



Misión: "Somos la institución pública responsable de establecer, regir e implementar la política habitacional del país con énfasis en los sectores de escasos recursos"

Asunción, 24 de octubre de 2017.

SNVH/NSG1302-17

SEÑORA MINISTRA-AUDITORA GENERAL:

Tengo el honor de dirigirme a V.E., en atención a la Nota A.G.P.E. PR N° 668-17 de fecha 26 de julio del corriente año, a través de la cual se remite el Informe Final resultante de la Auditoria Especial a la Dirección General de Crédito y Financiamiento, dependiente de la SENAIVAT, correspondiente al Ejercicio Fiscal 2016, conforme a lo dispuesto por Resolución A.G.P.E. N° 98-17 de fecha 16 de marzo de 2017.

En tal sentido, y dando cumplimiento a lo solicitado, se remite en adjunto el Plan de Mejoramiento, con las documentaciones de respaldo.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludar a V.E. con mi distinguida consideración.



TENDAGUÁ  
HA OGA APO  
SÁMBYHYHA  
SECRETARÍA  
NACIONAL DE LA VIVIENDA  
Y EL HÁBITAT

Ing. SOLEDAD NÚÑEZ MÉNDEZ  
Ministra - Secretaria Ejecutiva

A Su Excelencia

BERTHA RODRÍGUEZ DE PERINETTO, Ministra - Auditora General

Auditoría General del Poder Ejecutivo

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

E. S. D.

Presidencia de la República	
Auditoría General del Poder Ejecutivo	
SECRETARIA GENERAL	
Fecha: 25/10/2017	Mesa de Entrada: 2257
Recibido por: Laura Chamorro	Hora: 08:26
Observación: Adj.	
Firma	

Visión: Ser una institución reconocida como rectora de la política habitacional del país, garantizando el acceso universal a la vivienda y hábitat dignos.  
Ind. Nacional 909 esq. M. Domínguez Asunción - Paraguay- sgeneral@senavitat.gov.py Tel: +595 21 444 340 Telefax: +595 21 442429





PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

RESOLUCIÓN AGPE N° 98/17 del 16/03/17 "POR LA CUAL SE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE AUDITORIA ESPECIAL A LA DIRECCIÓN GRAL. DE CRÉDITO Y FINANCIAMIENTO PARA LA VIVIENDA EN LA SECRETARÍA NACIONAL DE LA VIVIENDA Y EL HABITAT-SENAVITAT, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2016"

OBJETIVO											
PERÍODO DE EJECUCIÓN											
SEGUIMIENTO											
Nº Orde n	HALLAZGO / OBSERVACIÓN AGPE	RECOMENDACIÓN	Acción de Mejoramiento	Objetivo	Unidad de Medida	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Responsable Ejecución	Recursos	Plazo de Ejecución en días	Grado de Avance Observa ciones
1	Carencia de Manual de Funciones de la Dirección General de Crédito y Financiamiento para la Vivienda	Instamos a los responsables de la SENAVITAT, a ajustar y aprobar los Manuales de funciones de acuerdo a las tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas, de tal manera, que cada uno de ellos sea responsable sobre las acciones tomadas en el ejercicio de sus funciones dentro de la Institución.	El borrador del Manual de Procedimiento está en proceso de ajuste y validación por comité de Procesos conjuntamente con la Dirección de Administración y Recuperación de Cartera en los Formatos MECIP aprobado por Res. N° 2995 del 30/12/2016.	Contar con Manuales de Procedimientos aprobados por Resolución de la MAI.	Resolución, Actas del Comité de Control Interno, Equipo Técnico Mecip y de Proceso.	25/10/2017	24/12/2017	Dirección General de Crédito y Financiamiento para la vivienda- Dirección de Control Interno, Comités de Control Interno, Equipo Técnico Mecip, Comité de Proceso.		En proceso de cumplimiento o 60 días	
2	Carencia de un Documento o Reglamento que fije Procedimientos relacionados con la Cobertura de Seguros en la que SENAVITAT actúa como intermediario.	Sugerimos a los responsables de la SENAVITAT, trabajar coordinadamente con la Dirección de Recuperación de Cartera a fin de elaborar el Manual de Procedimientos relacionado con la Cobertura de Seguro, de tal manera a que los mismos puedan ser ajustados a la gestión administrativa y para el uso de cada funcionario de las áreas involucradas en la institución.	El borrador del Manual de Procedimiento para la aplicación de Seguro sobre crédito otorgado en proceso de ajuste y validación por comité de Procesos conjuntamente con la Dirección de Administración y Recuperación de Cartera en los Formatos MECIP aprobado por Res. N° 2995 del 30/12/2016.	Contar con Manuales de Procedimientos aprobados por Resolución de la MAI.	Resolución, Actas del Comité de Control Interno, Equipo Técnico Mecip y de Proceso.	25/10/2017	24/12/2017	Idem a la anterior		En proceso de cumplimiento o 60 días	
3	Discrepancias entre las " Planillas Impresas remitidas a las Compañías Aseguradoras" y las "Planillas o Reportes Excel detallado por adjudicatario".	Se aconseja a los responsables de la Dirección Audited, verificar que las Planillas a ser remitidas a las Aseguradoras coincidan con la base de datos existente en la Dirección de Administración y Recuperación de Cartera, relacionado con el cobro de cuotas a cada adjudicatario, esto a fin de evitar en lo posible diferencias que pudieran existir entre ambas informaciones.	La Dirección General de TICS y la Dirección de Administración y Recuperación de Cartera, en forma conjunta actualizaron el sistema de cálculo en el Módulo de Cartera, se encuentra al día en la remisión de planillas a las Aseguradoras.- Se adjunta muestra	Sistema de calculo unificado	Actualización del Sistema de calculo de Modulo de Cartera	cumplido	cumplido	Dirección Gral. de Crédito y Financiamiento para la vivienda- Dirección de Administración de Recuperación de Cartera, Dir. Gral. Tics		cumplido	
4	No fueron respetados los criterios establecidos por el área afectada en cuanto a la Distribución por Tipo de Proyecto.	Las autoridades de la entidad deben gestionar en lo posible la formalización y la aprobación respectiva de los criterios para la realización de los cálculos de seguros, de tal manera que el Módulo informático de Cartera pueda permitir la detección de errores, para su posterior corrección y así mismo, deslindar responsabilidades ante posibles equivocaciones. Para tal efecto, se debe considerar además, las informaciones contenidas en las Pólizas de Seguro (tasa de seguros de incendio y seguros de vida) por cada Compañía Aseguradora.	También la SENAVITAT ha iniciado el proceso de contratación de una sola compañía aseguradora para estos riesgos. Se adjunta documentación referentes al llamado.	Contar con un nuevo contrato de SERVICIO DE VIDA E INCENDIO Y U OTROS A BENEFICIARIOS DE SENAVITAT.	Resolución, Contrato	25/10/2017	24/12/2017	Dirección Gral. de Crédito y Financiamiento para la vivienda- Dirección de Administración de Recuperación de Cartera UOC - Secretaría Ejecutiva		En proceso de cumplimiento o 60 días	

Lic. Cesar Valinotti

Ing. Soledad Nunez M.  
Ministra - Secretaria Ejecutiva  
SENAVITAT

Lic. Mitha Ysabel  
Directora de Recuperación de Cartera  
SENAVITAT

Lic. María Julia Delgado  
Directora General de Auditoría Interna  
SENAVITAT



5	Diferencia de Gs. 16.566.240, no transferidos a ASEPASA.	Recomendamos a los responsables de la institución auditada, establecer o definir los criterios o pautas a ser utilizados a fin de evitar situaciones semejantes a las surgidas en la observación.	Idem a la respuesta del Punto 2 y 4	Contar con un Manual de Procedimiento y con un nuevo contrato de "SERVICIO DE SEGURO DE VIDA E INCENDIO VIU OTROS" A BENEFICIARIOS DE SENAVITAT.	Resolución, Contrato	25/10/2017	24/12/2017	Idem al Punto 1 y 4	En proceso de cumplimiento o 60 días	
6	Transferencias a La Consolidada por Gs. 16.626.189 correspondientes a Proyectos que cuentan con tipo 1 ASEPASA.	Instamos a los responsables de la SENAVITAT, a elaborar los procedimientos e implementar sistemas seguros, que sean fijados según la realidad operativa de la institución. Así también, a establecer medidas de análisis adelantamiento y control de los procedimientos llevados a cabo, para evitar riesgos mencionados.	Idem a la respuesta del Punto 3 y 4	Contar con un nuevo contrato de "SERVICIO DE SEGURO DE VIDA E INCENDIO VIU OTROS" A BENEFICIARIOS DE SENAVITAT.	Resolución, Contrato	25/10/2017	24/12/2017	Idem al Punto 3 y 4	En proceso de cumplimiento o 60 días	
7	No fueron respetados los criterios establecidos en las Pólizas Matrices las cuales determinan el costo mensual por millón que será tenido en cuenta para el cálculo de los seguros de vida colectivo y contra incendio.	Instamos al responsable de la Dirección de TICs a establecer las medidas correctivas dentro del módulo de Sistemas, a fin de que el módulo de Cartera, realice los cálculos correctos, relacionado a la cobertura de seguro tanto para la sección vida como la de incendio, a los cobros realizados a los adjudicatarios a fin de que los mismos puedan ser transferidos correctamente a las Compañías Aseguradoras.	La Dirección General de TICs y la Dirección de Administración y Recuperación de Cartera, en forma conjunta actualizar el sistema de cálculo conforme póliza vigente en el Módulo de Cartera, se encuentra al día en la remisión de planillas a Aseguradoras. - Se adjunta muestra	Sistema de cálculo unificado	Actualización del Sistema de cálculo de Módulo de Cartera	cumplido	cumplido	Dirección Gral. de Crédito y Financiamiento para la Vivienda- Dirección de Administración de Recuperación de Cartera, Dir. Gral. Tics	cumplido	
8	Importes constantes (Incluso por años) como cálculos de seguros por adjudicatario.	Se aconseja a la Dirección de TICs considerar las observaciones relacionadas a la forma de cálculo de los seguros en el módulo de Cartera a ser transferidos a las Compañías Aseguradoras, de tal manera a incorporar las medidas correctivas relacionadas a cada caso en particular, debido a que el cálculo inadecuado de los seguros podrían no ser beneficiosos para los adjudicatarios en el momento de la ocurrencia de algún siniestro.	Idem a la respuesta del Punto 7	Sistema de cálculo unificado	Actualización del Sistema de cálculo de Módulo de Cartera	cumplido	cumplido	Dirección Gral. de Crédito y Financiamiento para la Vivienda- Dirección de Administración de Recuperación de Cartera, Dir. Gral. Tics	cumplido	
10	Falta de transferencia de Gs. 58.675.495, a la Compañía Aseguradora por importes ya abonados en su momento por los adjudicatarios.	Establecer mecanismos de monitoreo y control constante a las transferencias a ser realizadas en forma mensual a las compañías Aseguradoras, relacionadas a las coberturas de seguro, de tal manera a evitar en lo posible que los adjudicatarios puedan quedar sin cobertura de seguro, debido a la ineficiencia administrativa por parte de la SENAVITAT en transferir en forma oportuna los importes correspondientes a la cobertura de seguro tanto de vida como de incendio.	Idem a la respuesta del Punto 2	Contar con Manuales de Procedimientos aprobados por Resolución de la MAI.	Resolución, Actas del Comité de Control Interno, Equipo Técnico Mecip y de Proceso.	25/10/2017	24/12/2017	Dirección General de Crédito y Financiamiento para la Vivienda, Dirección de Control Interno, Comités de Control Interno, Equipo técnico Mecip, Comité de Proceso.	En proceso de cumplimiento o 60 días	

Lic. Cesar Valinotti

Ing. Soledad Núñez M.  
Ministra - Secretaria Ejecutiva  
SENAVITAT

Lic. Mirna Rodríguez  
Directora General de  
Recuperación de  
SENAVITAT

Lic. María Lirio Delgado  
Directora General de  
Auditoría Interna  
SENAVITAT



		Considerando la importancia y el deber por parte de la SENAVITAT en cuanto a honrar los pagos en tiempo y forma con las Compañías Aseguradoras, se aconseja a los responsables de realizar dichas transacciones, evitar las demoras en transferir dichos montos a las aseguradoras. Así también, a establecer mecanismos de control oportuno e implementar líneas de comunicación entre la SENAVITAT y la Compañía Aseguradora a efectos de precaritar cualquier inconveniente que pudiera resultar en la falta de cobertura por parte de la Aseguradora al adjudicatario.							
11	Pago realizado correspondiente al mes de Febrero/16 (según Autorización N° 605), con documentaciones que corresponden a Febrero/2015.	Idem a la respuesta del Punto 2	Contar con Manuales de Procedimientos aprobados por Resolución de la MAL.	Resolución, Actas del Comité de Control Interno, Equipo Técnico Mecp y de Proceso.	25/10/2017	24/12/2017	Dirección General de Crédito y Financiamiento para la vivienda, Dirección de Control Interno, Comités de Control Interno, Equipo técnico Mecp, Comité de Proceso.	En proceso de cumplimiento o 60 días	
12	Plazo excesivo desde el cobro a los prestatarios hasta el efectivo pago a la firma aseguradora.	Idem a la respuesta del Punto 2	Contar con Manuales de Procedimientos aprobados por Resolución de la MAL.	Resolución, Actas del Comité de Control Interno, Equipo Técnico Mecp y de Proceso.	25/10/2017	24/12/2017	Dirección General de Crédito y Financiamiento para la vivienda, Dirección de Control Interno, Comités de Control Interno, Equipo técnico Mecp, Comité de Proceso.	En proceso de cumplimiento o 60 días	
13	Proyectos Tipo 2 "La Consolidada" que cuentan con Contratos y no con Escritura Pública.	Idem a la respuesta del Punto 4	Contar con un nuevo contrato de "SERVICIO DE SEGURO DE VIDA E INCENDIO YU OTROS" A BENEFICIARIOS DE SENAVITAT.	Resolución, Contrato	25/10/2017	24/12/2017	Dirección Gral de Crédito y Financiamiento para la vivienda -Dirección de Administración de Recuperación de Cartera UOC - Secretaría Ejecutiva	En proceso de cumplimiento o 60 días	
15	Capital asegurado que figura en las pólizas de seguro de incendio no representa el valor inicial de las viviendas.	La Dirección de Administración y Recuperación de Cartera ha regularizado dicha observación en el Módulo de cartera. Se adjunta planilla remitida	Cumplido	Cumplido		cumplido	Dirección Gral. de Crédito y Financiamiento para la vivienda - Dirección de Administración de Recuperación de Cartera, Dir. Gral. Tics	Cumplido	
16	La SENAVITAT no percibe comisión alguna de la firma "La Consolidada S.A.", por la intermediación de cobro de Seguros.	Idem a la respuesta en el Punto 4	Contar con un nuevo contrato de "SERVICIO DE SEGURO DE VIDA E INCENDIO YU OTROS" A BENEFICIARIOS DE SENAVITAT.	Resolución, Contrato	25/10/2017	24/12/2017	Dirección Gral. de Crédito y Financiamiento para la vivienda -Dirección de Administración de Recuperación de Cartera UOC - Secretaría Ejecutiva	En proceso de cumplimiento o 60 días	
18	Funcionarios con Crédito Hipotecario que no cuentan con Escrituras Públicas Complementarias por los préstamos realizados.	La Dirección General de Crédito y Financiamiento para la vivienda - Dirección de Análisis y Adjudicación de Créditos conjuntamente con la Dirección Gral. Jurídica y Notarial, iniciará los trámites de regularización de la Escrituras Públicas complementarias.	Regularizar Escrituras Públicas de Créditos Hipotecarios con deficiencias o incompletas	Informes de regularización de Escrituras Públicas	25/10/2017	24/12/2017	Dirección Gral. de Crédito y Financiamiento para la vivienda - Dir. Gral. Jurídica y Notarial	En proceso de cumplimiento o 60 días	

Lic. César Valinotti

Lic. Soledad Núñez M.  
Ministra Secretaria Ejecutiva  
SENAVITAT

Lic. Milibys Rodríguez  
Directora Interna Adm.  
Dirección de Control y Proceso

Lic. María Luján Delgado  
Directora General de Auditoría Interna  
SENAVITAT



19	Debilidades observadas en la Estructura Organizacional de la Dirección de Administración y Recuperación de Cartera.	Se sugiere por un lado, evaluar y adaptar el manual de funciones para ambas secciones (ingresos-cobranzas) de tal manera a no duplicar las labores desempeñadas por los funcionarios de tales áreas, y otro lado, modificar la denominación de la "Sección Cobranzas" utilizado en la estructura del Departamento de Recuperación de Cartera	Revisión de la denominación del Dpto de Cobranza con la Dirección de Desarrollo Organizacional	Estructura Organizacional revisado	Resolución, Actas del Comité de Control Interno, Equipo Técnico Medip y de Proceso.	25/10/2017	24/12/2017	Dirección Gral. de Crédito y Financiamiento para la Vivienda - Dirección de Desarrollo Organizacional	En proceso de cumplimiento o 60 días	
20	Dentro del espacio físico utilizado por la Dirección General de Crédito y Financiamiento para la Vivienda, se encuentra ubicada la caja, que depende de Tesorería.	Se levanta la observación. Recomendación: La Caja por estar en directa relación con la Tesorería Institucional, deberá ser reubicada en la brevedad posible dentro del recinto de la Tesorería y evitar de esta manera, cualquier inconveniente que pudiera surgir en relación a los mismos.	La institución ha iniciado el proceso de adecuación y mejoramiento de las oficinas de los pisos 4º, 5º y 6º del Edificio Central. Contrato en ejecución.	Adecuar el espacio físico de la SENAVITAT.	Recepción final de obras.	25/10/2017	24/12/2017	Secretaría Ejecutiva, DABYS	En proceso de cumplimiento o 60 días	
21	El espacio físico utilizado por la dependencia auditada no es el adecuado para el desenvolvimiento efectivo de los funcionarios y de los adjudicatarios que acuden para realizar las gestiones	Se levanta la observación. Insistimos a la máxima autoridad institucional sobre la importancia de reestructurar dicha dependencia, buscando en lo posible la seguridad en las operaciones que realizan los funcionarios y la comodidad de las personas que acuden normalmente a realizar los trámites respectivos en dicho lugar.	La institución ha iniciado el proceso de adecuación y mejoramiento de las oficinas de los pisos 4º, 5º y 6º del Edificio Central. Contrato en ejecución.	Adecuar el espacio físico de la SENAVITAT.	Recepción final de obras.	25/10/2017	24/12/2017	Secretaría Ejecutiva, DABYS	En proceso de cumplimiento o 60 días	

Lic. Cesar Valinotti

Firma Representante Legal.  
Lic. Soledad Núñez M.  
Secretaría Ejecutiva  
SENAVITAT

Lic. Mirna Yssel Segovia  
Directora Interna Adm. y  
Recuperación de Cartera  
SENAVITAT

Lic. Mariana Delgado  
Directora General de  
Fiscalización Interna  
Auditoría Interna  
SENAVITAT