formas de ejecución patrimonial del periodo precedente.

Es interesante señalar que durante este periodo final del Derecho Romano, la ejecución en forma específica de una obligación de dar cosas determinadas ordenadas por sentencia se afirma, por cuanto, la condena dejó de ser necesariamente pecuniaria, dando lugar a la ejecución "*manu militari*", en la que se aprehendía la cosa debida, inclusive con el auxilio de la fuerza pública.

La ejecución personal siempre se mantuvo bajo la forma del arresto del deudor, pero dentro de este sistema la prisión por deudas también mutó, así el deudor solo podía ser detenido en cárceles públicas, quedando prohibida la encarcelación privada. Es pues en este periodo final del Derecho Romano donde podemos encontrar las fuentes de muchas de nuestras instituciones procesales actuales.

### **5.3. Características.-**

Entre las características de este tipo de proceso podemos encontrar como las más esenciales a las siguientes:

- Para que exista el proceso ejecutivo es necesario un título ejecutivo, porque allí donde hay un reconocimiento escrito del crédito o del cumplimiento de una obligación, se ha creado esta forma procesal para que se cumplan normalmente las normas contraídas por escrito entre las partes contratantes.

- Otra característica es que el proceso ejecutivo tiene fuerza ejecutoria que permite imponer al vencido a cumplir lo ordenado en la decisión final, del tribunal o juzgado de la materia.

## **6. Proceso Coactivo.-**

### **6.1. Concepto**

El proceso coactivo es un proceso especial, exento de dilaciones burocráticas que puedan dilatar su realización; tiene fuerza para obligar. Su finalidad es la recuperación del capital. Es un proceso breve, resumido, por prescindir de algunas formalidades, permitiendo su trámite con mayor rapidez.

Para que el proceso coactivo se pueda realizar, debe haber una renuncia expresa, por parte del deudor, al proceso ejecutivo. Por esto es necesaria la existencia de un TITULO COACTIVO. Esta ejecución coactiva se hace efectiva sobre garantías reales con créditos hipotecarios y prendarios.

**6.2. Antecedentes Históricos.-** Para esto debemos referirnos a la coacción que es la: "fuerza o violencia que se hace a una persona para obligarle a decir o ejecutar algo"<sup>35</sup> En el sentido de que la humanidad siempre busco el uso de la fuerza legitima que unida al Derecho permita su ejercicio contra la oposición injusta o para exigir el cumplimiento de las obligaciones.

**6.3. Características.-** Entre las características de este proceso encontramos que es:

**a) Especial.-** Por ser un proceso singular, particular, que se da solamente en los créditos hipotecarios con garantías reales o prendarias donde el deudor haya renunciado explícitamente a otro tipo de procesos.

**b) Rápido.-** Por la prontitud con que este proceso se resuelve, es de tramitación leve.

**c) Fuerza Coactiva.-** En cuanto la obligatoriedad de cumplir con el pago de lo debido, a través del empleo de la fuerza pública.

---

<sup>35</sup> Cabanellas Guillermo. Diccionario de Derecho Usual. Ed. Heliasta. Bs. Aires. Año 1977, Pág. 105

Entonces es esta fuerza "el amparo supremo del Derecho, como expresión material del poder coactivo que este entraña para imponerse cuando voluntariamente no se acepta su imperio pacífico; y así, fracasada la ejecución voluntaria de una resolución firme de los poderes públicos determina, es lícito recurrir al empleo de la fuerza, para imponer a un particular la ley o el Derecho reconocido; si bien en lo civil no reviste la aplicación personal salvo extremos casos de rebeldía y se proceda indirectamente a la ejecución forzosa patrimonial" <sup>36</sup>

**d) Suma Liquida y exigible.-** Al referirnos a suma liquida hacemos mención a la cantidad de dinero que debe estar determinada, es decir que existe un monto que él la mutual puede cobrar.

Y al referirnos a exigible decimos que puede o debe exigirse o demandarse, a través de un tribunal competente. Por cierto las obligaciones se caracterizan por ser exigibles, siempre y cuando no dependan de un suceso futuro o incierto o de un suceso pasado que los interesados ignoren. Por eso la mutual puede requerir, demandar imperiosamente el pago de lo debido.

**e) Sustentado en Títulos Coactivos.-** Es aquel que trae aparejada su coacción; o sea aquel en virtud del cual cabe proceder a través del proceso coactivo, al embargo y por lo tanto remate de los bienes del deudor moroso, a fin de satisfacer el capital debido más los intereses.

Estos títulos, en nuestra legislación son considerados los siguientes:

- Crédito Hipotecario inscrito
- Crédito prendario de bienes muebles sujetos a registro. Según el art. 48 Código de Procedimiento Civil.

---

<sup>36</sup> Cabanellas Guillenno. Diccionario de Derecho Usual. Ed. Heliasta. Bs. Aires. Año 1977, Pág. 73

## 7. Gestión de Cobranza

### 7.1. Definición.-

La Gestión de Cobranza es un modelo operativo para realizar la cobranza que rescata las mejores herramientas del medio que han sido consistenciadas, por lo tanto validadas y con un alto nivel de efectividad. Esta gestión tiene tres partes:

- 1) **PRE.-** Relacionado a todas las actividades que se deben realizar previa la gestión o visitas al cliente, comprende la administración de la información sobre cartera morosa, el planeamiento de gestión y la estrategia misma de cobranza.
- 2) **DURANTE.-** Relacionado a todas las actividades que se deben realizar para gestionar en si a los clientes. Comprende las técnicas y tácticas de persuasión. La supervisión y la determinación de la estrategia de seguimiento del crédito.
- 3) **POST.-** Relacionado a todas las actividades que se deben realizar luego de la faena diaria de gestión de cobranza. Comprende el proceso inmediato de recaudación, de control de eficiencia y clasificación definitiva del cliente para el proceso siguiente a realizar.

### 7.2. Principios.- Estos principios son:

- a) **Eficiencia.-** Este principio tiende a buscar el MINIMO COSTO y lograr la MAXIMA RECUPERACION. Esto implica la búsqueda de economías de escala, minimización de recorridos.
- b) **Gradualidad.-** La gestión de cobranza tiene que ser gradual en la presión ejercida hacia el cliente. No se debe desechar las etapas, pues de no tener éxito, la eficiencia de la siguiente etapa se ve reducida en sus posibilidades.
- c) **Flexibilidad.-** Si bien es gradual en la presión, se debe poder acelerar y/o alternar procesos para lograr mejores resultados.

- d) **Oportunidad.-** Es decir estar presente cuando el cliente cuenta con el dinero, en el momento justo, antes que otros acreedores.
  
- e) **Anticipación.-** Que significa cobrar antes que después, por eso es preferible hacer gestión en los primeros días de morosidad que habiendo avanzado, por ser más eficiente y obtener mejores resultados.
  
- f) **Persistencia.-** La persuasión es fruto de la persistencia y la constancia. Dejar de gestionar por un periodo largo de tiempo es muy riesgoso, pues los deudores al no tener presión pueden olvidarse de sus deudas.
  
- g) **Credibilidad.-** Para tener autoridad de cobranza sobre el cliente no se debe prometer algo que no se cumplirá.
  
- h) **Conocimiento del cliente.-** Esto amerita un conocimiento del cliente para ubicarlo ser oportuno, ofrecerle argumentos y alternativas que calcen con sus necesidades y priorice el pago.
  
- i) **Comprensión del cliente.-** La gestión es hacia el cliente, y cuando tienen una o más deudas, se debe unir en una sola para su gestión.

### **7.3.- Modalidades del Procedimiento de Cobro.-**

Normalmente se emplea varias modalidades de procedimiento de cobro, a medida que una cuenta se prolonga. La gestión de cobro se hace más personal y más estricta. A continuación se presenta los procedimientos básicos de cobro que se utilizan en el orden que normalmente se sigue en el proceso de cobro:

- a) **Carteo.-** Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuota en mora, normalmente la institución envía una carta, recordando al cliente su obligación. Si la cuota no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria.

**b) Publicación de morosos.-** El encargado de la cobranza deberá verificar personalmente si el nombre del deudor ya ha ingresado a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. Asimismo realizar un listado general tanto de deudores, garantes y así poder cruzar datos con los demás deudores morosos.

e) **Cobranza Telefónica.-** Es la gestión de Cobranza vía llamadas telefónicas. Una llamada del Departamento Legal puede ser muy útil si aparentemente los otros recursos no dan resultados. Al igual que los anteriores procedimientos este sirve para recordar y persuadir al cliente a que pague su deuda. La única limitación radica en que solo es efectiva con los que tienen teléfonos fijos o celulares.

El objetivo principal de este tipo de cobranza, va dirigido a un determinado grupo que son todos aquellos clientes que cuentan con teléfonos, y entre ese grupo tenemos a:

- A clientes inubicables, que por razón de la distancia de su domicilio o por la forma de su trabajo es difícil encontrarlos en un determinado lugar.
  
- A clientes Morosos por costumbre, es decir aquellos que no tienen el interés de cancelar sus deudas o bien a los que se les debe recordar el término del plazo de cada cuota.

**7.4.- Aplicación de medidas precautorias.-** En la gestión de cobranza judicial se llega a la etapa de aplicar medidas precautorias que son aquellas ordenadas por el juez a petición de parte interesada, su cancelación también debe ordenarse por el juez de la causa, orden que debe notificarse a las partes y al Juez Registrador de Derechos Reales y Luego sacar testimonio de esos actuados para la cancelación solicitada.

En los **procesos ejecutivos** se puede solicitar el embargo preventivo, el secuestro, la intervención, etc. Estos instrumentos que también pone a disposición de los acreedores, la ley, "tienen una función muy amplia que principalmente quiere tomar las medidas adecuadas que sirva para la conservación del orden y la tranquilidad pública, evitando

cualquier acto de violencia o que las partes pretendan hacerse justicia por sí misma durante la substanciación del proceso, sin tener en cuenta la intervención del órgano jurisdiccional"<sup>37</sup>.

Entre los instrumentos que la ley faculta, y los cuales se pudo observar en la práctica realizada en la Mutual "La Paz", se destacan: la anotación preventiva, el embargo, la intervención judicial.

### **7.5. Zonificación.-**

La zonificación involucra una segmentación geográfica de la región de cobranza además de involucrar las cuentas de acuerdo a una concentración de cartera. Es importante puesto que facilita el planeamiento y la asignación de auxiliares de cobranza.

Este procedimiento tiene como objetivo el facilitar la minimización de recorridos, para poder ubicar más fácilmente a los clientes y por lo tanto hacer de forma personalizada y eficaz la gestión de cobranza, como también ayuda a poder abarcar a mas cantidad de clientes que relativamente están ubicados en una misma zona.

Existen factores críticos que hay que tomar en cuenta para ser eficientes en la zonificación como por ejemplo:

- Buena codificación y estandarización a nivel nacional.
- Actualización de nuevas Zonas.
- Correcta aplicación y/o asignación de la zona de cobranza desde momento que se otorga el crédito.

### **8. Limitaciones.-**

Las limitaciones son principalmente las que se dan por el **riesgo crediticio**, tanto en la organización del crédito como en su recuperación, pues estas acciones tienen como enemigo común al tiempo, es así que cuanto más tiempo transcurre en la recuperación

---

<sup>37</sup> Trigo Félix. Garantías. Ed. Serrano. CBBA. Bolivia. Año 1993, Pág. 78

de la cartera en mora, más dificultosa es la recuperación del mismo.

Para cubrir los gastos que conllevan estas limitaciones la Institución cubre a diario a partir del primer día de mora, las provisiones pertinentes ante la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

Por eso es recomendable iniciar la gestión de cobranza entre los primeros días que el cliente incurra en mora para evitar gastos innecesarios a la Institución y para poder realizar con facilidad dicha gestión.

Es por esta razón que es necesario tener conocimiento y comprensión de la necesidad del cliente desde dos puntos de vista, que son:

Desde el cliente y su realidad que amerita un conocimiento del cliente para ubicarlo, ser oportuno, ofrecerle argumentos y alternativas que se ajusten a sus necesidades y por lo tanto le permitan dar prioridad al pago de su deuda. Lo principal es plantearle al cliente la mejor alternativa que cubra esas necesidades y el de mayores posibilidades al cliente.

Hacia el cliente y sus deudas, por cuanto la gestión de cobranza puede ser dirigida hacia el cliente que tiene una o más deudas en el mismo banco, por lo tanto sus deudas se deben unir en una sola para una gestión más aprovechable.

### **CAPITULO III**

#### **PROYECTO DE REGLAMENTO INTERNO PARA UN ADECUADO RÉGIMEN DE CARTERA DE ACUERDO A LA CUANTIA DE LOS PROCESOS.**

##### **1. Antecedentes.-**

La propuesta para el proyecto de reglamento interno para un adecuado régimen de cartera de acuerdo a la cuantía de los procesos surge en cumplimiento al Reglamento

de la Modalidad de graduación por Trabajo Dirigido realizado en la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “La Paz”, donde se pudo apreciar durante el trabajo realizado en la Institución Financiera, la falta de un reglamento interno respecto a una cobranza adecuada para la recuperación de cartera que como se indico anteriormente, son los créditos que el Mutual otorga y que luego de un tiempo, algunos no son pagados, por lo que el Mutual se ve en la necesidad de tomar las medidas legales para recuperar el capital.

Durante el tiempo en que se realizo el trabajo dirigido se nos dividió el trabajo en dos etapas, la primera que se realizo en el Área de Recuperación Pre - Judicial brindando nuestro apoyo a los Auxiliares de Recuperación en las diversas formas en que se nos requería, ya sea realizando trabajo de campo, visitas a los clientes, llamadas, etc. es decir aplicando los medios de recuperación que el Mutual permite a esta área; por otra parte la segunda etapa se la cumplió en el Departamento Legal siendo apoyo de los abogados de la mutual y viendo en los juzgados los procesos ejecutivos y los coactivos que se asignaban a esa área.

Sin embargo en ambas áreas se pudo notar que pese a la recuperación que realizaban, había un grupo de deudores que no cumplían con su obligación, esto debido a que los montos adeudados no eran significativos económicamente para la Mutual, pero que al acumularse, con el tiempo, llegaron a convertirse en déficit para la institución.

Por otra parte al querer recuperar estos créditos de cuantía mínima se perdía tiempo como dinero, es por eso que la Mutual en lugar de obtener ganancias entraba en déficit, por lo que se hace necesario hacer una división del trabajo de Recuperación de capital en dos partes de acuerdo a la cuantía de los procesos, donde por una parte los de cuantía menor pueden ser seguidos por los Auxiliares de Recuperación y los de mayor cuantía pueden ser seguidos por los asesores legales.

Por tal razón se pudo evidenciar que si bien la Mutual había desarrollado efectivas formas de recuperación de su capital; sin embargo debido a sus cuantías muchos procesos no se recuperaban en su totalidad, dando lugar a la falta de un reglamento interno al respecto.

## **2. Motivos.-**

De acuerdo con el trabajo realizado en la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda "La paz" se observo que existe un descuido en cuanto a la recuperación de capital de cuantías menores, esto debido por una parte a que el tratar de recuperar estos créditos significan una inversión de tiempo y capital para la Institución, que en la mayoría de los casos excede el monto que se quiere recuperar, esto conlleva a que con el transcurso del tiempo se vayan acumulando y se conviertan en montos significativos que pierde la Mutual.

Al manejar las carteras positiva y negativa de la Mutual se evidencio que si se realizara una mejor repartición de los procesos de acuerdo a su cuantía entre el Departamento Legal y el de Recuperación Pre - Judicial, asignando los procesos con mínima cuantía a los Auxiliares de Recuperación y por otra parte los procesos de mayor cuantía a los asesores del Departamento Legal, se podría atender de manera más equitativa los casos, ejerciendo mayor control y seguimiento, para obtener mejores resultados en la recuperación de capital.

**PROYECTO DE REGLAMENTO INTERNO PARA UN ADECUADO  
REGIMEN DE CARTERA DE ACUERDO A LA CUANTIA DE LOS  
PROCESOS**

**TITULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPITULO I  
OBJETO, CUMPLIMIENTO Y AMBITO DE APLICACIÓN**

Art. 1 (OBJETO).- El presente proyecto de Reglamento tiene por objeto establecer disposiciones que coadyuven a optimizar régimen de cartera de Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para La Vivienda “La Paz” acuerdo a la cuantía de los procesos.

Art. 2 (CUMPLIMIENTO).- La Mutual la Paz tiene la atribución de hacer cumplir el presente proyecto de reglamento entre el Departamento de Recuperación Pre - Judicial y el Departamento Legal.

Art. 3 (AMBITO DE APLICACIÓN).- El ámbito de aplicación del presente proyecto de Reglamento abarca a todos los funcionarios del Departamento de Recuperación Pre - Judicial y Departamento Legal.

**CAPITULO II  
DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 4 (ASIGNACION DE CARTERA).- La asignación de cartera será realizada por el Gerente General de la Mutual La Paz en coordinación con los jefes del Departamento de Recuperación Pre - Judicial y Legal.

Art. 5 (Cargos de Recuperación).-La Mutual La Paz entre sus cargos de Recuperación de capital tiene las siguientes funciones para sus empleados:

- a) Jefe del Departamento de Recuperación Pre - Judicial
- b) Jefe del Departamento Legal

- c) Supervisor de Recuperación Pre - Judicial
- d) Supervisor Legal
- e) Auxiliar de Recuperación Pre - Judicial
- f) Asesor Legal

### **CAPITULO III**

#### **DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES**

Art. 6 (DERECHOS).- Los funcionarios a cargo de la recuperación de capital de la Mutual La paz tienen los siguientes derechos:

- a) A desempeñar su trabajo y tareas inherentes al ejercicio de su función.
- b) Al respeto y consideración por dignidad en la función
- c) A que se le proporcionen los recursos materiales necesarios, para el cumplimiento de su trabajo.
- d) Acceso a movilidades de la Institución para hacer más recorridos.
- e) Ser capacitados mediante Seminarios, Conferencias, Simposios, para mejorar el funcionamiento del Departamento correspondiente.
- f) Acatar el ordenamiento Jurídico Nacional.

Art. 7 (DEBERES).- Los funcionarios a cargo de la recuperación de capital de la Mutual La Paz tienen los siguientes deberes:

- a) Realizar la recuperación de capital tanto de la cartera positiva como negativa.
- b) Deberán tener conocimiento y comprensión de la necesidad del cliente.
- c) Evitar relaciones personales, que no sean de índole comercial con los clientes.
- d) Velar por los intereses del Banco Los Andes cuidando el uso de adulaciones o falsos ofrecimientos.
- e) Evitar crítica malintencionada hacia sus compañeros.
- f) Cooperar con otros compañeros, compartiendo con ellos la información de clientes que haya obtenido.
- g) Deberán tener persistencia y constancia en la gestión de cobranza.

Art. 8 (PROHIBICIONES).- Los funcionarios a cargo de la recuperación de capital de la Mutual La Paz tienen las siguientes prohibiciones:

- a) Suspender o abandonar sus labores sin causa justificada o sin autorización de los Jefes de Departamento.
- b) Perder recibos manuales y dinero producto de la recuperación de capital.
- e) Retraso en el depósito del dinero cobrado, en cajas de la agencia central de la Mutual La Paz por más de 24 horas de realizado el cobro.
- d) Dejar de gestionar por un periodo largo de tiempo.
- e) Asistir al trabajo en estado etílico, o presentarse así ante los clientes.
- f) Emplear recursos, equipos y herramientas de la Mutual La paz para uso distinto al que están destinados o que no sean para la gestión de cobranza.
- g) Maltratar física o verbalmente a los clientes.
- h) Realizar actividades ajenas a la institución durante la jornada de trabajo.
- i) Ejecutar hechos y acciones que violen las normas de trabajo.

## **TITULO II**

### **ASIGNACIÓN DE CARTERA SEGÚN CUANTIA**

#### **CAPITULO I**

##### **ASIGNACION SEGÚN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Art.9 (ASIGNACION SEGÚN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL).- La asignación de cartera positiva y negativa será realizada por el Gerente General de La Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “La Paz” en coordinación con los Jefes de los Departamentos de Recuperación Pre - Judicial y Legal de acuerdo a los productos crediticios.

Art. 10 (DETERMINACION DE CUANTIA EN MICROCREDITO).- Se determinara la cuantía para el microcrédito de acuerdo a los montos de crédito que la Mutual La Paz otorga a sus clientes, de acuerdo al siguiente detalle:

Menores a US\$ 500  
De US\$ 501 A 1000  
DE US\$ 1001 A 2000  
DE US\$ 2001 A 5000  
DE US\$ 5001 A 6000

Esta división de montos para el crédito se diferencia por las garantías exigidas de acuerdo al monto.

Art. 11 (DETERMINACION DE CUANTIA EN EL MEDIANO CREDITO).-

Se determinara la cuantía para el mediano crédito de acuerdo a los montos de crédito que la Mutual La Paz otorga a sus clientes de acuerdo al siguiente detalle:

DE US\$ 6001 A 8000  
DE US\$ 8001 A 10.000

Esta división de montos para el mediano crédito se diferenciara por la garantía exigida de acuerdo al monto.

Art. 12 (DETERMINACIÓN DE CUANTIA EN MACROCREDITO).- Se determinara la cuantía para el macrocrédito de acuerdo a los montos de crédito que La Mutual La Paz otorga a sus clientes, de acuerdo al siguiente detalle:

DE US\$ 10.001 A 20.00 -  
DE US\$ 20.001 A 50.00-  
MAYOR A US\$ 50.000

Esta división de montos para el macrocrédito se diferenciara por las garantías exigidas de acuerdo al monto del préstamo.

**CAPITULO II**  
**DISTRIBUCIÓN DE CASOS SEGÚN LA ESTRUCTURA**  
**ORGANIZACIONAL**

Art. 13 (DISTRIBUCIÓN).- El Gerente General distribuirá los casos según su cuantía y de la cartera positiva y negativa entre el Departamento de Recuperación Pre - Judicial y Legal.

Art. 14 (RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA).- El Departamento de Recuperación Pre - Judicial y Legal tienen relaciones de coordinación interna con:

- a) Jefes de Agencia de “LA Mutual la Paz” en la ciudad de La Paz y El Alto.
- b) Departamento de Recursos Humanos
- e) Gerencia Comercial
- c) Gerencia de Riesgos
- d) Gerencia Nacional de Finanzas y Operaciones.

Art.15 (RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA).- El departamento de Recuperación Pre - Judicial y Legal tiene relaciones de coordinación externa con:

- a) Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras
- b) Juzgados en materia Civil y Comercial
- e) SIPROTEC (Sistema progresivo y Técnico)

**TITULO III**  
**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**CAPITULO I**  
**DEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIA**

Art. 16 (DEPENDENCIA).- El Departamento de Recuperación Pre - Judicial como el Departamento Legal dependen de la Gerencia General de la Mutual la Paz.

Art. 17 (INTERDEPENDENCIA).- A su vez para llevar un adecuado régimen de cartera los Departamentos de Recuperación Pre - Judicial y Legal son interdependientes entre sí en cuanto a información, colaboración y recuperación de créditos.

## **CAPITULO II**

### **JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECUPERACION PRE - JUDICIAL**

Art. 18 (DEPENDENCIA).- El Jefe del Departamento de Recuperación Pre - Judicial depende de la Gerencia General de la Mutual “La Paz”.

Art. 19 (DEPENDIENTES).- El Jefe de Recuperación Pre - Judicial tiene como dependientes a:

- a) Supervisor de Recuperación
- b) Auxiliares de Recuperación Pre - Judicial

Art. 20 (FUNCIÓN GENERAL).- El Jefe de Recuperación Pre – Judicial tiene como funciones generales la de planificar, organizar, dirigir y reprogramar las actividades y tareas de sus dependientes.

Art. 21 (FUNCIONES ESPECIFICAS).- El Jefe del Departamento de Recuperación Pre - judicial tiene como funciones específicas:

- a) Coordinar la gestión de cobranza con la Gerencia General y el Departamento Legal.
- b) Distribuir de la cartera positiva y negativa los créditos en mora de acuerdo a su cuantía entre sus dependientes para realizar la gestión de cobranza.
- e) Distribuir los procesos de mínima cuantía, correspondientes al microcrédito y algunos del mediano crédito, entre sus dependientes.
- d) Recibir y revisar el flujo de Recuperación.

- e) Desarrollar mecanismos que favorezcan la atención a los clientes, en cuanto a la reprogramación de pagos.
- f) Implementar mejoras en gestiones de cobro.
- g) Evaluar periódicamente el desempeño de los funcionarios bajo su dependencia.

## **TITULO IV APOYO ADMINISTRATIVO**

### **CAPITULO I SUPERVISOR DE RECUPERACION**

Art. 22 (DEPENDENCIA).- El Supervisor de Recuperación depende del Jefe de Departamento.

Art. 23 (FUNCIÓN GENERAL).- El Supervisor de Recuperación tiene como función general la de asistencia al trabajo del Jefe de Departamento.

Art. 24 (FUNCIONES ESPECIFICAS).- El Supervisor de Recuperación tiene como función específica:

- a) Colaborar en la ejecución de gestión de cobranza.
- b) Distribuir entre los Auxiliares de Recuperación Pre - Judicial los créditos morosos de la cartera positiva y negativa de acuerdo a la cuantía.
- e) Registrar la recuperación de capital.

Art. 25 (RESPONSABILIDAD).- El Supervisor de Recuperación es responsable de la ejecución de las actividades de gestión de cobranza.

## **CAPITULO II**

### **AUXILIAR DE RECUPERACION PRE - JUDICIAL**

Art. 26 (DEPENDENCIA).- El Auxiliar de Recuperación Pre - Judicial depende del Jefe de Departamento.

Art. 27 (FUNCIÓN GENERAL).- El Auxiliar de Recuperación Pre - Judicial tiene como función general la de realizar una efectiva gestión de cobranza, clasificando por su cuantía los créditos morosos.

Art. 28 (FUNCIÓN GENERAL).- El Auxiliar de Recuperación Pre - Judicial tiene como funciones específicas:

- a) Emplear los diversos métodos de recuperación de capital de acuerdo a la cuantía e importancia del crédito en mora.
  
- b) Dar prioridad en la recuperación a los procesos de mínima y mediana cuantía que fueron asignadas por el Jefe de Departamento.
  
- e) Negociar con el cliente el pago de las cuotas retrasadas.
  
- d) Recaudar el pago de cuotas vencidas en cajas u oficinas por parte del cliente.
  
- e) Realizar desplazamientos de garantías, cuando se agoto todos los recursos posibles de negociación, sobre todo en casos de cuantía menor correspondiente al microcrédito.
  
- f) Llenar el formulario F - 11 para el desplazamiento de garantías prendaías.

**TITULO V**  
**DEPARTAMENTO LEGAL**

**CAPITULO I**  
**JEFE DE DEPARTAMENTO LEGAL**

Art. 29 (DEPENDENCIA).- El Jefe de Departamento Legal depende de la Gerencia General de La Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda la Paz.

Art. 30 (DEPENDIENTES).- El Jefe de Departamento Legal de la Mutual la Paz tiene como dependientes al Supervisor Legal y los asesores legales.

Art. 31 (FUNCIÓN GENERAL).- El Jefe de Departamento Legal de La Mutual La paz tiene como función general el análisis, revisión y control de los procesos y trámites jurídicos bajo su responsabilidad y además de repartir entre el área Consultiva y el área Contenciosa, en que se encuentra dividido el Departamento Legal, los procesos según su cuantía.

Art. 32 (FUNCIÓN ESPECIFICA).- El Jefe de Departamento Legal de La Mutual la Paz tiene como función específica:

- a) Aprobar la tramitación de toda la documentación que ingresa.
- b) Repartir equitativamente entre los abogados del área Contenciosa los procesos según su cuantía.
- e) Controlar el desarrollo y avance de los procesos que se tramita en los juzgados.
- d) Llevar a cabo procesos civiles, penales, laborales y tributarios de la Institución.
- e) Elaborar informes escritos de los trámites correspondientes.
- f) Elaborar informes sobre la recuperación de créditos morosos de acuerdo a la cartera.
- h) Revisar el desarrollo de todos los procesos presentados en los tribunales.
- i) Emitir la autorización para la derivación de los trámites que ingresan.

Art. 33 (FUNCIONES ALTERNATIVAS).- El Jefe de Departamento legal de la Mutual “La Paz” tiene como función alternativa:

- a) Asesorar a la Institución en los trámites que se le presenten.
- b) Asesorar a los clientes de acuerdo a sus necesidades en el pago de sus deudas.
- c) Elaborar informes periódicos.
- d) Hacer seguimiento del avance de los procesos llevados por los asesores legales del área Contenciosa.

## **CAPITULO II SUPERVISOR LEGAL**

Art. 34 (DEPENDENCIA).- El Supervisor Legal de La Mutual la “Paz” depende del Jefe de Departamento.

Art. 35 (FUNCIÓN GENERAL).- El Supervisor Legal tiene como función general la de asistir en el trabajo al Jefe de Departamento.

Art. 36 (FUNCIONES ESPECIFICAS).- El Supervisor Legal tiene como función específica:

- a) Colaborar al Jefe de Departamento en el control del desarrollo y avance de los procesos que se tramitan en juzgados.
- b) Verificar que entre los asesores legales del área Contenciosa se haya repartido equitativamente los procesos según su cuantía.
- e) Elaborar informes de la recuperación de capital obtenida por los asesores legales.
- d) Registrar la Recuperación de cartera.

## **CAPITULO III ASESORES LEGALES DEL ÁREA CONSULTIVA**

Art. 37 (DEPENDENCIA).- Los asesores legales del área Consultiva dependen del Jefe de Departamento.

Art. 38 (FUNCIÓN GENERAL).- Los asesores legales del área Consultiva tienen como función general, la de analizar, revisar y evaluar los documentos presentados por los clientes para acceder a los créditos.

Art. 39 (FUNCIONES ESPECIFICAS).- Los asesores legales del área Consultiva tiene como funciones específicas:

- a) Revisar y verificar todos los contratos de la Institución.
- b) Revisar y verificar todas las garantías ofrecidas por el cliente para acceder a los créditos.
- e) Asesorar legalmente a la Institución sobre la viabilidad de los documentos presentados.

#### **CAPITULO IV**

#### **ASESORES LEGALES DEL ÁREA CONTENCIOSA**

Art. 40 (DEPENDENCIA).- Los asesores legales del área Contenciosa de La Mutual La Paz dependen del Jefe de Departamento.

Art. 41 (FUNCIÓN GENERAL).- Los asesores legales del área Contenciosa tienen como función general la de recuperar el capital, a través de la realización de procesos en tribunales de justicia.

Art. 42 (FUNCIONES ESPECIFICAS).- Los asesores legales del área Contenciosa tienen como función específica:

- a) La recuperación de capital de la cartera positiva como de la negativa.
- b) Clasificar los procesos a su cargo de acuerdo a la cuantía.
- e) Controlar personalmente en los juzgados el desarrollo y avance de los procesos

ejecutivos y/o coactivos a su cargo.

d) Realizar procesos coactivos para la recuperación de capital.

Art. 43 (FUNCIONES ALTERNATIVAS).- Los asesores legales del área Contenciosa tienen como funciones alternativas:

a) Coordinar con los Auxiliares de Recuperación Pre - Judicial para que realicen la recuperación de capital de la cartera positiva y negativa de los casos con menor cuantía, correspondientes al microcrédito.

b) Elaborar informes periódicos sobre la recuperación de capital y avance de los procesos.

## **TITULO VI RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

### **CAPITULO I SANCIONES**

Art. 44 (SANCIÓN).- Las faltas en las que incurran los funcionarios del Departamento de Recuperación Pre - Judicial como los del Departamento Legal se sancionaran según su trascendencia y gravedad.

Art. 45 (TIPOS DE SANCIÓN).- Los tipos de sanción serán los siguientes:

- a) Sanción Oral
- b) Sanción Escrita
- c) Suspensión Temporal

Art. 46 (SANCIÓN ORAL).- La sanción oral se aplicara en faltas leves en el proceso de gestión de cobranza realizado hacia el cliente, le corresponde a la Gerencia General y Jefes de Departamento aplicar dicha sanción.

Estas son las siguientes:

- a) Negligencia para realizar la gestión de cobranza de los casos a su cargo.
- b) Ejecutar hechos y acciones que violen las normas de trabajo

Art. 47 (SANCIÓN ESCRITA).- La sanción escrita se dará cuando los funcionarios del Departamento de Recuperación Pre - Judicial y Legal incurran en faltas graves las cuales son:

- a) No realizar la gestión de cobranza ya sea pre - judicial o judicial.
- b) Negociar con los clientes para obtener beneficio propio.
- c) Utilizar capital de la Recuperación, equipo y otros de La Mutual la Paz para el uso distinto al que estaban destinados o que no sean para el servicio de la Institución.
- d) Realizar actos ajenos a la Institución durante la jornada de trabajo.

Esta sanción la aplicara el Gerente General de la Asociación mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda "La Paz".

Art. 48 (SUSPENSIÓN TEMPORAL).- Esta sanción se dará en los siguientes casos:

- a) Pérdida de dinero, documentos, recibos que sean producto de la recuperación de capital
- b) Suspender o abandonar sus labores sin causa justificada o sin debida autorización.
- c) Asistir al trabajo en estado etílico.

Esta sanción se refiere a la suspensión temporal por tres días hábiles continuos, previo fallo del procedimiento interno.

## **CAPITULO II**

### **INFRACCIONES**

Art. 49 (INFRACCIONES).- Las infracciones serán:

- a) Por atrasos injustificados
- b) No elaborar informes de la recuperación de capital
- e) Inaplicabilidad de las normas del buen trato, cordialidad y gentileza con los clientes de La Mutual.

Estas infracciones se las hará notar a los Jefes de Departamento, por medio de amonestaciones orales.

## **CAPITULO III**

### **PROCESO INTERNO**

Art. 50 (PROCESO INTERNO).- El proceso interno procede en el caso de reincidencia de suspensión temporal por tres días hábiles consecutivos de La Mutual "La Paz". Este proceso de suspensión se realizara ante el Gerente General y el Jefe del Departamento correspondiente.

Art. 51 (FALLO).- El fallo de este proceso interno, se realizara tomando en cuenta las suspensiones temporales y la calidad de trabajo que realizo el funcionario involucrado.

## **TITULO VII**

### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

#### **CAPITULO I**

##### **DISOSICIONES TRANSITORIAS**

Art. 52 (DISPOSICIONES TRANSITORIAS).- El presente proyecto de Reglamento estará sujeto a modificaciones para su mejor implementación, de acuerdo a las necesidades y requerimientos de La Mutual "La Paz" en cuanto al mejoramiento del régimen de cartera según la cuantía, se refiere.

Art. 53 (DISPOSICIÓN FINAL).- El presente proyecto de Reglamento entra en vigencia a partir de su aprobación mediante la Gerencia General de la mutual.

## **CONCLUSIONES.-**

La Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “La Paz” otorga a los funcionarios del Departamento de Recuperación Pre - Judicial y Legal atribuciones específicas, siendo la principal la de realizar la recuperación del capital, otorgado en crédito, tanto de la cartera positiva como negativa, las cuales son ordenadas de manera verbal, sin ordenar de pronto los créditos, de acuerdo a su cuantía, es entonces donde surge la iniciativa para desarrollar la presente monografía. El Proyecto de Reglamento Interno para un adecuado régimen de cartera busca establecer normas generales y de procedimiento para que los funcionarios del Departamento de Recuperación Pre - Judicial y Legal de la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “La Paz” puedan cumplir con sus metas de recuperación de capital, lo que establecerá un mayor desenvolvimiento y una mejor atención al cliente. El proyecto de Reglamento Interno para un adecuado régimen de cartera trata de sentar las pautas para desarrollar una base más sólida en el trabajo y desenvolvimiento del Departamento de Recuperación Pre-Judicial y Legal de la “Mutual La Paz”, lo que dará como resultado una recuperación de capital más concertada y sistemática por parte de sus funcionarios.

## **RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS**

El proyecto de Reglamento para un adecuado régimen de cartera busca también regular la recuperación de capital en forma ordenada y sistemática, tomando en cuenta la cuantía de los procesos, buscando dar celeridad a los trámites, lo que se consigue mediante un volumen de casos reducido con una adecuada selección de casos que si ameriten su inicio y tramitación.

Se debe mencionar que el proyecto de reglamento interno para un adecuado régimen de cartera es un documento que irá a adaptarse a las necesidades cambiantes de la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda “La Paz”, puesto que por la cantidad de créditos de bajo monto que existen, se hace necesario delegar estos casos solamente al Departamento de Recuperación Pre - Judicial y los casos con montos más altos, dejarlos al Departamento Legal, es de esta manera que se presenta el proyecto de reglamento toda vez que el funcionamiento de la misma debe llevarse a cabo sobre lineamientos específicos.





## **BIBLIOGRAFÍA.**

- BOLIVIA. D.L. N° 12760 Código Civil. Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz - Bolivia, 1975
- BOLIVIA. Ley N° 1760 Código de Procedimiento Civil. Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz - Bolivia, 1977
- BOLIVIA. LEY N° 2650. Constitución Política del Estado. Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz - Bolivia, 2004
- ARIANO, Eugenia Deho. El Proceso de Ejecución. Editorial Rodhas. Lima - Perú, 1996
- BOLLINI Shaw, Carlos. Garantías para los Bancos y sus clientes. Editorial Parrua, Buenos Aires - Argentina, 1996
- CABANELLAS, Guillermo. Diccionario de Derecho Usual. Editorial Heliasta, Buenos Aires - Argentina, 1975
- CHIAVENATO, Adalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración, MADRID - España, 2004
- MOSCOSO, Delgado Jaime. Introducción al derecho. Editorial Juventud, La Paz - Bolivia, 1995
- MONTELLANO, Julián. Nociones de Derecho Civil. Editorial Universo, La Paz - Bolivia, 1973
- OSSORIO, Manuel. Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. Editorial Heliasta S.R.L. Buenos Aires - Argentina, 2003
- PELAEZ, Vacaflor Victor. Código de Comercio, Editorial Argote S.R.L. La Paz - Bolivia, 1997
- REVILLA, Alfredo. El Proceso ejecutivo. Editorial Murillo, La Paz-Bolivia, 1973
- SANDLER, Héctor Raúl. Como hacer una Monografía en Derecho. Editorial La Ley, Buenos Aires - Argentina, 2005
- TRIGO, Ciro Félix. Garantías, Editorial Serrano, Cochabamba-Bolivia, 1993
- TINT AYA, Portirio. Monografía. Editorial Latina, La Paz - Bolivia, 1995