



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS CRÉDITOS
HIPOTECARIOS DEL PROGRAMA MI HOGAR ALTERNATIVO APLICADOS EN
EL INSTITUTO DE LA VIVIENDA Y EQUIPAMIENTO DE COMUNIDADES
(INVIECO) EN EL ESTADO NUEVA ESPARTA**

Proyecto de Grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial exigido
para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

**Br. GUILARTE RIVERA, CAROLINA
C.I. 19.585.974**

Guatamare, Junio 2013

**PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS CRÉDITOS
HIPOTECARIOS DEL PROGRAMA MI HOGAR ALTERNATIVO APLICADOS EN
EL INSTITUTO DE LA VIVIENDA Y EQUIPAMIENTO DE COMUNIDADES
(INVIECO) EN EL ESTADO NUEVA ESPARTA**

Proyecto de Grado, Modalidad Pasantías presentado como Requisito Parcial
exigido para Optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública

Br. Guilarte Rivera, Carolina
C.I.: 19.585.974

Ing. Pedro Alfonzo.Msc. Dr.
Asesor Académico

Lcda. Maruja Hernández
Asesor Laboral

DEDICATORIA

*Al cumplir esta meta deseo dedicar este Gran Triunfo a **Díos y la Virgen del Valle**, por iluminarme, guiarme por el buen sendero y darme siempre fortaleza y fe para no desistir ante las dificultades que se presentaron en el desarrollo del trabajo.*

*A mi Madre **Yramílda Rivera** y a mi Padre **Carlos Guílarte** por brindarme todo su apoyo y amor necesario desde el inicio de mi vida y mi carrera, y este es el mejor regalo que les puedo dar.*

*A mi novio **Miguel Blanco**, gracias por tu apoyo incondicional, por tu amor, por tu cariño y por confiar en mí.*

*A mi hermano **Eríck Guílarte** y cuñada **Tamara Español**, gracias por su apoyo, consejos y confianza en mí.*

*A mis sobrinas **Tiffany Guílarte** y **Nicole Guílarte** y sobrino **Axel Alfredo** por todo su cariño y amor; que esto les sirva de orgullo y estímulo en el futuro para que sigan adelante.*

*A mi Abuela, **Petra Guerra** por sus cuidados y bendiciones.*

*A mi abuelo, **Manuel Rivera** que aunque no te encuentras físicamente, se que siempre me acompañas y sé que donde te encuentras estas muy orgulloso de mí por haberme permitido alcanzar una de mis metas.*

CAROLINA GUILARTE

AGRADECIMIENTOS

La Fe y la Esperanza son las piezas fundamentales del Éxito, en estos momentos que he alcanzado unas de las metas más anhelada de mi vida, doy gracias principalmente a Dios, a la Virgen del Valle y a San Miguel Arcángel, por haberme iluminado el camino y darme fuerzas para seguir adelante venciendo todos los obstáculos.

A ti, querida Madre Yramilda Rivera, gracias por apoyarme en todo momento eres la base de mis valores y principios, aprendí muchas cosas de ti, y le doy gracias a dios por llenarte de vida y permitir que estés conmigo disfrutando este gran logro que siempre me incentivaste a alcanzar.

A José Rafael Rosal, mi padre de crianza por ser un pilar fundamental en mis estudios y por siempre estar presente en mi vida.

A la Casa más alta de Estudio la Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta, en la cual crecí como persona y como profesional, logrando obtener el título de Licenciada en Contaduría Pública.

A los profesores que componen la rama académica de nuestra casa de estudios, por haberme brindado sus conocimientos durante la carrera.

Al Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades del estado Nueva Esparta, y a su personal por brindarme la oportunidad de cumplir con este requisito para optar por dicho título.

Al Prof. e Ing. Pedro Fausto Alfonzo MSC. Dr. Tutor Académico, por confiar en mí y darme la Asesoría y ayuda necesaria para la elaboración de mi trabajo, permitiendo que pueda culminar satisfactoriamente esta meta.

A la Lcda. Maruja Hernández Tutora Empresarial, porque me brindó todo su apoyo y colaboración haciendo posible alcanzar los objetivos del trabajo.

A la Lcda. Carmen Velazco y Abg. Julio Marcano por su apoyo brindado y su colaboración en el desarrollo del trabajo.

A mi gran amiga Chelsy Guerra, por su apoyo y amistad, te quiero mucho.

A mis amigos y compañeros de estudio y a todos aquellos que de una forma u otra me brindaron su apoyo y ayuda para la culminación de mi proyecto.

A TODOS, MIL GRACIAS.

ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|--|-------------|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTOS | iv |
| ÍNDICE GENERAL | vi |
| ÍNDICE DE CUADROS | lx |
| ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xi |
| | |
| FASE I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Denominación de la empresa. | 2 |
| 1.2. Procedimiento objeto de estudio | 2 |
| 1.3. Situación a evaluar. | 3 |
| 1.4. Objetivos | 21 |
| 1.4.1. Objetivo general. | 21 |
| 1.4.2. Objetivos específicos. | 21 |
| 1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21 |
| 1.5.1. Observación directa y participante | 22 |
| 1.5.2. Entrevista semi-estructurada. | 23 |
| 1.5.3. Revisión documental | 24 |
| | |
| FASE II. : ASPECTOS GENERALES DEL INSTITUTO DE LA VIVIENDA Y EQUIPAMIENTO DE COMUNIDADES ESTADO NUEVA ESPARTA | 26 |
| 2.1. Ubicación del Organismo | 27 |
| 2.2. Reseña histórica. | 27 |
| 2.3. Objetivos | 30 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.1. Objetivo General | 31 |
| 2.3.2. Objetivos Específicos | 31 |
| 2.4 Alcance | 31 |
| 2.5. Misión y Visión | 32 |
| 2.5.1. Misión | 32 |
| 2.5.2. Visión | 32 |
| 2.6. Estructura organizativa de la institución | 33 |
| 2.7. Descripción de la Unidad de Crédito y Cobranza | 36 |
| 2.7.1. Funciones | 36 |
| FASE III. : BASES TEÓRICAS Y LEGALES ESTABLECIDAS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS. | 39 |
| 3.1 Bases teóricas | 40 |
| 3.1.1. Procedimientos | 40 |
| 3.1.2 Tipos de Procedimientos | 41 |
| 31.2.1 Procedimientos Administrativos | 41 |
| 31.2.2 Procedimientos Contables | 41 |
| 3.1.3 Registros Contables | 42 |
| 3.1.4 Control Interno | 43 |
| 3.1.5. Objetivos del control interno | 44 |
| 3.1.6. Tipos de Control Interno | 45 |
| 3.1.7 Importancia del control interno | 47 |
| 3.2 Bases legales | 48 |
| 3.2.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela | 49 |
| 3.2.2. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. | 50 |
| 3.2.3. Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario de Vivienda | 51 |
| 3.2.4. Decreto N° 6.072, Con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat | 53 |

| | |
|---|----|
| 3.2.5. Resolución N° 10 del Ministerio para la Vivienda y Hábitat | 53 |
| 3.2.6. Banco Central de Venezuela. Gaceta Oficial N°39.751 | 54 |
| FASE IV. : PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEL PROGRAMA MI HOGAR ALTERNATIVO APLICADOS EN EL INVIECO. | 56 |
| 4.1 Procedimientos para el Registro y Control en el Otorgamiento y Recaudación de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo | 57 |
| 4.1.1. Procedimiento para la Preselección de los Créditos Hipotecarios. | 58 |
| 4.1.2 Procedimiento para la Selección de los Créditos Hipotecarios. | 63 |
| 4.1.3 Procedimientos para la cobranza de los Créditos Hipotecarios. | 71 |
| FASE V. COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEL PROGRAMA MI HOGAR ALTERNATIVO, APLICADOS EN EL INVIECO, CON LO ESTABLECIDO EN LAS BASES TEÓRICAS Y LEGALES VIGENTES. | 76 |
| 5.1. Análisis de los procedimientos para el registro y control de los créditos hipotecarios del programa Mi Hogar Alternativo aplicados en el INVIECO, con los aspectos teóricos. | 77 |
| 5.2. Análisis de los procedimientos en el registro y control de los créditos hipotecarios del programa Mi Hogar Alternativo aplicados en el INVIECO, con las bases legales vigentes. | 81 |
| CONCLUSIONES | 88 |
| RECOMENDACIONES | 92 |
| REFERENCIAS | 95 |
| ANEXOS | 96 |

ÍNDICE DE CUADROS

| CUADRO | | Pág. |
|---------------|---|-------------|
| 1 | Procedimientos para la Preselección de los Créditos Hipotecarios | 59 |
| 2 | Procedimientos para la Selección de los Créditos Hipotecarios | 68 |
| 3 | Procedimientos para la cobranza de los Créditos Hipotecarios | 72 |
| 4 | Comparación entre los procedimientos del registro y control de los créditos hipotecarios del programa Mi Hogar Alternativo aplicados en el INVIECO, con los aspectos teóricos. | 77 |
| 5 | Comparación entre los procedimientos del registro y control de los créditos hipotecarios del programa Mi Hogar Alternativo aplicados en el INVIECO, con los las bases legales vigentes. | 81 |

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

| FLUJOGRAMA | | Pág. |
|-------------------|---|-------------|
| 1 | Procedimientos para la Preselección de los Créditos Hipotecarios. | 62 |
| 2 | Procedimientos para la Selección de los Créditos Hipotecarios. | 70 |
| 3 | Procedimientos para la cobranza de los Créditos Hipotecarios | 74 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| ANEXOS | | Pág. |
|---------------|--|-------------|
| 1 | Organigrama del Instituto de Viviendas y Equipamientos de Comunidades. | 35 |
| 2 | Símbolo oficial del “Instituto de la vivienda y equipamiento de comunidades” del estado Nueva Esparta. | 99 |
| 3 | Solicitud de Crédito. | 100 |
| 4 | Escenario de crédito habitacional del Mercado Secundario. | 101 |
| 5 | Tabla de Amortización. | 102 |
| 6 | Cuadro de Cobranza. | 103 |



Fase I

Introducción (Situación a evaluar)

FASE I: INTRODUCCIÓN (SITUACION A EVALUAR)

1.1 Denominación del Organismo

El organismo escogido para desarrollar el periodo de pasantías fue el Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades (INVIECO), Departamento de Administración, específicamente en Unidad de Crédito y Cobranza. Dicho organismo se encuentra ubicado en la avenida Constitución de la ciudad de La Asunción, edificio de la gobernación del estado Nueva Esparta, Piso 7, municipio autónomo Arismendi.

1.2 Objeto de Estudio

El objeto de estudio estuvo referido a los procedimientos para el registro y control de los créditos hipotecarios del programa Mi Hogar Alternativo aplicados en el Instituto de la Vivienda y Equipamiento de comunidades (INVIECO) en el estado Nueva Esparta.

1.3 Introducción (Situación A Evaluar)

La organización a nivel mundial nació de la necesidad humana de cooperar con el desarrollo de la sociedad. En la mayor parte de los casos, esta cooperación puede ser productiva o menos costosa si dispone de una estructura organizacional adecuada, es decir, debe estar diseñada de manera que sea efectiva. Asimismo, se considera necesario establecer con anterioridad al personal de las organizaciones el papel que deben cumplir, la forma en que sus funciones deben ser realizadas, quienes deben realizar determinada tarea y quienes son responsables por determinados resultados; de esta manera se eliminan las dificultades en la asignación de responsabilidades, se logra fluidez en la

comunicación y en la toma de decisiones lo que se refleja en el alcance de los objetivos de la empresa.

Toda organización bien sea pública o privada tiene como finalidad alcanzar el mayor rendimiento de sus operaciones, haciendo uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual, es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos a fin de determinar una situación real de la empresa, en función de plantear una efectiva toma de decisiones. En otro orden de ideas, la UNA (1991:92), señala que una organización:

Es una institución social, en el seno de la cual existe un sistema de actividades, coordinados conscientemente y posee una estructura, la cual es relativamente estable en el tiempo, tiende hacia determinados fines y es incidida e incide sobre el medio ambiente.

Tal como se menciona la organización es una asociación que agrupa personas para la explotación de un negocio, según un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social. Por lo antes expresado, es elemental que toda organización administre adecuadamente sus recursos, porque estos son los medios o el conjunto de elementos que se utilizan para lograr sus objetivos. Por tanto, es primordial que cada miembro de la empresa esté consciente de la importancia de planificar, gestionar y controlar apropiadamente los recursos que se le han confiado.

Por otro lado, el Estado como administrador de los recursos públicos debe intervenir en la economía nacional, tratando de asegurar el bienestar social y el desarrollo económico, para el ejercicio de su administración, éste requiere de entidades de la administración pública, las cuales reciben del poder político nacional, la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de sus intereses, es decir, de un grupo de personas debidamente organizadas y con

funciones específicas que ejecutan actividades preestablecidas en pro de cubrir las necesidades básicas y jurídicas de la población. Al respecto, la administración pública es definida por Jiménez (2005:39):

La Administración Pública es la que se da en los organismos que buscan satisfacer necesidades de carácter general o social, caso siempre sin finalidades de lucro dirigidas a sujetos denominados “ciudadanos”.
En su concepción más general diremos que: la administración pública es la actividad administrativa que realiza el estado para satisfacer sus fines mediante un conjunto de órganos que componen la rama ejecutivo del gobierno y de los procedimientos que ellos aplican

De acuerdo a lo descrito, la administración pública es vital por ser el aparato de gestión de los asuntos públicos, del cual se sirve el Estado, para llevar a cabo sus funciones y objetivos, como son la satisfacción de las necesidades de la colectividad en función del desarrollo nacional; se refiere a las actividades de gestión, que se desempeñan sobre los bienes del Estado para suministrarlos de forma inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades sociales y lograr con ello el bien general; que tiende a la realización de un servicio público.

Ahora bien, el artículo 141 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000:39) preceptúa:

La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Por lo antes expuesto, la administración pública despliega la función pública, en sentido estricto, aquella función que conlleva a la satisfacción de necesidades colectivas, teniendo por norte el interés público; y se plantea, a su vez, la obligación por parte de la administración pública, de actuar conforme a derecho,

se someten sus actuaciones a lo pautado en el ordenamiento constitucional, legal y reglamentario.

De igual modo, dentro de la Administración pública existen instituciones que juegan un papel fundamental en el desarrollo económico y social de un país; estas organizaciones tienen como función primordial la de crear o aumentar la utilidad de los bienes para satisfacer las necesidades de la sociedad. No obstante, para atender los requerimientos de la sociedad del estado Nueva Esparta, existen organizaciones públicas, privadas y de economía mixta; entre las públicas, instituciones como la gobernación, las alcaldías, e Institutos Autónomos.

En este orden de ideas, la gobernación del estado Nueva Esparta tiene como objetivo, promover el fortalecimiento de la entidad federal a través del trabajo coordinado con las alcaldías; las comunidades organizadas; el sector privado y otros entes; con el fin de emprender acciones sociales, culturales y económicas que contribuya a mejorar la calidad de vida de la fuerzas vivas y en beneficio de la colectividad en general. Asimismo, promueve la participación de toda la comunidad neoespartana mediante la atención integral de los problemas de las comunidades, haciendo especial énfasis en salud, educación, seguridad social y jurídica, deporte, cultural, ambiental y habitacional.

Por otro lado, el crecimiento de la población neoespartana ha conllevado a la proliferación de la construcción de ranchos al margen de las avenidas, de los cerros, en ocasiones generando deterioro al ambiente, dándole un mal aspecto visual, también se llenan de ranchos los márgenes de los riachuelos, presentándose el gran peligro de tragedias en épocas de lluvias, es por esta razón que uno de los problemas apremiantes para la clase de menor recurso en el estado Nueva Esparta, es la falta de vivienda; desde el punto de vista social y político no hay diferencias, precisamente en la Constitución Nacional, en el

contenido de los derechos sociales, establece la protección del estado de la clase de menor recurso para obtener una vivienda en óptimas condiciones, pero cada día se agrava más el índice de familias carentes de vivienda. (El Universal, 16 de mayo de 2011).

Es por estas razones que surge la necesidad de combatir la demanda de viviendas que la sociedad exige y es aquí donde la gobernación juega un papel fundamental consolidando una institución pública adscrita a la Dirección General de Infraestructura, que permita dar solución a esta problemática, el cual fue creado mediante Ley sancionada el 25 de Marzo de 1.993 y publicada en Gaceta oficial del estado Nueva Esparta. Número Extraordinario de fecha 13 de Marzo de 2000 y reforma parcialmente, según Gaceta Oficial del estado Nueva Esparta número extraordinario E-1573 del 25 de noviembre de 2009, la ley de Creación del Instituto de la Vivienda y Equipamiento de comunidades (INVIECO), dicho organismo se encuentra ubicado en la avenida Constitución de la ciudad de La Asunción, edificio de la Gobernación del estado Nueva Esparta, Piso 7, municipio Autónomo Arismendi.

INVIECO es un instituto autónomo sin fines empresariales los cuales son definidos en el artículo N° 29 de la Ley Orgánica de la Administración (2001:22) como: *“Aquellos entes descentralizados funcionalmente que no realicen actividades de producción de bienes o servicios destinados a la venta y cuyos ingresos o recursos provengan fundamentalmente del presupuesto de la República, los estados, los distritos metropolitanos, o los municipios”*.

Por lo antes señalado, los institutos autónomos son todos los entes de derecho público, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propio para realizar un cometido estatal; el cual, es promover el desarrollo económico y social de la región. Es por esto que el INVIECO es de carácter público financiado por el

estado, cuyo objetivo es otorgar ayudas y préstamos que les permitan a los habitantes mejorar, ampliar, comprar o construir viviendas dentro de sus adyacencias cumpliendo así, lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009:25), en su Art. 82, el cual establece que:

Toda persona tiene derecho a una vivienda adecuada, segura, cómoda, higiénicas, con servicios básicos esenciales que incluyan un hábitat que humanice las relaciones familiares, vecinales y comunitarias. La satisfacción progresiva de este derecho es obligación compartida entre los ciudadanos y el Estado en todos sus ámbitos.

Es de señalar, que este es un derecho venezolano, en el que todas las familias deben poseer un hogar digno y en óptimas condiciones para vivir y el estado está en la obligación en ayudar a la protección de aquellas familias que así lo necesiten.

INVIECO es un instituto que tiene autonomía estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, distinto e independiente del fisco estatal; además, tiene como objetivo fundamental estudiar, analizar y administrar la política de vivienda de interés social, de conformidad con los lineamientos que se establezcan en el plan de desarrollo del estado y las políticas que formule el ejecutivo nacional.

A tal fin, este instituto, centra su gestión en la promoción de proyectos de construcción y adquisición de viviendas económicas a través de créditos hipotecarios, en tal sentido Acedo y Acedo (1997:15), define el crédito como: *“La capacidad de adquirir dinero o especies, a cambio de una promesa de pagar, o como una obligación de entregar en el futuro algo equivalente en una fecha determinada y en ciertas condiciones dadas.*

Por lo antes descrito, el crédito es una operación donde una persona física o jurídica (acreedor), presta una cantidad de dinero a otra persona física o jurídica (deudor), en la cual, este último se compromete a pagar la cantidad solicitada en las condiciones establecidas con anterioridad, y se cancelan mediante cuotas mensuales y consecutivas, que comprenden capital e intereses.

De esta manera INVIECO busca atender de forma integra la problemática habitacional, mediante la realización de los proyectos: repara tu casa, mi hogar alternativo, mejora tu casa, sustitución de techos, mi hogar en comunidad, mi vivienda propia, de la población calificada como sujeto de protección especial para la dotación de viviendas dignas o de mejoras de las ya existentes. Asimismo, coordina la elaboración e instrumentación de planes para enfrentar las emergencias surgidas por las inundaciones, deslaves o cualquier otra catástrofe que pueda surgir en el presente o en el futuro.

En cuanto a la estructura organizativa del INVIECO, esta es vertical de tipo funcional y está conformada por tres (3) niveles, el nivel directivo; conformado por el Consejo Directivo y el Presidente, el nivel de coordinación, asesoría y control; en éste se encuentran la Coordinación General y Auditoría Interna, y el nivel operativo donde se planifican, ejecutan y controlan los programas y proyectos del Instituto que a su vez está conformado por cinco (5) departamentos; el de administración; que tiene a su cargo supervisar la Unidad de Recursos Humanos y de Crédito y Cobranza, departamento legal, departamento de atención ciudadana; que vigila a la unidad de Información y de denuncias y reclamos, departamento de sistemas y estadística y por último el departamento técnico que se encarga de examinar a la unidad de costos y contratos y a la unidad de inspección.

De igual manera, se destaca que el funcionamiento de la institución depende de cada uno de los niveles anteriormente nombrados para el logro de sus objetivos y metas planteadas; porque éstos son responsables del adecuado manejo de los recursos financieros y humanos de la institución, tanto los asignados como los propios, producto de la recaudación de los créditos hipotecarios.

Ahora bien, cabe señalar que toda organización tiene procedimientos que garantizan su efectividad y eficiencia, a través de éstos se refleja el trabajo que se realiza, permitiendo así comunicar a los integrantes las tareas que se deben efectuar y como deben ser llevadas a cabo. Al respecto, Catacora (1998:115), define los procedimientos como:

El conjunto de instrucciones que se establecen para realizar alguna actividad, de modo que se logre uniformidad en la ejecución del trabajo. Sirven de guía para entrenar a quienes ocupan por primera vez un cargo y generalmente, están fundamentados en principios, normas, políticas o disposiciones legales.

De acuerdo a lo señalado, los procedimientos son las guías que toda empresa debe poseer para establecer la manera precisa en que se deben efectuar las actividades, alcanzando una mayor productividad en el proceso. Éstos permiten proporcionar un determinado nivel de eficiencia y eficacia, evitando en la medida de lo posible que ocurran irregularidades, errores u omisiones que afecten el logro de las metas propuestas por la organización.

Dado que dentro de las organizaciones se realizan diferentes tipos de operaciones, es necesario establecer procedimientos administrativos, con la finalidad de mejorar las actividades desempeñadas por los departamentos o unidades involucrados, a fin de establecer un estándar para la ejecución del trabajo que permita comunicar a los empleados las tareas que deben realizar y

cómo se hacerlas. En tal sentido, los procedimientos administrativos se relacionan con la normativa y todos los medios existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y el acatamiento de las políticas de la dirección.

A propósito, para Gómez (1995:13), los procedimientos administrativos *“señalan las maneras de efectuar las diferentes tareas de una organización; así como los medios que han de emplearse para realizar las mismas”*. Es decir, estos procedimientos se encargan de regularizar las actividades administrativas, donde se establecen las reglas que se deben seguir en todas las áreas de la institución con la finalidad de lograr que el personal efectúe las actividades de acuerdo a las políticas y normas de la empresa.

Por lo antes expuesto, la modalidad del crédito hipotecario objeto de análisis durante la pasantía, se basa en el programa denominado *“Mi Hogar Alternativo”* para la adquisición de viviendas disponibles a través del mercado secundario. Entendiéndose por mercado secundario según López (2009), son aquellos donde los valores ya emitidos y vendidos en los mercados primarios son simultánea y públicamente manejados en tiempo real por compradores y vendedores, para ello ejecutan sus operaciones de forma directa o a través de los intermediarios financieros correspondientes, marcando de este modo el precio real de dichos valores.

Al respecto es de señalar, que el mercado secundario es aquel mercado financiero dedicado a la compra-venta de valores y bienes muebles inmuebles, en este caso viviendas, que han sido previamente ejecutada con recursos propios o prestamos por sus propietarios, pero para el momento de la formalización con la institución no deben poseer una hipoteca de primer grado.

De igual modo, la Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat establece en sus artículos 46 y 47 que: el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat, con el objeto de destinar nuevos recursos para el otorgamiento de créditos hipotecarios a través de los fondos y otras fuentes de financiamiento de la presente Ley a los ahorristas que habiendo sido beneficiarios o no de un crédito para la adquisición de una vivienda principal, es por esta razón, que se podrán desarrollar modalidades de mercado secundario de créditos hipotecarios y que cuando el Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda o del Fondo de Ahorro Voluntario para la Vivienda, conlleve la venta o cesión de la cartera de créditos, ésta no debe generar pérdidas al fondo que afecten el patrimonio de cada ahorrista.

Conforme a la norma transcrita, no queda lugar a dudas que el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH), con la finalidad de obtener nuevos recursos, puede desarrollar modalidades de mercado secundario de créditos hipotecarios, donde los saldos deudores sobre estos serían la garantía que sustenta la operación. Esta operación, no debe generar pérdidas al fondo que pueda afectar al patrimonio de cada ahorrista, así como tampoco puede generar el incremento de las cuotas e intereses de los créditos otorgados.

Ahora bien, Cualquier ciudadano habitante del estado Nueva Esparta, mayor de edad, tiene el derecho de solicitar créditos sobre los proyectos y/o programas que ofrece el INVIECO, el Instituto está en la obligación de brindar toda la información que le sea requerida por parte de los solicitantes de créditos. Estos créditos se otorgan bajo un convenio denominado “Contrato de préstamos a interés con garantía hipotecaria de primer grado”.

Los procedimientos para la preselección de los créditos hipotecarios comienzan con la recepción de las solicitudes por parte del Departamento de

Atención Ciudadana, únicamente podrán proceder con su admisión cuando uno de sus funcionarios verifique que la “Planilla de Solicitud de Crédito Hipotecario” está completamente llena, firmada, fechada y con todos los requisitos y recaudos legalmente exigidos.

Posteriormente el expediente es enviado al departamento legal en el cual los abogados revisan, examina y remiten por escrito al Jefe del Departamento de Atención Ciudadana señalando cualquier irregularidad o si cumple con lo exigido; seguidamente este departamento remite al Jefe de la Unidad de Inspección/Trabajadora Social que realiza el informe social y el de inspección, lo anexa al expediente, lo folia y remite al Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas, éste lo clasifica por municipio, monto y disponibilidad presupuestaria y financiera, emite informe y remite a la Comisión de Créditos el listado de las solicitudes que cumplen con todos los requisitos.

Luego el presidente de INVIECO, revisa, analiza, elabora listado definitivo de créditos aprobados, y remite los expedientes al Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas previo a la constitución de hipoteca, realiza el análisis del crédito para cada uno de los solicitantes, verificando de esta manera, la capacidad de endeudamiento; seguidamente se le notifica al interesado los resultados, procediendo a firmar un escenario de crédito donde se establece el tiempo y monto de las cuotas a convenir para su posterior pago, así como la tasa de interés correspondiente; condiciones del crédito, fecha tentativa para la entrega del documento para su registro, pago de aranceles, entidad bancaria y número de cuenta y cualquier otra que se considere necesaria.

Es aquí donde nace una promesa de pago por parte del beneficiario, el expediente es remitido al Departamento Legal para la redacción del documento de crédito, en él se establece una hipoteca de primer grado a favor del instituto sobre

la vivienda y se especificara detalladamente el monto, las condiciones y el régimen jurídico aplicable. En tal sentido, el Código Civil Venezolano (1982:405) en su Art. 1.877 conceptualiza la hipoteca como:

Un derecho real constituido sobre los bienes del deudor o de un tercero, en beneficio de un acreedor, para asegurar sobre estos bienes el cumplimiento de una obligación.

La hipoteca es indivisible y subsiste toda ella sobre todos los bienes hipotecados, sobre cada uno de ellos y sobre cada parte de cualquiera de los mismos bienes. Está adherida a los bienes y va con ellos, cualesquiera que sean las manos a que pasen.

De tal forma, la hipoteca es un derecho real de garantía y de realización de valor, que se constituye para asegurar el cumplimiento de una obligación (normalmente de pago de un crédito o préstamo) sobre un bien, (generalmente inmueble) el cual, aunque gravado, permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor hipotecario, en caso de que la deuda garantizada no sea satisfecha en el plazo pactado, promover la venta forzosa del bien gravado con la hipoteca.

Por otro lado, El Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat en Gaceta Oficial No. 388.330 del 22 de septiembre de 2011 formula que una Hipoteca de Primer Grado: *“es aquella garantía que se constituye en primer término entre las subsiguientes que, para seguridad, de una obligación, gravan un inmueble. Asimismo, es aquella que se presenta cuando un acreedor tiene el primer derecho de recuperación del monto garantizado en la hipoteca, ante otros acreedores que tienen también garantía de pago sobre la misma propiedad”*.

Según lo descrito, la compra de una vivienda es generalmente la más costosa inversión que realiza una familia. Por esto, es poco probable que una familia cuente con todos los recursos necesarios para comprar una vivienda sin utilizar algún grado de financiamiento. Adicionalmente, en la mayoría de los casos

cuando una familia decide adquirir una vivienda, esta no cuenta con otros activos de alto valor que puedan utilizar como garantía del préstamo.

Por esta razón, la figura de la hipoteca constituye la única opción que las familias tienen para acceder a una vivienda propia, y es través del documento legal de crédito que se tiene la seguridad que el acreedor al hipotecar el bien del deudor tiene un respaldo legal y este se compromete a devolver lo prestado, éste es entregado a los beneficiarios de los créditos para su protocolización, es decir, el documento debe ser presentado ante el registro subalterno correspondiente, para tener efecto legal (erga omnes) ante terceros. El jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas recibe una copia del documento para saber la fecha de protocolización, solicita al jefe del Departamento de Administración la emisión del cheque y archiva copia al expediente para su control interno y por último el presidente del instituto firma el documento en el registro y hace entrega del cheque.

Por lo antes expresado, el Instituto para ofrecer el otorgamiento de créditos debe regirse por procedimientos administrativos, constituyéndose herramienta fundamental de la estructura organizativa para el logro del objetivo, a su vez también debe regirse por procedimientos contables para llevar un registro de los datos; para Catacora (1998:91) los procedimientos contables son:

Todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad. Son todas las actividades que realizan los empleados del departamento de contabilidad y que están soportadas por diferentes conocimientos y teorías de la profesión contable.

De acuerdo a lo citado, los procedimientos contables permiten el desarrollo eficiente de las actividades ya que son utilizados como herramienta de control para salvaguardar los activos, verificar la confiabilidad y razonabilidad de la

información contable y financiera, promover la eficiencia operacional bajo principios de legalidad, eficacia y economía. Por lo tanto, la aplicación de procedimientos administrativos y contables resulta necesaria en toda organización, sin importar su tipo o tamaño, esto con el propósito de garantizar el desempeño eficiente y control de todas sus operaciones.

En virtud a todo lo antes señalado, se debe enfatizar que la actividad o fin principal del instituto es el ayudar a personas necesitadas en materia de vivienda a través de un crédito, pero éste también es responsable de recaudar el dinero, es por esto, que es necesario contar con un adecuado registro de todas las personas que hayan sido beneficiadas, así como también se registrarán cada uno de los pagos realizados por las mismas. Estos registros deben estar efectuados de tal manera que permitan concluir que toda documentación derivada de estas actividades se encuentran adecuadamente recolectadas, resumidas y registradas para así contar con un control total y eficaz de los recursos que se manejan.

Es preciso acotar, que la contabilización propiamente dicha de las operaciones contienen los registros contables que son los datos que contienen la información con la que cuenta la institución para fundamentar sus decisiones y controlar o verificar si cuenta con dinero suficiente para seguir otorgando créditos. En este sentido, Catacora (1998:8) define los registros contables como *“como todas las anotaciones, datos y variaciones que surgen en el tiempo”*.

Es indiscutible que los registros contables dentro de una institución, en lo legal, permiten ajustarse a las disposiciones o reglas establecidas y en lo económico, permiten analizar los resultados de la gestión, hacer proyecciones y adoptar decisiones sobre el comportamiento futuro del organismo. De igual modo, para que la información suministrada por los registros contables sea exacta, precisa y confiable, la institución debe contar con sistemas de control interno

apropiados aplicados a todas las áreas de operación. Tales sistemas engloban las medidas que toma la institución para proteger sus recursos, garantizando entonces la confiabilidad de la información.

Por consiguiente, el control interno está orientado a vigilar e inspeccionar el cumplimiento de las políticas y procedimientos preestablecidos dentro de la organización, resguardar el patrimonio, asegurar la veracidad y exactitud de los registros y velar por la adecuada utilización de los recursos. Al respecto, Horngren (2003:267), expresa, que el control interno:

Es el plan organizacional y todas las medidas correspondientes que adopta una entidad para: salvaguardar los activos que usa en sus operaciones, fomentar el acatamiento de sus políticas, promover la eficiencia operativa (lograr los mejores resultados al costo más bajo) y tener registros contables precisos y fiables.

Partiendo de la cita anterior, se entiende el control interno como una serie de acciones y procedimientos debidamente planificados, que en conjunto conducen a un fin o resultado específico, los cuales deben ser desarrollados conforme han sido pautados de acuerdo con lo establecido en los manuales de organización y procedimientos.

De igual modo, la necesidad de implementar el control interno es común en todas las organizaciones, pues este mecanismo, permite verificar que las normas y políticas se apliquen siguiendo los procesos de trabajo previstos, para poder detectar las debilidades de los procedimientos tanto administrativos y contables y tomar los correctivos correspondientes a tiempo.

Asimismo, para cumplir con eficiencia y eficacia con las premisas antes mencionadas la Unidad de Crédito y Cobranza, realiza procedimientos para el

resguardo del expediente del crédito previamente otorgado, así como el registro de cada cuota cancelada por el beneficiario por concepto del crédito: elabora un cuadro en excel denominado Cobranza Mercado Secundario, en el cual se insertan todos los beneficiarios que fueron seleccionados para el otorgamiento del crédito, mostrando la siguiente información; nombre y apellido, cédula, teléfonos, costo de la vivienda, fecha de registro del documento de crédito, número de cuotas convenidas y monto de las mismas, número de cuotas canceladas y montos recuperados, mes y año al que corresponde cada cuota cancelada, número de cuotas atrasadas y monto de la deuda.

Además, se lleva una tabla de amortización, la cual muestra: mes cancelado, número de depósito y fecha del mismo, cuotas convenidas, pagos adicionales, intereses, capital, saldo final e intereses acumulados. Es de señalar que los beneficiarios de créditos habitacionales deben iniciar los pagos treinta (30) días después de la fecha de protocolización del documento.

El pago de las cuotas se realiza en las cuentas bancarias que determine el Departamento de Administración de INVIECO. Una vez que el beneficiario realice el depósito en la cuenta del instituto, está en la obligación de notificarlo a la institución, el procedimiento correspondiente a la Unidad de Crédito y Cobranzas es realizar el cambio del comprobante bancario por el respectivo recibo de pago en el cual se reflejan datos del beneficiario, la cantidad depositada, la fecha, número de depósito cuota cancelada y mes a la que corresponde, así como el plan y el grupo al que pertenece; la ubicación del inmueble y la fecha de protocolización.

Luego el Asistente Administrativo III prosigue con los procedimientos correspondientes; llevando a cabo el registro de todos los pagos recibidos en Excel llamado libro diario y procede a archivar una copia del recibo y el boucher

bancario en el expediente de control de cada beneficiario, el recibo amarillo con el boucher original es guardado en la carpeta correspondiente a la contabilidad y el original es entregado al beneficiario.

Es de mencionar, que el jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas, debe velar por el registro inmediato de los pagos realizados por los beneficiarios, con el fin de tener información precisa y proceder en caso que presente pagos pendientes o atrasados; este a su vez, debe llevar un registro continuo de las gestiones realizadas con cada uno de los beneficiarios en su tiempo de pago, cuando exista atraso en el pago de más de tres (03) cuotas se debe llamar al beneficiario y en caso de no localizarlo en más de cuatro (04) oportunidades vía telefónica en un lapso de dos (02) meses se debe enviar una notificación por escrita.

Una vez que el beneficiario culmine el proceso de pago del crédito, el departamento legal deberá generar el documento de liberación de hipoteca de primer grado, cumpliendo con una serie de requisitos que le son facilitados por la Unidad de Crédito y Cobranza. Una vez entregado y registrado el documento, el beneficiario debe facilitar una copia del mismo para los expedientes de control; de esta manera se sabe que el beneficiario ya no presenta deuda alguna con el Instituto.

Por lo descrito, durante el periodo de pasantías e pudo observar que en la Unidad de Crédito y Cobranza de INVIECO, en cuanto a los procedimientos relacionados con el objeto de estudio, existen algunas fallas las cuales se especifican a continuación:

- Una vez que se realiza el otorgamiento del crédito al beneficiario, y este inicia el procedimiento para la protocolización del mismo con la institución,

en ocasiones existe un retraso en estos trámites legales, porque los documentos presentados tienen enmiendas, esto demora la entrega de la primera parte correspondiente al setenta (70) % del monto total del crédito a su beneficiario, dicho recurso se considera causado pero no ejecutado y a veces no se da la formalización, esto genera a institución que al querer ejecutar la partida asignada para ese año, se vea en la urgente necesidad de seleccionar un nuevo beneficiario que cumpla con dicha exigencia.

- No realiza un adecuado control interno en la Unidad de Crédito y Cobranzas, en cuanto a los registros de pago realizado por los beneficiarios de los créditos hipotecarios, porque no se actualiza de manera oportuna el cuadro de cobranzas que es manejado a través de la planilla en Excel , donde se refleja el número de cuotas canceladas según el mes, así como también la deuda que mantiene el beneficiario, originando inconvenientes en la recaudación de la institución, y por ende le imposibilita la implementación de la norma una vez que el beneficiario se haya atrasado con tres (3) cuotas entre otras, que podría llegar a la recuperación del bien inmueble objeto del crédito.
- Aunque existe un manual de procedimientos administrativos y de control interno del INVIECO, en la Unidad de Créditos y Cobranzas no existe un manual que describa las políticas, normas y procedimientos contables que se deban realizar, de manera que sirva como instrumento para realizar las actividades relacionadas con el registro y control en el otorgamiento y recaudación de los créditos hipotecarios, lo que trae desorientación por parte del personal al momento de procesar la información, además, que la diversidad de criterios introduce datos erróneos al sistema y genera la omisión de aspectos importantes.

- Al revisar los estados de cuenta de los beneficiarios de créditos hipotecarios, se evidenció en los registros que existen muchas personas que no se encuentran al día con el pago de las cuotas correspondientes del crédito, lo que genera problemas en la recaudación del instituto, al no disponer de recursos financieros, creando que se debilite el presupuesto anual que se tiene por ingresos propios y por ende se dejan de entregar créditos a otros ciudadanos que requieran del mismo.

De continuar con las debilidades antes mencionadas, en la Unidad de Crédito y Cobranza, en primer lugar con inadecuados procedimientos de protocolización, con impropios procedimientos de control interno en la unidad, en cuanto a los registros de pago realizado, la falta de un manual de procedimientos contables y sin estrategias que faciliten la recaudación de los recursos financieros producto de los ingresos propios, no se cumpliría a cabalidad con normativas, no prestaría un apropiado servicio para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y se alejaría del cumplimiento de su meta principal del otorgamiento de soluciones habitacionales a través de los créditos hipotecarios.

Es por ello que la finalidad de esta pasantía, está orientada en el análisis de los procedimientos para el registro y control de los créditos hipotecarios del programa mi hogar alternativo aplicado en el Instituto de la Vivienda y Equipamiento de las comunidades (INVIECO) en el Estado Nueva Esparta (INVIECO).

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar los procedimientos para el registro y control de los créditos hipotecarios del programa Mi Hogar Alternativo aplicados en el Instituto de la Vivienda y Equipamiento de las Comunidades (INVIECO) en el estado Nueva Esparta.

1.4.2 Objetivos Específicos.

1. Identificar los aspectos generales del Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades (INVIECO) en el estado Nueva Esparta.

2. Describir las bases teóricas y legales vigentes para el registro y control de los créditos hipotecarios.

3. Describir los procedimientos para el registro y control de los créditos hipotecarios del programa Mi Hogar Alternativo aplicados en el Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades (INVIECO) en el estado Nueva Esparta.

4. Comparar los procedimientos para el registro y control de los créditos hipotecarios del programa Mi Hogar Alternativo, aplicados en el INVIECO, con lo establecido en las bases teóricas y legales vigentes.

1.5 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos se refieren a las distintas formas o maneras de obtener la información necesaria acerca del tema en estudio permitiendo cumplir el objetivo propuesto en las pasantías. De acuerdo con Hurtado (2000: 425), las técnicas de recolección de datos constituyen “los

procesos a través de los cuales se perciben las características de los eventos en estudio”.

Es decir, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, son utilizados para obtener la información y los datos necesarios para la realización del proyecto, aplicando un conjunto de herramientas, que una vez organizado y analizado, permiten conocer los procesos tal y como operan en el momento, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren beneficiosos. Para recabar la información requerida para el análisis de la cobranza de los créditos hipotecarios y lograr el desarrollo de los objetivos de la pasantía, es necesario acudir a diversas técnicas tales como: Observación y participación directa, entrevista semi-estructurada y revisión documental.

1.5.1 Observación y participación directa

La observación es fundamental en la recolección de información, en esta técnica se pone en uso los sentidos con el propósito de apreciar, visualizar y examinar todos los aspectos significativos y relevantes relacionados con los procedimientos para el registro y control de los créditos hipotecarios otorgados por el INVIECO, permitiendo tomar información de la fuente primaria, es decir, se está frente al fenómeno, del cual se toma y se registra información para su posterior análisis.

En tal sentido, a través de esta técnica se recopiló información relevante mediante la interacción con el ambiente de trabajo, de esta forma se visualizó la manera como se efectúan las actividades y procedimientos en la Unidad de Crédito y Cobranza en el INVIECO, de manera de alcanzar el objetivo tres (3) que se encuentran estrechamente relacionados con los procedimientos del registro y

control de los créditos hipotecarios del programa mi hogar alternativo, todo ello con la finalidad de conocer los pasos que son llevados a cabo.

Conforme a lo anterior, esta técnica se fundamentó en el contacto directo diario con el personal del INVIECO, lo que permitió visualizar y recabar en forma objetiva la información necesaria, para el desarrollo del trabajo de grado; en la cual se utilizó como instrumento un cuaderno de anotación, para el registro de todo lo observado durante el periodo de pasantía, esto permitió organizar y analizar lo percibido posteriormente.

1.5.2 Entrevista semi-estructurada

Una entrevista es una técnica que permite obtener información mediante el diálogo que se realiza entre dos personas cara a cara: el entrevistador “pasante” y el personal de la Unidad de Crédito y Cobranza. Según lo planteado por Kvale Steinar (1996: 258).

La forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones.

En la entrevista el pasante recolectó la información emitida por las personas responsables del registro y control de los créditos hipotecarios; esta técnica se aplicó al Departamento de Administración y a la Unidad de Crédito y Cobranza del INVIECO, con el propósito de estudiar y conocer la información de los procedimientos y soportes legales en que se apoyan, se efectuó a través de preguntas planteadas en forma directa al entrevistado, para analizar todo lo referente a el programa Mi Hogar Alternativo, todo ello con la intención de obtener

información relevante, detallada y concreta sobre los procedimientos aplicados en el Instituto. El instrumento utilizado fue un guion de preguntas que se estructuran a continuación:

Jefe Departamento de Administración

1. ¿Cuál es la misión de INVIECO?
2. ¿Cuál es la visión de INVIECO?
3. ¿Cuál es la estructura organizativa del INVIECO?
4. ¿Cuales funciones realiza el departamento de administración?
5. ¿Cuáles son las actividades que realiza el Departamento de Administración en relación a los procedimientos de recaudación de los créditos hipotecarios?
6. ¿Existe un manual de procedimientos en el INVIECO?

Jefe de la Unidad de crédito y cobranzas

1. ¿Cuál es la misión de la Unidad de crédito y cobranzas?
2. ¿Cuál es la Visión de la Unidad de crédito y cobranzas?
3. ¿Cuál es la estructuras organizativa de la Unidad de crédito y cobranzas
4. ¿Cuáles son las funciones de la Unidad de crédito y cobranzas?
5. ¿Cuáles son recaudos exigidos para la formalización de los créditos hipotecarios?
6. ¿Cuáles son las bases legales por la que se rigen la unidad de crédito y cobranza?
7. ¿Cuáles son los procedimientos que se utilizan para el registro y control en la recaudación de los créditos hipotecarios en INVIECO?
8. ¿Cuál es el procedimiento para las cuentas por cobrar a los deudores?
9. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del procedimiento de cobranzas?

10. ¿Cuáles son las recomendaciones que consideran necesarias para reducir las debilidades en la ejecución del procedimiento de cobranza?

1.5.3 Revisión documental.

Toda pasantía debe estar sustentada por un fundamento teórico-conceptual relacionada con el objeto de estudio. La revisión documental tiene como propósito ayudar al pasante a seleccionar la información contenida en los libros, monografías, tesis, textos y artículos digitalizados, entre otros, que contribuyan a estructurar el trabajo de grado. Según Tamayo y Tamayo (2001:182), *“En ella se manifiesta la capacidad de profundización del investigador de acuerdo al fin que persigue, ya que aunado a la lectura y la reflexión se extraen los aspectos de utilidad para la investigación”*. Es decir, la revisión documental consiste en la búsqueda y análisis de información teórica que sirve de base para el desarrollo de la pasantía. El instrumento utilizado fue el procesador de palabras Word de Microsoft, así como un block de anotaciones.

Fase II

*Aspectos Generales del Instituto de la
Vivienda y Equipamiento de Comunidades*



FASE II. ASPECTOS GENERALES DEL INSTITUTO DE LA VIVIENDA Y EQUIPAMIENTO DE COMUNIDADES (INVIECO).

El presente capítulo especifica la reseña histórica, misión, visión, objetivos generales, funciones, estructura organizativa, y finalmente, las funciones de la unidad de crédito y cobranza del Instituto de LA Vivienda y Equipamiento de Comunidades (INVIECO).

2.1 Ubicación del Instituto de la Vivienda Y Equipamiento de Comunidades (INVIECO)

El Instituto de la Vivienda y Equipamiento de las Comunidades en el Estado Nueva Esparta adscrito a la Dirección General de infraestructura de la Gobernación del Estado Nueva Esparta, se encuentra ubicado en la Ciudad de La Asunción Municipio Arismendi, Capital del Estado, al inicio de la Avenida Constitución teniendo su sede en el séptimo (7^{mº}) piso de la Gobernación.

2.2 Reseña Histórica Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades (INVIECO).

El Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades del Estado Nueva Esparta (INVIECO), fue creado mediante Ley sancionada el 25 de Marzo de 1.993 y publicada en Gaceta Oficial del Estado Nueva Esparta, Número Extraordinario, de fecha 13 de Marzo del año 2.000, *“con el noble y patriótico propósito de colaborar con las autoridades gubernamentales, en cuanto a la orientación, estudio y planificación, que debe dársele al proceso de dotar a la familia neoespartana, de escasos recursos económicos, de una vivienda adecuada que sirva de asiento al núcleo fundamental de la sociedad”*.

FASE II. ASPECTOS GENERALES DEL INSTITUTO DE LA VIVIENDA Y EQUIPAMIENTO DE COMUNIDADES

Desde su fundación el Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades en el estado Nueva Esparta (INVIECO), ha venido implementando diferentes programas dirigidos a atender las necesidades en materia de viviendas de interés social a los habitantes del estado Nueva Esparta, tanto de construcción de unidades habitacionales como mejoras de las existentes.

El 25 de noviembre de 2.009, es publicada en la Gaceta Oficial del Estado Nueva Esparta, bajo el Número Extraordinario E-1573, la Ley de Reforma Parcial del INVIECO, la cual derogó la ley supra-indicada; estableciendo, entre otras modificaciones, la adscripción del Instituto a la Dirección Sectorial de Infraestructura de la Gobernación del Estado Nueva Esparta.

Este Instituto tiene como objeto fundamental atender en forma integral el programa habitacional de la población calificada como sujeto de protección especial para la dotación de vivienda. Ahora bien, cabe destacar que para que la institución funcione esta debe estar representada por un patrimonio, ya que una empresa sin patrimonio no existe, desde cualquier punto de vista, por lo que Catacora (1996:205), define el patrimonio como:

El valor contable o según libros que tiene un negocio y el mismo está formado por el aporte de los accionistas mas las acumulación de todas las utilidades y perdidas ocurridas a lo largo de diferentes ejercicios económicos”.

Por lo antes descrito, el patrimonio de una empresa representa el conjunto de los bienes y derechos pertenecientes a la misma, según Gaceta Oficial del estado Nueva Esparta, bajo el Número Extraordinario E-1573, la Ley de Reforma Parcial del Instituto de Vivienda y Equipamiento de Comunidades del Estado Nueva Esparta (INVIECO) El patrimonio estará

FASE II. ASPECTOS GENERALES DEL INSTITUTO DE LA VIVIENDA Y EQUIPAMIENTO DE COMUNIDADES

constituido por:

- El aporte inicial que le asigne el Ejecutivo Estadal.
- El aporte que provee anualmente de la Ley de Presupuesto del Estado, el cual será el 2% del Situado Constitucional, sin perjuicio de que la Asamblea Legislativa pueda acordar su porcentaje mayor.
- Los demás aportes que le designe el Ejecutivo Estadal.
- Las subvenciones y donaciones que acepte.
- Los bienes que se transfiera o se adjudique al Instituto y los que éste adquiera mediante cualquier título para cumplimiento de los fines.
- Las cantidades que perciba por la venta de bienes inmuebles o por cualquier otro concepto.

De igual manera, la Institución se rige por las disposiciones establecidas por la Ley de política de Vivienda y Hábitat y las disposiciones establecidas por la Asamblea Legislativa a través de Gacetas Oficiales donde se determinan las siguientes funciones:

- Construir viviendas populares o contratar su construcción, a los fines de enajenación o arrendamiento de las condiciones fijadas por el Consejo Directivo.
- Solicitar la donación de terrenos en los entes públicos o privados a los fines previstos, podrá costear las bienhechurías que existen en ellos. Sólo excepcionalmente y previa autorización del Gobernador, el instituto podrá adquirir a título oneroso.
- Promover programas de autoconstrucción de viviendas populares.
- Celebrar contrato con organismos públicos o privados a los fines del financiamiento necesario para la construcción, adquisición y/o enajenación de viviendas populares, conforme a las disposiciones legales

que rigen la materia.

- Adquirir bienes para uso del Instituto, los cuales podrá enajenar o gravar, cuando lo juzgue convenientemente, conforme a las disposiciones legales que rigen la materia.
- Adquirir en el país o importar materiales de construcción para los fines previstos.
- Contratar préstamos de conformidad con la Ley.
- Promover, elaborar y desarrollar programas de acción social.
- Construir o contratar la construcción de infraestructura de servicio y urbanismo indispensables para el equipamiento integral de áreas marginales.

2.3 Objetivos del Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades (INVIECO).

Una vez que una organización es creada debe establecer cuáles son los objetivos que desea alcanzar en un determinado tiempo, por lo que Galindo y Martínez (1982:81), exponen que *“los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico”*.

Por lo antes descrito, toda organización debe plasmar que es lo que desea alcanzar con la creación de la misma y tener pautas y directrices básicas para tener claro hacia dónde dirigir los esfuerzos y recursos por lo que INVIECO en Gaceta Oficial del estado Nueva Esparta, bajo el Número Extraordinario E-1875, Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y de Control Interno del INVIECO, el cual da a conocer cuáles son sus objetivos.

- **Objetivo General del INVIECO**

Estudiar, analizar y administrar la política de vivienda de interés social, de conformidad con los lineamientos que se establezcan en el Plan de Desarrollo del Estado y las políticas que formule el Ejecutivo Nacional.

- **Objetivos Específicos del INVIECO**

- Coordinar con la Dirección Sectorial de Infraestructura de la Gobernación del estado Nueva Esparta, la política habitacional del mismo, en atención al plan del Desarrollo Estatal.
- Diagnosticar y definir las necesidades de vivienda en el estado Nueva Esparta.
- Procurar alternativas para la consecución de viviendas, principalmente en los sectores menos favorecidos social y económicamente.
- Consolidar y ampliar las relaciones interinstitucionales.
- Gestionar convenios o alianzas con entes nacionales e internacionales que subsidien proyectos de viviendas.

2.4 Alcance del INVIECO

El INVIECO a través de la implementación de los programas establecidos en su presupuesto, busca atender en forma integral las necesidades en materias de viviendas de interés social a las familias neoespartanas de escasos recursos económicos, tanto de construcción de unidades habitacionales, mejoras de las ya existentes, así como la compra de viviendas en el mercado secundario.

2.5 Misión y Visión del Instituto de Viviendas y Equipamiento De Comunidades (INVIECO)

- Misión del INVIECO

La misión es la razón de ser de una empresa considerando sobre todo lo atractivo del negocio. De acuerdo a Sánchez (2007:4) puede ser definida como:

El motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, 3) él para quien lo va hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas.

Toda empresa bien sea pública o privada tiene como finalidad alcanzar una meta, cumpliendo un papel fundamental para un bien social, el INVIECO tiene establecido según el Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y de Control Interno del Instituto De Vivienda y Equipamiento de Comunidades del estado Nueva Esparta que su misión es:

Contribuir a la solución de los problemas habitacionales para las comunidades menos favorecidas del Estado Nueva Esparta, con la correcta intención de facilitar y promover el desarrollo humano y social, fortaleciendo la familia, elemento natural y fundamental de la sociedad, sujeto por derecho a la protección del Estado.

- Visión del INVIECO

Por otra parte, de acuerdo a Sánchez (2007:5) la visión: *“Es una imagen de los que queremos que la empresa sea o llegue a ser, típicamente expresada en términos de éxitos a los ojos de sus clientes u otras personas, cuya aprobación puede afectar el destino del negocio.*

De acuerdo a lo anterior, se puede afirmar que la visión, es la proyección del camino hacia donde se dirige una empresa u organismo público o privado durante la ejecución de actividades para la cual fue creada, la visión sirve para enfocar las decisiones hacia el crecimiento de la organización. El INVIECO según el Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y de Control Interno del Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades del estado Nueva Esparta tiene por visión:

Ser un ente rector de la gestión habitacional pública en el Estado Nueva Esparta, comprometido a dedicar sus esfuerzos en la construcción, adjudicación y mejoramiento de viviendas, prestando un servicio de calidad, tal que permita elevar el nivel de vida de aquellas familias de bajos recursos económicos.

2.6 Estructura Organizativa del Instituto de Viviendas y Equipamientos de Comunidades

Toda organización requiere una estructura organizacional con líneas de mando definidas que representen la jerarquía la cual es de gran importancia para llevar a cabo las funciones de dirección y control.

Según Chiavenato (1993:18), *“la estructura organizacional se define como la manera en que la empresa se agrupa y reúne personas y organismos dentro de*

FASE II. ASPECTOS GENERALES DEL INSTITUTO DE LA VIVIENDA Y EQUIPAMIENTO DE COMUNIDADES

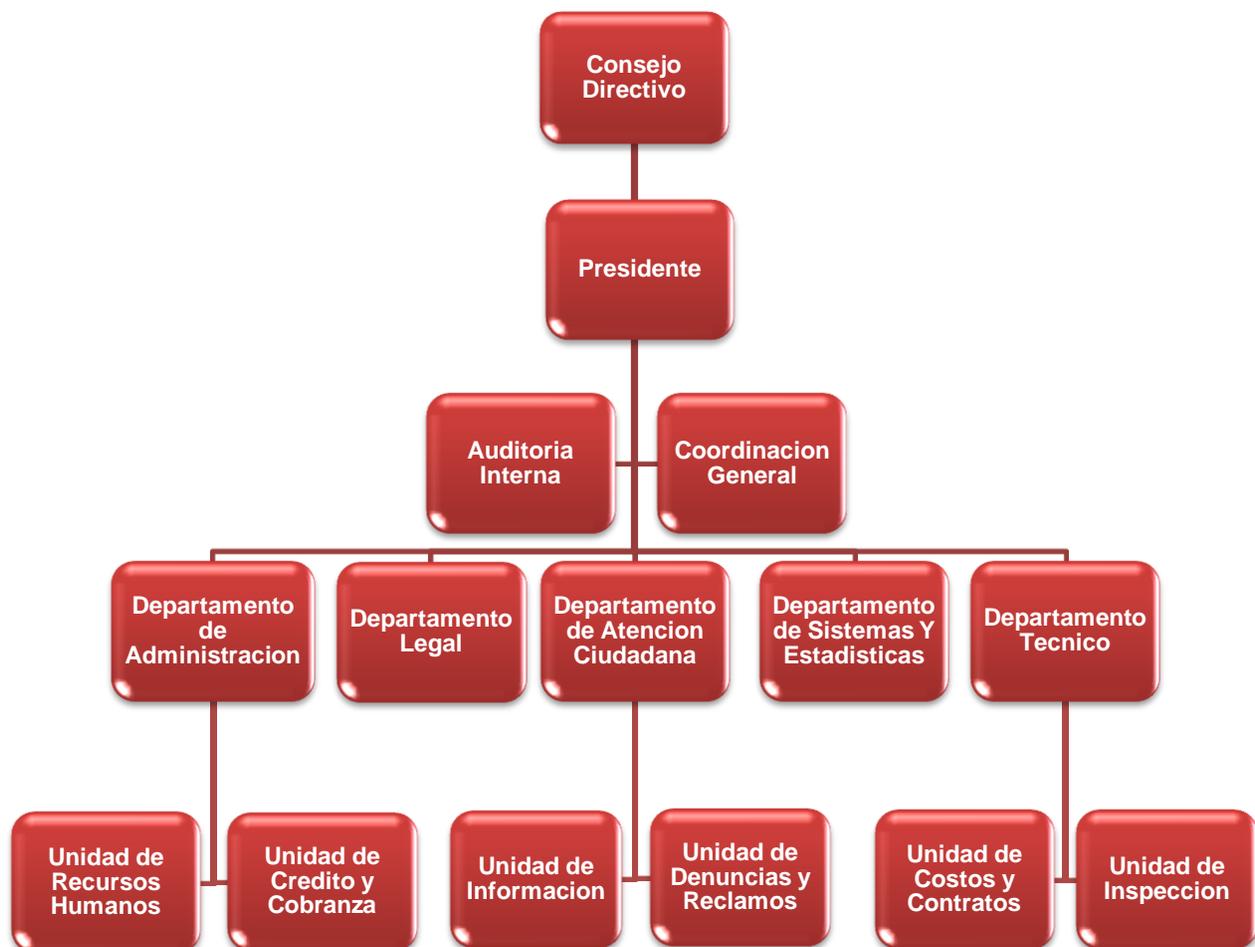
escalones jerárquicos (niveles de autoridad) y de áreas de actividad (departamento)". Es decir, es el instrumento que muestra gráficamente la estructura formal de la empresa, incluyendo las funciones, relaciones de autoridad, responsabilidad y supervisión.

La estructura organizativa de una empresa es importante ya que de esta deriva la asignación de responsabilidades y representa la jerarquización de los miembros de cada organización. Por cuanto, Melinkoff (1990:35), refiere que la estructura organizativa:

Se crea para realizar las funciones, las actividades y para cumplir los deberes y las responsabilidades de los componentes sociales de la organización. A través de esa estructura se delega la autoridad, y se establecen las responsabilidades y en función de éstas, las distintas posiciones en la estratificación jerárquica.

Por todo lo antes descrito, el INVIECO posee una estructura organizacional de tipo vertical, en este sentido, Gómez (1994) señala lo siguiente: *"En los organigramas verticales las jerarquías supremas se presentan en la parte superior, ligados por líneas que representan la comunicación de autoridad y responsabilidad a las demás jerarquías que se colocan hacia abajo a medida que decrece su importancia"*. Es por ello, que en la estructura organizacional del instituto, de acuerdo a la jerarquización, el de mayor rango es el consejo directivo, seguido por el presidente ligadas hacia la parte inferior a medida en que la jerarquía decrece su importancia con oficinas de apoyo auditoría y coordinación general y los diferentes departamentos. A continuación en el grafico1 se observa la estructura organizativa del INVIECO.

Figura 1. Organigrama del Instituto de la Viviendas y Equipamientos de Comunidades



Fuente: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos del Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades (INVIECO) del Estado Nueva Esparta (2010).

- **Descripción de la Organización**

A los fines de dar cumplimiento a sus objetivos y metas, para satisfacer las necesidades que en materia de viviendas de interés social necesitan un significativo número de habitantes del Estado Nueva Esparta, el Instituto de Vivienda y Equipamiento de Comunidades del Estado Nueva Esparta (INVIECO), ejecuta su gestión a través de los diferentes niveles jerárquicos establecidos dentro de la Estructura Organizativa:

- Nivel Directivo: Conformado por el Consejo Directivo y el Presidente.
- Nivel de Coordinación, Asesoría y Control: En este nivel se encuentran la Coordinación General y Auditoría Interna.
- Nivel Operativo: Incluye los siguientes departamentos: Administración, Legal, Sistemas y Estadística, Atención Ciudadana y Técnico.

2.7 Descripción de la Unidad de Créditos y Cobranzas

La unidad de crédito y cobranza adscrita al departamento de administración del INVIECO, está ubicada en el nivel operativo de la institución, en este nivel, registran y controlan los créditos otorgados por el Instituto. La unidad es la responsable de la recaudación de los recursos financieros otorgados bajo la modalidad de *“Préstamos con intereses de garantía hipotecaria del Primer grado”*.

2.7.1 Funciones de la Unidad de Créditos y Cobranzas

Cabe destacar, que la Unidad de Crédito y Cobranza para el otorgamiento de los créditos y la cobranza, realiza una serie de funciones a saber.

FASE II. ASPECTOS GENERALES DEL INSTITUTO DE LA VIVIENDA Y EQUIPAMIENTO DE COMUNIDADES

- Supervisa todos los trámites correspondientes a las solicitudes de créditos hipotecarios para adquisición, reparación, ampliación o mejoras de vivienda principal.
- Clasifica todas las solicitudes de créditos hipotecarios por: programa, Municipio, montos solicitados y disponibilidad presupuestaria y financiera.
- Realiza el análisis de crédito para cada una de las solicitudes presentadas que cumplan con los requisitos y recaudos exigidos.
- Asesora al Presidente en materia de crédito habitacional de acuerdo a la normativa legal vigente.
- Ofrece a la comunidad en general información y asesoría en materia de créditos hipotecarios de los diferentes programas del INVIECO.
- Forma parte de la Comisión de Crédito del Instituto de Vivienda y Equipamiento de comunidades del Estado Nueva Esparta (INVIECO).
- Eleva los expedientes de los solicitantes con sus recaudos y anexos ante la comisión de créditos del Instituto de Vivienda y Equipamiento de comunidades del Estado Nueva Esparta (INVIECO), para la respectiva selección.
- Elabora cronograma de actividades para los trámites de créditos hipotecarios del Instituto referido a lapsos de: entrega de planillas de solicitud de créditos, recepción de planillas con sus recaudos, revisión y trámites, reunión comisión de crédito, notificación de resultados, entre otros.
- Somete a consideración de la comisión de crédito el cronograma de actividades.
- Elabora tabla de amortización por el cual se registrarán los pagos de los créditos otorgados.
- Elabora convenios de pago para deudores de créditos hipotecarios morosos.

FASE II. ASPECTOS GENERALES DEL INSTITUTO DE LA VIVIENDA Y EQUIPAMIENTO DE COMUNIDADES

- Remite documentación necesaria al Departamento Legal para que proceda según sea el caso.
- Remite mensualmente al Departamento de Administración los listados de pago de cuotas de créditos hipotecarios.
- Diseña, propone e implementa herramientas administrativas que permitan aumentar la recuperación de los créditos otorgados.
- Realiza seguimiento de los beneficiarios de créditos a través de un control documental y automatizado.
- Supervisa los fideicomisos o convenios bancarios.
- Controla y custodia los documentos que correspondan al Unidad de Crédito y Cobranzas.
- Asesora a la Presidencia y al Consejo Directivo en las materias de su competencia.
- Las demás que le sean asignadas por el Presidente, Consejo Directivo, Leyes, Normas y Reglamentos.

En esta fase se observa que INVIECO, posee una estructura organizativa, misión, visión y objetivos que están dirigidos a que la Institución se poseione dentro del ámbito financiero como una de las organizaciones que apoya la aplicación de políticas habitacionales relacionadas con el otorgamiento de créditos y facilidades para la adquisición de vivienda en el mercado secundario por parte de personas de escasos recursos.

Fase III

*Bases Teóricas y Legales establecidas para el
Registro y Control de los Créditos Hipotecarios
del programa Mi Hogar Alternativo aplicados
en el INVIECO*

FASE III. BASES TEÓRICAS Y LEGALES ESTABLECIDAS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEL PROGRAMA MI HOGAR ALTERNATIVO APLICADOS POR EL INVIECO.

3.1 Aspectos Teóricos

A continuación se hace referencia de los fundamentos teóricos que sirven de apoyo para el análisis de los procedimientos para el registro y control de los créditos hipotecarios del programa Mi Hogar Alternativo del Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades (INVIECO) del estado Nueva Esparta.

3.1.1 Concepto de procedimientos

Un procedimiento puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos y la aplicación de métodos de trabajo y control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Ahora bien, según Gómez (1997:53) un procedimiento “*es una serie de actividades u operaciones ligadas entre sí por un conjunto de empleados, ya sea dentro de un mismo departamento o abarcando varias direcciones de una dependencia para obtener el resultado que se desea*”.

En tal sentido, los procedimientos se relacionan con la normativa y todos los medios existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y el acatamiento de las políticas de la dirección para alcanzar sus objetivos.

3.1.2 Tipos de Procedimientos

3.1.2.1 Procedimientos Administrativos

Los procedimientos administrativos son creados en cualquier organización con la finalidad de comprobar que las actividades se realizan de acuerdo a lo establecido por las organizaciones por lo que Gómez (1993:3), los define como: *“Norma detallada de comportamiento a la cual deben administrarse o adecuarse todos los elementos y recursos para que el sistema en su conjunto, funcione con eficiencia”*. Por lo tanto, toda organización posee procedimientos administrativos, con el fin de medir y corregir el desempeño de los trabajadores, además de verificar el cumplimiento de las reglas planteadas para alcanzar los objetivos organizacionales.

En este sentido Martínez (1999:89), afirma que los procedimientos administrativos: *persiguen dos finalidades: a) la eficiencia máxima de la actividad administrativa, y b) la protección jurídica de los derechos e intereses de los administrados*, es decir, permite coordinar todos los recursos que requiere la empresa para funcionar, encausándolos hacia las metas planificadas.

3.1.2.2 Procedimientos Contables

Los Procedimientos Contables existen generalmente en organizaciones tanto públicas como privadas para estandarizar y dar a conocer la ejecución de los procesos. Por lo tanto Catacora (1997:71), refiere que:

Dentro del Ciclo de Operaciones de una Empresa, se definen los Procedimientos Contables, como todos aquellos procesos, secuencias de pasos e instructivos que se utilizan para el Registro de las

Transacciones u Operaciones que realizan la Empresa en los Libros de Contabilidad.

De aquí la importancia que tiene para la Institución mejorar los procedimientos contables, a objeto de registrar las operaciones y actividades que se efectúan diariamente dentro del ciclo normal de INVIECO; lo que hace necesario contar con un Manual de Normas y Procedimientos contables para orientar al personal sobre sus funciones.

3.1.3 Registro contables

Toda operación que es realizada dentro de una organización debe ser controlada y plasmada a través de la elaboración de los registros contables, proceso realizado por la implantación de sistemas automatizados y/o manuales; permitiéndose emitir los correspondientes estados financieros, basados en los registros contables llevados en forma oportuna y en el tiempo preciso. Por tal motivo, Henry Mina (1990:123) define: *“Los Registros Contables son todos aquellos documentos o soportes en los cuales se escritura, archiva o expone información contable”*.

En cuanto al registro contable Redondo (1997:170), plantea que: *“... toda operación que afecte o pueda afectar transformar o modificar el patrimonio, se registrara en contabilidad en sus correspondientes cuentas”*. En este sentido, cada transacción contable debe estar debidamente respaldada por un documento que permita llevar y registrar en los libros de contabilidad las operaciones realizadas diariamente en la organización, con el fin de iniciar el proceso contable cumpliendo con las etapas siguientes: recolección, registro, clasificación y resumen. Por lo tanto de debe señalar que los registros contables son la memoria permanente de toda organización.

Por ello, el registro de las operaciones va a depender de las reglas diseñadas en el momento del otorgamiento y cobranza de los créditos hipotecarios, tomando en cuenta la magnitud de la Institución y las necesidades individuales de la misma. De esta manera se lograrán que las operaciones sean confiables, transparentes y apegadas a la normativa legal.

3.1.4 Control Interno

Desde el punto de vista de la real academia española, el control significa, comprobación, intervención o inspección. El control interno comprende un conjunto de normas, procedimientos y políticas que aplican las empresas, con la finalidad de disminuir las irregularidades, riesgos y/o errores, para mejorar las operaciones del ente económico. El propósito final de éste, se orienta a preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo. Según Catacora (1.997: 238) *“es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no”*.

Así mismo Carvallo y Reyes (1.992: 75) señalan que el control interno: *“Comprende las funciones, tareas y objetivos inherentes a la previsión, vigilancia y fiscalización de las actividades económicas en un organismo determinado, comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados”*.

De acuerdo a estas definiciones, el control interno comprende el plan de la organización para el adecuado manejo de los recursos y por ende, la confiabilidad que le da a la empresa la aplicación de medidas y métodos que le ayuden a resguardar el futuro de la misma, para seguir creciendo y así poder cumplir con los objetivos de rentabilidad, rendimiento y crecimiento y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas.

3.1.5. Objetivos del control interno

El control interno tiene varios objetivos según Carvalho y Reyes (1.992: 224) se mencionan a continuación:

1. Evitar o reducir fraudes,
2. Salvaguardar contra el desperdicio,
3. Salvaguardar contra la insuficiencia,
4. Hacer cumplir las políticas de operación sobre bases más seguras,
5. Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables,
6. Salvaguardar los activos de la empresa,
7. Promover la eficiencia en operación y
8. Fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

Es por estas razones que todo control interno busca detectar posibles desviaciones para sus ajustes pertinentes, corregir posibles errores, evitando que se vuelvan a cometer, así como también salvaguardar los activos de la organización contra su deterioro innecesario, el uso indebido y evitar que sea adquirido en forma injustificable.

En este orden de ideas todos los registros e informes que se realizan en un ente público deben estar orientados a proporcionar confiabilidad en la información, por el cual, la organización puede verificar que está ocurriendo, así como también

se percibe la situación financiera en un determinado momento, uno de los objetivos para el control interno es mejorar la eficiencia en las operaciones, asegurando la confiabilidad de la información, objetivo que consiste que para ser eficaz, necesita de un control oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se produzca el error, de esta manera se podrá tomar medidas preventivas con anticipación.

3.1.6. Tipos de Control Interno

El Control interno no es más que un plan de organización de todos los procedimientos coordinados con la finalidad de proteger los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera y promover la eficiencia de las operaciones por lo que se establecen dos (2) tipos de controles: control interno administrativos y control interno contable. Esta clasificación obedece a la protección de los activos así como al desarrollo eficaz de las actividades contables y administrativas.

El control interno administrativo puede considerarse como el modelo diseñado para mejorar la eficiencia operacional de la organización. En este orden de ideas, Pérez (2004:31) conceptualiza lo siguiente:

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que conciernen, principalmente, a la eficiencia operacional y a la adhesión a las políticas administrativas y, por lo general, se relacionan en forma indirecta con los registros financieros. Comúnmente, incluyen controles tales como: análisis estadísticos, estudios de tiempos y movimientos, ejecución de reportes, programas de entrenamiento de empleados y controles de calidad.

En atención a lo señalado por el autor antes citado, los controles administrativos son operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, entre otros). Pero de una manera u otra los procedimientos administrativos deben ser realizados cuidadosamente ante la toma de decisiones que puede afectar en un futuro a la organización. En cuanto al control interno contable según Pérez (2004:31) plantea que:

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que se relacionan directa y principalmente con la salvaguarda de los activos y la eficacia de los registros financieros. Incluyen por lo general, los sistemas de aprobación y autorización, separación de tareas respecto al registro en auxiliares e informes contables relacionados con las operaciones, la custodia de los activos y los controles físicos de éstos.

En relación con lo anterior, se aprecia que los controles contables establecen los procesos que tienen relación con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Igualmente, el control interno contable debe velar por:

1. La integridad de la información: que todas las operaciones efectuadas queden incluidas en los registros contables.
2. La validez de la información: que todas las operaciones registradas representen acontecimientos económicos que en verdad ocurrieron y fueron debidamente autorizados.

3. La exactitud de la información: que las operaciones se registren por su importe correcto, en la cuenta correspondiente y oportunamente.
4. El mantenimiento de la información: que los registros contables, una vez asentadas todas las operaciones, siguen reflejando los resultados y la situación financiera del negocio.
5. La seguridad física: que el acceso a los activos y a los documentos que controla su movimiento esté restringido al personal autorizado.

El amplio alcance de lo expresado por los autores citados indican que el control interno es mucho más que un instrumento dedicado a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores accidentales en el proceso contable; constituye una ayuda necesaria para una eficiente administración, particularmente en grandes empresas.

3.1.7 Importancia del control interno

Todas las empresas bien sean públicas, privadas o mixtas, ya sean comerciales, industriales o financieras, deben contar con una herramienta de control administrativo, contable, entre otros. El control interno es importancia para cualquier organización, ya que de esta manera se mantendrá informado a la gerencia de la situación de la empresa en cuanto al desempeño de sus actividades. A su vez, el cumplimiento del control interno permitirá determinar si la empresa se está manejando conforme a las políticas establecidas, además se observa si la misma cumple con la normativa legal vigente orientándose hacia el logro de los objetivos establecidos. Al respecto, Muñoz (2002:110) señala lo siguiente:

La utilidad del control interno se distingue por el establecimiento y vigilancia del cumplimiento de reglas, métodos y procedimientos que se

determinan para mantener la integridad y seguridad de los bienes de la empresa, así como para el manejo adecuado de los datos, para la confiabilidad en los registros y archivos contables, para la emisión de resultados financieros y para la definición de normas, lineamientos, procedimientos y reglas de actuación para el desarrollo de las actividades de la empresa. Además con el control interno se establecen un conjunto de medidas y reglas concretas, la mayoría de carácter contable, que definen concretamente los alcances y limitaciones de actuación de los empleados de la institución.

De acuerdo a este planteamiento, un sistema de control interno es substancial desde el punto de vista de la integridad física, numérica de los bienes, valores y activos de la empresa, es decir, un sistema de control eficiente, práctico, dificulta la complicidad de empleados, evita fraudes, así como robos. El control interno permite a la administración de la empresa reaccionar rápidamente ante cambios en las condiciones del entorno, y para tomar decisiones eficientemente

3.2 Aspectos Legales

Los organismos públicos realizan un conjunto de actividades que deben seguir con las normativas legales, con la finalidad de prestar un servicio o un bien a la comunidad, lo cual repercute en el adecuado desarrollo de las funciones que realizan los distintos departamentos que conforman un organismo, que se fundamenta en los lineamientos tanto internos como externos, que deben cumplir para guiar sus actividades y así garantizar el alcance de sus objetivos organizacionales

En tal sentido, dentro del ámbito legal que rigen el procedimiento objeto de estudio, están los establecidos en la Constitución Bolivariana de Venezuela,

siguiendo con lo señalado en Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat, Ley del Deudor Hipotecario, reglamentos y normativas emanadas por los organismos competentes en materia de vivienda, siendo estos últimos los encargados de crear y velar el cumplimiento de los procedimientos para el registro y control de los créditos hipotecarios durante el proceso del otorgamiento y recaudación de los mismos. En virtud de ello, a continuación se mencionan las diferentes bases legales vinculadas a describir las actividades, normas, y procedimientos que se han de desarrollar en las fases del proceso objeto de estudio de los Órganos y Entes del Sector Público.

3.2.1 Constitución De La República Bolivariana De Venezuela

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N 5.453 del 24 de Marzo de 2000. Es la norma de mayor jerarquía, por lo tanto todo ente público se encuentran sometidos a las disposiciones y principios consagradas en la misma. Estableciendo en su artículo N° 82. *“...El Estado dará prioridad a las familias y garantizará los medios para que éstas y especialmente las de escasos recursos, puedan acceder a las políticas sociales y al crédito para la construcción, adquisición o ampliación de viviendas.”*

El gobierno venezolano en los últimos años ha implementado estrategias en materia de vivienda en todo el territorio debido al continuo crecimiento de la población. En el transcurrir del tiempo, se ha venido presentando un déficit habitacional lo cual afecta a la mayoría de los ciudadanos de escasos recursos. Conjuntamente con el Órgano Superior del Sistema Nacional de Vivienda y Hábitat, el Estado venezolano garantiza el derecho consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de poseer una vivienda digna y asegura

a la referida población políticas, programas y proyectos en que solventen a corto, mediano y largo plazo su realidad.

3.2.2 Ley Orgánica De La Contraloría General De La República Y Del Sistema Nacional De Control Fiscal

La presente ley fue promulgada según Gaceta Oficial N 37.347 DE fecha 17 de diciembre de 2001 y tiene como objetivo definir las funciones de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, de igual modo establece la participación de los ciudadanos en la realización de actividades de la contraloría. En su artículo 9 hace mención de los órganos, entidades e institutos que se rigen bajo el control, vigilancia y fiscalización de la Contraloría General de la República, como es el caso del Instituto de la vivienda y Equipamiento de las comunidades del estado Nueva Esparta. De igual manera, en su artículo 35 establece que el control interno comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa.

Esto significa que el control interno es un plan en donde se preverán todas las medidas administrativas dentro de la Institución; estableciendo las políticas y procedimientos que persigue la organización con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en la ejecución de las operaciones administrativas y contables y de esta manera estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados.

Por otro lado, en su artículo 37 establece que todo ente público debe elaborar normas que establezcan como deben ser realizadas las actividades, a

quienes deben ser delegadas las responsabilidades y cuáles son los cargos que se encuentran dentro de la Institución, manuales de procedimientos, indicadores de gestión u otros instrumentos que sean necesarios para el buen funcionamiento del sistema de control interno de la organización, garantizando el alcance de los objetivos que se desean lograr.

Luego, en su artículo 39 expresa que los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo específico deberán ejercer vigilancia sobre el cumplimiento y aplicación de las normas constitucionales y legales, de los planes y políticas, y de los instrumentos de control, sobre las operaciones y actividades realizadas por las unidades administrativas y servidores de las mismas, bajo su directa supervisión.

Asimismo, en su artículo 51 indica que quienes administren, manejen o custodien recursos de los entes y organismos señalados en el artículo 9 estarán obligados a formar y rendir cuenta de las operaciones y resultados de su gestión, en la forma, oportunidad y ante el órgano de control fiscal que determine la Contraloría General de la República, debido a que los recursos financieros que se manejan son del estado venezolano, destinados para el beneficio social.

3.2.3 Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario

La Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario regula las condiciones fundamentales de créditos hipotecarios para Vivienda, sea principal o secundaria, con recursos propios de la banca, operadores financieros y otros acreedores particulares a fin de brindar eficaz protección a todas las personas que poseen o solicitan un crédito hipotecario para la construcción, autoconstrucción, adquisición, ampliación o remodelación de vivienda.

*FASE III. BASES TEÓRICAS Y LEGALES ESTABLECIDAS PARA EL
REGISTRO Y CONTROL DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEL
PROGRAMA MI HOGAR ALTERNATIVO APLICADOS EN EL INVIECO*

La ley en sus artículos 5 y 6 establece que un deudor hipotecario, es aquella persona a la que se le ha otorgado un crédito hipotecario para vivienda sobre el mismo bien inmueble, y un Acreedor, son todas aquellas personas naturales o jurídicas otorgantes de créditos hipotecarios para la adquisición, construcción, autoconstrucción, ampliación o remodelación de vivienda. En este orden de ideas, el deudor es la persona que recibirá el crédito para la adquisición de una vivienda en el mercado secundario haciendo de esté, una promesa de pago al acreedor, en este caso el INVIECO.

También, en su artículo 32 y 33 indica, que los deudores hipotecarios amparados por esta Ley tienen el derecho de efectuar en cualquier momento abonos al capital adeudado anticipados, y tendrán la opción de escoger entre la reducción del monto de las cuotas establecidas o la reducción del plazo del contrato. De igual manera los deudores hipotecarios al cancelar el crédito o al efectuar un pago en concepto de amortización deben recibir de las instituciones y acreedores particulares, comprobantes o recibos justificativos del pago con los datos que se requieran.

De igual modo, en su artículo 34 indica, que los beneficiarios de créditos hipotecarios tendrán derecho a conocer el contenido del contrato, la fórmula de cálculo de la tasa de interés social, las comisiones que se generen sobre sus operaciones, los procesos operativos que implican la liquidación, abono, vencimiento, renovación, cobro y amortización que se deriven del crédito, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha prevista para ser otorgado y otra información relevante de su interés.

3.2.4 Decreto N° 6.072, con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat

El presente Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley fue promulgado, según Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.889 Extraordinario de fecha 31 de Julio de 2008 y tiene por objeto regular el Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat, desarrollando las bases, mecanismos, órganos y entes necesarios para garantizar el derecho a una vivienda y hábitat dignos.

De esta manera, en su artículo 66 establece que los que los créditos hipotecarios que se otorguen con recursos de los Fondos a que se refiere este Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley serán garantizados con una hipoteca de primer grado sobre el inmueble objeto del préstamo a favor del Banco Nacional de Vivienda y Hábitat, respaldando de esta manera el crédito en caso del que el beneficiario no cancele.

De igual modo, en su artículo 67 hace referencia de la prohibición de enajenar el inmueble hipotecado sin la autorización del acreedor hipotecario, mientras el préstamo otorgado de conformidad con el presente Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley no haya sido pagado, es decir luego de que exista la hipoteca de primer grado sobre la vivienda, el beneficiario no podrá vender, ceder ni traspasar la vivienda hipotecada sin permiso del acreedor hipotecario.

3.2.5. Resolución N° 10 del Ministerio para la Vivienda y Hábitat

La presente Resolución N° 10 del Ministerio de Vivienda y Hábitat. Publicada en Gaceta Oficial N° 40.115 de fecha 21 de febrero 2013 establece las nuevas condiciones de financiamiento que regirán el otorgamiento de créditos para la Adquisición, Autoconstrucción, Ampliación y Mejora de Vivienda Principal con

recursos provenientes de la Cartera de Crédito Obligatoria en materia de Vivienda, que de forma anual deben cumplir las Instituciones del Sector Bancario. De esta manera en su artículo 2 hace referencia a que el pago cuota mensuales de los créditos hipotecarios no superará el treinta y cinco por ciento (35 %), ni podrá ser menor al cinco por ciento (5 %) del ingreso integral total familiar mensual que se determinará de acuerdo a la sumatoria total de los salarios integrales del solicitante y cosolicitantes del crédito.

3.2.6. Banco Central de Venezuela Aviso Oficial Gaceta Oficial N°39.751

Aviso Oficial en atención a los criterios determinados por el Ministerio de Vivienda y Hábitat mediante Oficios Nos. 1953 y 2104 del 18 de agosto de 2011 y del 5 de septiembre de 2011, se fija lo contenido de la tasa de interés social máxima y de las tasas de interés sociales especiales aplicables a créditos hipotecarios para la adquisición, construcción, autoconstrucción; así como para mejora y ampliación de vivienda principal. (Máxima 11, 42%; Especiales: 4,66%; 6,91% Y 9,16%, entre otros) Gaceta Oficial N°39.751 Del 6 de Septiembre de 2011 República Bolivariana de Venezuela Ministerio Del Poder Popular de Planificación Y Finanzas Banco Central De Venezuela.

- a) Tasa de interés social especial para las familias con ingresos mensuales menores o iguales a cuatro salarios mínimos: cuatro con sesenta y seis por ciento (4,66%).
- b) Tasa de interés social especial para las familias con ingresos mensuales mayores a cuatro salarios mínimos y hasta seis salarios mínimos: seis con noventa y un por ciento (6,91%).
- c) Tasa de interés social especial para las familias con ingresos mensuales mayores a seis salarios mínimos y hasta ocho salarios mínimos: nueve con dieciséis por ciento (9,16%).

FASE III. BASES TEÓRICAS Y LEGALES ESTABLECIDAS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEL PROGRAMA MI HOGAR ALTERNATIVO APLICADOS EN EL INVIECO

Cabe resaltar, que el instituto se rige por esta normativa, tomando en cuenta el ingreso familiar mensual de cada beneficiario para el otorgamiento y pago de las cuotas de los créditos.

Concluida la presente fase, identificadas con las bases teóricas y legales, queda sustentado que todo ente bien sea público o privado deben poseer plasmado los procedimientos que permita la realización y desenvolvimiento correcto y oportuno que se deben llevar a cabo. Sin duda alguna las leyes mencionadas con anterioridad son importantes al momento de su interpretación y posterior implementación.

Fase IV. Procedimientos para el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo aplicados por el INVIECO.

The logo of the Universidad de Occidente is a circular emblem. It features a blue outer ring with the text 'UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE' in gold. Inside the ring is a white compass rose with a star-like center. The text 'Fase IV' is centered above the main title, and 'INVIECO.' is centered below it. The main title is written in a large, black, serif font.

Fase IV

*Procedimientos para el Registro y Control de
los Créditos Hipotecarios del Programa Mi
Hogar Alternativo aplicados en el*

INVIECO.

FASE IV. PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEL PROGRAMA MI HOGAR ALTERNATIVO APLICADOS EN EL INVIECO

La presente fase describe los procedimientos para el registro y control de los créditos hipotecarios del programa mi Hogar Alternativo aplicados en el Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades del estado Nueva Esparta, específicamente las funciones que realiza la Unidad de Crédito y Cobranza para llevar a cabo esta tarea.

4.1 Procedimientos para el Registro y Control en el Otorgamiento y Recaudación de los Créditos Hipotecarios del programa mi Hogar Alternativo

El crédito hipotecario otorgado por INVIECO es un préstamo a largo plazo, que se asigna para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra se sitios, oficinas o locales comerciales, o para libre disponibilidad; en este caso es para adquisición de vivienda en el mercado secundario, quedando de garantía a la Institución la propiedad adquirida, para asegurar el cumplimiento del crédito.

Los plazos a los cuales se otorga estos créditos son de hasta treinta 30 años, lo cual debe ser informado dentro de las características del crédito, debido a que hacen variar los costos y tasas de interés. Para el otorgamiento de créditos el Instituto de Vivienda y Equipamiento de Comunidades (INVIECO), debe llevar a cabo una serie de procedimientos, como son la preselección, selección y cobranza de los créditos hipotecarios que son explicados a continuación:

4.1.1 Procedimientos para la Preselección de Créditos Hipotecarios.

El objetivo fundamental de INVIECO, es el otorgamiento de créditos hipotecarios destinados a la adquisición de vivienda en el mercado secundario. Toda persona que resida en el estado Nueva Esparta tiene derecho a solicitar dicho crédito cumpliendo con los requisitos y recaudos exigidos ya que son indispensables para optar por este tipo de crédito; esta solicitud debe ser consignada personalmente al INVIECO. Así mismo, la institución estará en la obligación de brindar toda la información requerida por el solicitante. Todos los créditos hipotecarios otorgados tendrán como única garantía la hipoteca de primer grado sobre la vivienda adquirida.

El Asistente Administrativo III, solo podrá proceder con la admisión de las solicitudes de créditos cuando verifique que la “Planilla de Solicitud de Crédito Hipotecario” está completamente llena, firmada, fechada y con todos los requisitos y recaudos legalmente exigidos. Los expedientes antes de ingresar a la Unidad de Crédito y Cobranzas deben:

- Ser revisados por el Departamento Legal y solo continúan en trámite los que llevan el aval correspondiente de esta Unidad.
- Deben contener tanto el informe social como el de inspección. El contenido de los mismos deben concordar con la información suministrada por los solicitantes.
- Ser clasificados por la Unidad de Crédito y Cobranzas por programa, municipio, monto y disponibilidad presupuestaria y financiera.

Cuadro 1. Procedimientos para la Preselección de los Créditos Hipotecarios

| | |
|---|--|
| Asistente Administrativo III | <p>1. Recibe y revisa que la planilla esté completamente llena, firmada y fechada. Verifica que cumpla con todos los recaudos exigidos. Si no cumple notifica al solicitante.</p> <p>2. Firma la recepción de la planilla y elabora de manera ordenada el expediente. Folia y registra en libro y en sistema. Remite al Jefe del Departamento de Atención Ciudadana.</p> |
| Jefe del Departamento de Atención Ciudadana | <p>3. Recibe el expediente, revisa, examina y decide:</p> <p>Con observaciones:</p> <p>4. Señala observaciones y notifica al Asistente Administrativo III para su corrección.</p> <p>Sin observaciones:</p> <p>5. Remite por escrito al Jefe del Departamento Legal para su revisión.</p> |
| Jefe del Departamento Legal | <p>6. Recibe, revisa, examina y remite por escrito a Jefe del Departamento de Atención Ciudadana.</p> |
| Jefe del Departamento de Atención Ciudadana | <p>7. Recibe, revisa y decide:</p> <p><i>Expedientes con observaciones:</i></p> <p>8. Señala observaciones y notifica al Asistente Administrativo III para su corrección.</p> <p><i>Expedientes sin observaciones:</i></p> <p>9. Solicita informe de inspección e informe social al Jefe de la Unidad de Inspección y a la Trabajadora Social, respectivamente.</p> |
| Jefe de la Unidad de Inspección/Trabajadora Social | <p>10. Realizan informes y remiten al Jefe del Departamento de Atención Ciudadana.</p> |
| Jefe del Departamento de | <p>11. Recibe, revisa, analiza, verifica que el contenido del informe social y</p> |

Fase IV. Procedimientos para el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo aplicados por el INVIECO.

| | |
|--|---|
| Atención Ciudadana | el de inspección, correspondan con la información suministrada por el solicitante y decide: <i>No corresponde:</i> 12. Rechaza solicitud y ordena archivar expediente. <i>Si corresponde:</i> 13. Anexa al expediente, folia y remite al Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas. |
| Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranza | 14. Recibe, revisa, realiza análisis de crédito y el listado de las solicitudes que cumplen con todos los requisitos y emite informe al presidente. <i>Fin del Procedimiento</i> |

Fuente: Guilarte (2013).

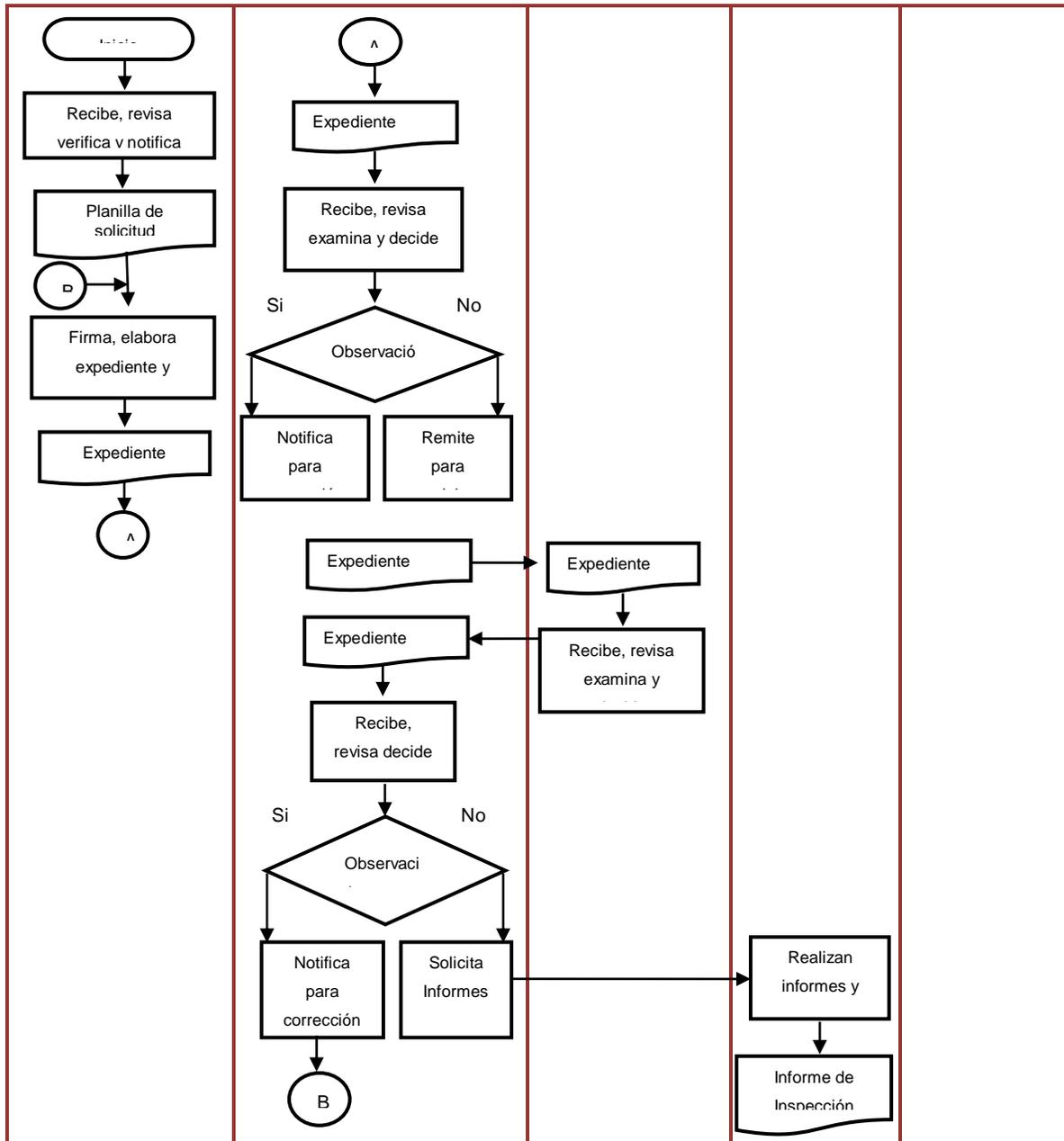
Todo lo mencionado anteriormente en referencia a este procedimiento se presenta en el siguiente flujograma, en el cual se observar gráficamente el procedimiento descrito (Ver flujograma 1).

Fase IV. Procedimientos para el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo aplicados por el INVIECO.

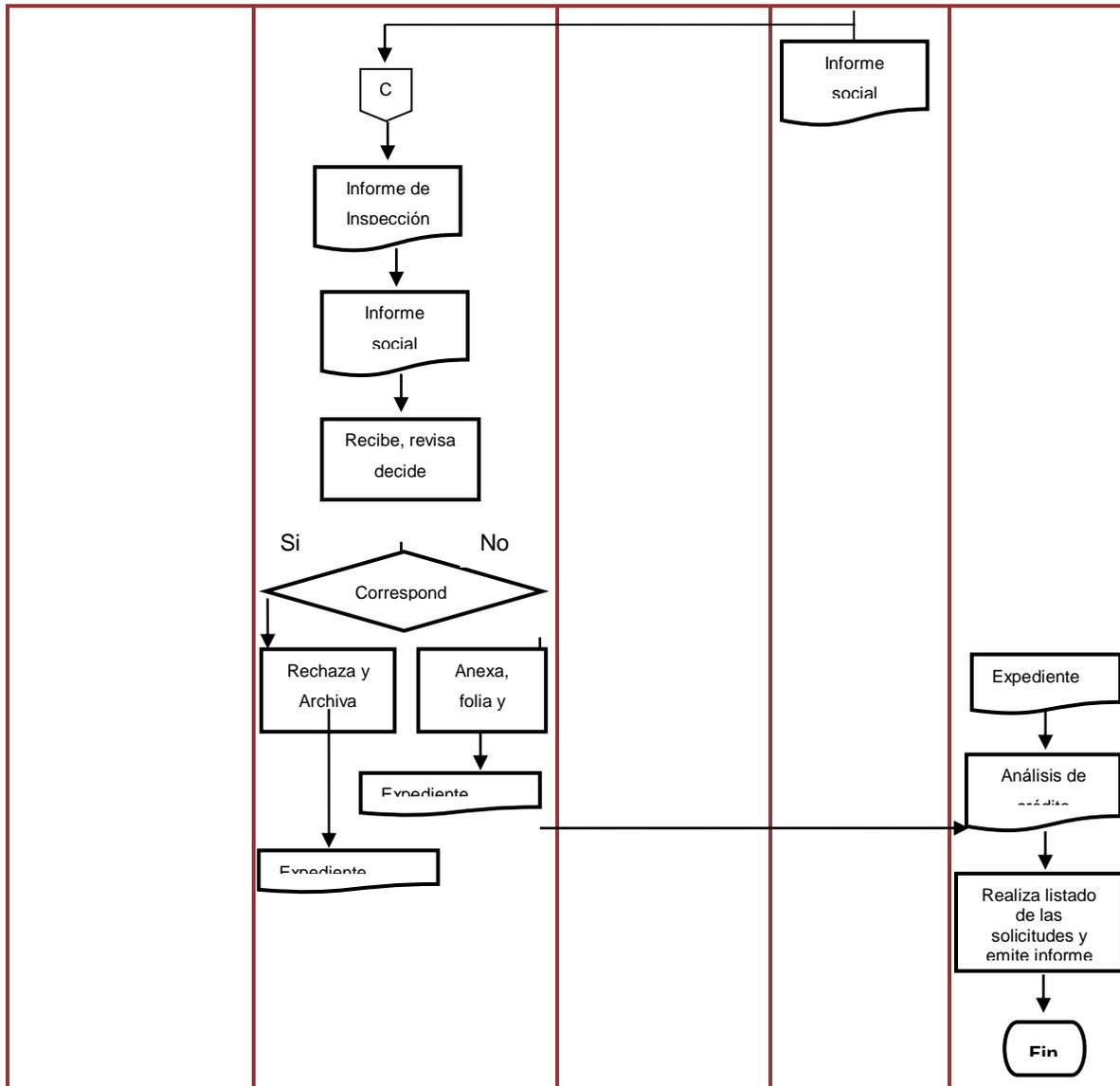
Flujograma 1. Procedimientos para la Preselección De Los Créditos Hipotecarios

| | | | | |
|-------------------------------------|---|------------------------------------|--|---|
| Asistente Administrativo III | Jefe de la oficina de Atención Ciudadana | Jefe del Departamento Legal | Jefe de la Unidad de Inspección/ Trabajadora Social | Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas |
|-------------------------------------|---|------------------------------------|--|---|

Fase IV. Procedimientos para el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo aplicados por el INVIECO.



Fase IV. Procedimientos para el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo aplicados por el INVIECO.



Fuente: Guilarte (2013).

4.1.2 Procedimientos para la Selección Créditos Hipotecarios.

Fase IV. Procedimientos para el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo aplicados por el INVIECO.

Este procedimiento comprende la realización del listado definitivo de los beneficiarios del crédito hipotecario para adquisición de vivienda en el mercado secundario, lo cual contempla la redacción del documento hasta su protocolización y entrega de los cheques. El instituto asigna el monto para la adquisición de la vivienda, en este caso como política del mismo, son setenta mil bolívares (Bs. 70.000) por beneficiario, el cual no podrá excederse del monto máximo para otorgar el crédito, es de mencionar que no existe nada normativo en lo que respecta al máximo monto. El listado preliminar debe ser remitido a la Unidad de Crédito y Cobranzas para distribuir el monto total asignado al programa Mi Hogar Alternativo equitativamente por municipio, garantizando igualdad en el estado Nueva Esparta.

La tasa de interés y el porcentaje de cuota máxima varían en función del ingreso mensual del grupo familiar y vienen determinados por el ente regulador en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Asimismo el INVIECO establece como máximo un plazo de treinta (30) años para el pago del crédito a otorgar por el Consejo Directivo se ubicarán dentro de lo establecido en la misma normativa.

El presidente de INVIECO recibe, revisa, analiza y elabora el listado definitivo de los beneficiarios que optaran a los créditos hipotecarios y lo remite al Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranza para notificarle y autorizarlo de esta manera quienes son los beneficiarios; una vez autorizada la aprobación del crédito hipotecario se inicia la protocolización del mismo en un documento que debe ser legalizado en el registro subalterno, en el cual se especificarán detalladamente el monto, las condiciones y el régimen jurídico aplicable, reservándose expresamente las prerrogativas que a favor de la administración pública hubiere,

según el caso. Igualmente los gastos de protocolización de los documentos, serán cancelados exclusivamente por los beneficiarios de los créditos.

Los beneficiarios seleccionados suscriben en la Jefatura de Créditos y Cobranza, el plan o tabla de amortización por el cual se registrarán los pagos. Asimismo, es notificado de las condiciones del crédito, fecha tentativa para la entrega del documento para su registro, pago de aranceles, entidad bancaria y número de cuenta y cualquier otra que se considere necesaria. Una vez que el documento de crédito sea firmado por el presidente de INVIECO, debe ser entregado a la institución para que el Jefe del Departamento de Administración realice la imputación en el presupuesto de la partida de egreso y verifica los cargos a la cuenta banco para descontar el monto del crédito otorgado, luego procede a firmar los cheques de manera que el Presidente efectúe la entrega del mismo en un acto público.

Caso Práctico. Cálculo de las cuotas financieras a pagar mensualmente por beneficiarios de un crédito hipotecario del programa “Mi Hogar Alternativo”.

Se otorga un crédito al señor Alberto Rosal, CI: 5.475.957, para la adquisición de una vivienda en el mercado secundario, el mismo cumple con todos los requisitos exigidos por el Instituto de la Vivienda y Equipamiento de comunidades como lo son:

Para vendedor:

- Fotocopia de la cédula de identidad del propietario de la vivienda a comprar y su conyugue y/o poder registrado.
- Original de opción de compra-venta notariada.

Fase IV. Procedimientos para el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo aplicados por el INVIECO.

- Copia del certificado de inscripción en el registro de Información Fiscal (R.I.F) vigente.
- Copia del documento de propiedad debidamente registrado de la vivienda ofertada.
- Original de certificación de gravamen de la vivienda a comprar, correspondiente a los últimos diez (10) años o de acuerdo a la data del inmueble.
- Fotos de la vivienda.
- Croquis de ubicación de la vivienda y planos de la misma.
- Solvencia Municipal (copia).
- Ficha catastral (copia).
- Fotocopia de un recibo de luz o teléfono de la vivienda a adquirir.
- Permiso de habitabilidad en caso de viviendas de ventas primarias.

Para Comprador:

Requisitos:

- Ser venezolano, mayor de edad con un mínimo de cinco (05) años residenciado en el Estado Nueva Esparta. En caso de ser extranjero, deberá haber adquirido legalmente la residencia, permaneciendo en el Estado Nueva Esparta por un periodo ininterrumpido no inferior a cinco (05) años y ser padre o madre de un hijo venezolano.
- No ser propietario de una vivienda ni su conyugue o conviviente.
- Estar afiliado al Fondo de Ahorro Obligatorio o Voluntario para la vivienda (FAOV), en condición de activo y contar con doce (12) aportes que hayan sido efectuados en un lapso mínimo de doce (12) meses, sea continuo o no.

Fase IV. Procedimientos para el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo aplicados por el INVIECO.

- Los ingresos mensuales del grupo familiar deben ubicarse dentro del rango establecido por el ente regulador.
- La solicitud podrá realizarla un grupo máximo de tres (03) co-solicitantes, de la siguiente manera: a) un (01) solicitante, b) una comunidad conyugal o concubinaria y c) una comunidad conyugal o concubinaria con un familiar hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
- Tener capacidad comprobada para cubrir las cuotas derivadas del crédito hipotecario solicitado.
- Cualquier otro que establezca la ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat o el Ministerio con competencia en dicha materia, mediante publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Recaudos:

- Planilla de solicitud completamente llena firmada por solicitante o co-solicitante.
- Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante o los co-solicitantes, (vigentes).
- Copia del certificado de inscripción en el registro de Información Fiscal (R.I.F) vigente.
- Acta de matrimonio, carta de soltería o de concubinato, sentencia de divorcio; copia de la partida de nacimiento de los hijos y/o cedula de identidad.
- Original de constancia de residencia (Prefectura).
- Original de constancia de trabajo del solicitante y/o co-solicitantes, cuya fecha de emisión no sea mayor de tres (03) meses, en la cual se indica específicamente: nombre y apellidos, cargo, antigüedad, ingreso total

Fase IV. Procedimientos para el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo aplicados por el INVIECO.

mensual, dirección y teléfono del trabajador. Dicha constancia debe contener el número del RIF y sello húmedo de la empresa.

- Declaración jurada de no poseer vivienda principal, tanto del solicitante como de los co-solicitantes.
- Balance y Certificación de Ingresos elaborado y visado por un Contador Pública colegiado cuando el solicitante y/o el co-solicitante trabajan en forma independiente.
- Referencias bancarias, comerciales y personales (opcional).
- Solvencia del Fondo de Ahorro Obligatorio o Voluntario (FAOV)
- Fotos y croquis de ubicación de la vivienda, por lo que se procede a realizar un escenario de crédito, para calcular la cuota financiera que debe cancelar mensualmente, así como también el cálculo de los intereses de cada cuota.

Datos:

Préstamo: 70.000,00 Bs.

Ingreso mensual: 3500,00 Bs.

Plazo de pago: 20 años/ 240 cuotas

Tasa de interés: 4,66% = 0,003716666667

Para el cálculo de la cuota financiera se utiliza la siguiente ecuación:

$$\text{Cuota Financiera} = \frac{r \times \text{prestam}}{1 - (1 + r)^{-n}}$$

Sustituyendo los datos en la ecuación se tiene:

$$\text{Cuota Financiera} = \frac{0,003883333333 \times 70.000\text{Bs}}{1 - (1 + 0,003716666667)^{-240}}$$

Fase IV. Procedimientos para el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo aplicados por el INVIECO.

Luego se obtiene:

$$\text{Cuota Financiera} = \frac{271,833333}{0,605523234} = 448,92\text{Bs}$$

Siendo el valor de cuota de 448,92Bs.

Calculo de interés

La ecuación para calcular los intereses correspondientes cuotas es la siguiente:

$$\text{Interes} = \frac{\text{Capital} \times \text{tasa} \times \text{tiempo}}{360 \text{ días}}$$

Luego, sustituyendo en la ecuación se obtiene

$$\text{Interes} = \frac{70.000,00\text{Bs} \times 4,66\% \times 20}{360 \text{ días}} = 181,22\text{Bs.}$$

Por último, el valor del interés por cuota es de 181,22Bs.

Cuadro 2. Procedimientos para la Selección de los Créditos Hipotecarios

| | |
|---|---|
| Presidente | 1. Recibe, revisa, analiza, elabora listado definitivo de créditos aprobados, y remite con todos los expedientes al Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas. |
| Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas | 2. Recibe, revisa, conforma, folia, notifica a los beneficiarios y remite expedientes al Jefe de Departamento |

Fase IV. Procedimientos para el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo aplicados por el INVIECO.

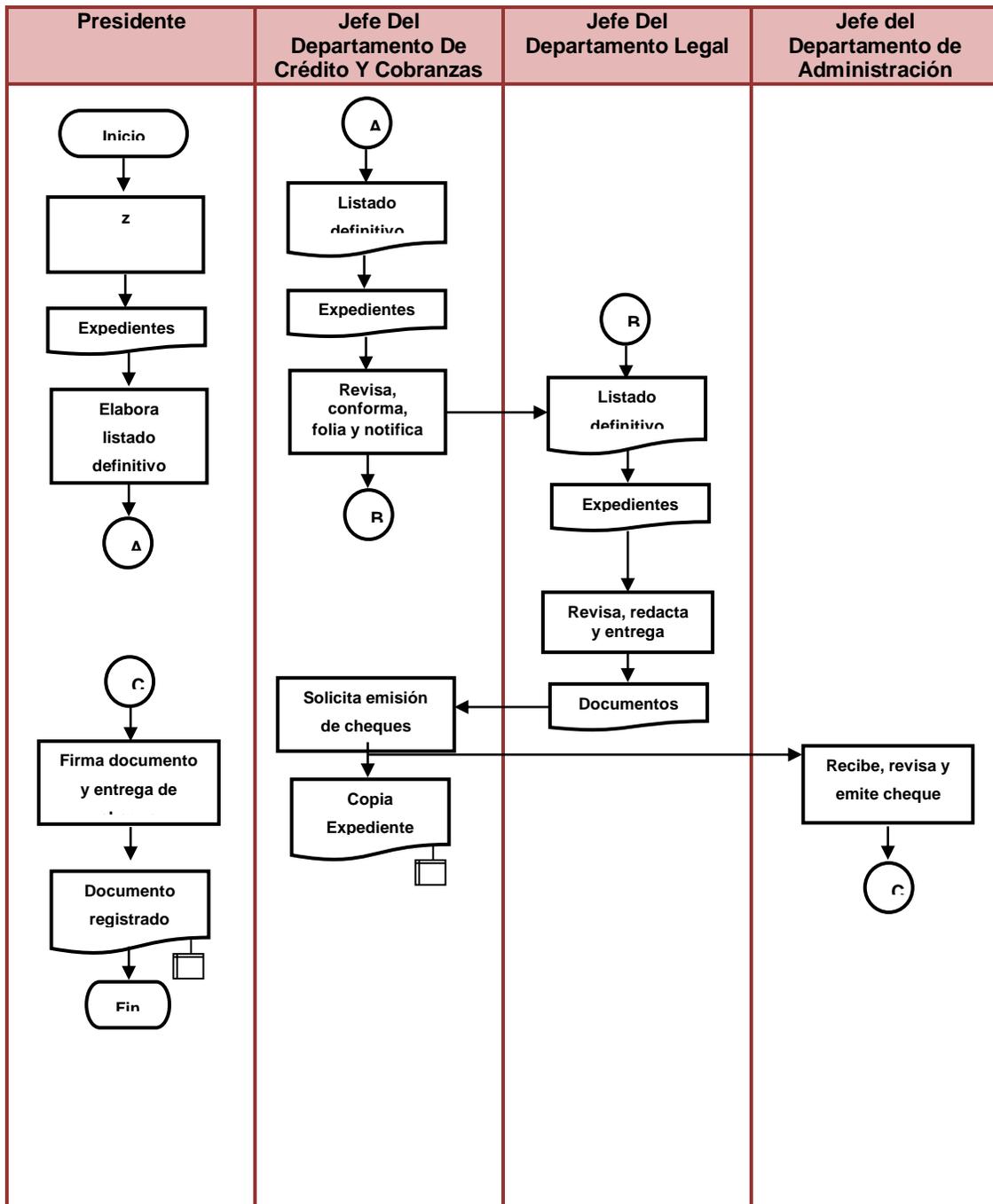
| | |
|---|--|
| | Legal para la redacción de los documentos. |
| Jefe del Departamento Legal | 3. Recibe, revisa, procede con redacción de los documentos y hace entrega a los beneficiarios de los créditos para su protocolización. |
| Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas | 4. Recibe de los beneficiarios la fecha de protocolización, solicita al Jefe del Departamento de Administración la emisión del cheque con previa autorización del presidente y archivan una copia del expediente para control interno. |
| Jefe del Departamento de Administración | 5. Recibe, revisa y procede con la emisión del cheque, así como también con los respectivos registros contables. |
| Presidente | 6. Firma documento de crédito en el registro subalterno correspondiente y hace entrega del cheque. Recibe documento original debidamente registrado y remite al Jefe del Departamento de Administración para archivar. |

Fin del Procedimiento

Fuente: Guilarte (2013).

Todo lo mencionado anteriormente en referencia a este procedimiento se presenta en el siguiente flujograma, en el cual se observa gráficamente el procedimiento descrito (Ver flujograma 2).

Flujograma 2. Procedimientos para la Selección de los Créditos Hipotecarios



Fuente: Guilarte, C. (2013).

4.2 Procedimientos para la Cobranza de los Créditos Hipotecarios Otorgados para la Adquisición de Vivienda en el Mercado Secundario

Los beneficiarios de créditos habitacionales otorgados por el Instituto de Vivienda y Equipamiento de Comunidades del estado Nueva Esparta (INVIECO), deben iniciar los pagos correspondientes treinta (30) días después de la fecha de Protocolización del documento. El pago de las cuotas de los créditos otorgados se realizan a través de las cuentas bancarias que así determine el Departamento de Administración del INVIECO en el estado Nueva Esparta.

Una vez que el beneficiario realice el depósito en la cuenta del Instituto, está en la obligación de presentar el comprobante ante el Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas, de inmediato éste proceda a elaborar el recibo de pago, asimismo registra en el libro diario la operación y en el cuadro de cobranza realizado en Excel todos los pagos que ingresaron a la cuenta de la institución, luego realiza mensualmente una conciliación bancaria para determinar el monto de la recaudación hasta ese momento, ésta información es enviada al Departamento de Administración para que de esta manera se incremente la partida presupuestaria, para la asignación de posibles nuevos créditos

El Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas, debe velar por el registro de los depósitos realizados por los beneficiarios, con el fin de estar al día y debe llevar un registro continuo de las gestiones realizadas con cada uno de los beneficiarios en su tiempo de pago, este se realiza en una tabla de amortización ver (Figura 4). De igual manera el Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas debe realizar seguimiento a los beneficiarios de créditos, a fin de gestionar la cobranza cuando exista atraso en el pago de más de una (3) cuota.

Fase IV. Procedimientos para el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo aplicados por el INVIECO.

En el caso de no localizar al beneficiario en más de cuatro (4) oportunidades vía telefónica en un lapso de dos (2) meses debe enviar una notificación escrita al beneficiario. El cual, el mismo asiste, cancela o acuerda un convenio de pago. En aquellos casos que no sea legalmente viable la recuperación del crédito, con sus respectivos intereses de mora, bien sea por decisión firme de un tribunal, desastre natural, fuerza mayor debidamente comprobada o cualquier otra establecida en la normativa legal, será declarada como pérdida total, para ello se procederá a elaborar el respectivo informe y su posterior revisión para los fines legales correspondientes para ello se realiza el informe y se notifica al Presidente y a la Unidad de Crédito y Cobranza.

Una vez que el beneficiario culmine el proceso de pago del crédito, se deberá generar el documento de liberación de hipoteca de primer grado, quedando el inmueble libre de la hipoteca.

Cuadro 3. Procedimientos para la cobranza de los Créditos Hipotecarios

| | |
|---|---|
| Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas | 1. Realiza seguimiento a través de llamadas telefónicas a fin gestionar cobranza a los beneficiarios de créditos con atraso en el pago de más de una (01) cuota y notifica al Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas. 2. Redacta notificación escrita a los beneficiarios de créditos. Se complementa con la “Elaboración y Envío de Comunicaciones” |
| Beneficiario | 3. Recibe notificación, relación de pago y monto. Procede con el pago de las cuotas vencidas o acuerda convenio de pago y remite comprobantes bancarios al Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas. |
| Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas | 4. Recibe comprobantes bancarios del beneficiario y entrega los respectivos |

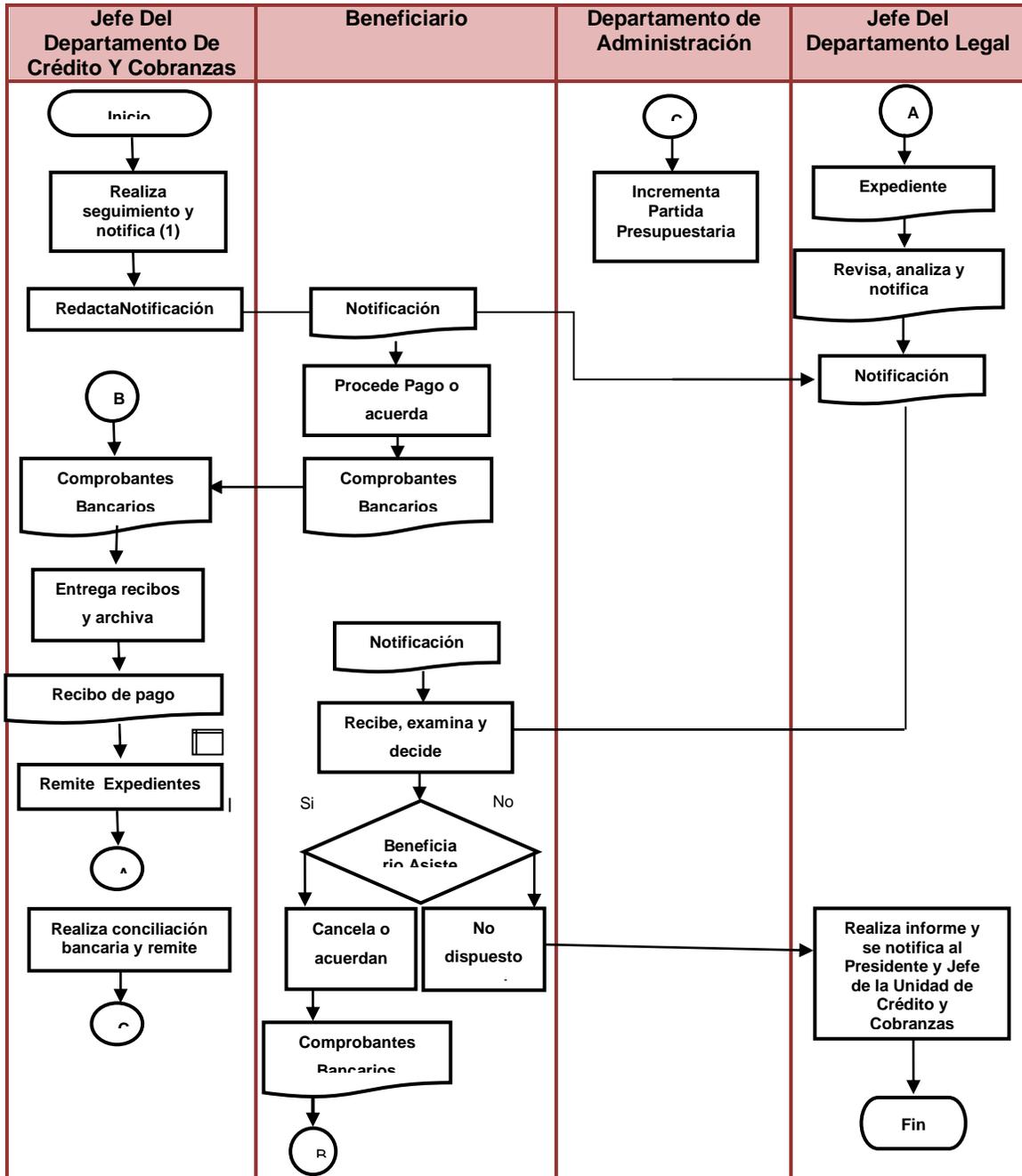
Fase IV. Procedimientos para el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del Programa Mi Hogar Alternativo aplicados por el INVIECO.

| | |
|---------------------------------------|---|
| | <p>recibos de pago. Registra y archiva en el expediente de control.</p> <p>5. Realiza mensualmente una conciliación Bancaria para determinar el monto de la recaudación hasta ese momento y envía la información al Departamento de Administración.</p> <p>6. Remite por escrito al Jefe de Departamento Legal los expedientes de aquellos beneficiarios de créditos con más de tres (03) cuotas vencidas y que no atendieron las notificaciones.</p> |
| Departamento de Administración | 7. Recibe la información de la conciliación bancaria y procede a incrementar la partida presupuestaria, para la asignación de posibles nuevos créditos. |
| Jefe del Departamento Legal | 8. Recibe, revisa, analiza, notifica a los beneficiarios de la obligación de comparecer ante la Departamento Legal, indicándoles el día y hora de entrevista: |
| Beneficiario | <p>9. Recibe notificación, examina y decide <i>Beneficiario Asiste:</i></p> <p>10. Cancela o acuerda convenio de pago, va paso No. 3. <i>Beneficiario No Asiste:</i></p> <p>11. Se considera que no está dispuesto a cancelar deuda.</p> |
| Jefe del Departamento Legal | <p>12. Procederá a elaborar el respectivo informe y su posterior revisión para los fines legales correspondientes. Se informa al Presidente y al Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas.</p> <p style="text-align: right;"><i>Fin del Procedimiento</i></p> |

Fuente: Guilarte (2013).

Todo lo mencionado anteriormente en referencia a este procedimiento se presenta en el siguiente flujograma, en el cual se observa gráficamente el procedimiento descrito (Ver flujograma 3)

Flujograma 3. Procedimientos para la Cobranza de los Créditos Hipotecarios



Fuente: Guilarte (2013).

*Fase V: Comparación de los Procedimientos
para el Registro y Control de los Créditos
Hipotecarios del programa Mi Hogar
Alternativo, aplicados en el INVIECO, con
lo establecido en las bases teóricas y legales
vigentes.*

FASE V: COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEL PROGRAMA MI HOGAR ALTERNATIVO, APLICADOS EN EL INVIECO, CON LO ESTABLECIDO EN LAS BASES TEÓRICAS Y LEGALES

Los cuadros comparativos que se presentan a continuación, reflejan el análisis de los procedimientos de registro y control para el otorgamiento y cobranza de créditos hipotecarios aplicados en el INVIECO. Estos cuadros permiten mostrar la comparación de las bases teóricas y legales establecidas, con los procedimientos aplicados en la Unidad de Crédito y Cobranza de INVIECO con el fin de analizarlos y responder a interrogantes tales como: ¿Que procedimientos se están llevando adecuadamente? ¿Cuáles presentan fallas? ¿Qué medidas de control deben tomarse en cuenta para fortalecer los procedimientos desarrollados por la Unidad de Crédito y Cobranza de la Institución?

De igual manera, en esta fase se presenta un cuadro de dos columnas, donde la primera columna describe las bases teóricas y legales referidas al registro y control de los créditos hipotecarios y en la segunda columna se efectúa un análisis comparativo de las actividades realizadas por el INVIECO; señalando si las mismas son aplicadas o no de acuerdo a las observaciones hechas durante el periodo de pasantías.

5.1 Análisis de los Procedimientos en el Registro y Control de los Créditos Hipotecarios del programa Mi Hogar Alternativo aplicados en el INVIECO, con los aspectos teóricos.

Cuadro 4. Comparación entre los procedimientos para el registro y control de los créditos hipotecarios del programa Mi Hogar Alternativo aplicados en el INVIECO, con los aspectos teóricos.

| Instituto de Vivienda y equipamiento de comunidades del estado Nueva Esparta | |
|---|--|
| Lo establecido | Situación observada |
| Procedimientos | |
| <p>Según Gómez (1997:53) un procedimiento “es una serie de actividades u operaciones ligadas entre sí por un conjunto de empleados, ya sea dentro de un mismo departamento o abarcando varias direcciones de una dependencia para obtener el resultado que se desea”.</p> <p>Por otra parte, Álvarez (2006:35) define procedimiento como “la guía detallada q muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo.</p> | <p>La institución para llevar a cabo las operaciones asociadas al procedimiento de otorgamiento y cobranzas de los créditos, realiza de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria, un conjunto de pasos con la finalidad de lograr los fines determinados por la misma de manera eficiente y sin error alguno.</p> |
| Tipos de Procedimientos | |
| <p>Los Procedimientos Contables según Catacora (1997:71), dice :“Dentro del Ciclo de Operaciones de una Empresa, se definen los Procedimientos Contables, como todos aquellos procesos, secuencias de pasos e instructivos que se utilizan para el Registro de las Transacciones u Operaciones que realizan la Empresa en los Libros de Contabilidad”.</p> | <p>Los procedimientos contables comienzan en el departamento de administración en el momento que es otorgado el crédito, imputando de esta manera en el presupuesto la partida del egreso y emiten el cheque con previa autorización del presidente del Instituto, registrándolo en sus respectivos libros, una vez que los beneficiarios realizan el pago de las cuotas acordadas, el jefe de la Unidad de Crédito y Cobranza</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Los Procedimientos Administrativo los define Gómez, (1993:3) como: <i>“Norma detallada de comportamiento a la cual deben administrarse o adecuarse todos los elementos y recursos para que el sistema en su conjunto, funcione con eficiencia”</i>.</p> | <p>registra los mismos en el sistema para tener un control. Mensualmente el Dpto. de Administración realiza una conciliación bancaria y determinar la recaudación hasta el momento, registrando los cargos hechos contra la partida presupuestaria.</p> <p>El INVIECO cumple con los procedimientos contables tal como se especifico con anterioridad, desarrollando la secuencia de pasos registrando sus transacciones en los libros contables.</p> <p>El INVIECO cumple con los procedimientos administrativos llevando a cabo las normas establecidas por la Institución.</p> |
| <p>Registro Contables</p> | |
| <p>Al respecto Redondo (1997:170), plantea que: <i>“... toda operación que afecte o pueda afectar transformar o modificar el patrimonio, se registrara en contabilidad en sus correspondientes cuentas”</i>.</p> | <p>En el INVIECO, específicamente en el Departamento de Administración se realiza el registro contable al momento de la imputación del crédito y se verifican los cargos a la cuenta Banco para descontar el monto del crédito otorgado. Por otra parte, al ingresar los pagos realizados por los beneficiarios se incrementa la partida presupuestaria, para la asignación de posibles nuevos créditos. Es decir, se efectúa un registro administrativo al control de los pagos del crédito que realiza cada beneficiario para constatar su estado de cuenta.</p> <p>Por lo antes mencionado la Institución cumple con los registros contables, de acuerdo a lo descrito por el autor.</p> |

| Control Interno | |
|---|---|
| <p>Según Catacora (1.997: 238) <i>“es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no”</i>.</p> <p>Así mismo Carvallo y Reyes (1.992: 75) señalan que el control interno: <i>“Comprende las funciones, tareas y objetivos inherentes a la previsión, vigilancia y fiscalización de las actividades económicas en un organismo determinado, comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de la política prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados”</i>.</p> | <p>La Institución en el otorgamiento y cobranza de los crédito hipotecarios, lleva a cabo controles internos con la finalidad de constatar que parte del presupuesto fue causado, así como también, del total del dinero que se ha recaudado a medida que los beneficiarios cancelan las cuotas correspondientes a su crédito. Sin embargo se debe mejorar dichos controles internos para que las actividades se realicen eficientemente.</p> |
| Tipos de Control Interno | |
| <p>Pérez (2004:31) conceptualiza lo siguiente: <i>“Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que conciernen, principalmente, a la eficiencia operacional y a la adhesión a las políticas administrativas y, por lo general, se relacionan en forma</i></p> | <p>En la Institución existe un control administrativo que tiene como objetivo principal, establecer los planes de la organización, métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones de acuerdo a las políticas gerenciales.</p> |

indirecta con los registros financieros“.

Pérez (2004:31) Los controles contables comprenden: “El plan de organización y todos los métodos y procedimientos que se relacionan directa y principalmente con la salvaguarda de los activos y la eficacia de los registros financieros. Incluyen por lo general, los sistemas de aprobación y autorización, separación de tareas respecto al registro en auxiliares e informes contables relacionados con las operaciones, la custodia de los activos y los controles físicos de éstos“.

Por otra parte, también se realiza el control contable, el cual tiene relación directa sobre los montos de las partidas presupuestarias asociadas a los créditos hipotecarios, e incide en las cifras descritas en los estados financieros, e incluye al menos los métodos y procedimientos que tienen que ver con la cobranza de los créditos hipotecarios y se asegura la exactitud de los registros financieros.

Al comparar los procedimientos para el registro y control de los créditos hipotecarios del programa Mi Hogar Alternativo aplicados en el INVIECO, con las bases teóricas sustentadas por diferentes autores, se puede apreciar, que los procedimientos planteados por estos, son aplicados en la práctica de la Institución.

Cabe destacar, toda organización para que funcione de manera eficiente debe poseer un plan organizacional, ya que constituye un elemento significativo. En este sentido, se aprecia que la institución lo posee, ya que para realizar sus operaciones lleva a cabo una serie de procedimientos, tanto administrativos como contables, de esta manera aseguran que se realicen las actividades adecuada apegada a la eficiencia y eficacia. Por ello la Institución establece reglas para el control interno que permita el buen funcionamiento de las actividades que se realizan en la misma, de igual forma establece responsabilidades a cumplir por cada empleado para así obtener los objetivos de la organización.

5.2. Análisis de los procedimientos para el registro y control en el otorgamiento y recaudación de los créditos hipotecarios el INVIECO, con las bases legales vigentes

A continuación se ilustra un cuadro de dos columnas, donde la primera columna describirá las bases legales con que se rige la institución para el registro y control en el otorgamiento y cobranza de los créditos hipotecarios y en la segunda columna se describirán las actividades q realiza el instituto y las observaciones realizadas durante las pasantías, comparándolas con las leyes q lo regulan.

Cuadro 5. Comparación entre los procedimientos del registro y control de los créditos hipotecarios del programa Mi Hogar Alternativo aplicados en el INVIECO, con las bases legales vigentes

| Bases Legales | Situación observada |
|---|---|
| Constitución de la República Bolivariana de Venezuela | |
| <p>Artículo 82. "...El Estado dará prioridad a las familias y garantizará los medios para que éstas y especialmente las de escasos recursos, puedan acceder a las políticas sociales y al crédito para la construcción, adquisición o ampliación de viviendas.</p> | <p>El instituto cumple a cabalidad con lo establecido, ya que dan prioridades aquellas personas de bajos recursos y de urgente necesidad para la adquisición de viviendas en el mercado secundario siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos por INVIECO.</p> |

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal

Artículo 35. El control interno comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa.

Artículo 37. Cada entidad del sector público elaborará, en el marco de las normas básicas dictadas por la Contraloría General de la República, las normas, manuales de procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos o métodos específicos para el funcionamiento del sistema control interno.

El INVIECO cumple de forma efectiva con lo establecido, ya que cuenta con un Departamento de auditoría interna y posee un plan organizacional al que se deben ajustar los empleados para realizar las actividades

Ley Especial de Protección al Deudor Hipotecario

Artículo 5. Se entenderá a los efectos de esta Ley por deudor hipotecario, aquella persona a la que se le ha otorgado un crédito hipotecario para vivienda sobre el mismo bien inmueble, por una Institución o un Acreedor Particular.

Artículo 6. A los efectos de esta Ley, se entenderá por Acreedor Particular, a todas aquellas personas naturales o jurídicas otorgantes de créditos hipotecarios para la adquisición, construcción, autoconstrucción,

El deudor hipotecario se encuentra representando por todas las personas beneficiadas con los créditos hipotecarios y la figura del acreedor hipotecario lo representa el INVIECO que es el instituto que otorga el crédito.

La Institución cumple a cabalidad con lo establecido, ya que los deudores hipotecarios pueden hacer abonos al

ampliación o remodelación de vivienda.

Artículo 32: Los deudores hipotecarios amparados por esta Ley tienen el derecho de efectuar en cualquier momento abonos al capital adeudado, aun cuando no hayan sido estipulados en la relación contractual, de conformidad con lo establecido en el artículo 97 de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

No serán objeto de cláusula penal, cobro de comisiones ni devengarán ninguna clase de comisión, los abonos anticipados al capital adeudado efectuado por el deudor.

En el caso de efectuarse abonos anticipados al capital adeudado, el deudor tendrá la opción de escoger entre la reducción del monto de las cuotas establecidas o la reducción del plazo del contrato.

Artículo 33: Los deudores hipotecarios al cancelar el crédito o al efectuar un pago en concepto de amortización deben recibir de las instituciones y acreedores particulares, comprobantes o recibos justificativos del pago, donde se especifique: intereses, seguros y comisiones aplicadas por servicios prestados, así como la parte del importe destinado a la amortización del capital.

Artículo 34: Los beneficiarios de créditos hipotecarios tendrán derecho a conocer el contenido del contrato, la fórmula de cálculo de la tasa de interés social, las comisiones que se generen sobre sus operaciones, los procesos operativos que implican la liquidación,

capital o pagos anticipados en los cuales tienen la opción de escoger entre la reducción del monto de las cuotas establecidas o la reducción del plazo del contrato.

Tal como lo establece el artículo, una vez que el deudor hipotecario realiza el depósito en la cuenta del Instituto, está en la obligación de presentar el comprobante ante el Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas, de inmediato éste procede a elaborar el recibo de pago que tiene inmerso todos los requerimientos exigidos por la ley.

Una vez que el Instituto selecciona los beneficiarios para los créditos hipotecarios el Jefe de la Unidad de Crédito y Cobranza está en la obligación de informar todo el contenido del contrato, especificándole el monto de cuota según la tasa de interés, el banco en el cual va hacer efectivo los pagos y otra información relevante de su interés de esta manera cumple con la normativa

| | |
|---|--|
| <p>abono, vencimiento, renovación, cobro y amortización que se deriven del crédito, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha prevista para ser otorgado.</p> | |
| <p>Decreto N° 6.072, Con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat</p> | |
| <p>Artículo 63. Las cuotas mensuales para el pago de los préstamos hipotecarios otorgados conforme a este Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley podrán variar entre un cinco por ciento (5%) y veinte por ciento (20%) del ingreso total mensual familiar y, en ningún caso, la sumatoria de la amortización de capital y pago de intereses podrá exceder de un veinte por ciento (20%) del ingreso total mensual familiar.</p> <p>Artículo N° 66. Los préstamos que se otorguen con recursos de los Fondos a que se refiere este Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley serán garantizados con una hipoteca de primer grado sobre el inmueble objeto del préstamo a favor del Banco Nacional.</p> | <p>Esta disposición es cumplida a cabalidad por la Institución ya que ningún beneficiario cancela cuotas superiores a lo acordado según los cálculos realizados en el escenario de crédito.</p> <p>La Institución cumple a cabalidad con lo establecido, ya que al momento de otorgar los créditos hipotecarios la misma tiene como garantía una hipoteca de primer grado sobre el bien.</p> |
| <p>Resolución N° 10 del Ministerio para la Vivienda y Hábitat</p> | |
| <p>Artículo N° 2: La cuota mensual para el pago de los créditos no superará el 35%, ni podrá ser menor al 5% del ingreso integral total familiar mensual.</p> <p>El ingreso total familiar mensual, se</p> | <p>En el presente año la Institución tomará en consideración este cambio para los futuros créditos hipotecarios que se fueren a otorgar.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>determinará de acuerdo a la sumatoria total de los salarios integrales del solicitante y cosolicitantes del crédito.</p> | |
| <p>Banco Central de Venezuela Gaceta Oficial N°39.751</p> | |
| <p>Tasas Máximas de Interés Social Crédito Hipotecarios</p> <p>a) tasa de interés social especial para las familias con ingresos mensuales menores o iguales a cuatro salarios mínimos: cuatro con sesenta y seis por ciento (4,66%); o sea montos menores o iguales a bs. 6.192,84.</p> <p>b) tasa de interés social especial para las familias con ingresos mensuales mayores a cuatro salarios mínimos y hasta seis salarios mínimos: seis con noventa y un por ciento (6,91%); o sea montos mayores a Bs.6.192, 84 hasta Bs. 9.289,26.</p> <p>c) Tasa de interés social especial para las familias con ingresos mensuales mayores a seis salarios mínimos y hasta ocho salarios mínimos: nueve con dieciséis por ciento (9,16%); o sea montos mayores a Bs. 9.289,26 hasta Bs.12.385, 68.</p> | <p>El instituto aplica las tasas máximas establecidas por el Banco Central de Venezuela. A las familias con ingresos menores o iguales a cuatro (4) salarios mínimos el cuatro con sesenta y seis centésimas por ciento (4,66%); a las familias con ingresos mensuales mayores a cuatro salarios mínimos y hasta seis salarios mínimos aplica el seis con noventa y un centésimas por ciento (6,91%); y alas familias con ingresos mensuales mayores a seis salarios mínimos y hasta ocho salarios mínimo, aplica el nueve con dieciséis centésimas por ciento (9,16%), por lo cual, se rige por la normativa aplicando las tasas de interés social, según el nivel de ingreso de cada familia para el otorgamiento y pago de las cuotas de los créditos.</p> |

En los cuadros anteriores, se pudo observar que la Institución cumple con lo establecido en las leyes en materia de vivienda, por lo tanto se encuentra ajustado al marco legal, en el desarrollo de los procedimientos realiza los pasos para el otorgamiento de créditos hipotecarios según las normativas vigentes.

No obstante, es necesario precisar que la cobranza de los créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda en el mercado secundario, presenta

fallas porque los beneficiarios se atrasan con el pago de las cuotas mensuales acordadas en el contrato de formalización del mismo, lo que debería generar intereses de mora, sin embargo, por política del Instituto la cual no está plasmada en una normativa, no cobran dichos intereses, lo que trae como consecuencia que los beneficiarios no se preocupan por realizar el pago ya que las cuotas no tienen alguna variación y se observó que algunos después de la formalización no han realizado ningún pago, también se observó que el INVIECO no realiza actividades de cobranzas que le permitan incrementar la recaudación, sino que efectúan esporádicamente llamados por vía telefónica para saber las causas del atraso de cada uno de los beneficiarios, siguiendo las normativas internas.



Conclusiones

CONCLUSIONES

Una vez analizados los procedimientos para el registro y control en el otorgamiento y cobranza de los créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda en el mercado secundario, aplicados por la Unidad de Crédito y Cobranza, se concluye:

- El INVIECO procede al otorgamiento de los créditos hipotecarios de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria realizando un conjunto de procedimientos administrativos como contables con la finalidad de lograr los fines determinados por la misma, para esto establece los planes, métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones de acuerdo a las políticas gerenciales.
- El INVIECO en el otorgamiento de los créditos hipotecarios, lleva a cabo controles internos para constatar que parte del presupuesto fue causado y para verificar el total del dinero que se ha recaudado a medida que los beneficiarios cancelan las cuotas correspondientes a su crédito y se asegura la exactitud de los registros financieros.
- El INVIECO aplica las tasas máximas establecidas por el Banco Central de Venezuela según el nivel de ingreso de cada familia para el otorgamiento y pago de las cuotas de los créditos: a las familias con ingresos menores o iguales a cuatro (4) salarios mínimos el cuatro con sesenta y seis centésimas por ciento (4,66%); a las familias con ingresos mensuales mayores a cuatro salarios mínimos y hasta seis salarios mínimos aplica el seis enteros con noventa y un centésimas por ciento (6,91%); y a las familias con ingresos mensuales mayores a

seis salarios mínimos y hasta ocho salarios mínimo, aplica el nueve con dieciséis centésimas por ciento (9,16%).

- Existen limitaciones para la selección de las posibles personas beneficiarias del otorgamiento de los créditos hipotecarios del INVIECO, puesto que es necesario que el beneficiario realice aportes al fondo de ahorro habitacional, lo cual no todas las personas necesitadas cumplen con este requisito.
- El monto de los créditos hipotecarios para la adquisición de viviendas establecido de acuerdo a la política del INVIECO es de setenta mil bolívares (Bs. 70.000,00), cuyo propósito es de ayudar a un número de beneficiarios de acuerdo a la meta planificada, dicho monto es insuficiente para efectuar compras de vivienda en el mercado secundario puesto que las mismas de acuerdo a los precios del mercado resultan muy costosas.
- La cobranza de los créditos hipotecarios previamente formalizados para la adquisición de vivienda en el mercado secundario, presenta fallas porque los beneficiarios se atrasan con el pago de las cuotas mensuales, lo que generan intereses de mora por no cancelarse las mismas en la fecha de vencimiento.
- No existen políticas de cobranzas que le permitan al INVIECO incrementar la recaudación, porque los beneficiarios no se preocupan por realizar el pago y muchos de ellos después de la formalización no han realizado al menos un pago, la institución realiza esporádicamente llamados por vía telefónica para saber las causas

del atraso de cada uno de los beneficiarios, siguiendo las normativas internas, pero las mismas no son efectivas.



Recomendaciones

RECOMENDACIONES

Luego de haber establecido las conclusiones derivadas del análisis de los procedimientos para el registro control de los créditos hipotecarios del Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades del estado Nueva Esparta, se procederá a recomendar las posibles soluciones, con la finalidad de mejorar el desarrollo de las actividades, de esta manera el Instituto podrá alcanzar el éxito en el logro de los objetivos propuestos, por lo que se recomienda:

- Verificar que las actividades se realizan de acuerdo a las leyes reguladoras de la materia, de esta manera se encontraran los diferentes errores o irregularidades que son llevadas a cabo por la Institución, todo esto con la finalidad de enmendar las fallas encontradas.
- Elaborar un sistema de información actualizado que facilite la cobranza para evitar el error humano en cuanto a los registros de pago realizado por los beneficiarios de los créditos hipotecarios, de manera que se puede suministrar información veraz y oportuna en un momento determinado.
- Actualizar constantemente la información personal (nros. telefónicos, direcciones, etc.) de los beneficiarios, por lo que se debe solicitar a las personas que van a llevar los recibos de pago dicha información.
- Proceder en los casos de los beneficiarios morosos, formulando políticas adecuadas que garanticen la recaudación, e incentivándolos con jornadas por municipio que les faciliten la cobranza del pago por retraso de los mismos.

- Realizar un seguimiento de cobranza telefónica a todos los beneficiarios que presenten más de tres (3) meses de morosidad, para saber la causa del atraso y acordar cuando pueden ser canceladas para la pronta liberación de la hipoteca.
- Otorgar créditos a las personas que se encuentran censadas en el listado y tengan la urgente necesidad siempre y cuando cumpla con requisitos exigidos por el INVIECO, sin ningún tipo de discriminación política y social.



Referencias

REFERENCIAS

Textos

ACEDO M, CARLOS; ACEDO M, ALFREDO (1997). **Instituciones financieras**. Editorial Mc Graw-Hill. Venezuela.

BALESTRINI (2001). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación**. 5ta edición. Editorial BL Consultores Asociados. Caracas.

CARVALLO, G. Y REYES, R (1.992): **Guía De Auditoría Financiera En Las Municipalidades Tomo I**. Estado Miranda, Venezuela. Editorial Corprensa.

CATACORA C, Fernando (1997): **Sistemas y Procedimientos Contables**, McGraw Hill, Venezuela.

CATACORA, F. (1998). **Contabilidad la Base Para la Toma de Decisiones Gerenciales**. Mac Graw Hill. Venezuela.

CHIAVENATO, A. (1993). **Iniciación a la Organización y Técnica Comercial**. Mc Graw Hill. Caracas – Venezuela.

GÓMEZ, F. (1995). **Sistemas y procedimientos Administrativos**. Mac-Graw-Hill. México.

HORNGREN, C y Otros. (2000). **Contabilidad Financiera**. Pearson Prentice Hall. Disponible en Línea: <http://books.google.co.ve>. Consultado: 15/09/2012.

HURTADO, J. (2000). **Metodología de la Investigación Holística** Sypal, Caracas. Venezuela.

JIMÉNEZ, P (2005). **Como Administrar un Municipio**. Guia básica para gobernar mejor. 1era Edición. México. Editorial Trillas.

MINA, Henry. **Contabilidad General**. Cuarta Edición (1990).

PÉREZ, L. (2004). **Auditoría de Estados Financieros**. Mc. Graww- Hill. México.

TAMAYO. (1999). **El Proceso de la Investigación Científica**. Limusa del Grupo Noriega Editores. México.

Bases Legales:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Publicada en Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinario de fecha 24 de Marzo de 2000.

Código Civil. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 2.990 Extraordinario, de fecha 26 de julio de 1982.

Decreto N° 6.072, con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat. Publicada en Gaceta Oficial N° 5.889 Extraordinaria, de fecha 31 de Julio de 2008.

Ley Especial de Protección del Deudor Hipotecario y Hábitat, Gaceta Oficial N° 38.098 de fecha 30 Enero de 2005.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Gaceta Oficial N 37.347 de fecha 17 de diciembre de 2001.

Ley Orgánica de la Administración. Publicada en Gaceta Oficial N° 38.146, de fecha 25 de Marzo de 2009.

Ley de Creación del Instituto de Vivienda y Equipamiento de Comunidades del Estado Nueva Esparta. Gaceta Oficial del Estado Nueva Esparta. Número Extraordinario de fecha 13 de Marzo de 2000.

Ley de Reforma Parcial del Instituto de Vivienda y Equipamiento de Comunidades del Estado Nueva Esparta. Gaceta Oficial del Estado Nueva Esparta. Número Extraordinario E-1573 del 25 de Noviembre de 2009.

Resolución N° 10 del Ministerio de Vivienda y Hábitat. Publicada en Gaceta Oficial N° 40.115 de fecha 21 de febrero 2013.

Manuales E Instructivos

Manual de Normas Y Procedimientos Administrativos y de Control Interno del Instituto De Vivienda Y Equipamiento De Comunidades Del Estado Nueva Esparta. Gaceta oficial del Estado Nueva Esparta N° E-1875, de fecha 28 de Diciembre de 2010.

Banco central de Venezuela. Aviso Oficial. Tasa de Interés Social Máxima y Tasas de Interés Sociales Especiales aplicables a Créditos Hipotecarios para

la adquisición, construcción, autoconstrucción, así como para mejora y ampliación de vivienda principal. Publicada en Gaceta Oficial N° 39.751 del 6 de septiembre de 2011.

Referencias Electrónicas

El universal, 16 de mayo de 2011. Disponible en línea: <http://www.eluniversal.com/2011/05/16/en-nueva-esparta-reportan-un-deficit-de-35-mil-viviendas.shtml>. Consultado: 25/09/2012

LÓPEZ, M. (2009). **Mercados Financieros**. Disponible en línea: <http://www.elblogsalmon.com/mercados-financieros/que-son-los-mercados-de-valores>. Consultado: 20/09/2012.

SÁNCHEZ (2007): **Generalidades de un planteamiento estratégico**. Disponible en línea: <http://sitio.de/Zeraus> Consultado: 02/02/2013



ANEXOS

Figura 2. Símbolo oficial del “Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades” del estado Nueva Esparta



Fuente: Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades (2012).

Figura 3. Solicitud de Crédito

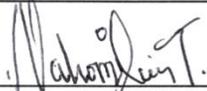
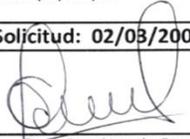
|  | | REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA Gobernación del Estado Nueva Esparta Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades | |  | |
|--|--|---|--|---|----------|
| SOLICITUD DE CREDITO HIPOTECARIO | | | | | |
| | | | | | No. 6541 |
| 1.-Datos del Solicitante: | | | | | |
| Nombre: ANA NAHOMI | | Apellidos: MIER Y TERAN | |  | |
| C.I. N° 16147061 | | Fecha de Nac.: 16/08/1981 | | | |
| Sueldo: 3835,00 bs | | Lugar de Trabajo: FUNDACITE | | | |
| Cargo: COORDINADORA | | Telef. Trab.: Cotiza F.A.O.V. <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Banco: CORPBANCA | | | | | |
| 2.-Datos del Co-Solicitante: | | | | | |
| Nombre: | | Apellidos: | | C.I. N° | |
| Fecha de Nac.: | | Lugar de Trabajo: | | Sueldo: | |
| Cargo: | | Telef. Trab.: | | Cotiza F.A.O.V. <input type="checkbox"/> | |
| Banco: | | | | | |
| 3.-Datos de Familiares y de Residencia: | | | | | |
| Hijos: 0 | | Padres: 0 | | Ciudad o Pueblo: APOSTADERO | |
| Municipio: MANEIRO | | | Dirección (Hab): URB. JOVI | | |
| Telef. (Hab): 2422009 | | Telef. (Cel) 0414-7944466 | | Condición de Vivienda: PROPIA | |
| 4.-Datos Económicos: | | | | | |
| Sub-Total Ingresos (Bs) 3835, | | Otros Ingresos (Bs): 0 | | Total Ingreso (Bs): 3835,00 | |
| 5.-Programa Solicitado y Datos de la Vivienda, Terreno y/o Bienechurías: | | | | | |
| Programa: MEJORA TU CASA | | Ciudad o Pueblo: APOSTADERO | | Municipio: MANEIRO | |
| Dirección (Hab): URB. JOVITC | | | Tipo de Terreno: PROTOCOLIZADO | | |
| Servicios Básicos: <input type="checkbox"/> | | Frente (m): 10,00 | | Fondo (m): 20,00 | |
| 6.-Monto Solicitado (Bs): | | | 7.-Fecha de Solicitud: 02/03/2006 | | |
|  Firma del Solicitante | | |  Funcionario Receptor Fecha y Hora: 28/04/2010 8:49 AM | | |

Figura 4. Escenario de Crédito.

| | | |
|---|---|--|
|  <p>GOBIERNO BOLIVARIANO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA</p> | <p>República Bolivariana de Venezuela Gobernación del Estado Nueva Esparta Instituto de la Vivienda y Equipamiento de Comunidades</p> <p>ESCENARIO DE CRÉDITO HABITACIONAL MERCADO SECUNDARIO 2011</p> |  <p>INVIECO RIF. G-20002809-2 Estado Nueva Esparta</p> |
|---|---|--|

| | |
|----------------------|----------------------|
| Tatiany Tovar | C.I: 11.041.670 |
| Solicitante | Tatiany Tovar |
| Costo De La Vivienda | 50.000,00 Bs. |
| Subsidio | 0,00 Bs. |
| Precio De Venta | 50.000,00 Bs. |
| Inicial | 0,00 Bs. |
| Monto A Financiar | 50.000,00 Bs. |
| Ingreso Total | 1596,00 Bs. |
| PLAZO (Años) | 15 |
| Tasa Faov | 4,66% |

REALIZADO: 05/10/2011

Carmen Velazco

C.I. 9.147.427

| Monto del Préstamo | Numero de Cuota | Cuota Financiera | Fondo de Garantía | Interés | Monto de la Cuota (20% IF) |
|---------------------|-----------------|------------------|-------------------|---------------|----------------------------|
| Bs.50.000,00 | 180 | 386,60 | 0,00 | 194,17 | 386,60 |

Tatiany Tovar
C.I: V- 11.041.670

EI/ La Solicitante

Figura 5. Cuadro de Amortización

|  GOBIERNO BOLIVARIANO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA | | República Bolivariana de Venezuela Gobernación del Estado Nueva Esparta ESCENARIO DE CRÉDITO HIPOTECARIO TABLA DE AMORTIZACIÓN | |  | | | | | | | | |
|--|---------------|---|----------|---|-----------------|--------|----------------|------------------|-----------|---------|-------------|----------------------|
| Solicitante: ROSANA RODRÍGUEZ | | Cedula: 13.424.108 | | REALIZADO: 08/05/12 | | | | | | | | |
| MONTO DE LA VIVIENDA | Bs.70.000,00 | | | | | | | | | | | |
| SUBSIDIO | Bs.0,00 | | | | | | | | | | | |
| PRECIO DE VENTA | Bs.70.000,00 | | | | | | | | | | | |
| MONTO A FINANCIAR | Bs.70.000,00 | | | | | | | | | | | |
| INICIAL | Bs.1.000,00 | | | | | | | | | | | |
| CUOTA . CONVENIDA | Bs.413,81 | | | | | | | | | | | |
| INGRESO TOTAL | Bs.2.724,00 | | | | | | | | | | | |
| PLAZO (MESES) | 180 | | | | | | | | | | | |
| TASA FAOV | 6,61% | | | | | | | | | | | |
| | | | | Carmen Velazco C.I.9.147.427 | | | | | | | | |
| N° | MES CANCELADO | FECHA DEPOSITO | N° DEP. | Saldo Inicial | Cuota Convenida | pago | Pago Adicional | Cuota Financiera | Intereses | Capital | Saldo Final | Intereses Acumulados |
| 1 | jul-11 | 01/08/2011 | 19701813 | 70.000,00 | 413,81 | 415,00 | 1,19 | 415,00 | 284,08 | 130,92 | 69.869,08 | 284,08 |
| 2 | ago-11 | 29/08/2011 | 1579744 | 69.869,08 | 413,81 | 415,00 | 1,19 | 415,00 | 283,55 | 131,45 | 69.737,64 | 567,64 |
| 3 | sep-11 | 28/09/2011 | 3067805 | 69.737,64 | 413,81 | 415,00 | 1,19 | 415,00 | 283,02 | 131,98 | 69.605,65 | 850,65 |
| 4 | oct-11 | 28/10/2011 | 4731294 | 69.605,65 | 413,81 | 415,00 | 1,19 | 415,00 | 282,48 | 132,52 | 69.473,14 | 1.133,14 |
| 5 | nov-11 | 05/12/2011 | 7335234 | 69.473,14 | 413,81 | 415,00 | 1,19 | 415,00 | 281,95 | 133,05 | 69.340,08 | 1.415,08 |
| 6 | dic-11 | 10/01/2012 | 9822865 | 69.340,08 | 413,81 | 415,00 | 1,19 | 415,00 | 281,41 | 133,59 | 69.206,49 | 1.696,49 |
| 7 | ene-12 | 27/02/2012 | 12899254 | 69.206,49 | 413,81 | 415,00 | 1,19 | 415,00 | 280,86 | 134,14 | 69.072,35 | 1.977,35 |

Figura 6. Cuadro de Cobranza

| Número | Mun. f. | Beneficiario | Cédula | Teléfonos | Costo Vivienda | Subsidio | Inicial | Cancelada | Monto Financiar | Fecha Regist. | Cuotas | Monto Cuota | Cuotas Cancelada | | Mes/ Año | Cuota Atrasada | | Recuperación Anual Prevista |
|--------|---------|------------------|------------|---------------|----------------|----------|---------|-----------|-----------------|---------------|--------|-------------|------------------|------------|----------|----------------|-------------|-----------------------------|
| | | | | | | | | | | | | | N° | Recuperado | | N° | Total Deuda | |
| 1 | Gómez | Efren Rodríguez | 15.006.051 | 0416-1948962 | 70.000,00 | 0,00 | 0,00 | | 70.000,00 | 30/04/2012 | 240 | 448,92 | 10 | 4.489,20 | feb-13 | 0 | 0,00 | 5.387,04 |
| 2 | García | Francisco Brito | 15.422.991 | | 60.000,00 | 0,00 | 0,00 | | 60.000,00 | 02/07/2012 | 180 | 463,92 | 2 | 927,84 | sep-12 | 6 | 2.783,52 | 5.567,04 |
| 3 | | Jessica Salazar | 11.854.347 | 0426-1887600 | 70.000,00 | 0,00 | 0,00 | | 70.000,00 | 08/11/2012 | 300 | 395,47 | | | | 4 | 1.581,88 | 4.745,64 |
| 4 | Marcano | Pablo Navas | 5.267.599 | 0416-3878980 | 70.000,00 | 0,00 | 0,00 | | 70.000,00 | 28/09/2012 | 300 | 395,47 | 2 | 790,94 | nov-12 | 3 | 1.186,41 | 4.745,64 |
| 5 | García | Rosana Rodríguez | 13.980.088 | 0416-399-5215 | 70.000,00 | | | | 70.000,00 | 03/05/2012 | 300 | 395,47 | | | | 9 | 3.954,70 | 4.745,64 |
| | | | | | 340.000,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 340.000,00 | | | 2.099,25 | | 6.207,98 | | | 9.506,51 | 25.191,00 |

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

| | |
|------------------|--|
| TÍTULO | PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS DEL PROGRAMA MI HOGAR ALTERNATIVO EN EL INSTITUTO DE LA VIVIENDA Y EQUIPAMIENTO DE LAS COMUNIDADES DEL ESTADO NUEVA ESPARTA |
| SUBTÍTULO | |

AUTOR (ES):

| APELLIDOS Y NOMBRES | CÓDIGO CVLAC / E MAIL |
|--|---|
| Guilarte Rivera, Carolina del Valle | CVLAC: 19.585.974 E MAIL: guilarte.carolina@yahoo.com |
| | CVLAC: E MAIL: |
| | CVLAC: E MAIL: |
| | CVLAC: E MAIL: |

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:**Procedimientos****Créditos****Unidad de créditos y cobranzas****Mercado Secundario**

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

| ÁREA | SUBÁREA |
|---------------------------------|---------------------------|
| Ciencias Administrativas | Contaduría Pública |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**CONTRIBUIDORES:**

| APELLIDOS Y NOMBRES | ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL | | | | |
|---------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|------------|------------|------------|
| Dr. Pedro Fausto Alfonso | ROL | CA | AS | TUX | JU |
| | CVLAC: | 8.390.246 | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| Janet Salazar | ROL | CA | AS | TU | JUX |
| | CVLAC: | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| Ramón Rodríguez | ROL | CA | AS | TU | JUX |
| | CVLAC: | 9.304.020 | | | |
| | E_MAIL | Ramonrodriguez_500@hotmail.com | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| Lic. Maruja Hernández | ROL | CA | ASX | TU | JU |
| | CVLAC: | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| | E_MAIL | | | | |

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN: exposición

| | | |
|------------|------------|------------|
| 2013 | 06 | 20 |
| AÑO | MES | DÍA |

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**ARCHIVO (S):**

| NOMBRE DE ARCHIVO | TIPO MIME |
|-------------------------------------|------------------|
| Trabajo_de_Grado_Carolina Guilarte | .docx |
| Trabajo _de_Grado_Carolina Guilarte | .PDF |
| | |

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H I J K
L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z. 0 1 2 3
4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (**OPCIONAL**)

TEMPORAL: _____ (**OPCIONAL**)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciado en Contaduría Publica

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciada

ÁREA DE ESTUDIO:

Contaduría

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/marija

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**DERECHOS**

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009). "Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"

Carolina Guilarte Rivera
AUTOR

Ing. Pedro Alfonzo Msc.
TUTOR

Licda. Janet Salazar
JURADO

Licdo. Ramón Rodríguez
JURADO

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS

Colocar sello y firma