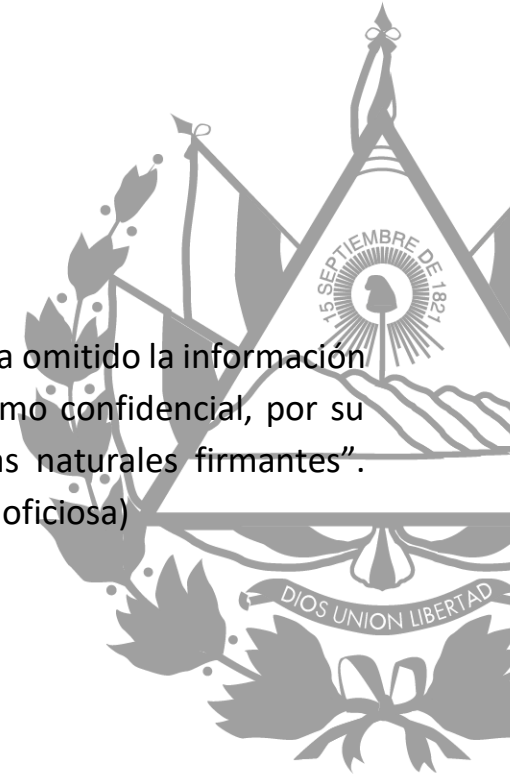





VERSIÓN PÚBLICA

“Este documento es versión pública, por lo que, únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) define como confidencial, por su carácter privado tales como datos personales de las personas naturales firmantes”.
(Artículo 24 y 30 de la LAIP para la publicación de la información oficiosa)



	Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	LIN-DCRE-0001.3
		Revisión:	03
	Lineamientos Generales del Departamento de Créditos	Fecha de emisión:	28/09/2023
		Página 1 de 13	

LINEAMIENTOS GENERALES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

			
Sello	Sello	Sello	29/09/2023 Sello
Jefe de Créditos	Técnico de Gestión de Calidad Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
3.1.	ALCANCE.....	3
3.2.	CAMPO DE APLICACIÓN	3
4.	BASE LEGAL	3
5.	SIGLAS Y DEFINICIONES.....	4
5.1.	SIGLAS.....	4
5.2.	DEFINICIONES	4
6.	LINEAMIENTOS GENERALES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS.....	5
6.1.	LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN USUARIO.....	5
6.2.	LINEAMIENTO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE REQUISITOS.....	5
6.3.	LINEAMIENTOS PARA ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE CRÉDITOS	6
6.4.	LINEAMIENTOS SOBRE CRÉDITOS DE LÍNEA PRODUCTIVA, VIVIENDA Y TIERRA	7
6.5.	LINEAMIENTOS SOBRE DESEMBOLSO	7
6.6.	LINEAMIENTOS DE CONTROL FINANCIERO CONTABLE	10
6.7.	LINEAMIENTOS DE CONTROL DE COBROS DE LOS CRÉDITOS EN MORA 11	
6.8.	LINEAMIENTOS DE REFINANCIAMIENTO	11
6.9.	LINEAMIENTOS DE REESTRUCTURACIÓN	11
6.10.	LINEAMIENTOS DE CONTROL DE ARCHIVO	12
6.11.	LINEAMIENTOS DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN.....	12
6.12.	LINEAMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN Y CANCELACIÓN DE CRÉDITOS	13
6.13.	LINEAMIENTO SOBRE DESISTIMIENTO.....	13
7.	IMPLEMENTACIÓN	13
8.	ACTUALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN	13
9.	VIGENCIA	13



1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Créditos del INABVE procurando la reinserción económica, social y mejora de la calidad de vida de los beneficiarios de la Institución, realiza esfuerzos para gestionar y garantizar el beneficio de créditos establecido en la Ley Especial para Regular los Beneficios y Prestaciones Sociales de los Veteranos Militares de la Fuerza Armada y Excombatientes del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional que participaron en el Conflicto Armado Interno de El Salvador del primero de enero de 1980 al dieciséis de enero de 1992.

En este sentido se pretende que estos lineamientos permitan contar con los mecanismos a seguir para la atención, recepción de documentos, análisis de solicitudes, otorgamiento y formalización de créditos; definiendo responsabilidades que deben ejecutar las diferentes áreas involucradas en el proceso.

2. OBJETIVO

Establecer un instrumento normativo de control administrativo, que regule las fases del proceso de crédito en relación a la entrega de información, recepción de documentos, otorgamiento, recuperación, amortización y cancelación de crédito, que ayude a desarrollar una gestión de manera eficaz, coadyuvando al logro de los objetivos estratégicos del Departamento de Créditos y el Instituto Administrador de los Beneficios y Prestaciones de los Veteranos, Excombatientes y personas con discapacidad a consecuencia del conflicto armado en adelante INABVE o Instituto.

3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

3.1. ALCANCE

La población de Veteranos, Excombatientes y personas con discapacidad a consecuencia del conflicto armado del INABVE que desean acceder a los beneficios de créditos con una tasa de interés flexible.

3.2. CAMPO DE APLICACIÓN

Estos Lineamientos aplican para las actividades que realiza el Departamento de Créditos y todas las áreas organizativas involucradas en el proceso de créditos.

4. BASE LEGAL

Para la aplicación de los presentes Lineamientos se tiene como marco legal el siguiente:

- Ley Especial para Regular los Beneficios y Prestaciones Sociales de los Veteranos Militares de la Fuerza Armada y Excombatientes del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional que participaron en el Conflicto Armado Interno de El Salvador del primero de enero de 1980 al dieciséis de enero de 1992 y sus reformas



- Ley de Procedimientos Administrativos
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su reglamento
- Ley de Protección al Consumidor
- Ley Contra la Usura
- Ley Contra el Lavado de Dinero y Activo
- Ley de la Corte de Cuentas de la República
- Ley Especial De Inclusión De Las Personas Con Discapacidad
- Ley Especial Para La Protección De Los Derechos De La Persona Adulta Mayor
- Reglamento para la Gestión y Administración del Fondo Rotativo del INABVE
- Política de Créditos del INABVE
- Acuerdos de Junta Directiva sobre aprobación de las actividades del Comité de Créditos, Proyectos y Vivienda y la administración del Fondo Rotativo

5. SIGLAS Y DEFINICIONES

5.1. SIGLAS

CCPV: Comité de Créditos, Proyectos y Vivienda

DAVE: Departamento de Atención en Ventanilla para Veteranos y Excombatientes

DBEC: Departamento de Beneficios Económicos

DCRE: Departamento de Créditos

GBIP: Gerencia de Beneficios e Inserción Social y Productiva

DPIP: Departamento de Programas de Inserción Productiva

DREG: Departamento de Registro

DTRT: Departamento de Transferencia de Tierras

DUI: Documento Único de Identidad

DVIV: Departamento de Vivienda

FPM: Fondo de Prevención de Mora.

GFIN: Gerencia Financiera

INABVE: Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

UCON: Unidad de Contabilidad

UPRE: Unidad de Presupuesto

UTES: Unidad de Tesorería

DCCE: Departamento de Contac Center

5.2. DEFINICIONES

Área técnica: Área organizativa del INABVE encargada de la gestión y administración de los beneficios de la Ley Especial: DPIP, DTRT y DVIV

Check list: Lista de chequeo de los documentos que debe contener la solicitud y expediente de créditos para su verificación

Matriz de Análisis: Herramienta que se utiliza para determinar el riesgo crediticio de los solicitantes con respecto a la edad, condición de salud del solicitante y codeudor, otros ingresos, cantidad de personas dependientes y cada uno con su respectivo criterio de ponderación



Período de gracia: El plazo que se le puede conceder al cliente para pagar su primera cuota, cubriendo interés, Fondo de Prevención de Mora y capital

Reestructuración: Consiste en la aprobación de una modificación en el plazo y/o cuota del crédito activo, partiendo del saldo que se adeude a la fecha y estará sujeta a la tasa de interés vigente al momento de la reestructuración

Refinanciamiento: Consiste en la liquidación de un crédito activo, trasladando el saldo existente a un nuevo crédito y entregando el excedente del monto solicitado en la misma línea que fue otorgado inicialmente

6. LINEAMIENTOS GENERALES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

6.1. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN USUARIO

- a. Para la entrega de estados de cuenta, finiquitos entre otros, se podrán utilizar medios digitales establecidos y autorizados por Gerencia General.
- b. El DCRE y DAVE, podrán extender constancia de saldo o estado de cuenta al deudor con créditos activos.
- c. El personal del DCRE, deberá registrar en la Bitácora de Atención, todas las gestiones realizadas por el solicitante, de forma oportuna y completa.
- d. Previo al otorgamiento de créditos a mujeres pensionadas, el DCRE deberá identificar los factores de vulnerabilidad que justifiquen la aprobación de un crédito fuera del orden de llegada.
- e. Previo al otorgamiento de créditos a beneficiarios directos que se encuentren inscritos en el registro del Instituto, se deberá identificar condiciones que determinen factores de vulnerabilidad para justificar la aprobación de un crédito fuera del orden de llegada.
- f. Realizar gestiones de llamada al deudor, y/o codeudor de forma decorosa y respetuosa, sin recurrir a la fuerza o intimidación, utilizando un vocabulario y tono adecuado, evitando utilizar calificativos que afecten su dignidad o la de su familia.
- g. La llamada con el deudor/codeudor no tendrá tiempo estimado para su desarrollo
- h. El control de calidad de la llamada se realizará una vez por semana o según estime conveniente el supervisor correspondiente.

6.2. LINEAMIENTO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE REQUISITOS

- a. Se deberá entregar constancia de recepción de solicitud debidamente firmada y sellada al interesado (lugar, fecha, hora de recepción y correlativo de solicitud).
- b. El técnico designado para la recepción de solicitudes será el responsable de revisar que la documentación presentada por el solicitante cumpla con lo establecido en la Política de Créditos aprobada.
- c. En caso de encontrarse inconsistencia en la documentación presentada, el técnico designado, deberá informarle al solicitante para que este subsane la



observación en un término de 10 días hábiles a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario se archivará la solicitud; el solicitante podrá remitir documentación por cualquier medio digital establecidos y autorizados por Gerencia General, a efectos de agilizar el proceso y al momento de la formalización deberá presentar el documento original. Este plazo podrá ampliarse a solicitud del interesado cuando existan razones que lo justifiquen, por casos fortuitos o de fuerza mayor

- d. Será responsabilidad del solicitante cancelar los gastos por derechos de registro e inscripción, tasas o impuestos municipales, Impuesto de Transferencia de Bienes Inmuebles, compraventa del inmueble, solvencia tributaria según lo establecido en el Código Tributario, certificaciones extractadas o literales y algún otro documento requerido por el Departamento de Créditos
- e. El Técnico Analista de Créditos deberá resguardar cada solicitud con su respectiva documentación, dentro de un folder, de forma ordenada y debidamente foliada.

6.3. LINEAMIENTOS PARA ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE CRÉDITOS

- a. Para la evaluación y calificación del riesgo de todas las líneas de crédito, el Técnico Analista utilizará como herramienta la Matriz de Análisis.
- b. Para la Línea de Crédito Consumo, se tomará como referencia el resultado obtenido en la Matriz de Análisis, según corresponda, además de aplicar el criterio del analista responsable del caso, dando lugar a considerar condiciones especiales que sean de importancia para una mejor resolución
- c. Para la Línea de Créditos Productiva, se tomará como referencia, además de la matriz de análisis, el diagnóstico y evaluación técnica emitida por el DPIP dándole al área técnica la oportunidad de recomendar cambios en la oferta
- d. Para las Líneas de Créditos de Vivienda y Tierra, se tomará como referencia además de la Matriz de análisis correspondiente, el informe de validación de inversión del DVIV o el DTRT, dándole al área técnica la oportunidad de recomendar cambios en la oferta
- e. El DCRE con base a la Política de Créditos recomendará al CCPV, la aprobación, denegación u observación de las solicitudes
- f. El valor por otorgar para los créditos destinados a la adquisición de un bien inmueble deberá ser igual o inferior al establecido en el avalúo.
En caso de que el avalúo del inmueble supere el monto máximo a otorgar en las Líneas de Crédito de Vivienda y Tierra, el solicitante deberá demostrar que dispone de fondos complementarios para el pago total del inmueble.
- g. Para todas las líneas de crédito se solicitará constancia de disponibilidad de pensión y constancia de saldos (en caso de refinanciamientos o reestructuraciones)
- h. El Analista de Créditos deberá revisar la documentación relacionada al análisis del crédito, las cuales se detallan a continuación:
 - Autorización de forma de desembolso
 - Declaración Jurada de Uso de Fondos



- i. Cuando el solicitante sea reportado como fallecido en la fase de análisis se deberá solicitar copia de la certificación de la partida de defunción al **DREG** para su respectiva anulación; anexando una copia en el expediente.
- j. Cuando el solicitante sea reportado como fallecido y el crédito se encuentre aprobado se deberá solicitar copia de la certificación de la partida de defunción al **DREG** y deberá informar al Comité de Créditos, Proyectos y Vivienda para su respectiva anulación.
- k. En los casos que el deudor desea cambiar codeudor y se encuentre en la fase de análisis, se anexará carta de renuncia y solicitud de cambio de codeudor.
- l. En los casos que el deudor desea cambiar codeudor y se encuentre aprobado por el CCPV, se solicitará la anulación del caso anexando la carta de renuncia, seguimiento de caso y solicitud de cambio de codeudor.
- m. En los casos que el deudor desea cambiar codeudor y se encuentre desembolsado, se anexará la solicitud de cambio de codeudor.

6.4. LINEAMIENTOS SOBRE CRÉDITOS DE LÍNEA PRODUCTIVA, VIVIENDA Y TIERRA

- a. Una vez completada la solicitud, se remitirá el expediente al área técnica por la línea de crédito según corresponda.
- b. Cada área técnica remitirá al DCRE los informes correspondientes de las evaluaciones realizadas:

LÍNEA DE CRÉDITO	ÁREA TÉCNICA	INFORMES
Productiva	DPIP	Diagnóstico y evaluación técnica
Vivienda	DVIV	Validación de la inversión construcción, ampliación, mejora y monto estimado
Tierras	DTRT	Validación de la inversión

- c. Cada evaluación se determinará por medio de los criterios establecidos en la normativa interna establecida para cada una de las áreas técnicas.
- d. Los Técnicos Analistas del DCRE emitirán el análisis conforme a la Evaluación Técnica.



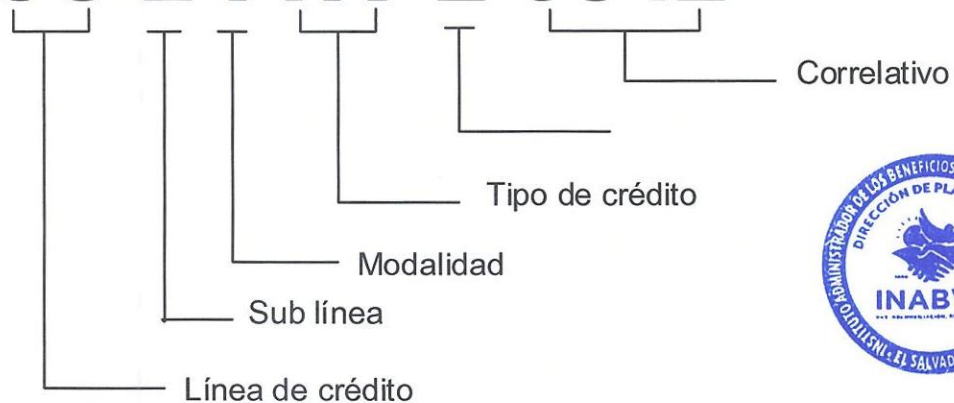
6.5. LINEAMIENTOS SOBRE DESEMBOLSO

- a. El Supervisor de Formalización y Cobros deberá elaborar y revisar la Solicitud de Fondos para Desembolso de Crédito
- b. El Técnico de Formalización y Cobros deberá elaborar y revisar la documentación relacionada a la formalización del crédito, las cuales se detallan a continuación:
 - Orden Irrevocable de Descuento
 - Recibo de desembolso



- Plan de pagos.
 - Carta de Comunicación.
 - Contra orden
 - Comprobante de Saldo
 - Formulario del Fondo de Prevención de Mora
 - Fotocopia de DUI homologado del Solicitante y del Codeudor.
- c. El Supervisor de Formalización y Cobros deberá validar la Orden Irrevocable de Descuento la documentación anterior.
- d. El Técnico de Formalización y Cobros deberá informar al solicitante la resolución del CCPV; concertando fecha y hora en la que se efectuará la formalización del crédito.
- e. Si emitida la resolución de aprobación del crédito el solicitante desistiere de la misma, se procederá a informar al CCPV para la emisión de su respectiva anulación y archivo
- f. Si transcurridos 30 días hábiles de la convocatoria de desembolso el solicitante del crédito aprobado no se presenta en la fecha de formalización, el DCRE procederá a la anulación del proceso.
- g. Los desembolsos de los créditos se realizarán por medio de cheque o abono a cuenta.
- h. Cuando se otorgue un crédito para adquirir un inmueble y este se encuentre hipotecado, se emitirá cheque para el pago de la hipoteca a nombre del acreedor, a fin de garantizar el pago de esta.
- i. Para adquisición de vivienda o terreno con dos o más propietarios, los desembolsos se realizarán en proporción al derecho proindiviso que a cada uno le pertenece. Caso contrario deberá presentar poder especial, para que los desembolsos se realicen en cualquier otra forma.
- j. Al aprobarse un crédito se asignará un número de referencia, el cual estará estructurado de la siguiente manera:

CO-2-I-NV-2-0342



A continuación, se explica cada uno de los elementos que integran el número de referencia CO-2-I-NV-2-0342:



CO: Línea de Crédito: Consumo

2: Sub-Línea: Microcrédito Consumo sin Codeudor

I: Modalidad: Individual

NV: Tipo de Crédito: Nuevo

2: Secuencia de crédito: Segundo crédito

0342: Correlativo: crédito otorgado N°034

El número de referencia puede ser compuesta con los siguientes elementos:

LÍNEAS DE CRÉDITO			
CO - Consumo	PR - Productiva	VI - Vivienda	TI - Tierra
SUB-LINEAS			
1 - Microcrédito Consumo con Codeudor Solidario 2 - Microcrédito Consumo (s/c) 3 - Consolidación de Deudas 4 - Microcrédito dual consumo 5 - Consolidación de Deudas Dual 6 - Microcrédito dual consumo (s/c) 7 - Consolidación de Deudas Dual (s/c) 8 - Microcrédito Consumo Combinado	1 - Agropecuario 2 - Comercio 3 - Industria 4 - Servicio 5 - Agropecuario (s/c) 6 - Comercio(s/c) 7 - Industria(s/c) 8 - Servicio(s/c)	1 - Adquisición 2 - Construcción 3 - Remodelación, Ampliación o Mejora 4- Adquisición (s/c) 5 - Construcción(s/c) 6 - Remodelación, Ampliación o Mejora(s/c) Adquisición(s/c)	1 - Adquisición de Terreno 2 - Adquisición de Terreno(s/c)
MODALIDAD			
I - Individual	I - Individual	I - Individual M - Mancomunado	I - Individual M - Mancomunado
TIPOS DE CRÉDITOS			
NV - Nuevo	NV - Nuevo	NV - Nuevo	NV - Nuevo
RF - Refinanciamiento	RF - Refinanciamiento	RF - Refinanciamiento	RF - Refinanciamiento
RS - Reestructuración	RS - Reestructuración	RS - Reestructuración	RS - Reestructuración
SECUENCIA DE CRÉDITO			
Es la cantidad de créditos otorgados a un mismo beneficiario, corresponde a un número entero a partir de 1 en adelante			
CORRELATIVO DE CRÉDITO			
Se asignará según orden de aprobación de la solicitud de crédito, corresponde a un número de 4 cifras que comprende desde el 0001 hasta el 9999			



*(s/c) Sin codeudor solidario



6.6. LINEAMIENTOS DE CONTROL FINANCIERO CONTABLE.

- a. El DCRE deberá remitir la Solicitud de Fondos para Desembolso de Créditos a la Gerencia Financiera.
- b. La UTES deberá emitir los cheques o programar los abonos a cuenta de los créditos aprobados.
- c. El DCRE deberá remitir reporte de amortización a la UCON a más tardar el último día hábil del mes, previo a los listados.
- d. Si el solicitante no se presenta a la formalización del crédito aprobado en la fecha indicada, y una vez transcurridos 30 días hábiles, el DCRE solicitará a la Gerencia Financiera la anulación del cheque y el envío de los fondos no utilizados al Fondo General de la Nación.
- e. Los abonos adicionales a la cuota establecida, ya sea para disminuir el saldo del capital o por cancelación del crédito, deberá hacerse el abono a cuenta corriente a favor del Fondo Rotativo del INABVE, en efectivo, con cheque certificado o de gerencia; a su vez deberá ser notificado con el comprobante de pago emitido por el receptor, para efectos de conciliación de saldos.
- f. La UTES deberá remitir disponibilidad del Fondo Rotativo una vez al mes o cuando sea requerido.
- g. Ningún empleado del INABVE está facultado para captar cheques, efectivo o cualquier otra forma de pago para el crédito.
- h. Cuando un crédito se cancela y el pago recibido es superior al saldo, el excedente se reintegrará al deudor por medio de abono a cuenta o cheque. El DCRE solicitará a la UTES, la devolución de dichos excedentes y las cuotas que ingresen después de cancelado el crédito
- i. Se podrá otorgar período de gracia de hasta 60 días del pago de la primera cuota que incluye (interés, FPM, capital) para aquellos créditos aprobados por el CCPV, a quienes no se logren ingresar en planilla de descuentos de pensión en el mes correspondiente.
- j. El DCRE de manera mensual, remitirá a la UTES y UCON un detalle por separado de los montos descontados en concepto de FPM para efecto de traslado a cuenta corriente y registro.
- k. Obtenido el Acuerdo de Junta Directiva para sanear créditos incobrables mediante el FPM, el DCRE remitirá informe a la UCON, máximo a los 10 días hábiles de haber recibido dicho Acuerdo y este deberá incluir el monto total de la deuda y todas las provisiones de intereses cuando aplique, ajustes o reclasificaciones si los hubiera.
- l. En caso de no contar con suficientes fondos para el FPM los créditos incobrables se podrán sanear a través de la estimación para perdidas por cuentas incobrables.
- m. El porcentaje de estimación para cuentas incobrables será al 2% sobre el valor de los préstamos otorgados.
- n. La UCON trasladará de forma mensual al DCRE informe de las cuentas contables generadas debido a la administración del Fondo Rotativo, con la finalidad de conciliar saldos.



6.7. LINEAMIENTOS DE CONTROL DE COBROS DE LOS CRÉDITOS EN MORA

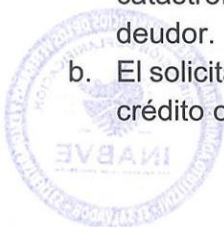
- a. No realizar gestiones de cobro a familiares, amigos o referencias, incluidos en las solicitudes de crédito.
- b. El técnico responsable deberá realizar la llamada tomando como referencia el Script de Cobro.
- c. Los mecanismos para la gestión de cobro podrán ser a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, cartas y otros medios digitales establecidos y autorizados por Gerencia General.
- d. Toda gestión de cobro deberá registrarse en el sistema informático, así mismo, los documentos remitidos o generados dentro de las gestiones se anexarán al expediente del deudor.
- e. En caso de que el deudor incumpla el acuerdo para solventar su inconsistencia, el Técnico de Formalización y Cobros deberá realizar una nueva llamada con el propósito de obtener un nuevo acuerdo.
- f. Para los casos de los créditos activos quienes hayan incurrido en mora debido a que no se ha llenado sobrevivencia, se remitirá al DREG para el llenado de sobrevivencia o designado de pensión.
- g. El técnico deberá de reportar al supervisor cuando las gestiones de cobros y localización del deudor/codeudor se hayan agotado, para que estas sean trasladadas a cuentas incobrables una vez transcurrido dos años.
- h. El supervisor designado deberá elaborar un reporte de los créditos que sean considerados como incobrables, posterior a haber agotado todas las herramientas de cobro y procederá a solicitar la liquidación de la deuda.
- i. El DCRE presentará el informe de cuentas incobrables a la GBIP, para posterior aprobación de la Junta Directiva y hacer efectivo el uso del FPM.

6.8. LINEAMIENTOS DE REFINANCIAMIENTO

- a. El Técnico Analista deberá de verificar que el solicitante cumpla con las condiciones crediticias para el refinanciamiento según lo establecido en la Política de Créditos.
- b. El solicitante deberá presentar la documentación que sea requerida según la línea crédito otorgada.
- c. Se autorizará hasta un máximo de 3 refinanciamientos por solicitante de acuerdo con lo establecido en la política.

6.9. LINEAMIENTOS DE REESTRUCTURACIÓN

- a. Las reestructuraciones se podrán realizar según se establezcan condiciones de catástrofes naturales, casos fortuitos o fuerza mayor y afecten directamente al deudor.
- b. El solicitante deberá presentar la documentación que sea requerida según la línea crédito otorgada



6.10. LINEAMIENTOS DE CONTROL DE ARCHIVO

- a. Se creará un expediente de crédito por cada solicitante.
- b. El expediente se ordenará y foliará en orden cronológico de acuerdo con el "Check List" de la línea de crédito.
- c. La clasificación de los expedientes se realizará de la siguiente forma: activos, cancelados, fallecidos y anulados.
- d. Se tendrá como referencia la normativa establecida por la UGDA, además de lo prescrito en La Ley de Procedimientos Administrativos, La Ley de Acceso a la Información Pública y demás regulaciones aplicables.

6.11. LINEAMIENTOS DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN

- a. Ningún funcionario o empleado del DCRE, podrá revelar y/o divulgar información obtenida en el desempeño de su cargo, aprovechándose de la misma para fines personales o de terceros. Lo anterior incluye la información personal y crediticia de los solicitantes que sea requerida por terceros, sin previa autorización del usuario.
- b. No se deberá sustraer ningún documento o información que sea de carácter reservado o confidencial, incluyendo datos personales que hayan sido proporcionados por los usuarios.
- c. Queda prohibido a todo empleado del DCRE prevalerse de su cargo para ejercer influencias indebidas.
- d. El personal no podrá conocer sobre las solicitudes de crédito en las que tenga interés o circunstancias en las que pueda incidir su imparcialidad.
- e. Ningún empleado del DCRE podrá modificar las resoluciones emitidas por el CCPV por sugerencias de personas externas.
- f. Los análisis opiniones o recomendaciones que formen parte del proceso de deliberación para la aprobación no podrán ser revelados, en tanto no se haya tomado una decisión definitiva.
- g. Tendrán acceso a la información que sea generada por el DCRE, las autoridades que en razón de su competencia o atribuciones así lo requieran.
- h. Es obligación de los empleados custodiar y resguardar los expediente, archivos, información o documentación que tengan en su poder debido a sus funciones.
- i. Los empleados que divulguen información responderán de acuerdo con las sanciones que establezca la normativa aplicable.
- j. Estos lineamientos de no divulgación no serán aplicables cuando la información sea requerida por investigación de delitos, infracciones administrativas u orden judicial.
- k. Todas las demás infracciones o prohibiciones que estén establecidas en la normativa interna del Instituto u otra legislación aplicable.



6.12. LINEAMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN Y CANCELACIÓN DE CRÉDITOS

El finiquito se emitirá a solicitud del deudor una vez cancelada la totalidad del crédito, en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del último pago.

6.13. LINEAMIENTO SOBRE DESISTIMIENTO

En caso de que el solicitante desista de la solicitud de crédito, previo a su aprobación, se deberá dejar constancia en el expediente mediante carta de renuncia y seguimiento del caso para archivar el expediente como anulado.

7. IMPLEMENTACIÓN

Estos lineamientos serán socializados con las áreas involucradas en el proceso de otorgamiento de créditos.

8. ACTUALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN

El presente Lineamiento deberá cumplir lo establecido en el Instructivo para Aprobación de Documentos Institucionales del INABVE para su aprobación y difusión; asimismo, se deberá tener en cuenta la Política de Revisión de Documentos para su actualización o modificación.

9. VIGENCIA

El presente Lineamiento entra en vigencia inmediatamente posterior a su autorización por Gerencia General.

