



## RESUMEN EJECUTIVO

### INFORME COVIPOL/UAI/INF. AO N° 011/2024

**INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL SOBRE LA EFICACIA DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA EN MORA, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO DE 2023 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

#### Objetivo

El objetivo de la auditoría operacional es emitir un pronunciamiento sobre la eficacia del proceso de recuperación de la cartera en mora del Consejo Nacional de Vivienda Policial, a través de los siguientes objetivos específicos:

- a) La eficacia en el proceso de recuperación de la cartera en mora con garantía personal, a través de la ejecución de actividades administrativas y cobro a los garantes personales.
- b) La eficacia en el proceso de recuperación de la cartera en mora con garantía hipotecaria, a través de la ejecución de actividades administrativas y la vía judicial.

#### Objeto

El objeto del examen estuvo constituido por:

- Tarjeta de Control de Pagos de los créditos en cartera en mora, donde se evidencia la última fecha efectivamente pagada.
- Informe que da viabilidad al descuento de garantes, toda vez que detalla las acciones efectuadas para la recuperación de la cartera en mora, y desde cuando se hará efectivo el descuento a los garantes personales.
- Reporte Individual de Inicio de Recuperación de Créditos en Mora por Garantías, el mismo presenta información resumida de la deuda para dar inicio a la recuperación por garantías personales.
- Reporte de descuentos mensuales emitidos por el Comando General de la Policía Boliviana, recibidos por TELEMÁTICA en formato TXT, Word y Excel correspondiente a las gestiones 2023y 2024.
- Informe que da viabilidad al descuento de garantes, toda vez que detalla las acciones efectuadas para la recuperación de la cartera en mora, y desde cuando se hará efectivo el descuento a los garantes personales.
- Nota de cargo, el mismo describe el capital más intereses corrientes por cobrar pendientes a la fecha de inicio de cobro.



- Código NUREJ, que detalla la fecha de recepción del proceso, nombre del proceso, lugar asignado en el reparto, tipo de proceso, procedimiento, materia, asimismo, detalla a los demandantes y demandados.
- Notas y/o informes de seguimiento por parte del Departamento de Asesoría Legal a los procesos coactivos sociales que tiene COVIPOL.
- Nota administrativa, mediante la cual se comunica al deudor pasar por la entidad para regularizar su deuda pendiente.
- Documentación generada por el Sistema Integrado de Registro Judicial Coactivo Social en el que se describe el Código NUREJ, fecha de recepción de la demanda, nombre del proceso, lugar asignado en el reparto, tipo de proceso, procedimiento, materia, identificando a los demandantes y demandados

### Resultados del Examen

Como resultado de la aplicación de los criterios de medición (indicadores), por el período comprendido entre el 1° de enero de 2023 al 30 de septiembre de 2024, respecto a los procesos realizados por personal de la División de Préstamos para la recuperación de la cartera en mora, se concluye lo siguiente:

La División de Préstamos dependiente del Departamento Administrativo Financiero, respecto a la eficacia del proceso de recuperación de la cartera en mora por el período del 1 de enero de 2023 al 30 de septiembre 2024, se estableció un nivel de eficacia del **32,68%**.

Por lo que, de acuerdo al rango de calificación establecido en las Normas Básicas de Auditoría Operacional (NE/CE-072) en su tercera versión, aprobado mediante Resolución N° CGE/093/2022 del 9 de noviembre de 2022, vigente para la emisión del presente informe, el cumplimiento de las operaciones fue **INEFICAZ**.

Asimismo, se reportaron observaciones de control interno, los mismos son descritos en el punto 2.2 Deficiencias de Control Interno del presente informe, se detallan a continuación:

- 2.2.1 Falta de formalización de los procedimientos empleados en el proceso de recuperación de la cartera en mora.
- 2.2.2 Créditos registrados inapropiadamente como parte de la cartera en mora.
- 2.2.3 Ausencia de carpetas de crédito de respaldo de los créditos otorgados.
- 2.2.4 Falta de inicio del proceso coactivo social no obstante de haberse emitido las notas de cargo por el crédito en mora
- 2.2.5 Créditos otorgados a beneficiarios que no terminaron de cancelar su crédito anterior.