

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA



TRABAJO DIRIGIDO

PROPUESTA DE REGLAMENTO PARA LA EJECUCIÓN, EVALUACIÓN
Y REVISIÓN DE DESCUENTOS DE PRÉSTAMOS OTORGADOS EN LA
DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA DE “COSSMIL”

POSTULANTES:

WILLIAM GUALBERTO ALIAGA FERNÁNDEZ

SONIA ROCIO CAMARGO ÁLVAREZ

TUTOR:

LIC. SALOMÓN MENDOZA CONDORI

LA PAZ – BOLIVIA
2013



AGRADECIMIENTO

Agradecimiento muy especial a mi Sr. padre Fidel y mi Sra. madre Paulina por brindarme todo su apoyo y colaboración incondicional en el recorrido de mi carrera.

A los docentes de la carrera de Auditoría de la Facultad de Ciencia Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés por la formación académica impartida durante los años de estudio universitario.

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico con mucho cariño a mi querido y recordado padre Fidel Aliaga por su amor y apoyo para el logro de todos mis objetivos.



AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haber permitido cumplir con una de mis principales metas, en segundo lugar a mi Sra. Madre Mónica Álvarez C. quien aportó con su gran espíritu de colaboración y apoyo siendo madre y padre al mismo tiempo de esta manera cooperando al esfuerzo de mis estudios.

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico con cariño a mi madre, esposo y mi querida hija quienes supieron brindarme todo su apoyo para emprender mi carrera profesional.



**PROPUESTA DE REGLAMENTO PARA LA EJECUCIÓN, EVALUACIÓN Y
REVISIÓN DE DESCUENTOS DE PRÉSTAMOS OTORGADOS EN LA DIRECCIÓN
GENERAL DE VIVIENDA DE “COSSMIL”**

ÍNDICE

CAPÍTULO I	1
1. MARCO GENERAL	1
1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	2
CAPÍTULO II	3
2. MARCO INSTITUCIONAL	3
2.1. CORPORACIÓN DEL SEGURO SOCIAL MILITAR “COSSMIL”	3
2.1.1. ESTRUCTURA	3
2.1.2. RELACIÓN DE DEPENDENCIA	4
2.2. DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA	4
2.2.1. MISIÓN	4
2.2.2. VISIÓN	5
2.2.3. OBJETIVO	5
2.2.4. FINALIDADES	6
2.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA (D.G.V.)	6
DEPARTAMENTO DE PRÉSTAMOS Y ADJUDICACIONES	6
2.4. FUNCIONES	7
2.5. ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR	7
CAPÍTULO III	8
IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
3.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	8
3.2. JUSTIFICACIONES	9
3.2.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	9
3.2.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	10
3.2.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	10
3.2. OBJETIVOS	10
3.2.1. OBJETIVO GENERAL	10
3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
3.3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	11
3.3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	12
3.4. ALCANCE	13



3.5.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	13
3.5.1.	MÉTODO INDUCTIVO	13
3.6.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	13
3.7.	FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	15
3.7.1.	FUENTES PRIMARIAS.....	15
3.6.2.	FUENTES SECUNDARIAS	15
3.7.3.	TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	15
3.7.4.	TÉCNICAS VERBALES	16
3.7.5.	TÉCNICAS DOCUMENTALES.....	16
CAPÍTULO IV	17
4.	MARCO TEÓRICO	17
4.1.	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	17
4.1.1.	AUDITORIA OPERATIVA	17
4.1.2.	REGLAMENTO	17
4.1.3.	REGLAMENTO ADMINISTRATIVO	17
4.1.4.	NORMA.-.....	18
4.1.5.	NORMA JURÍDICA.-	19
4.1.6.	GUÍA.-	19
4.2.	MARCO LEGAL	19
CAPÍTULO V	25
5.	MARCO DE APLICACIÓN	25
5.1.	INTRODUCCIÓN	25
5.2.	DEFICIENCIAS DE LOS COMPONENTES DEL CONTRATO	26
5.2.1.	INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO SUSCRITO (I.C.S.)	26
5.2.2.	INTERES PENAL (I.P.).....	26
5.2.3.	INTERES ORDINARIO (I.O.)	27
5.2.4.	COSTO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN (C.O.S.).....	27
5.2.5.	SEGURO (S.)	27
5.3.	FUNCIONES DE LA UNIDAD.....	27
5.4.	CONCLUSIONES.....	43
CAPÍTULO VI	54
6.	PROPUESTA DE REGLAMENTO.....	54
6.1.	IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO PARA EL COBRO Y REGULARIZACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO SUSCRITO (I.C.S.).....	54
6.2.	IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO PARA EL COBRO Y REGULARIZACION DEL INTERES PENAL (I.P.).....	61



6.3. IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO PARA EL COBRO Y REGULARIZACIÓN DEL INTERES ORDINARIO (I.O.).....	65
6.4. IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO PARA EL COBRO Y REGULARIZACIÓN DEL COSTO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN (C.O.S.)	69
6.5. IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO PARA EL COBRO Y REGULARIZACIÓN DEL SEGURO (S.).....	73
CAPÍTULO VII	77
7. CONCLUSIONES.....	77
7.1. RECOMENDACIONES	78
8. BIBLIOGRAFÍA.....	79
9. ANEXOS	81



PROPUESTA DE REGLAMENTO PARA LA EJECUCIÓN, EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE DESCUENTOS DE PRÉSTAMOS OTORGADOS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA DE “COSSMIL”

CAPÍTULO I

1. MARCO GENERAL

1. 1. INTRODUCCIÓN

La Corporación del Seguro Social Militar “COSSMIL” a través de la Dirección de General de Vivienda “D.G.V.”, otorga préstamos en sus diferentes programas con la finalidad de dar soluciones habitacionales a sus asegurados. Estos programas crediticios se realizan mediante contratos suscritos, los cuales generan dificultades en el procedimiento sobre la aplicación de multas.

La implementación de un Reglamento para la regularización de estas deducciones es una necesidad tanto en la institución como para el prestatario, lograr que este reglamento pueda significar una solución para los diferentes problemas acontecidos, desarrollar un reglamento para un eficiente procedimiento y control de estos descuentos.

Mediante esta propuesta pretendemos respaldar criterios en los procedimientos de deducción por multas a los prestatarios además de la compensación por cobros en demasía para evitar susceptibilidad del mismo.

Una de las situaciones que evidenciamos dentro de la institución es que no se tiene información sobre los procedimientos utilizados para estas deducciones por multas e intereses por lo cual pretendemos con esta reglamentación que dicha información sea de conocimiento en la institución como en el prestatario. Dar alternativas como el uso de planillas, formularios para generar información decuada y procedimientos claros de deducción de cobro para un eficiente desempeño en la Dirección General de Vivienda de “COSSMIL”.



1.2. JUSTIFICACIÓN

La Dirección General de Vivienda otorga a los prestatarios planes de vivienda para posibilitar acceso a una vivienda habitacional a los asegurados, estos programas son realizados mediante contratos suscritos en planes de largo plazo de acuerdo a requisitos establecidos para los diferentes programas.

El problema de estos contratos se sustenta en la falta de un reglamento para regularizar la ejecución, evaluación y la revisión de cobros por efecto de las multas que se generan, la falta de un reglamento provoca ausencia de procedimientos de cobro por multas y un mejor control sobre los recursos económicos de la Corporación provocando deficientes procedimientos en el cobro de estas multas.

La Corporación del Seguro Social Militar “COSSMIL” podrá contar con un reglamento que tendrá efectos favorables y contribuirá a la Dirección General de Vivienda como el personal administrativo proporcionando un mejor manejo sobre los procedimientos y formas para llevar a cabo estos cobros por multas.



CAPÍTULO II

2. MARCO INSTITUCIONAL

2.1. CORPORACIÓN DEL SEGURO SOCIAL MILITAR “COSSMIL”

La Corporación del Seguro Social Militar “COSSMIL”, es una institución Pública descentralizada con personalidad jurídica, autonomía técnico-administrativa y patrimonio propio e independiente, creada mediante Decreto ley 11901 del 21 de Octubre de 1974, que establece el marco jurídico de “COSSMIL” y su funcionamiento; otorgándole la facultad de administrar el régimen de pensiones, salud y los regímenes especiales de cesantía, accidente y muerte, para actuar en funciones múltiples, como un organismo encargado de otorgar las prestaciones sociales a favor de los miembros de las Fuerzas Armadas de la Nación.

El objeto de la seguridad militar, es la protección de la salud de los miembros de las FF. AA. de la Nación, de sus esposas, hijos y de todos sus familiares y dependientes.

La Corporación del Seguro Social Militar “COSSMIL” en su estructura orgánica cuenta con una serie de reparticiones dedicadas a las tareas administrativas, de vivienda y hospitalarias distribuidas en diferentes edificios ubicados principalmente en La Paz.¹

2.1.1. ESTRUCTURA

Cuenta con una estructura de tipo lineal conformada por los siguientes niveles:

1.- Directivo:

Honorable Junta Superior de Decisiones.

¹ Anexo 1 Organigrama Corporación del Seguro Social Militar



2.- Ejecutivo:

Gerencia General, Dirección General de Asuntos Administrativos, Dirección General de Sistemas, Dirección General de Asuntos Jurídicos, Dirección General de Empresas, Dirección General de Planificación, Dirección General de Auditoría Interna.

3.- Operativo:

Dirección General de Salud, Dirección General de Seguros, Dirección General de Vivienda.

4.- Desconcentrado:

Hospital Militar Central de La Paz y las 22 Agencias Regionales en todo el país.

2.1.2. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

La tuición del Poder Ejecutivo hacia "COSSMIL" se ejerce a través del Ministerio de Defensa Nacional, Entendiéndose por Tuición, la protección y amparo que debe el Estado a esta institución, según lo dispone al Art. 7º del DL. 11901.

La Contraloría General del Estado y Ministerio de Economía y Finanzas son los órganos rectores de la Corporación del Seguro Social Militar.

2.2. DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA

2.2.1. MISIÓN

La Gerencia de Vivienda tiene la Misión de: Planificar, Ejecutar, Controlar y Supervisar Planes, Programas y Proyectos de Vivienda destinados a los miembros de las FF.AA. en función a sus necesidades económicas y sociales,



precautelando los ingresos generados por aportes y recuperaciones de inversiones en beneficio del universo de asegurados.²

2.2.2. VISIÓN

La Gerencia de Vivienda se constituirá en un organismo descentralizado SIN FINES DE LUCRO, asumirá la responsabilidad de la administración de los recursos financieros provenientes del Aporte Patronal, más los que obtendrá vía financiamiento externo, para dar solución del problema habitacional existente en el sector militar, mediante la otorgación de préstamos a mediano y largo plazo con tasas de interés social pero fundamentalmente mediante construcción y adjudicación de una vivienda propia.

La visión es la base para alcanzar un mejor futuro. Mediante la Visión y la Misión, la institución lograra:

- Buscar soluciones permanentes y alternativas al problema habitacional de las FF.AA.
- Reorganizar el Régimen de Vivienda.
- Reducir el déficit habitacional en las FF.AA.
- Planificar planes y programas de Vivienda.
- Construir Viviendas.
- Buscar financiamiento externo.

2.2.3. OBJETIVO

Cubrir el déficit habitacional del personal de las FF. AA. en el corto plazo, mediante la implementación y ejecución de planes, programas y proyectos que atiendan la demanda del techo propio de acuerdo a la capacidad económica financiera de los aportantes.

² Anexo 2 Organigrama Dirección General de Vivienda



2.2.4. FINALIDADES

Disminuir la burocracia del trámite de préstamos y Adjudicaciones de Vivienda, profundizar el carácter social para el que ha sido creado y exigir las garantías para la recuperación de la inversión.

2.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA (D.G.V.) DEPARTAMENTO DE PRÉSTAMOS Y ADJUDICACIONES

Unidad de Créditos.

- Dirigir, controlar y aprobar los procesos de otorgamiento de créditos para vivienda en estricto cumplimiento de normas y procedimientos
- Elaboración de informes para el Comité de Prestamos referente a su capacidad de endeudamiento y en general a las solicitudes para otorgación de créditos.

Oficial de Créditos:

- Brindar información a los miembros de las Fuerzas Armadas, referente a las condiciones crediticias del préstamo
- Recepcionar, revisar y evaluar la condición socioeconómica del postulante o prestatario.

Control y Seguimiento:

- Analizar y Elaborar solicitudes de desembolsos de las cuentas de Vivienda y Préstamos Vivienda y realizar el control de multas por Incumplimiento a Contrato Suscrito.

Cartera en Mora:

- Determinar medios de control, ejecución y recuperación de préstamos en mora.



Archivo:

- Organizar y clasificar los archivos para su fácil ubicación y prestar información oportuna.

2.4. FUNCIONES

- La función principal de este departamento es el de planificar, ejecutar y administrar en forma eficiente los recursos generados por los aportes a vivienda y por la recuperación de las inversiones.

2.5. ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR

- Reorganizar y modernizar la estructura administrativa técnica y financiera.
- Captar financiamiento externo y/o interno para la construcción.
- Efectuar planes de construcción de viviendas para el personal de las FF.AA.
- Convertir la Gerencia de Vivienda en una entidad financiera que maneje en forma óptima los recursos de la institución.

MODERNIZACIÓN

Sistematización de los procesos de planificación, organización, ejecución, fiscalización y control del sistema crediticio a fin de obtener una eficiente, eficaz y transparente administración de los recursos económicos del personal de las FF.AA.



CAPÍTULO III

IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Las deducciones por obligaciones en los contratos suscritos en la Dirección General de Vivienda carecen de un control sobre los recursos en el momento de regularizar dichos descuentos, la falta de un reglamento provoca un deficiente registro sobre las deducciones de cobro por multas de los contratos de préstamos otorgados a los prestatarios de la Corporación del Seguro Social Militar “COSSMIL”.

El personal administrativo dentro la Dirección General de Vivienda carece de mecanismos de control y tiene deficiencias sobre el cumplimiento de las obligaciones de acuerdo a los contratos suscritos debido a diferentes motivos, entre ellos la falta de un reglamento específico sobre deducción por multas, personal técnico de apoyo y un adecuado control en el seguimiento de los mismos.

No existe un reglamento que respalde una correcta aplicación en las deducciones por cobros de multas, la falta de una normativa genera diferentes problemas tanto en el personal administrativo de esta dirección como en el prestatario que ve afectada su economía por dicha causa.

La ausencia de procedimientos, control y seguimiento en las deducciones sobre las multas en los créditos de vivienda, han causado contrariedades en el momento que los prestatarios y la parte administrativa realizan la revisión referente de estos préstamos de vivienda.



¿Los procedimientos de cobro por multas para la ejecución, evaluación y revisión en la Dirección General de Vivienda, están respaldados mediante reglamentación aplicada para el seguimiento y regularización de los préstamos a asegurados de “COSSMIL”?

3.2. JUSTIFICACIONES

3.2.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La adopción de contar con un Reglamento de Ejecución, Evaluación, Revisión sobre las deducciones por multas, tendrá efectos favorables que contribuirán a la Dirección General de Vivienda como al personal administrativo, un mejor manejo sobre los procedimientos y formas de llevar a cabo estos cobros; Dentro estas ventajas podemos mencionar:

- La utilización de manera metódica y ordenada de los procedimientos sobre el descuento por multas sobre los diferentes elementos del contrato suscrito del préstamo de vivienda.
- Evitar contradicciones sobre procedimientos por criterio propio en los cobros por multas.
- Subsanan problemas de deducciones por multas con el prestatario, motivados por incumplimiento del Contrato Suscrito de préstamo de vivienda.
- Disminuir el índice de casos especiales de cobro por multas presentados en la Dirección General de Vivienda.
- Disminuir los estados de mora de los prestatarios en sus diferentes planes de vivienda.
- Tener un reglamento que sustente al personal para la aplicación de cobros por multas.
- Obtención de informes, datos consolidados sobre estado de cuentas de los prestatarios observados.



3.2.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El propósito de contar con un reglamento sobre el cobro de multas es la base fundamental de nuestra propuesta al ser este aplicable y adaptable como herramienta en el desenvolvimiento de hechos acontecidos en la Dirección General de Vivienda.

Las ventajas que se esperan al tener este Reglamento se verán de manera gradual y consolidaran un adecuado manejo en los procedimientos por cobro de multas generando su utilidad y beneficio en la Dirección General de Vivienda dentro los niveles de organización de toda institución.

3.2.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para la realización sobre los objetivos de nuestro trabajo se realizara un análisis y estudio sobre los procedimientos utilizados en la Dirección General de Vivienda que nos permita establecer un comportamiento, hábitos, actitudes de cobros por multas todo esto a través de técnicas como la indagación, observación, entrevistas, cuestionarios, comparación, revisión de documentación y comprobación.

3.2. OBJETIVOS

3.2.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un reglamento para la ejecución, evaluación y revisión de descuentos por incumplimiento de contrato de préstamo, mejorando la eficiencia en el manejo de los recursos en los diferentes programas crediticios de vivienda de la Dirección General de Vivienda de “COSSMIL”.



3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Observar el proceso de deducción de multas por incumplimiento al contrato suscrito, interés penal, interés ordinario, seguro y costos de operación y supervisión.
- Identificar las deficiencias relacionadas a la estimación de multas desde la labor empírica hasta la búsqueda de antecedentes normativos realizados por la institución.
- Preparar un reglamento específico que norme de manera sistémica la aplicación de deducciones por multas de los créditos otorgados, para la ejecución, evaluación y revisión de descuentos por préstamos mejorando la eficiencia en el manejo de los recursos y controlar los procesos de cobro de la Dirección General de Vivienda de “COSSMIL”.

3.3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1

Reglamento para la ejecución, evaluación y revisión.

VARIABLE 2

Eficiencia en el manejo de recursos.

VARIABLE 3

Programas crediticios de Vivienda.



3.3.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ACCIÓN
REGLAMENTO PARA LA EJECUCIÓN, EVALUACIÓN Y REVISIÓN.	Consiste en desarrollar un reglamento, una norma que de manera ordenada y sistematizada lleve a cabo los procedimientos para los cobros de descuentos por multas en los créditos de la Dirección General de Vivienda de "COSSMIL"	Normativo	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar el control administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar informes mensuales Otorgar información oportuna
		Procedimental	<ul style="list-style-type: none"> Uniformar las acciones 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar que los descuentos estén correctos Conciliar montos por descuentos para un control permanente
		Guía	<ul style="list-style-type: none"> Determinar procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer al prestatario los procedimientos utilizados
		Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> Implantar el reglamento 	<ul style="list-style-type: none"> Uso objetivo del reglamento Cumplimiento de la reglamentación
EFICIENCIA EN EL MANEJO DE RECURSOS	Consiste en un adecuado manejo de los recursos que son utilizados para los programas crediticios en la Dirección General de Vivienda de "COSSMIL".	Control	<ul style="list-style-type: none"> Logro de metas y objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del reglamento
		Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento establecido 	<ul style="list-style-type: none"> Controlar los requisitos de acuerdo al reglamento de prestamos Verificación de los elementos de los contratos
PROGRAMAS CREDITICIOS DE VIVIENDA.	Estos programas consisten en otorgar créditos para vivienda en sus diferentes planes con la finalidad de otorgar soluciones habitacionales a sus asegurados.	Planes de Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> Otorgación de Crédito 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de documentación Seguimiento Aprobación de crédito



3.4. ALCANCE

Los diferentes programas y adjudicaciones de vivienda están dirigidos a apoyar a la familia Militar, mediante la implementación de planes, programas y proyectos de vivienda a nivel nacional.

3.5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología se constituye en la base de cualquier investigación ya que establece el enfoque los procedimientos que se deben seguir para poder cumplir con los objetivos de la investigación.

Para el desarrollo de la investigación hemos aplicado los siguientes métodos.

3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO

El método de investigación que se empleará es el inductivo, este es un método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico que se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el registro de todos los hechos; el análisis y la clasificación de los hechos; la derivación inductiva de una generalización a partir de hecho y la contrastación (Laura, 2007: 59). Este método nos permitirá establecer principios generales para adecuar los procesos para el establecimiento de la normativa de la deducción de multas de créditos otorgados por la institución.

3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación con las que se establece el trabajo de investigación fueron desarrolladas mediante los siguientes instrumentos de investigación:

- **ANÁLISIS DOCUMENTAL:** El análisis documental es un trabajo mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales. Analizar,



por tanto, es derivar de un documento el conjunto de palabras y símbolos que le sirvan de representación así de esta manera todos los archivos de revisión que se hizo dio lugar a establecer este análisis crítico.

- **GUÍA DE ENTREVISTAS:** Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado como fuente de información; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación, por lo tanto se realizó esta técnica a las diferentes unidades responsables de la Dirección General de Vivienda para tener información acerca de las actividades y procedimientos que utilizan.
- **LA ENCUESTA:** La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito, ese listado se denomina cuestionario. Esta técnica ha sido de gran apoyo de tal manera de establecer los problemas en la investigación de la Dirección General de Vivienda.
- **CUESTIONARIO:** Conjunto de preguntas a las que el sujeto puede responder oralmente o por escrito, cuyo fin es poner en evidencia determinados aspectos psíquico de los diferentes miembros de la parte administrativa de la Dirección General de Vivienda.
- **MUESTREO:** El muestreo es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer



inferencias sobre dicha población. Dentro la Dirección General de Vivienda la revisión de archivos nos dan ese respaldo, pues de esa manera es como evidenciamos el problema de esta investigación.

Se considera que estos métodos e instrumento de investigación sean de gran ayuda en el futuro para posibles investigaciones que se encuentren en el área.

3.7. FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el presente trabajo realizamos un procedimiento sistematizado y adecuado a las características del tema y a los objetivos, por tanto se recurrió a las siguientes fuentes de recolección de información.

3.7.1. FUENTES PRIMARIAS

Para el presente trabajo, la información Primaria será obtenida principalmente de documentos escritos como ser informes y disposiciones legales vigentes relacionadas con el objeto de estudio.

3.6.2. FUENTES SECUNDARIAS

La Información secundaria para el presente trabajo, será obtenida mediante la observación directa de las actividades realizadas en la Dirección General de Vivienda, a través de entrevistas formales, debidamente estructuradas y dirigidas a los funcionarios. También se recurrirá a las diferentes dependencias de Gerencia, Direcciones y entidades relacionadas con “COSSMIL”, para la obtención de información.

3.7.3. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas a utilizarse en la investigación en la Dirección General de Vivienda, sirven para realizar la evaluación y obtener evidencia confiable y fidedigna en los procedimientos de cobro por multas que fundamente la información de los resultados en el desarrollo del reglamento.



3.7.4. TÉCNICAS VERBALES

- **INDAGACIÓN** La indagación consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho; esta técnica puede determinar la obtención valiosa de los procedimientos y actividades dentro la Dirección General de Vivienda que sirve mas como apoyo que como evidencia directa.

Consiste en la aplicación de esta técnica cualquier pregunta directa dirigida a los funcionarios de la institución para tener conocimiento sobre sus procedimientos.

3.7.5. TÉCNICAS DOCUMENTALES

- **CÁLCULO** Esta técnica se refiere verificar a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas. Es conveniente señalar que esta técnica prueba solamente la exactitud aritmética de cálculo, por lo tanto se requieran de otras pruebas para determinar la validez de las cifras.

- **COMPROBACIÓN** Consiste en examinar los soportes y registros que apoyan o sustentan una aplicación o transacción, mediante la obtención de evidencias suficientes que certifiquen que se ajustan a los criterios establecidos y probando que los documentos requeridos son validos, los registros confiables y las autorizaciones autenticas.



CAPÍTULO IV

4. MARCO TEÓRICO

4.1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

4.1.1. AUDITORIA OPERATIVA

Auditoría Operativa, es el “examen integral de la gestión de una empresa, con el propósito de evaluar la eficiencia y la eficacia de los resultados considerando parámetros óptimos o deficientes de calificación.”³

El objetivo de la Auditoría Operativa es “calificar el desempeño dentro de las labores de administración, gestión y toma de decisiones, con referencia a los objetivos genéricos de la empresa, como de los específicos de cada una de las áreas y niveles, para lo cual se basa en una evaluación de control, especialmente de los controles administrativos que ejercen sobre todas las fases del negocio y evaluación del rendimiento, sobre el manejo de los recursos, al interior y exterior de la institución.

4.1.2. REGLAMENTO

Conjunto de reglas o normas que regulan la aplicación de una ley, el régimen de una corporación, la actividad de un deporte, etc. Acto normativo dictado por la administración del estado en virtud de su competencia propia.⁴

4.1.3. REGLAMENTO ADMINISTRATIVO

El reglamento consiste en un acto normativo dictado por la administración en virtud de su competencia propia.

³ WOLINSKY, Jaime. Manual de Auditoría Integral y Ambiental, Ed. Buyatti, Buenos Aires, 214.

⁴ Diccionario El Pequeño Larousse Ilustrado 2010



Terminología.- Es extraordinariamente variada, lo que obedece de una parte, a su diversidad de formas de exteriorización: Decreto, Orden Ministerial, Bando, Carta, Ordenanza y de otra, en no menor medida, a la confusión existente en la materia, que ha llevado en ocasiones, a contraponer como fuentes del Derecho del reglamento y los decretos.

Siempre, pues, que nos encontremos con acto normativo dictado por la administración, en cualquiera de sus vertientes, la central, la local o la institucional, en virtud de su competencia propia, estaremos en presencia de un reglamento. Sin que a los efectos de esta designación importe la forma de su promulgación o el término empleado para designarlo.

Naturaleza.- El nudo del problema consiste en determinar si tiene o no carácter administrativo.

Será un acto administrativo, debiendo, en consecuencia, distinguirse de esta clase de actos jurídicos.

Los reglamentos podrán ser estatales, autonómicos, locales o institucionales y a su vez, dentro de cada uno de estos grupos podrán establecerse subdivisiones en consideración al órgano del que en cada caso emanan⁵.

4.1.4. NORMA.-

Regla general sobre el modo de comportarse o de hacer algo, o por la que se rige la mayoría de las personas. Mandato que establece la forma en que ha de ordenarse una relación social.⁶

⁵Derecho Administrativo Tomo I 6ta. Edición Editorial Tecnos

⁶Diccionario El Pequeño Larousse Ilustrado 2010



4.1.5. NORMA JURÍDICA.-

Regla que expresa un *deber ser* coactivo, es decir, que confiere a cierto acto, el carácter de acto jurídico (o antijurídico). Las normas se abstienen de anunciar lo que ha sucedido en el pretérito o lo que efectivamente sucede o sucederá, sino a lo que debe ser, a lo que debe acaecer. Por ello, la *validez* de las normas no consiste en su observancia (eficacia) sino en lo que estatuye *debe ser*⁷.

4.1.6. GUÍA.-

Documento expedido por la administración pública para acreditar y autorizar el tránsito de géneros, o efectos cuyo movimiento o comercio está restringido por razones fiscales, de salud o de orden público.⁸

4.2. MARCO LEGAL

Ley Orgánica de las Fuerzas Armadas (LOFA), Ley N° 1402, de 18 de diciembre de 1992, en su Título IV, Capítulo V, Art. 123 establece que la Seguridad Social Militar estará organizada y administrada a través de la Corporación del Seguro Social Militar, como institución pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía de gestión, régimen especial de aportes, conforme a su Ley Específica y Reglamento. Estableciendo entre sus regímenes especiales el Régimen de Vivienda.

Decreto Ley 11901, Artículo 124, libro tercero Cap. IV Párrafo “D”, reconoce a los asegurados el derecho a poseer una vivienda digna compatible con su situación profesional y con las condiciones económicas del país, como una de

⁷Diccionario Jurídico, Juan D. Ramírez Gronda Editorial Eliasta S.R.L.

⁸Diccionario El Pequeño Larousse Ilustrado 2010



las prestaciones a favor de los miembros de las Fuerzas Armadas de la Nación (FF. AA.)

Decreto Ley Nº 17717(20/10/1980), mediante este decreto fue creado el Departamento de Vivienda en “COSSMIL” a cargo de un Gerente, para que realice la planificación y control de los planes de vivienda en beneficio del mayor número posible del personal de las Fuerzas Armadas de la Nación.

La Política del Régimen de Vivienda, se inspira en la necesidad de dar solución al problema de techo propio a sus miembros aportantes, a través de la implementación y ejecución de Planes, Programas y Proyectos habitacionales, los mismos que deberán estar condicionados a la disponibilidad de recursos financieros y capacidad de endeudamiento del aportante.

DEL RÉGIMEN ADMINISTRATIVO FINANCIERO

Administración, El Régimen de Vivienda de “COSSMIL” desarrolla su gestión administrativa a través de la Dirección General de Vivienda instituida por el Decreto Ley No. 17717 (20/10/1980).

Los fondos, provenientes del aporte patronal, laboral y otros, serán administrados e invertidos en la implementación de Proyectos habitacionales destinados a:

- a) Préstamos Supervisados para Vivienda (PSV)
- b) Préstamos para Compra de Vivienda (PCV)
- c) Préstamos para Compra de Terreno (PTV)
- d) Préstamos para Anticrético de Vivienda con garantes (PAV-G) e hipotecario (PAV-H)
- e) Construcción de viviendas Unifamiliares o Multifamiliares.
- f) Adjudicación de Terreno
- g) Adjudicación de Viviendas



La Dirección General de Vivienda, entregará en forma periódica o a solicitud del interesado Estado de Cuenta de su aporte, préstamos y adjudicaciones.

Banco de Tierras, constituido por el patrimonio de inmuebles del Régimen de Vivienda, cuando se adjudiquen administrativamente se repondrá el valor de los costos de inversión y gastos administrativos, las utilidades que se generen se invertirán en los programas de préstamos; debiendo conciliar y ajustar al final de cada gestión para asegurar la reposición del valor patrimonial de inmuebles.

La Ejecución de Inversiones del Banco de Tierras, para la implementación de proyectos habitacionales deberá adecuarse estrictamente a las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios, cuya aplicación en el sector público es obligatoria y solamente en casos excepcionalmente necesarios por administración directa con autorización de la Honorable Junta Superior de Decisiones.

Reglamento Interno para el Cobro y Regularización para el Incumplimiento al Contrato Suscrito.

Reglamento Ampliado de Préstamos y Adjudicaciones 1999

Normas de Auditoría Gubernamental (Contraloría General de la República).

Las Normas de Auditoría Gubernamental, aprobadas mediante Resolución NAG Res. CGR- 1/119/2002 Versión 3, Agosto 2002, nos permite asegurar la uniformidad y calidad de la Auditoría, las que contribuyen al cumplimiento de los servidores públicos de responder por su gestión. Estas normas son de aplicación obligatoria en los trabajos de Auditoría de las Entidades Públicas.

Las Normas de Auditoría Gubernamental definen a la Auditoría Financiera, como un examen sistemático y objetivo de evidencia, cuyo objetivo es emitir una opinión respecto a si los Estados Financieros de la entidad auditada presentan razonablemente en todo aspecto significativo, la situación patrimonial y financiera de la entidad, los resultados de sus operaciones y los



cambios en su situación financiera, de conformidad con los principios y normas dictados por el Órgano Rector de sistema de contabilidad integrada o con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, si fuera el caso.

Ley 1178 de fecha 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, Regula los Sistemas de Administración y Control de los recursos del Estado, mediante una adecuada programación, organización y ejecución de políticas, normas y procedimientos, aplicados al ámbito municipal. Esta norma, consta de 8 capítulos y 55 artículos, expresa un modelo de administración para el manejo de los recursos del Estado, establece Sistemas de Administración Financiera y no Financiera, que funciona de manera interrelacionada entre sí y con los sistemas de planificación e inversión pública, de la misma forma, establece el régimen de responsabilidad de los servidores públicos por el desempeño de sus funciones. Según esta disposición la unidad de Auditoría Interna es un sistema encargado del control gubernamental⁹.

Decreto Supremo 23215 de 22 de julio de 1992, Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República.

Regula el ejercicio de las atribuciones conferida por la Ley 1178 de Administración Control y Gubernamentales de la Contraloría General de la República, como órgano rector del Control Gubernamental y autoridad superior de auditoría del Estado.

La finalidad de este decreto es que la Contraloría General de la República procurará fortalecer la capacidad del Estado para ejecutar eficazmente las decisiones y políticas del gobierno, mejorar la transparencia de la gestión pública y promover la responsabilidad de los servidores públicos, no solo por

⁹ Ley 1178 SAFCO



la asignación y forma de uso de los recursos que les fueron confiados, sino también de los resultados obtenidos.

Decreto Supremo 23318-A de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.

Decreto Supremo emitido en cumplimiento al artículo 45 de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental que regula el Capítulo V “Responsabilidad por la función Pública”.

Las disposiciones del presente reglamento se aplican exclusivamente al dictamen y a la determinación de la responsabilidad por la función pública de manera independiente y sin perjuicio a las normas legales que regulan las relaciones de orden laboral.

Tipos de responsabilidad y su naturaleza:

Responsabilidad Administrativa, emerge de la contravención del ordenamiento jurídico administrativo y de las normas que regulan la conducta del sector público.

Responsabilidad Ejecutiva, emerge de una gestión deficiente o negligente así como del incumplimiento de los mandatos expresamente señalados en la Ley.

Responsabilidad Civil, emerge del daño al estado valuable en dinero. Será determinado por juez competente.

Responsabilidad Penal, es cuando la acción u omisión del servidor público o de los particulares se encuentra tipificado como delito en el Código Penal.

Normas Generales y Básicas de Control Interno (Contraloría General de la República)



Las Normas Generales y Básicas de Control Interno fueron aprobadas mediante Resolución de la Contraloría General de la República y tienen vigencia desde el 1 de Julio de 2001, las mismas definen el nivel de calidad aceptable del sistema de Control Interno de cada entidad para desarrollar adecuadamente las políticas los programas, organización, administración y control de sus operaciones.



CAPÍTULO V

5. MARCO DE APLICACIÓN

5.1. INTRODUCCIÓN

La Corporación del Seguro Social Militar “COSSMIL” a través de la Dirección General de Vivienda otorga préstamos en sus diferentes programas crediticios para vivienda así de esta forma dar soluciones habitacionales a los asegurados titulares y su familia, estos planes son de mediano y largo plazo con tasa de interés social.

El Incumplimiento al Contrato Suscrito (**I.C.S.**), Interés Penal (**I.P.**), Interés Ordinario (**I.O.**), Costo de Operación y Supervisión (**C.O.S.**) y Seguro (**S.**), son componentes importantes al momento de suscribir el contrato de préstamo como beneficios y obligaciones al prestatario, estos están definidos dentro del Reglamento de Préstamos y Adjudicaciones de Vivienda de la institución.

Desde la gestión 1997, a falta de reglamentación específica, se han creado diferentes programas crediticios en cuyos contratos se ha estructurado diferentes procedimientos para la aplicación y regularización de cobros ante el incumplimiento de Contrato Suscrito (ICS) por préstamo. Esta situación ha generado problemas a nivel administrativos e incertidumbre al prestatario por no estar estos cobros debidamente reglamentados.

En cumplimiento del objetivo específico primero referido a observar el problema de la institución a identificación de la carencia de un proceso de deducción de cuotas y multas por incumplimiento de contrato, se puede afirmar que ante los instrumentos aplicados se confirma la inexistencia de un reglamento específico que regule y norme la deducción de multas por incumplimiento al contrato suscrito, interés penal, interés ordinario, seguro y costos de operación y supervisión, pues los mismos fueron sustentados a partir



del criterio de profesionales y el departamento de asesoría legal de la institución sin ningún criterio normado. Este hecho es el factor que genera la existencia actual de irregularidades en la cancelación de cuotas de los prestatarios y dificulta la incorporación de nuevos clientes.

A continuación describimos las deficiencias de contrato.

5.2. DEFICIENCIAS DE LOS COMPONENTES DEL CONTRATO

5.2.1. INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO SUSCRITO (I.C.S.)

Encontramos las siguientes deficiencias:

- Norma jurídica para la regularización
- Seguimiento en el cobro
- Información y desglose para el cobro del prestatario
- Notificaciones al prestatario sobre el cobro
- Cálculos manuales exactos
- Sistematización en el procedimiento de cobro
- Seguimiento en el control de documentación de la hipoteca
- Clausulas claras en los contratos suscritos
- Actualización de estados de cuenta
- Conciliación de estados de cuenta con Estados de Cartera

5.2.2. INTERES PENAL (I.P.)

Encontramos las siguientes deficiencias:

- Control para los descuentos
- Cálculos manuales exactos
- Sistematización de control
- Compensaciones improcedentes
- Actualización de estados de cuenta
- Conciliación de Estados de Cuenta con Estados de Cartera



5.2.3. INTERES ORDINARIO (I.O.)

Encontramos las siguientes deficiencias:

- Control para los descuentos
- Cálculos manuales exactos
- Sistematización de control
- Compensaciones improcedentes
- Actualización de Estados de Cuenta
- Conciliación de Estados de Cuenta con Estados de Cartera

5.2.4. COSTO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN (C.O.S.)

Encontramos las siguientes deficiencias:

- Actualización de Estados de Cuenta
- Conciliación de Estados de Cuenta con Estados de Cartera
- Seguimientos en refinanciamientos
- Cuotas fijas
- Regularización de cobros en demasía

5.2.5. SEGURO (S.)

Encontramos las siguientes deficiencias:

- Actualización de Estados de Cuenta
- Conciliación de Estados de Cuenta con Estados de Cartera
- Archivos en la recepción documentación del asegurador

5.3. FUNCIONES DE LA UNIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA:

OBJETO DE LA UNIDAD:

- Dar solución al problema de vivienda de sus asegurados de la Corporación del Seguro Social Militar.



DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA:

FUNCIÓN PRINCIPAL:

- Planificar, ejecutar, administrar y controlar los planes, programas crediticios, proyectos y los activos del régimen de vivienda.

FUNCIONES GENERALES:

- Formular objetivos estratégicos para el Régimen de Vivienda.
- Formular objetivos y metas de gestión para el Régimen de Vivienda, plasmados en el Programa Operativo Anual y el Presupuesto.
- Consolidar el Programa de Operaciones Anual de la Dirección General de Vivienda, conjuntamente con el Presupuesto.
- Elaborar documentos administrativos (Manuales, Reglamentos, Directivas e Instructivos).
- Plantear alternativas de desarrollo para el Régimen de Vivienda.
- Dirigir la elaboración de Estados Financieros del Régimen de Vivienda, presentándolos a Dirección General de Asuntos Administrativos para su consolidación.
- Dirigir, planificar y coordinar las actividades de construcción de viviendas.
- Conformar el Comité de Préstamos.
- Conformar el Comité de Adjudicaciones.

RESPONSABILIDADES GENERALES:

- Realizar el control y seguimiento de la ejecución presupuestaria.
- Dirigir y supervisar los estudios, proyectos, programas y elaboración de normas técnicas en el área de su competencia.
- Dirigir, supervisar y controlar los Planes de vivienda a los cuales tienen acceso los asegurados de "COSSMIL".



DEPARTAMENTO DE PRÉSTAMOS Y ADJUDICACIONES

OBJETO DE LA UNIDAD:

- Administrar los programas crediticios y adjudicaciones de la Dirección General de Vivienda para dar solución al problema de vivienda de sus asegurados de la Corporación del Seguro Social Militar “COSSMIL”.

DEPARTAMENTO DE PRÉSTAMOS Y ADJUDICACIONES

FUNCIÓN PRINCIPAL:

- Planificar, ejecutar y administrar en forma eficiente los recursos generados por los aportes a vivienda y por la recuperación de las inversiones.

FUNCIONES GENERALES:

- Planificar, ejecutar, administrar y controlar, planes, programas y proyectos de vivienda encuadrados en la política de la institución.
- Conformar el Comité de Adjudicaciones.
- Conformar el Comité de Préstamos.
- Elaborar el Plan de Inversiones a corto, mediano y largo plazo.
- Elaborar el Plan de Recuperaciones de las inversiones.
- Determinar requerimientos financieros para la implementación de los planes de inversión programados.
- Plantear políticas de inversión en el marco de “Préstamos de Vivienda”.

RESPONSABILIDADES GENERALES:

- Dirigir y Controlar el Sistema de recuperación de inversiones.
- Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Préstamos y Adjudicaciones.



- Dirigir, controlar y aprobar los procesos de otorgamiento de créditos para vivienda en estricto cumplimiento de las normas y procedimientos.
- Dirigir y controlar los procesos de recuperación de cartera en mora, incluyendo multas e intereses por mora o incumplimiento a términos de contratos de préstamo.
- Recomendar por escrito a la Dirección General de Vivienda, actividades, mecanismos y procedimientos para la optimización de los procesos de otorgamiento y administración de créditos.
- Aprobar informes de análisis socioeconómicos y otros documentos emitidos por los funcionarios del área de su dependencia.

ASESORIA LEGAL

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

- Prestar asesoramiento legal a la Dirección General de Vivienda.

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN PRINCIPAL:

Asesorar a la Dirección General de Vivienda en las áreas que se requieran para el cumplimiento de sus objetivos y analizar el cumplimiento de normas vigentes en los procesos de otorgamiento de créditos y otros vinculados a la Dirección.

DESCRIPCIONES DE LAS FUNCIONES GENERALES

- Asesoramiento legal al Director General de Vivienda.
- Asesorar al Comité de Préstamos.
- Registrar en el Libro de Actas las reuniones del Comité, las mismas que deberán ser firmadas por cada miembro para su constancia el mismo día de la reunión.



- Elaborar Resoluciones, Convenios, Adendums, Actas, Convocatorias, y otras dispuestas por el Comité.
- Revisar documentación legal en el proceso de otorgamiento de los diferentes programas de crédito.
- Revisión y aprobación con informe las solicitudes de préstamos en lo concerniente a documentación legal (Folio Real, Testimonio de propiedad, pago de impuestos, poderes, etc.).
- Elaboración de los contratos de Préstamos.
- Remisión de los Contratos protocolizados a la Notaria de Fe Pública para la elaboración del Testimonio correspondiente.
- Recepción y revisión de los contratos protocolizados para su posterior remisión a la Dirección Jurídica de "COSSMIL".
- Emitir informes mensuales de evaluación del cumplimiento de las normas en vigencia, en los procesos de otorgamiento de créditos.
- Participar en las reuniones del Comité de Préstamos y de Adjudicaciones con voz pero sin derecho a Voto.
- Asesoramiento al Comité de Adjudicaciones.
- Revisión de las Minutas de Transferencia Definitiva de inmuebles, que "COSSMIL" otorga a los Adjudicatarios.
- Realizar procesos legales y llevar el control de recuperación de cartera en mora, con garantía hipotecaria.
- Análisis e informe jurídico de oficio, de los casos de créditos otorgados que sean observados por insuficiencia de sustento, incumplimiento a procedimientos para el otorgamiento de créditos, etc. identificando responsables (funcionarios, ex funcionarios o prestatarios) por la trasgresión del ordenamiento jurídico administrativo.
- De oficio o a disposición expresa de la Dirección, el Comité de Préstamos y Adjudicaciones, al tomar conocimiento de ilegalidades iniciar y desarrollar hasta su conclusión procesos administrativos, civiles, penales, etc., en coordinación con la Dirección Jurídica de



“COSSMIL”, contra funcionarios, ex funcionarios, prestatarios y/o terceros que en vulneración de disposiciones en vigencia, atenten los derechos e intereses de la Dirección General de Vivienda.

- Coordinar en todo momento sus actividades con las reparticiones dependientes de la Dirección General de Vivienda y la Dirección Jurídica de “COSSMIL”.
- Es corresponsable en la atención de procesos judiciales por “COSSMIL” y en contra de “COSSMIL”, en asuntos referidos a funciones de la Dirección General de Vivienda.
- Iniciar acciones legales de los casos por mora, préstamos y trámites en general.
- Atención de procesos judiciales por “COSSMIL” y en contra de “COSSMIL”, en asuntos referidos a funciones de la Dirección General de Vivienda.
- Revisar los documentos en el proceso de adjudicación de los diferentes programas de crédito.
- Elaboración y atención de oficios e informes de la Dirección General de Vivienda en lo concerniente a aspectos legales.
- Atención de asegurados de “COSSMIL” en el seguimiento de trámites de préstamos y aplicación específica de Normativa de la Entidad.
- Revisión de todos los documentos legales, para los prestamos vivienda fin de asesorar en su aprobación o rechazo de los mismos.

ASISTENTE LEGAL

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

Asistir a Asesoría Legal.

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN PRINCIPAL:

Asistir a Asesoría legal en los trámites que se requieran para el cumplimiento de sus objetivos y gestionar los procesos legales competentes.



DESCRIPCIONES DE LAS FUNCIONES GENERALES

- Elaborar Contratos de Prestamos.
- Elaborar Minutas de Cancelación de Hipoteca.
- Elaboración de Minutas de Transferencia Definitiva.
- Elaboración de Minuta Complementarias, aclaratorias, etc.
- Gestionar las firmas respectivas de los diferentes contratos.
- Remisión y recepción de documentación con Agencias Regionales.
- Coordinar en todo momento sus actividades con las reparticiones dependientes de la Dirección General de Vivienda y la Dirección jurídica de “COSSMIL”.
- Comunicar en forma escrita a los prestatarios la aprobación o rechazo de los préstamos y la documentación que deberá presentar para continuar el trámite del préstamo.

DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DE PRÉSTAMOS Y ADJUDICACIONES

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

Archivar y custodia de los expedientes de adjudicación y préstamos del Régimen de Vivienda.

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN PRINCIPAL:

Organizar y clasificar los archivos para su fácil ubicación y prestar información oportuna.

DESCRIPCIONES DE LAS FUNCIONES GENERALES:

- Organizar el sistema de archivos.
- Clasificar los expedientes por programas de crédito, fuerzas, orden alfabético y otros pertinentes al trabajo de esta área.



- Trasladar toda la información en hojas electrónicas para contar con una base de datos.
- Recepcionar y archivar toda documentación que se deriva a esta área de trabajo.
- Prestar la documentación existente en archivo a personas autorizadas, mediante un libro de Registro de Préstamo.
- Foliar toda documentación que ingresa archivo.

UNIDAD DE SISTEMAS

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

Mantener Registro, Controlar y Asesorar a la Dirección General de Vivienda sobre la eficacia, seguridad y calidad de funcionamiento de los Sistemas de Información Computarizados utilizados en la Dirección General de Vivienda.

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN PRINCIPAL:

Registrar datos de los prestatarios, controlar la veracidad e integridad de dichos registros y asesorar a la Dirección General de Vivienda sobre el funcionamiento de los sistemas de información disponibles en la Dirección General de Vivienda.

DESCRIPCIONES DE LAS FUNCIONES GENERALES

- Recomendar por escrito a su inmediato superior, situaciones y/o hechos contingentes que puedan poner en riesgo la integridad de información de los prestatarios o los equipos y medios de almacenamiento de información sobre los prestatarios.
- Obtener semanalmente y custodiar en ambientes diferentes al área de sistemas, copias de seguridad de la base de datos de los prestatarios de la Dirección General de Vivienda.
- Registrar los ingresos vía recibo oficial de la Dirección.



- Seguimiento y control de descuentos de préstamos, multas y otros conceptos a los prestatarios de Vivienda.
- Elaboración de Informes mensuales, trimestral, semestral y anuales del comportamiento de la Cartera Vigente y en Mora de Vivienda
- Coadyuvar en elaboración mensual de los Estados de Cartera de Vivienda.
- Ejercer control y seguimiento del seguro de Desgravamen Hipotecario.
- Procesa los reportes de descuentos de seguro de Desgravamen hipotecario impresos.
- Otorgar información para realizar conciliaciones bancarias mensuales de los préstamos efectuados.
- Efectuar las subrogaciones de deuda entre prestatarios previa autorización.
- Reportes para la Conciliación del Balance General con la Unidad de Contabilidad.
- Control de Costo de Operación y Supervisión (C.O.S.).
- Desarrollar y actualizar la pagina web para consultas de saldos vía on-line.
- Revisión y mantenimiento de toda la base de datos.
- Proporcionar información a la Unidad de Cartera impreso y medio magnético en forma mensual de los descuentos y recuperaciones (enviados y recibidos).

UNIDAD DE CREDITOS

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

Coadyuvar a dar solución temporal o definitiva al problema habitacional de los miembros de las FF.AA.



DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN PRINCIPAL:

Ejecutar y controlar los programas y proyectos destinados a dar solución al problema habitacional de los asegurados.

DESCRIPCIONES DE LAS FUNCIONES GENERALES

- Cumplir y hacer cumplir el reglamento de préstamos y adjudicaciones.
- Dirigir, controlar y aprobar los procesos de otorgamiento de créditos para vivienda en estricto cumplimiento de las normas y procedimientos.
- Elaboración de informes para el Comité de Préstamos referente a su Capacidad de endeudamiento y en general a las solicitudes para otorgación de créditos.
- Realizar el control de los desembolsos de los créditos.
- Consolidar el Programa de Operaciones Anual de la Dirección General de Vivienda, conjuntamente el Presupuesto.
- Realizar el control de la ejecución presupuestaria.

OFICIAL DE CREDITOS

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

Informar a todos los miembros de las FF.AA. activos de los programas crediticios que ofrece la Dirección General de Vivienda, para ayudarlos a dar solución temporal o definitiva al problema habitacional.

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN PRINCIPAL:

- Brindar información a los miembros de las Fuerzas Armadas, referente a las condiciones crediticias del préstamo.
- Recepcionar, revisar y evaluar la condición socioeconómica del postulante o prestatario.



DESCRIPCIONES DE LAS FUNCIONES GENERALES

- Brindar información general sobre los programas de préstamos a los miembros de las Fuerzas Armadas.
- Revisar las solicitudes de préstamos para su Recepción.
- Remitir las solicitudes al Departamento Técnico, Asesoría Jurídica, previa revisión de incumplimiento a contrato suscrito por el encargado.
- Informar al prestatario las observaciones que surgieran si es que correspondiera.
- Elaborar los informes de la calificación socioeconómica (capacidad de endeudamiento).
- Derivar las solicitudes de préstamo al Jefe del Departamento de Préstamos y Adjudicaciones para su puesta en consideración ante el Comité.
- Realizar devoluciones de documentos originales a la cancelación de hipotecas o desistimientos de créditos.

Colaboración en la elaboración de Cuadros para Comité de Prestamos.

CONTROL Y EVALUACIÓN, DESEMBOLSOS – SEGUROS

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

- Coadyuvar a dar solución temporal o definitiva al problema habitacional de los miembros de las FF.AA realizando el seguimiento de los créditos otorgados.

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN PRINCIPAL:

- Analizar y Elaborar solicitudes de desembolsos de las cuentas de Vivienda y Préstamos Vivienda y realizar el control de multas por Incumplimiento a Contrato Suscrito.



DESCRIPCIONES DE LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Revisión de documentos por créditos aprobados.
- Recepción y revisión de documentos para la elaboración de desembolsos.
- Elaboración de solicitud de desembolso programa (PTV, PSV, PCV, PAV) y derivar la documentación a Finanzas.
- Devolución de carpetas al encargado de archivos.
- Preparación de cuadros resumen por programas.
- Recepción y revisión de multas enviadas a través de la unidad de sistemas (medio magnético).
- Envío de descuentos por concepto de multas por Incumplimiento a Contrato Suscrito al Ministerio de Defensa por los créditos otorgados en los diferentes programas, medio magnético e impreso en papel continuo.
- Realizar el cálculo de cobro por I.C.S.
- Envío y revisión de carpetas enviadas al Departamento Técnico para realizar segundo desembolso correspondiente al programa P.S.V.
- Recepcionar documentos de notificación de los familiares de los prestatarios fallecidos.
- Enviar documentos del fallecido para su notificación a la compañía aseguradora.
- Elaborar la liquidación del siniestro del fallecido en coordinación con el Departamento de Tesorería.
- Elaborar conciliaciones de pago a la aseguradora con los descuentos del Ministerio de Defensa Nacional.
- Realizar controles internos de egresos de las solicitudes de desembolsos realizados.



UNIDAD DE CARTERA

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

Llevar un adecuado control para la elaboración del estado de cartera y coordinando las diferentes secciones.

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN PRINCIPAL:

Determinar medios de control, ejecución y recuperación de préstamos de la cartera vigente, en mora y en ejecución e informar de casos especiales.

DESCRIPCIONES DE LAS FUNCIONES GENERALES:

- Supervisión y control de los préstamos vigentes, mora, en ejecución y su recuperación.
- Pedir informes de control de las áreas de:
 - Cartera en Mora
 - Control y seguimiento de Ingresos y Egresos
 - Encargado de desembolso
 - Encargados de cobro del I.C.S.
 - Unidad de Sistemas
 - Capitalización Individual
- Elaboración de informes mensuales, trimestrales, semestrales, y anual.
- Determinar controles recuperaciones de intereses ordinarios, penales, y otros.
- Dar seguimiento a las conciliaciones entre las Unidades de Capitalización Individual, Control y seguimiento, Encargados del Cobro del I.C.S. y Departamento de Contabilidad.
- Elaboración de Estado de Cartera según se requiera.
- Informe de la Gestión de Estado de Cartera.
- Regularización de Observaciones de Auditoría Interna.
- Coordinación con el Dpto. de Contabilidad.
- Coordinación de la Cartera en Mora y la Unidad de Asesoría Jurídica.
- Coordinación del desarrollo del Sistema Informático.



CARTERA EN MORA

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

Llevar un adecuado control de los préstamos por Mora.

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCION PRINCIPAL:

Determinar medios de control, ejecución y recuperación de préstamos en mora.

DESCRIPCIONES DE LAS FUNCIONES GENERALES:

- Seguimiento y control de los préstamos en mora hasta su recuperación o condonación.
- Revisión y control de descuentos para determinar préstamos en mora.
- Elaboración de informes casos especiales.
- Elaboración de informes mensuales, trimestrales, semestrales, y anual.
- Efectuar las subrogaciones de deuda entre prestatarios sin previa autorización (de acuerdo a Contrato).
- Elaboración de informes individuales para la ejecución de Hipotecas de préstamos en mora.
- Dar seguimiento de las ejecuciones de los casos en mora, así como de los planes de pago.
- Dar seguimiento por recuperación de préstamos en mora por pago de Capital de Cesantía.
- Coordinar con la Unidad de Contabilidad con referencia a préstamos en mora y la exposición de importes a recuperar.
- Revisión y seguimiento de préstamos en general cuando se requiera por la Unidad de Cartera.
- Devolución por cierre de préstamos subrogados.



- Devolución por descuentos indebidos de préstamos en general y en mora.
- Elaborar el estado de cartera en mora y coadyuvar a la elaboración del estado de cartera general.

UNIDAD DE REGULARIZACIONES

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

Los créditos otorgados en gestiones pasadas, presenten los documentos de acuerdo al Reglamento de Préstamos y Adjudicaciones para dar cumplimiento a esta norma.

DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN PRINCIPAL:

- Revisión de carpetas por créditos otorgados, para su respectiva regularización.

DESCRIPCIONES DE LAS FUNCIONES GENERALES

- Atender al público que se hubiesen beneficiado con créditos en gestiones anteriores, para su respectiva regularización de acuerdo a requisitos de cada programa.
- Elaboración de notificaciones a los prestatarios que les faltare algún documento en su carpeta de préstamos.
- Elaboración de informes mediante la revisión de carpetas para la devolución por Incumplimiento a contrato Suscrito, previo calculo de montos y tiempos del mismo.
- Elaboración de informes mediante la revisión de carpetas a objeto de regularizar cobros por I.C.S. de gestiones pasadas y préstamos nuevos. Mismo informe que da pautas del tiempo al Encargado de Evaluación y desembolsos para el cálculo a realizar por el cobro a realizarse por I.C.S.



- Llevar el control de los documentos que presentan para regularizar los incumplimientos a contratos suscritos.

DEPARTAMENTO TÉCNICO

OBJETO DE LA UNIDAD:

- Elaborar proyectos y coadyuvar al cumplimiento de los planes, programas y proyectos de vivienda a nivel nacional.

DEPARTAMENTO TÉCNICO

FUNCIÓN PRINCIPAL:

Elaborar, dirigir, controlar, coordinar y ejecutar los planes y proyectos de vivienda.

FUNCIONES GENERALES:

- Planificar, ejecutar, administrar y controlar, planes, programas y proyectos de construcción vivienda encuadrados en la política de la institución.
- Administrar los bienes inmuebles de la Dirección.
- Elaborar el Programa operativo anual del Departamento.
- Efectuar Avalúos Técnicos de bienes inmuebles sujetos de garantía de créditos y otros fines establecidos por la Dirección General de Vivienda.
- Investigar, generar y proponer periódicamente proyectos de inversión en vivienda con fondos de la Dirección General de Vivienda u otras fuentes.

RESPONSABILIDADES GENERALES:

- Controlar y realizar el seguimiento de las fiscalizaciones, supervisiones y ejecución de los proyectos de construcción.
- Controlar la Ejecución presupuestaria del Departamento.
- Regularizar técnica y legalmente los inmuebles conjuntamente con la Dirección y en coordinación con asesoría legal.



- Elaborar y evaluar los documentos técnicos y los proyectos de la Dirección General de Vivienda.
- Efectuar la supervisión y fiscalización.
- Evaluar, ejecutar y controlar proyectos de inversión en vivienda.
- Determinar los costos netos de adjudicación y comercial.

5.4. CONCLUSIONES

La Dirección General de Vivienda otorga a los prestatarios planes de vivienda para posibilitar acceso a una vivienda habitacional a los asegurados, estos programas son realizados mediante contratos suscritos en planes de largo plazo de acuerdo a requisitos establecidos para los diferentes programas.

El problema de estos contratos se sustenta en la falta de un reglamento para regularizar la ejecución, evaluación y la revisión de cobros debido a diferentes problemas como: cálculos manuales, inexistencia de un sistema de datos sobre los saldos que permita resultados exactos, seguimiento de cobros de descuentos, conciliaciones de estados de cuenta con estado de cartera emitidas por el departamento de cartera, inexistente sistema de archivo de documentación de los prestatarios. Así también se pudo observar que el personal administrativo no cuenta con empleados subalterno para un mejor desempeño en cada área, dando lugar a un ineficiente seguimiento, control y por ende una sobrecarga de funciones. Todo este análisis genera la falta de planeamiento y seguimiento para el cobro de descuentos otorgados en la Dirección General de Vivienda de “COSSMIL”.

De acuerdo a requerimiento de la Dirección General de Vivienda de la Corporación de Seguro Social Militar “COSSMIL”, se realizó una evaluación en sus diferentes programas, que tiene la finalidad de otorgar techo habitacional para el sector militar, mediante la otorgación de préstamos a mediano y largo plazo, con una tasa de interés social.



Hemos examinado los créditos otorgados en la Corporación De Seguro Social Militar “COSSMIL”, en los programas crediticios (PAV - PTV – PSV - PCV) de la gestión 2000. Como parte de nuestro examen, hemos revisado y probado selectivamente el proceso de control de otorgación de créditos en la medida que consideramos necesario para evaluar el proceso, de acuerdo con lo que exige el Reglamento de Prestamos (ampliado) 1999.

El Departamento de Préstamos y Adjudicaciones, es responsable de mantener y establecer el proceso de otorgación de créditos. Para cumplir con esta responsabilidad, se requiere que el Comité de Préstamos de Dirección General de Vivienda realice juicios y estimaciones para determinar los beneficios esperados y los costos correspondientes de los procedimientos de control diseñados e implementados. Los objetivos de un sistema de control de otorgación de créditos, son proporcionar a la administración una certeza razonable, pero no absoluta seguridad en cuanto a la eficacia y eficiencia de las operaciones, que incluye la protección del crédito otorgado, contra pérdidas por uso o disposición no autorizados, la fiabilidad de los registros contables para la preparación de los estados financieros, el cumplimiento de normas y disposiciones legales en vigencia y la existencia de elementos para identificar los créditos y definir la responsabilidad sobre los mismos.

ALCANCE

Nuestra evaluación del proceso de otorgación de créditos de la Corporación de Seguro Social Militar “COSSMIL”, por la gestión 2000, fue llevada a cabo para los fines expresados en el párrafo primero, por tanto, no fue diseñada con el fin de expresar una opinión sobre el proceso de control de otorgación de créditos y no necesariamente debe revelar todas las debilidades que pudiesen existir en el proceso.



OBJETIVO.

El propósito de dicha evaluación es verificar y determinar las bases de confiabilidad de los préstamos con garantía personal e hipotecaria para establecer los niveles de cumplimiento del ordenamiento jurídico administrativo, determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de revisión necesarios para expresar una opinión sobre los préstamos otorgados, para tal efecto se realizó el siguiente procedimiento.

- Revisar si el solicitante cumple con los requisitos exigidos de cada programa al que desea acceder según el Reglamento de Prestamos (ampliado) 1999.
- Verificar la existencia de los documentos exigidos.
- Revisar la presentación del Testimonio de Hipoteca para los diferentes programas.
- Comprobar mediante cálculo la Capacidad de Endeudamiento de los diferentes programas.
- Comprobar mediante cálculo si el Interés Ordinario fue cobrado correctamente.
- Comprobar mediante cálculo si el Interés Penal fue cobrado correctamente.
- Comprobar mediante cálculo si la multa por I.C.S. fue cobrado correctamente.

De esta forma presentamos los siguientes cuadros en los cuales se refleja el trabajo realizado en la Dirección General de Vivienda de "COSSMIL".

A. INCUMPLIMIENTO A CONTRATO SUSCRITO (I.C.S.)

Deficiencia en el sistema de recaudación del cobro de las multas por incumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato suscrito.



Se evidencia que en muchas de las carpetas (Files), de los préstamos otorgados en sus diferentes programas, no se procedió al cobro de la multa correspondiente al 3% según reglamento. (Ver Cuadro: 1) Puesto que el plazo estipulado en el contrato suscrito para la presentación de garantía Hipotecaria a favor de "COSSMIL", no se cumplió debidamente por lo cual se debería descontar el 3% por ICS sobre el saldo deudor del préstamo.

CUADRO 1
TOTAL CREDITOS QUE DEBEN REGULARIZAR EL COBRO POR I.C.S.

FUERZA PROG.	Nº DE CARP. EJERCITO	Nº DE CARP NAVAL	Nº DE CARP. FAB	TOTAL CARPETAS OBSERVADAS
PTV	37	54	24	115
PSV-PCV	69	29	35	133
				248

B. SUSPENSIÓN DE DESCUENTOS POR CONCEPTO DE MULTAS AL INCUMPLIMIENTO DE DEBERES FORMALES (HIPOTECA).

Prestatarios que se encuentran dentro los Proyectos "LA PASTORA", "VJ - LA PAZ, VJ- CBBA", "FASTEC". (RESOLUCIÓN 1418)

Se evidencio en los diferentes programas que debido a irregularidades suscitadas en la Gerencia de Vivienda en las Gestiones 2000 y 2001; la Gerencia General instruyó a través de la Dirección Nacional de Asuntos Jurídicos, se instaure querellas penales que en la actualidad se encuentran en proceso de sustanciación ante el Ministerio Público, casos conocidos como "LA PASTORA", "VJ - LA PAZ", "VJ- CBBA", "FASTEC". (Ver Cuadro: 2).

La Honorable Junta Superior de Decisiones de la Corporación de Seguro Social Militar, autoriza a la gerencia General se proceda a la suspensión de los



descuentos por concepto de multas al incumplimiento de hipoteca, en los casos específicos en los Proyectos ya mencionados.

CUADRO 2
CUADRO DE CASOS RESOLUCIÓN N° 1418 – 12/04/05
HONORABLE JUNTA SUPERIOR DE DECISIONES “COSSMIL”
CASOS: VJ-La Paz, VJ-Cbba., FASTEC, LA PASTORA

PROGRAMA	PTV			PSV		
	EJERCITO	F. AEREA	F. NAVAL	EJERCITO	F. AEREA	F. NAVAL
VJ - LA PAZ	4	0	1	4	3	1
VJ - CBBA.	1	0	0	7	0	1
FASTEC	14	0	5	1	0	0
LA PASTORA		1	0	0	0	0
TOTAL	19	1	6	12	3	2

C. INTERÉS REGULARIZADO DE FORMA INEFICIENTE

Se pudo evidenciar que en los Estados de Cuenta, verificados con los Estados de Cartera, que las regularizaciones por los cobros no incurridos, son incorrectos e ineficientes, ya que al realizar las proyecciones de tales intereses no cobrados, el resultado es aún mayor a lo que se cobro, es decir se cobro menos de lo que se debió cobrar.

(Ver Cuadro: 3)

CUADRO 3
CREDITOS QUE DEBEN REGULARIZAR EL COBRO DE INTERÉS ORDINARIO

PROGRAMA	EJTO	NAVAL	FAB	TOTAL CARPETAS REVIZADAS
PTV	5	11	3	19
PSV-PCV	43	28	30	101
				120



D. CÁLCULO DEL INTERÉS PENAL

Se pudo evidenciar en el Estado de Cuenta de algunos prestatarios, la falta de control en el cálculo de los Intereses Penales, (Ver Cuadro: 4) lo cual ocasiona un daño económico a futuro en contra de la Corporación ya que se corre riesgos de no recuperar el monto prestado porque el prestatario no está en la capacidad económica de pagar pese al tiempo establecido de préstamo, cabe mencionar que existiría una omisión en relación con el Reglamento de Prestamos y adjudicaciones de la Dirección General de Vivienda.

CUADRO 4

TOTAL DE CREDITOS QUE DEBEN REGULARIZAR EL COBRO DE INTERES PENAL

FUERZA PROG.	EJTO	NAVAL	FAB	TOTAL CARPETAS REVIZADAS
PTV	4	9	5	18
PSV-PCV	21	20	7	48
				66

E. CASOS ESPECIALES

Se evidencio en la revisión y evaluación de los préstamos otorgados casos especiales (Ver Cuadro: 5)



CUADRO N° 5
CASOS OBSERVADOS RELEVANTES
DIRECCIÓN DE VIVIENDA "COSSMIL"

CÓDIGO	NOMBRE	PROGRAMA	FUERZA	OBSERVACIÓN
00000962	BARRERO ARGOTE MARCO A.	PAV - PSV	EJTO	No corresponde cobro de I.C.S. en el préstamo PAV porque presenta la documentación requerida en el tiempo estipulado en el contrato preliminar. Se recomienda derivar el caso a asesoría jurídica.
00001150	BORDA MONTECINO PABLO	PSV	EJTO	Deuda por las gestiones 2004 a 2009, caso VJ La Paz (incapacitado).
00009818	CUELLAR CHAVEZ NATALIO	PTV	NAVAL	Con antecedentes en la PTJ por falsedad material; Realizar la regularización de interés ordinario y penal (según informe 650/08 se omitió 3 meses de interés penal).
00011031	RAMOS RODRÍGUEZ JOSE	PTV	NAVAL	No presentó toda la documentación según reglamento 99, transferencia de hipoteca rechazada.
31294007	FLORES CHURA AUGUSTO	PSV	FAB	Los importes de la gestión 2001 en estado de cuenta no son los mismos con los de estado de cartera.
11087003	GOMEZ TORRICO LUIS	PSV	FAB	Regularizar en la unidad de sistemas los saldos de la gestión 2000, no coinciden con los saldos en el estado de cartera.
00002024	FLOREZ CHOQUEHUANCA GERARDO	PSV	FAB	Según informe D.G.V.UC.VC. N° 118/08 (proyección de I.C.S.) de 15 de mayo de 2008, el monto a cobrar asciende a US\$ 4971.06 mismo que no fue cobrado por no haber llegado una copia de dicho ajuste al encargado de la unidad correspondiente.
00002017	CHOQUE HUANCA O CHAVEZ CHOQUE SILVER	PSV	EJTO	El prestatario cuenta con una licencia máxima hasta julio de 2009, a la fecha su interés Ordinario y penal y todas sus deudas ascienden a US\$ 31.923.67. Se debe actualizar a la fecha sus deudas, se sugirió s/g informe 441/09 ejecutar su cesantía. Los contratos preliminar y definitivo no coinciden en el monto del préstamo por US\$ 14.600 y 20.000



CÓDIGO	NOMBRE	PROGRAMA	FUERZA	OBSERVACIÓN
00009890	ESCALANTE CALLES IVAN A.	PSV	NAVAL	Según informe GV-DC-0218/07 se evidencia que el prestatario entro en mora al dársele de baja en la gestión 2006 se aconsejo se ejecute el capital de cesantía a través de asesoría jurídica, lo cual no se realizo, se actualizo dicha deuda mediante informe GV-DC-0305, llegando a una última actualización en marzo de 2009 con un monto de US\$ 20.223,43. Este caso debe derivarse a Asesoría Jurídica para ejecutarse la hipoteca.
00007536	SEJAS GALARZA JUAN	PSV	EJTO	Según informe GV-DC-233/07 se evidencia que el prestatario entro en mora en los meses de Septiembre de 2005 al mes de Junio de 2006 como también los meses de Junio y Julio de 2007 recomendando se remita el caso a la Unidad de Asesoría Jurídica para la ejecución de la Garantía Hipotecaria la cual hasta la fecha no se llevo a cabo.
00011225	SANCHEZ CARRANZA JOSE GONZALO	PTV	NAVAL	Verificar si realmente se le condonó las deudas de Interés Penal, Multas por no haber sido cobrado en su momento, Revisar informes por ser deudor moroso.
00004776	MAMANI SALAZAR MARTIN	PSV	EJTO	Subrogo su deuda por falta de pago a su garante 1 Chaves Choque S. Debe I.C.S., debe Interés Ordinario Y Penal. Su desembolso no es igual en el Estado de Cuenta: CDE 5076 por US\$ 11.843.- Estado de Cuenta US\$ 11.200.- Existiendo una diferencia de US\$ 643.-
00006725	REYES STUMVOLL LUDWING	PTV	EJTO	Se evidencia que tiene Subrogación de su deuda al garante, Debe I.C.S. por US\$ 736.29.- Tiene Mora según informes en su archivo.
00001740	CASTRO RODRIGUEZ GUIDO	PSV	EJTO	Durante la gestión 2000 y 2001 no se realizó ningún tipo de descuento. Cobrar: Interés Ordinario e Interés Penal
11084060	MUJICA COSSIO JUAN MIRKO	PSV	AEREA	Le subrogaron una deuda por US\$ 8.213,27
11081023	BETANCOURT TORREZ ROMULO	PSV	AEREA	Se verificó que tiene una deuda de ICS aproximada por US\$ 1.350.00.- y no se regularizo ningún cobro.
00009826	CUENCA AYAVIRI RONALD	PSV	NAVAL	Debe regularizar deudas: PAV: I.C.S., I. Ordinario, I. Penal PTV: I. Ordinario, I. Penal PSV: I. Ordinario, I. Penal PSV REF.: I. Ordinario, I. Penal Según cuadro proyectado en su archivo Folio No 352
00009399	BUSTILLOS JIMENEZ LAUREANO	PSV	NAVAL	Debe regularizar Interés Penal y Ordinario por las gestiones:2003 a 2008



F. INCUMPLIMIENTO A CONTRATO SUSCRITO (I.C.S.)

Deficiencia en el sistema de recaudación del cobro de las multas por incumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato suscrito.

Se evidencia que en muchas de las carpetas (Files), de los préstamos otorgados en sus diferentes programas, no se procedió al cobro de la multa correspondiente al 3% según reglamento. (Ver Cuadro: 6) Puesto que el plazo estipulado en el contrato suscrito para la presentación de garantía Hipotecaria a favor de "COSSMIL", no se cumplió debidamente por lo cual se debería descontar el 3% por I.C.S. sobre el saldo deudor del préstamo.

CUADRO 6
PORCENTAJE DE LOS COBROS POR I.C.S. NO REGULARIZADOS

PROGRAMA	Nº % DE CARP. QUE NO SE COBRARON POR I.C.S. EJERCITO	Nº % DE CARP. QUE NO SE COBRARON POR I.C.S. NAVAL	Nº % DE CARP. QUE NO SE COBRARON POR I.C.S. FAB
PTV	9.09%	57.5%	35%
PSV	55.3%	38.5%	40%
PAV	10.5%	11%	8.2%

G. INTERES ORDINARIO

Interés regularizado de forma ineficiente.

Se pudo evidenciar que en los Estados de Cuenta, verificados con los Estados de Cartera, que las regularizaciones por los cobros no incurridos, son incorrectos e ineficientes, ya que al realizar las proyecciones de tales intereses no cobrados, el resultado es aun mayor a lo que se cobro, es decir se cobro menos de lo que se debía cobrar. (Ver Cuadro: 7)



CUADRO: 7
PORCENTAJE DE ERROR EN EL CÁLCULO DEL INTERES ORDINARIO

PROGRAMA	% DE ERROR EN EL CÁLCULO DE INTERÉS ORDINARIO		
	EJERCITO	FAB	NAVAL
PTV	20%	15%	30%
PSV	40%	35%	20%
PCV	10%	10%	15%
PAV	10%	12.5%	10%

H. PROGRAMAS EVALUADOS Y OBSERVADOS

CUADRO N° 8
TOTAL DE CREDITOS EVALUADOS Y OBSERVADOS POR PROGRAMA

FUERZA PROG.	EJTO	NAVAL	FAB	TOTAL CARPETAS REVIZADAS
PTV	69	83	34	186
PSV-PCV	141	70	54	265
				451

CUADRO N° 9
TOTAL DE CREDITOS QUE DEBE REGULARIZAR EL COBRO DE I.C.S.

FUERZA PROG.	EJTO	NAVAL	FAB	TOTAL CARPETAS REVIZADAS
PTV	37	54	24	115
PSV-PCV	69	29	35	133
				248

**CUADRO N° 10****TOTAL DE CREDITOS QUE DEBEN REGULARIZAR EL COBRO DE INTERES PENAL**

FUERZA PROG.	EJTO	NAVAL	FAB	TOTAL CARPETAS REVIZADAS
PTV	4	9	5	18
PSV-PCV	21	20	7	48
				66

CUADRO N° 11**TOTAL DE CREDITOS QUE NO CUENTAN CON PÓLIZA DE SEGURO**

FUERZA PROG.	EJTO	NAVAL	FAB	TOTAL CARPETAS REVIZADAS
PTV	65	84	31	180
PSV-PCV	148	77	59	284
				464



CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA DE REGLAMENTO

6.1. IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO PARA EL COBRO Y REGULARIZACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO SUSCRITO (I.C.S.)

CAPÍTULO I

DE LA NATURALEZA Y DISPOSICIONES LEGALES

Art. (Finalidad)

El presente Reglamento tiene por finalidad respaldar procedimientos y reglas específicas por el cobro de multas para lograr un mejor control de los recursos con relación a su revisión y aplicación evitando de esta manera susceptibilidad entre la institución y el prestatario, para alivianar la carga de multa a fin de no ser distorsionada o evadida.

Art. (Objetivo)

El presente Reglamento tiene los siguientes objetivos.

- a. Reducir el riesgo de morosidad.
- b. Crear un instrumento para la agilización, control, eficacia y eficiencia de la función administrativa.
- c. Determinar en forma clara los plazos de pago.
- d. Regularizar de forma equitativa el cobro de las multas.
- e. Proporcionar modalidades para la aplicación de esta sanción.
- f. Mantener un control constante de los descuentos por multas.
- g. Evitar procedimientos erróneos, fuera de norma del personal.
- h. Evitar contradicciones en procedimientos de cobros.



Art. (Naturaleza)

La naturaleza de la siguiente norma nace para solucionar las situaciones difíciles sobre el cobro por multas y no generar así devoluciones o derechos sobre estos por los diferentes elementos que se da a conocer en el contrato suscrito de préstamo de vivienda. Proponer soluciones a gestiones anteriores para de esa manera fortalecer los objetivos de la Dirección General de Vivienda de “COSSMIL”.

Art. (Alcance)

El presente reglamento se aplicara con retroactividad a gestiones anteriores sobre el cobro por I.C.S. a los prestamos vigentes, esta norma no deslinda mora por multas ocasionadas por el prestatario, así mismo este reglamento soluciona cualquier inconveniente, incertidumbre del prestatario hallado durante el periodo del préstamo, cabe señalar que este reglamento no afecta así el contrato suscrito establecido, en caso de que el prestatario no quiera acogerse al reglamento se remitirá la solución a lo establecido estrictamente en el contrato suscrito.

Art. (Marco Legal)

- a) Decreto ley 11901
- b) Reglamento de préstamos y adjudicaciones 2003
- c) Reglamento de préstamos y adjudicaciones 2008
- d) Resolución 021/2008 HJSD 19-06-2008

CAPÍTULO II

MARCO DE APLICACIÓN

Art. (Funciones de la Unidad de Regularizaciones)

La unidad de regularizaciones revisa, evalúa, y controla las carpetas de préstamos otorgados en las diferentes gestiones para determinar si corresponde multar en estricto cumplimiento a contrato suscrito entre el



prestatario y “COSSMIL”; en caso de omisión en los contratos de gestiones pasadas deberá normarse de acuerdo al Reglamento vigente. La función del funcionario es detallar un informe de como se cobro la proyección según contrato y la proyección según el presente, así mismo alimenta la base de datos para su respectivo control en el sistema informático.

Art. (Elaboración de Informes)

Para sustentar la revisión de las carpetas de cada caso se procederá a la elaboración del informe que especifique los antecedentes del préstamo, proyecte el cuadro con detalle de columnas de: Nro. de cuota, fecha, la proyección según contrato, la proyección según el presente, y el saldo a capital o imponible, concluyendo como se cobro y recomendando en forma literal el monto a cobrar a la fecha si corresponde.

Art. (Tasa de Multa por I.C.S.)

Se establece la multa con una tasa única de 3% mensual de manera general y equitativa por incumplimiento a contrato suscrito (I.C.S.) a todos los programas de préstamos vigentes.

Art. (Límite de Retroactividad)

La retroactividad para la revisión por Incumplimiento al Contrato Suscrito es de diez años atrás de la aprobación de este reglamento, estableciendo la fecha limite inicial el 01 de enero de 2000, reconociendo los cobros efectuados en este lapso como tal y no sean objeto de re cálculo por diferencias de tasas aplicadas. Regularizando los periodos no cobrados con tasa general del 3% mensual la multa por I.C.S.

Art. (Cálculo de Multas)

Los cálculos de multas estarán fijados por defecto conforme al presente reglamento, uniformando al 3% mensual sobre los saldos que no se hubiera cobrado, los meses cobrados se tomaran tal cual sea la tasa aplicada; en



aquellos contratos que no mencione una tasa por multa al I.C.S. se uniforma al 3% mensual sobre saldos. Para los casos de reclamo o no aceptación a las presentes normas, se resolverán según contrato o interpretación legal expresada en un informe.

Art. (De los cobros en demasía)

Una vez evaluado cada caso particular si debiera el prestatario, se re calculará periodos cobrados en demasía según tasa de su contrato cuyas diferencias compensaran parte de los no cobrados máximo hasta igualar, este re cálculo en ningún caso generara devoluciones, en compensación a los periodos no cobrados antes de 01 de enero de 2000. Si se hubiere cobrado por sobre lo pactado en el contrato (desde el inicio del préstamo) o por error del sistema se procederá a la devolución con el respectivo informe.

Art. (De los plazos según contratos)

Según el Reglamento de préstamos y adjudicaciones de la D.G.V. 1999 a partir del desembolso, corren los siguientes plazos:

- a. 90 días para la presentación de garantía hipotecaria.
- b. 30 a 60 días para la presentación de contrato de anticrético protocolizado.
- c. En los contratos donde no se especificara tiempo límite para la presentación de documentos exigidos gravados a favor de "COSSMIL" se tomará según el programa en el que fue favorecido, así mismo son de aplicación preferente en la revisión de gestiones pasadas.

Según Reglamento de Prestamos y Adjudicaciones de la D.G.V. vigente

- a. 90 días calendario para la presentación de Garantía Hipotecaria.
- b. 30 a 60 días calendario para la presentación según contrato de préstamo.

Se considerara el reconocimiento de firmas como protocolizado en razón de ser instrumento público.



Art. (Forma de cobro)

Determinado el monto adeudado por concepto de I.C.S. se establecerá la forma de cancelación, aclarando que este monto no generara intereses y se dará facilidades de pago preservando la inmediatez y continuidad que pueden ser:

a. **Plan de pagos** que será determinado por la Unidad de Cartera, cuyas cuotas no serán menos de \$us 20, con un plazo compatible a su préstamo o con su permanencia en el servicio activo e incluso parte a ser cobrado en la cesantía en los casos de mora.

Este plan de pagos puede ser modificado a solicitud del interesado una vez notificado, previa justificación.

b. **Pago Global / Parcial** en el caso de refinanciamiento se impondrá el global preferentemente para los montos iguales o menores de \$us 1000.00 (UN MIL DOLARES AMERICANOS) en una sola cuota a descontarse del primer desembolso, para montos superiores en plan de pagos considerando el 50% como primera cuota y si la situación económica amerita en plan de pagos con informe de la Unidad de Cartera con la autorización del Director General de Vivienda y las instancias intermedias.

Art. (Procedimiento de cálculo del I.C.S.)

Primero: Se tomara en cuenta el plazo en que el prestatario debería o debe presentar la documentación requerida según contrato suscrito con la Corporación sea de 90 y 30 días a partir de la fecha de desembolso.

Segundo: Se verificara que la documentación requerida (Hipoteca o Contrato de Anticrético debidamente protocolizado) tendrá que ser por el total del préstamo y a la fecha de presentación según registros u hoja de ruta.



Tercero: Al incumplimiento de la presentación de la documentación requerida pasado el plazo se calculara la multa del 3% adicional sobre saldos. En el caso de que fuera parcial se tomara como imponible la diferencia hasta que iguale al saldo y posteriormente por este total de capital adeudado.

Cuarto: Una vez establecido el monto de pago y sea aceptado o impuesto, no estará sujeto a un nuevo re-cálculo. Cuando paralelamente exista préstamo y extraordinariamente se amortice por el total, se cobrara también el total del saldo de I.C.S.

Art. (Solicitudes de prórroga de plazo)

Se tomara en cuenta para el cálculo de multas al I.C.S. una solicitud de prórroga por 30 días más por única vez, independientemente de lo estipulado en el contrato, siempre y cuando sea fundamentado los motivos al I.C.S., para tal efecto será necesario la aprobación del Director General de Vivienda.

Art. (De la sustitución de hipoteca o garantía)

Habiendo agotado todos los recursos para la presentación de documentación exigida en contrato suscrito, para los prestatarios que estén pagando regularmente cuyo saldo sea igual o menor al 50% podrá presentar otro bien para hipotecar por el valor del saldo o un garante personal sujeto de crédito.

Art. (Casos en mora)

A solicitud escrita del o los garantes, siempre y cuando se pongan al día en cuanto al pago de capital intereses ordinarios (incluso devengados) y seguros, el cobro de multas por concepto de I.C.S. y el interés penal se realizará al titular con la liquidación de la cesantía, la devolución del aporte laboral y el capital asegurado, en primera instancia, debiéndose notificar al régimen de Seguros.



Art. (Casos no especificados en contratos y otros)

Considerando la variedad de situaciones generadas en los articulados de los contratos y no especifiquen detalles en las clausulas, se norman los siguientes casos:

- a. Para los casos que no fijan plazo o no especifique la presentación de garantía hipotecaria, se tomará los plazos del artículo... (de los plazos según contratos) del presente.
- b. Para los casos de anticrético, que presentaron el contrato solo con reconocimiento de firmas, se considerara como protocolizado, siempre cuando indique el reconocimiento como instrumento público.

Art. (Casos de no presentación)

En los casos donde hipotecaron conforme a plazos y no presentaron la documentación a la fecha establecida, el interesado no tendrá derecho a ninguna devolución de multas cobradas por tal efecto.

Art. (Situaciones o casos no considerados)

Las situaciones no consideradas en el presente reglamento, serán resueltas por el Comité de Prestamos, sobre los informes técnico y legal cuyas recomendaciones deben dar más de una alternativa fundamentada de carácter social inclusive.

Art. (Excepción de cobro de multas por I.C.S.)

CAPÍTULO III

DEFINICIONES

Contrato Suscrito: Documento con fuerza de ley entre las partes, donde se detallan beneficios y obligaciones de cada una.

Convenio: Acuerdo mutuo elaborado de manera escrita (en base al contrato suscrito) acotando otros puntos en consideración.



Hipoteca: Registro de obligaciones sobre un bien inmueble en garantía para cubrir obligaciones con la Corporación.

Incumplimiento a Contrato Suscrito (I.C.S.): Omisión al cumplimiento de obligaciones estipuladas en contrato suscrito.

Multa: Sanción gravada al incumplimiento de obligaciones contraídas en contrato suscrito aplicando tasas de interés sobre saldos.

Plazo: Tiempo establecido para regularizaciones pendientes según obligaciones contraídas con la Corporación y/o la D.G.V.

Préstamo Vigente: Préstamo cuyo contrato no ha sido cerrado con la deshipoteca o cancelación total documentada con anterioridad a la aprobación del presente, este es sujeto de revisión y aplicación de la multa de I.C.S.

Prestatario: Asegurado titular favorecido con préstamos para vivienda en cualquiera de las modalidades crediticias, cuyo objeto es la solución a su problema habitacional.

6.2. IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO PARA EL COBRO Y REGULARIZACION DEL INTERES PENAL (I.P.)

CAPÍTULO I DE LA NATURALEZA Y DISPOSICIONES LEGALES

Art. (Finalidad)

El presente Reglamento tiene por finalidad regularizar procedimientos y reglas específicas sobre el cobro de interés penal a fin de lograr un mejor control de los recursos obtenidos evitando de esta manera susceptibilidad entre la institución y el prestatario logrando el cumplimiento de esta norma para que esta sanción no sea evitada.

Art. (Objetivo)

El presente Reglamento tiene los siguientes objetivos.

- a. Reducir el riesgo de morosidad.



- b. Crear un instrumento para la agilización, control, eficacia y eficiencia de la función administrativa.
- c. Determinar en forma clara los plazos de pago.
- d. Regularizar de forma equitativa el cobro de las multas.
- e. Proporcionar modalidades para la aplicación de esta sanción.
- f. Mantener un control constante de los descuentos por multas.
- g. Evitar procedimientos erróneos, fuera de norma del personal.
- h. Evitar contradicciones en procedimientos de cobros.

Art. (Naturaleza)

La naturaleza de la siguiente norma es solucionar las situaciones difíciles sobre el cobro por multas y no generar así devoluciones o derechos sobre estos por los diferentes elementos que se da a conocer en el contrato suscrito de préstamo de vivienda. Proponer soluciones a gestiones anteriores para de esa manera fortalecer los objetivos de la Dirección General de Vivienda de “COSSMIL”.

Art. (Alcance)

El presente reglamento se aplicara con retroactividad a gestiones anteriores sobre el cobro por interés penal a los prestamos vigentes, esta norma no deslinda mora por multas ocasionadas por el prestatario, así mismo este reglamento soluciona cualquier inconveniente, incertidumbre del prestatario hallado durante el periodo del préstamo, cabe señalar que este reglamento no afecta así el contrato suscrito establecido, en caso de que el prestatario no quiera acogerse al reglamento se remitirá la solución a lo establecido estrictamente en el contrato suscrito.

Art. (Marco Legal)

- a) Decreto ley 11901
- b) Reglamento de préstamos y adjudicaciones 2003
- c) Reglamento de préstamos y adjudicaciones 2008
- d) Resolución 021/2008 HJSD 19-06-2008



CAPÍTULO II

MARCO DE APLICACIÓN

Art. (Funciones de la Unidad de Cartera en Mora)

La Unidad de Cartera en Mora determina medios de control, ejecución y recuperación de préstamos en mora realiza el Seguimiento y control de los préstamos en mora hasta su recuperación o condonación, revisa y controla los descuentos para determinar préstamos en mora, elabora informes sobre los casos especiales, elabora informes mensuales, trimestrales, semestrales, y anuales, da seguimiento a las ejecuciones de los casos en mora, así como de los planes de pago.

Art. (Elaboración de Informes)

Para sustentar la información sobre los cobros de interés penal el funcionario debe realizar:

- Elaboración de informes en casos especiales.
- Elaboración de informes mensuales, trimestrales, semestrales, y anuales.
- Elaboración de informes individuales de los prestatarios para la ejecución de Hipotecas de préstamos en mora.

Art. (Tasa de Multa por Interés Penal.)

Se establece la multa con una tasa de:

- 3% el primer mes
- 4% el segundo mes
- 5% el tercer mes y en adelante.

De manera general y equitativa por incumplimiento de contrato de préstamo en todos los programas de préstamos vigentes.



Art. (Límite de Retroactividad)

La retroactividad de cobro por interés penal es de diez años atrás de la aprobación de este reglamento, estableciendo la fecha límite inicial el 01 de enero de 2000, reconociendo los cobros efectuados en este lapso como tal y no sean objeto de re-cálculo por diferencias de tasas aplicadas. Regularizando los periodos no cobrados de acuerdo a tasas establecidas.

Art. (Cálculo de Multas)

Los cálculos de multas estarán fijados por defecto conforme al presente reglamento, sobre los saldos a los meses no cobrados. Para los casos de reclamo o no aceptación a las presentes normas, se resolverán según contrato o interpretación legal expresada en un informe.

Art. (De los cobros en demasía)

Una vez evaluado cada caso particular si debiera el prestatario, se re-calculará periodos cobrados en demasía según tasa de su contrato cuyas diferencias compensaran parte de los no cobrados máximo hasta igualar, este re-cálculo en ningún caso generara devoluciones, en compensación a los periodos no cobrados antes de 01 de enero de 2000.

Art. (Solicitudes de prórroga de plazo)

En los casos de prórroga sobre el pago de interés penal, el Director General de Vivienda convendrá con el prestatario la aprobación de la solicitud y regularización posterior del mismo, independientemente de lo estipulado en el contrato, siempre y cuando sea fundamentado los motivos de dicha situación.

Art. (Situaciones o casos no considerados)

Las situaciones no consideradas en el presente reglamento, serán resueltas por el Comité de Prestamos, sobre los informes técnico y legal cuyas recomendaciones deben dar más de una alternativa fundamentada de carácter social inclusive.



CAPÍTULO III

DEFINICIONES

Interés: Es el alquiler o rédito que acepta pagar un prestamista por un dinero tomado en calidad de préstamo.

Interés Penal: Los interés penales se cobran como sanción al incumplimiento de los plazos establecidos entre partes y se sancionan de acuerdo al tiempo transcurrido¹⁰.

6.3. IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO PARA EL COBRO Y REGULARIZACIÓN DEL INTERES ORDINARIO (I.O.)

CAPÍTULO I

DE LA NATURALEZA Y DISPOSICIONES LEGALES

Art. (Finalidad)

El presente Reglamento tiene por finalidad lograr el cumplimiento de esta obligación tanto por el prestatario y la Corporación al ser base fundamental del contrato de crédito de vivienda por la obtención de recursos.

Art. (Objetivo)

El presente Reglamento tiene los siguientes objetivos.

- a. Reducir el riesgo de morosidad.
- b. Crear un instrumento para la agilización, control, eficacia y eficiencia de la función administrativa.
- c. Determinar en forma clara los plazos de pago.
- d. Mantener un control constante de los descuentos de interés.

¹⁰Contabilidad de Bancos y Entidades Financieras, Lic. Alberto Mendoza



- e. Evitar procedimientos erróneos, fuera de norma del personal.
- f. Evitar contradicciones en procedimientos de cobros.

Art. (Naturaleza)

La naturaleza de la siguiente norma es solucionar las situaciones difíciles sobre el cobro del interés ordinario y no generar así devoluciones o derechos sobre estos por los diferentes elementos que se da a conocer en el contrato suscrito de préstamo de vivienda. Proponer soluciones a gestiones anteriores para de esa manera fortalecer los objetivos de la D.G.V. de “COSSMIL”.

Art. (Alcance)

El presente reglamento se aplicara con retroactividad a gestiones anteriores sobre el cobro de interés ordinario a los prestamos vigentes, esta norma no deslinda multas por mora ocasionadas por el prestatario, así mismo este reglamento soluciona cualquier inconveniente, incertidumbre del prestatario hallado durante el periodo del préstamo, cabe señalar que este reglamento no afecta así el contrato suscrito establecido, en caso de que el prestatario no quiera acogerse al reglamento se remitirá la solución a lo establecido estrictamente en el contrato suscrito.

Art. (Marco Legal)

- a) Decreto ley 11901
- b) Reglamento de préstamos y adjudicaciones 2003
- c) Reglamento de préstamos y adjudicaciones 2008
- d) Resolución 021/2008 HJSD 19-06-2008



CAPÍTULO II

MARCO DE APLICACIÓN

Art. (Funciones de la Unidad de Cartera)

La Unidad de Cartera lleva un adecuado control para la elaboración del estado de cartera y coordina las diferentes secciones, determina controles, recuperaciones de intereses ordinarios, penales, y otros; Elabora informes mensuales, trimestrales, semestrales, y anuales; Da seguimiento a las conciliaciones entre las Unidades de Capitalización Individual, Control y seguimiento, Encargados del Cobro del I.C.S. y el Dpto.de Contabilidad.

Art. (Elaboración de Informes)

Para sustentar la información sobre los cobros de interés penal el funcionario debe realizar:

- Elaboración de informes en casos especiales.
- Elaboración de informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.
- Informe de la Gestión de Estado de Cartera.

Art. (Tasa de Multa por Interés Ordinario.)

Esta multa está determinada en el Interés Penal por la no cancelación oportuna.

Art. (Límite de Retroactividad)

La retroactividad de cobro por interés ordinario es de diez años atrás de la aprobación de este reglamento, estableciendo la fecha límite inicial el 01 de enero de 2000, reconociendo los cobros efectuados en este lapso como tal y no sean objeto de re cálculo por diferencias de tasas aplicadas. Regularizando los periodos no cobrados de acuerdo a tasas establecidas.



Art. (Cálculo del interés ordinario)

Este procedimiento está determinado en el Interés Penal por la no cancelación oportuna.

Art. (De los cobros en demasía)

Una vez evaluado cada caso particular si debiera el prestatario, se re calculará periodos cobrados en demasía según tasa de su contrato cuyas diferencias compensaran parte de los no cobrados máximo hasta igualar, este re cálculo en ningún caso generara devoluciones, en compensación a los periodos no cobrados antes de 01 de enero de 2000.

Art. (Solicitudes de prórroga de plazo)

En los casos de prórroga sobre el pago de Interés Ordinario, el Director General de Vivienda convendrá con el prestatario la aprobación de la solicitud y regularización posterior del mismo, independientemente de lo estipulado en el contrato, siempre y cuando sea fundamentado los motivos de dicha situación.

Art. (Situaciones o casos no considerados)

Las situaciones no consideradas en el presente reglamento, serán resueltas por el Comité de Prestamos, sobre los informes técnico y legal cuyas recomendaciones deben dar más de una alternativa fundamentada de carácter social inclusive.

CAPÍTULO III

DEFINICIONES

Interés: Es el alquiler o rédito que acepta pagar un prestamista por un dinero tomado en calidad de préstamo.



Interés Ordinario: Es el interés que se calcula considerando el año de 360 días y mes comercial de 30 días.

La utilización del año de 360 días simplifica algunos cálculos, sin embargo aumenta el interés cobrado por el acreedor¹¹.

6.4. IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO PARA EL COBRO Y REGULARIZACIÓN DEL COSTO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN (C.O.S.)

CAPÍTULO I DE LA NATURALEZA Y DISPOSICIONES LEGALES

Art. (Finalidad)

El presente Reglamento tiene por finalidad definir los gastos por Costos de Operación y Supervisión (C.O.S.) en el momento del crédito y posterior refinanciamiento si es el caso, estos estarán respaldados de acuerdo a procedimientos y reglas específicas, definida por la institución y de conocimiento del prestatario en el momento del Contrato Suscrito.

Art. (Objetivo)

El presente Reglamento tiene los siguientes objetivos.

- a. Determinar en forma clara el procedimiento de pago.
- b. Regularizar de forma equitativa el cobro.
- c. Mantener un control constante de los descuentos.
- d. Evitar procedimientos erróneos al momento del cobro.
- e. Evitar contradicciones en procedimientos de cobros.

¹¹ Matemáticas Financieras y Temas Afines, Lic. Arminio Álvarez A.



Art. (Naturaleza)

La naturaleza de la siguiente norma es solucionar las situaciones difíciles sobre el cobro y no generar así devoluciones o derechos sobre estos por los diferentes elementos que se da a conocer en el contrato suscrito de préstamo de vivienda. Proponer soluciones a gestiones anteriores para de esa manera fortalecer los objetivos de la Dirección General de Vivienda de “COSSMIL”.

Art. (Alcance)

El presente reglamento se aplicara con retroactividad a gestiones anteriores sobre el cobro por C.O.S. a los prestamos vigentes, así mismo este reglamento solucionara cualquier inconveniente, incertidumbre del prestatario hallado durante el periodo del préstamo, cabe señalar que este reglamento no afecta así el contrato suscrito establecido, en caso de que el prestatario no quiera acogerse al reglamento se remitirá la solución a lo establecido estrictamente en el contrato suscrito.

Art. (Marco Legal)

- a) Decreto ley 11901
- b) Reglamento de préstamos y adjudicaciones 2003
- c) Reglamento de préstamos y adjudicaciones 2008
- d) Resolución 021/2008 HJSD 19-06-2008

CAPÍTULO II

MARCO DE APLICACIÓN

Art. (Funciones de la Unidad de Cartera)

La Unidad de Cartera lleva un adecuado control para la elaboración del estado de cartera y coordina las diferentes secciones, determina controles, recuperaciones de intereses ordinarios, penales, y otros; Elabora informes mensuales, trimestrales, semestrales, y anuales; Da seguimiento a las



conciliaciones entre las Unidades de Capitalización Individual, Control y seguimiento, Encargados del Cobro del I.C.S. y Dpto. de Contabilidad.

Art. (Elaboración de Informes)

Para sustentar la información sobre los cobros por Costos de Operación el funcionario debe realizar:

- Elaboración de informes en casos especiales.
- Elaboración de informes mensuales, trimestrales, semestrales, y anuales.
- Informe de la Gestión de Estado de Cartera.

Art. (Tasa por cobro de C.O.S.)

Se establece la tasa de cobro por Costos de Operación para los créditos hipotecarios serán de:

\$us 120 para: PSV, PCV, PTV y

\$us 50 para: PAV,

Cancelándose en cuatro cuotas fijas a partir del segundo desembolso.

El Costo de Operación Y Supervisión (C.O.S.) se incrementara en \$us 30 adicionales a los \$us 120 en cada cambio de programa (Refinanciamiento) hipotecario (a pagarse en el primer mes).

Art. (Límite de Retroactividad)

La retroactividad de cobro por Costo de Operación y Supervisión (C.O.S.) es de diez años atrás de la aprobación de este reglamento, estableciendo la fecha limite inicial el 01 de enero de 2000, reconociendo los cobros efectuados en este lapso como tal y no sean objeto de re-cálculo por diferencias de tasas aplicadas. Regularizando los periodos no cobrados de acuerdo a tasas establecidas.



Art. (De los cobros en demasía)

Una vez evaluado cada caso particular si debiera el prestatario, se recalculará periodos cobrados en demasía según tasa de su contrato cuyas diferencias compensaran parte de los no cobrados máximo hasta igualar, este re-cálculo en ningún caso generará devoluciones, en compensación a los periodos no cobrados antes de 01 de enero de 2000. Si se hubiere cobrado por sobre lo pactado en el contrato (desde el inicio del préstamo) o por error del sistema se procederá a la devolución con el respectivo informe.

Art. (Forma de cobro)

Determinado el monto a cobrar por concepto de Costo de Operación y Supervisión (C.O.S.) se establecerá en el contrato al momento de suscribirlo la forma de cancelación, aclarando que este monto no generara intereses y se dará facilidades de pago preservando la inmediatez y continuidad.

Art. (Situaciones o casos no considerados)

Las situaciones no consideradas en el presente reglamento, serán resueltas por el Comité de Prestamos, sobre los informes técnico y legal cuyas recomendaciones deben dar más de una alternativa fundamentada de carácter social inclusive.

CAPÍTULO III

DEFINICIONES

Refinanciamiento: Ampliación del crédito anterior y la apertura de otro financiamiento de mayor importe en la misma u otra modalidad bajo nuevas condiciones financieras establecidas para los diferentes programas crediticios.

Costo: Es el valor que se paga por algún bien o servicio es decir, es lo que cuesta.



Costo de Operación: Es el costo incurrido en la conducción de las actividades principales ordinarias de una empresa, por lo tanto, incluye lo que cuesta administrar (gastos de administración), lo que cuesta comercializar (gastos de ventas) y lo que cuesta financiar (gastos financieros)¹².

6.5. IMPLEMENTACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO PARA EL COBRO Y REGULARIZACIÓN DEL SEGURO (S.)

CAPÍTULO I DE LA NATURALEZA Y DISPOSICIONES LEGALES

Art. (Finalidad)

El presente Reglamento tiene por finalidad respaldar procedimientos del contrato de seguro y las reglas específicas definidas, tanto por la compañía aseguradora como con la Corporación para el Prestatario, evitando de esta manera susceptibilidad e incertidumbre entre la institución y el prestatario.

Todo crédito que obtenga el prestatario estará respaldado por la póliza de seguro hasta por el valor de la deuda del inmueble, contratado por Licitación Pública anual de la Corporación.

Art. (Objetivo)

El presente Reglamento tiene los siguientes objetivos.

- a. Establecer la obtención obligatoria de la póliza de seguro con el prestatario.
- b. Establecer en la póliza de seguro las coberturas sobre siniestros.
- c. Garantizar el préstamo mediante la póliza de seguro.
- d. Mantener el seguimiento sobre descuentos de la póliza de seguro.
- e. Otorgar la información requerida del prestatario sobre descuentos realizados por la póliza de seguro.

¹²Contabilidad de Costos Ira Parte, Lic. Juan Funes Orellana



Art. (Naturaleza)

La naturaleza de la siguiente norma es preservar el préstamo del contribuyente mediante el contrato de póliza de seguro en caso de siniestros que puedan acontecer durante el tiempo del préstamo y no generar incertidumbre tanto en la institución como en el prestatario.

Art. (Alcance)

El presente reglamento solucionara cualquier inconveniente, incertidumbre del prestatario en caso de existir ciertos hechos sucedidos durante el periodo del préstamo, cabe señalar que este reglamento no afecta el contrato suscrito establecido, en caso de que el prestatario no quiera acogerse al reglamento se remitirá la solución a lo establecido estrictamente en el contrato suscrito.

Art. (Marco Legal)

- a) Decreto ley 11901
- b) Reglamento de préstamos y adjudicaciones 2003
- c) Reglamento de préstamos y adjudicaciones 2008
- d) Resolución 021/2008 HJSD 19-06-2008

CAPÍTULO II

MARCO DE APLICACIÓN

Art.(Funciones de la Unidad de Control, Evaluación, Desembolsos-Seguros)
Coadyuvar a dar solución temporal o definitiva al problema habitacional de los miembros de las FF.AA realizando el seguimiento de los créditos otorgados.

Art. (Elaboración de Informes)

Revisión de documentos por créditos aprobados.



- Enviar documentos del fallecido para su notificación a la compañía aseguradora.
- Elaborar la liquidación del siniestro del fallecido en coordinación con el Departamento de Tesorería.
- Elaborar conciliaciones de pago a la aseguradora con los descuentos del Ministerio de Defensa Nacional.

Art. (Forma de cobro)

El cobro por la póliza de seguro se realiza sobre el saldo deudor con la prima 0,302 x 100 sea el préstamo que sea.

Art. (Procedimiento de cobro de Seguro)

El cobro se realizará mediante la boleta de pago por el monto acordado.

CAPÍTULO III

DEFINICIONES

Siniestro: Se produce cuando sucede la eventualidad prevista y cubierta por el contrato de seguros y que da lugar a la indemnización, obligando a la entidad aseguradora al satisfacer total parcialmente, al asegurado o a sus beneficiarios, el capital garantizado en el contrato.

Tasa Técnica: Es la prima suficiente para la cobertura de los siniestros esperados.

Total De Primas: Es la suma de las primas suscritas en forma directa por una entidad de seguros o reaseguros, más las primas suscritas por reaseguros aceptados en los últimos doce (12) meses.



Seguro: El seguro es el Contrato por el cual el asegurador se obliga a indemnizar un daño o a cumplir la prestación convenida al producirse la eventualidad prevista y el asegurado o tenedor a pagar la prima¹³.

Póliza de Seguro de Desgravamen Hipotecario: Póliza de seguro de vida a favor del prestatario que cubre los siniestros de muerte por cualquier causa e invalidez permanente, exceptuando casos extremos previstos en Póliza.

Prima de Seguro: Cuota mensual constante que se paga a una Compañía de Seguros para la cobertura del siniestro.

¹³Ley 1883 Ley de Seguros Art. 5



CAPÍTULO VII

7. CONCLUSIONES

Los procedimientos sobre los cobros por multas en la Dirección General de Vivienda de “COSSMIL” han provocado en la institución dificultades de orden administrativo y legal por consiguiente susceptibilidad en el prestatario; se ha encontrado durante la investigación hechos que han sido motivo para el desarrollo de estas normas que facilitarán a la institución de manera gradual una regularización de los problemas encontrados; De esta manera establecer reglas específicas para prestar un mejor servicio y mejorar la eficiencia en el manejo de los recursos en los diferentes programas crediticios de vivienda.

Se puede concluir la presente investigación a partir de la realización del reglamento para la ejecución, evaluación y revisión de descuentos por préstamos que el mismo ha mejorando la eficiencia en el manejo de los recursos en los diferentes programas crediticios de vivienda de la Dirección General de Vivienda de “COSSMIL”.

Esto se manifiesta a partir de la observación del entorno problemático de la institución de manera que permitió comprender los detalles del proceso de la deducción de cuotas y multas por falta de pago hasta la cancelación del monto acreditado.

Así mismo se identificaron los problemas y deficiencias relacionadas a la estimación de multas pues la misma como se observa en el trabajo de campo es desarrollada a criterio del departamento de asesoría legal incumpliendo normativas desactualizadas y en algunos casos inexistentes.



Así mismo el desarrollo del reglamento sobre la aplicación de deducciones por multas de los créditos otorgados, ha permitido mejorar la eficiencia en el manejo de los recursos y controlar los procesos de cobro de la Dirección General de Vivienda de “COSSMIL” a partir del registro de cobros y la revisión de los antecedentes de crédito de la persona asegura en esta institución.

7.1. RECOMENDACIONES

La presentación de este reglamento propone una alternativa de soluciones para los diferentes rubros descifradas en el Contrato Suscrito de Préstamo, evitar inconvenientes generados por la no existencia de normas específicas para estos problemas, por esta situación es que recomendamos a la Dirección General de Vivienda de “COSSMIL” poner en práctica este reglamento que ha sido elaborado para su aplicación por los funcionarios de la institución a fin de establecer una normativa sustentadora entre la institución y el prestatario.

Así mismo es recomendable el desarrollo de procesos de seguimiento y auditorías permanentes que permitan la sistematización de la información generada por la institución.

Posteriores trabajos deberán encargarse de velar las características de auditorías internas y externas. La pertinencia del trabajo permitió llegar a un nivel ideal a la institución objeto de la investigación sin embargo las posteriores investigaciones deberán mejorar las condiciones en las diferentes áreas de servicio de la misma.



8. BIBLIOGRAFÍA

- Auditoría Interna un Enfoque Prospectivo, Gabriel Vela Quiroga
- Apuntes Seminario de Tesis, Lic. Ariel Burgoa
- Decreto Ley 11901.
- Decreto Ley N° 17717.
- Diccionario El Pequeño Larousse Ilustrado 2010
- Derecho Administrativo Tomo I 6ta. Edición Editorial Tecnos
- Diccionario El Pequeño Larousse Ilustrado 2010
- Diccionario Jurídico, Juan D. Ramírez Gronda Editorial Eliasta S.R.L.
- Ley Orgánica de las Fuerzas Armadas (LOFA), Ley N° 1402, de 18 de diciembre de 1992.
- Ley N° 1178 Ley SAFCO” Sistema de Administración y Control Gubernamental”, de 20 de Julio de 1990 y Disposiciones Reglamentarias.
- Matemáticas Financieras y Temas Afines, Lic. Arminio Álvarez Arredondo
- Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales, Felipe Pardinas.
- Normas de Auditoria Gubernamental aprobadas por la Contraloría General de la República mediante Resolución CGR 079/2006 del 04 de abril de 2006.
- Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios aprobada mediante Decreto Supremo 29190 del 11 de julio de 2007.
- Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones, aprobada mediante Resolución Suprema N° 216784 del 16 de agosto de 1996.
- Normas Básicas del sistema de Organización Administrativa aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055 del 20 de mayo de 1997.
- Normas Básicas del Sistema Nacional de Inversión Pública emitidas mediante Resolución Suprema N° 216779 de 18 de junio de 1996.
- Normas Generales y Básicas de Control Interno (Contraloría General de la República).
- Pagina web: www.cossmil.gov.bo

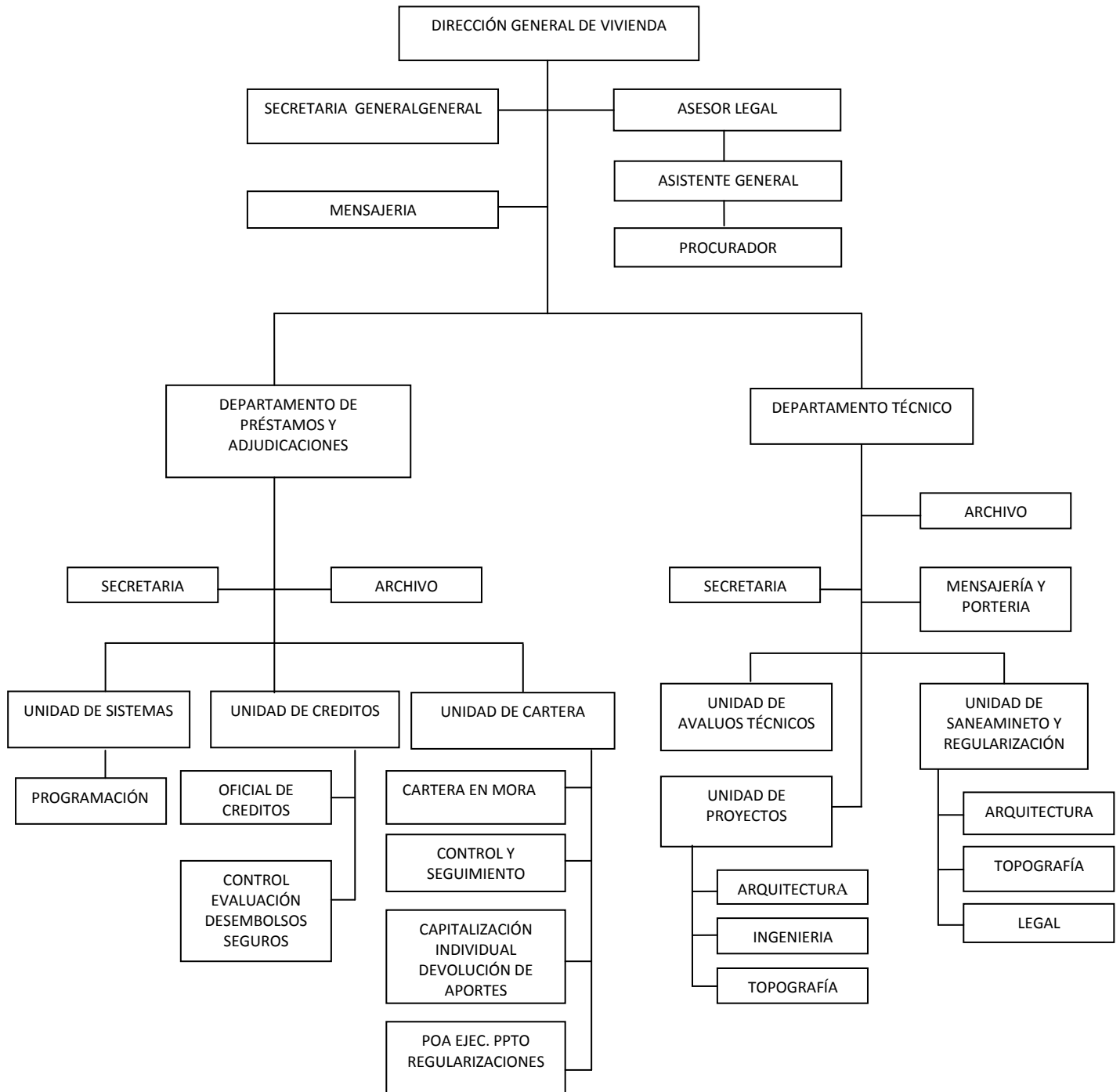


- Principios, Normas Generales y Básicas del Control Interno Gubernamental, aprobado mediante Resolución N° CGR-1/070/2000 del 21 de septiembre de 2000.
- Reglamento Interno para el cobro y regularización para el Incumplimiento al Contrato Suscrito (Departamento de Vivienda).
- Reglamento Ampliado de préstamos y adjudicaciones 1999.
- Reglamento Interno para el Cobro y Regularización del Incumplimiento al Contrato Suscrito ICS RI-VI 002/2009.



9. ANEXOS

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA DE COSSMIL





ENTREVISTAS Y CUESTIONARIOS

1.- Entrevista sostenida con el Director General de Vivienda de “COSSMIL”, Cnl. Rómulo Betancourt.

De esta fuente se pudo conocer:

- ❖ La estructura organizativa de La Corporación del Seguro Social Militar “COSSMIL”.
- ❖ La estructura de la Dirección General de Vivienda de “COSSMIL”.
- ❖ Las funciones que desempeñan el personal de la Dirección General de Vivienda.
- ❖ Los objetivos que persigue la Dirección General de Vivienda.
- ❖ La necesidad de contar con un reglamento actualizado y reformulado en el que estén descritos de manera más específica y ordenada los procedimientos de cobro por multas.

2.- Entrevista realizada a la Ing. Aracely Baptista, encargada de la Unidad de Cartera de la Dirección General de Vivienda “COSSMIL”.

De esta fuente se pudo conocer que:

- ❖ La falta de un Reglamento específico de cobro de multas.
- ❖ La necesidad de unificar los procedimientos de cobro sobre multas generados por el incumplimiento de los prestatarios.
- ❖ Existe un deficiente control en el Departamento de Sistemas sobre extractos de cuentas.
- ❖ El personal desconoce ciertos procedimientos sobre los diferentes cobros.
- ❖ La falta de personal en el Departamento Jurídico para un mejor seguimiento de los préstamos.



- ❖ Todos los trabajos de auditoría que se realizan están basados en normas e instructivos actualizados.
- ❖ Los auditores toman cursos de actualización de forma regular otorgados por el CENCAP, CAUDCP y otros.

3.- Entrevista realizada a la Lic. Terrazas, encargada de la Unidad de Créditos de la Dirección General de Vivienda de “COSSMIL”.

De esta fuente se pudo conocer que:

- ❖ Los familiares de los prestatarios desconocen los contratos de seguros y sus beneficios.
- ❖ La institución es la encargada de los contratos de seguro para los prestatarios mediante una Licitación Pública.
- ❖ La duración del contrato del seguro es por una sola gestión debiendo a su culminación la Dirección General de Vivienda volver a licitar un nuevo contrato de seguro.
- ❖ Acontecido el Hecho sobre coberturas de seguro, el prestatario debe respaldar este acto mediante informes solicitados por la empresa aseguradora.
- ❖ Que si el prestatario fallece por alguna causa, la Dirección General de Vivienda lo considera como personal activo por una gestión, esto significa que la Dirección General de Vivienda se hace cargo de las obligaciones de deuda que tenga el prestatario.

Cuestionarios al personal de la Dirección General de Vivienda

- ❖ La Dirección General de Vivienda cuenta con un reglamento para el cobro y seguimiento de multas.
- ❖ El prestatario esta informado sobre los reglamentos de préstamos y adjudicaciones.
- ❖ El prestatario conoce el monto sobre las cuotas establecidas y su procedimiento de cobro.



- ❖ El contrato Suscrito de préstamo es claro y entendible para el prestatario.
- ❖ ¿Cómo el prestatario puede realizar un seguimiento sobre sus multas acumuladas?
- ❖ Existe un buen mecanismo sobre el cobro de multas e interés.
- ❖ El prestatario conoce los beneficios acerca del contrato de seguro.

Cuestionarios a los prestatarios

- ❖ ¿Cuál es el mayor problema que tiene sobre sus deudas en la Dirección General de Vivienda?
- ❖ Conoce usted los cobros sobre las diferentes multas del préstamo de vivienda.
- ❖ Conoce usted el reglamento de préstamos y adjudicaciones de la Dirección General de Vivienda.
- ❖ Se entero usted sobre el por qué de los cobros de los diferentes componentes en el contrato suscrito.
- ❖ Conoce usted sobre el cobro del Costo de Operación Supervisado en los refinanciamientos.
- ❖ Sus familiares conocen sobre el contrato de seguro y sus beneficios.
- ❖ Sabe usted si los cobros por multas está regido por un reglamento específico.