

La presente resolución en su versión original contiene datos personales y elementos de carácter confidencial. En ese contexto, es oportuno proteger la esfera privada de sus titulares. En tal sentido, conforme a lo establecido en el artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, se extiende la siguiente versión pública:

## **99-D-16**

**TRIBUNAL DE ÉTICA GUBERNAMENTAL:** San Salvador, a las doce horas del día veintinueve de enero de dos mil diecinueve.

Por agregado el informe suscrito por la licenciada \*\*\*\*\* apoderada general administrativa y judicial con cláusula especial del Fondo Social para la Vivienda –FSV–, por medio del cual da respuesta al requerimiento de información solicitado a dicha institución, con documentación adjunta (fs. 31 al 59).

Al respecto, este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

**I.** En el caso particular, la señora \*\*\*\*\* manifestó que los señores Américo Campos y Jaime Rivera, servidores públicos del FSV, retardaron su trámite de refinanciamiento de su vivienda, ya que se le exigió la presentación de documentación que ya constaban en dicha institución.

**II.** Con el informe rendido por la apoderada del FSV, licenciada \*\*\*\*\*, y con la documentación obtenida durante la investigación preliminar, se ha determinado que:

*i)* Según constancia emitida por el Jefe del Área de Gestión y Desarrollo Humano del FSV, de fecha diez de agosto del año dos mil diecisiete, los licenciados Jaime Arnoldo Rivera Rivas y Américo José Campos Coreas laboran en el Fondo Social para la Vivienda; el primero, desde el día once de febrero del año dos mil once; y, el segundo, desde el día cinco de mayo del año dos mil catorce; ambos empleados públicos desempeñan el cargo de asistente de ventanilla, destacados en la Agencia San Miguel (f. 39).

*ii)* Según el manual de descripción de puestos del FSV, el asistente de ventanilla desarrolla las funciones principales siguientes: *a)* Atender y asesorar al cliente sobre los requisitos y documentos necesarios de los productos financieros y otros servicios que ofrece el Fondo, de manera clara, cordial, completa y eficiente, en el momento que visita la Institución, o cualquier otro medio de comunicación; *b)* Precalificar clientes, evaluar su capacidad de pago y explicar las opciones financieras que refleja el módulo de precalificación; *c)* Revisar y verificar la documentación que presenta el cliente con relación a la línea de crédito que requiere de acuerdo a los requisitos; *d)* Ingresar expedientes al sistema para crear la solicitud y credit scoring, efectuar registro de control y remitirlo al Área correspondiente; *e)* Consultar aspectos de la normativa vigente que sean requeridos por el cliente o por casos especiales; *f)* Reportar al jefe inmediato los problemas o dificultades que se presenten en el sistema, papelería u otro tipo de actividad que afecte la atención al cliente; *g)* Realizar la promoción y venta de activos extraordinarios; y, *h)* Apoyar en cualquier actividad que la Institución realice para promover los productos y servicios que ofrece como ferias de vivienda, visitas empresariales, caravanas, entre otras. Asimismo, dicho puesto es una dependencia de la Gerencia de Servicio al Cliente y reporta sus actividades al Jefe de Agencia (fs. 40 y 41).

iii) De conformidad con las Normas Institucionales de Crédito, específicamente lo relacionado al Código 180 Procedimiento para la Recuperación de Préstamos, Romano I Generalidades, número 3, Definiciones, literal n), el refinanciamiento por mora a deudores del FSV aplica cuando a solicitud del mismo deudor y previo análisis de la mora y de la capacidad del deudor, se otorga un nuevo crédito para saldar la deuda total del o los préstamos hipotecarios objeto de refinanciamiento, de acuerdo a las condiciones establecidas en las Normas y Políticas Crediticias institucionales (fs. 46 al 48).

iv) El trámite de refinanciamiento por mora con gravamen del FSV está compuesto por los siguientes pasos: a) El gestor de recuperación de créditos entrevista al cliente y verifica que cumpla dos requisitos: estar en mora en sus préstamos y tener capacidad para asumir compromiso de pago u ofrecer garantía solidaria, cuando la capacidad de pago no logre cubrir el saldo de la deuda a refinanciar; y, b) El gestor de recuperación de créditos informa al cliente los beneficios y condiciones que esa medida conlleva; si el cliente acepta lo refiere al Área de Ventas para que procedan conforme a los establecido en el “Procedimiento para Gestión de Ventas” (f. 45).

v) La solicitud de crédito refinanciamiento por mora tiene como requisitos ser empleado activo con un mes mínimo de cotizaciones al Sistema de Ahorro para Pensiones, ser mayor de edad, capacidad de pago, entre otras; por otra parte, se requiere como documentación necesaria, por ejemplo, fotocopias de Documento Único de Identidad y Número de Identificación Tributaria, y demás, como consta a folio 49.

vi) Según el historial del expediente de la cliente \*\*\*\*\* , desde el mes de noviembre del año dos mil quince al mes de agosto del año dos mil diecisiete, la referida señora realizó nueve visitas a la Agencia San Miguel del FSV, ocasiones en las que fue atendida por los empleados Américo Campos, Jaime Rivera, María Cabrera y Daysi de Zelaya (fs. 50 al 55).

Asimismo, en dicho expediente constan los siguientes hallazgos:

a) En la primera visita, la señora \*\*\*\*\* fue atendida por el licenciado Américo Campos, asistente de ventanilla, a quien le solicitó información sobre los requisitos para el refinanciamiento por mora, dado que su crédito hipotecario se encontraba en proceso judicial, razón por la que el servidor público le entregó una hoja con los requisitos a cumplir y los documentos que debía presentar para iniciar su trámite (f. 50).

b) El día veintitrés de enero del año dos mil dieciséis, la denunciante se presentó con la documentación requerida por el FSV para que se efectuara la revisión de la misma y el análisis de precalificación para tramitar el refinanciamiento por mora, siendo atendida por otro asistente de ventanilla, licenciado Jaime Rivera, recibiéndole los documentos para luego ser entregado al licenciado Américo Campos (f. 50).

c) El día veintinueve de enero del año dos mil dieciséis, se realizó por parte del licenciado Américo Campos la revisión de la documentación presentada y determinó que la

denunciante no precalificaba para una solicitud de refinanciamiento, pues no poseía la capacidad crediticia requerida para cubrir el cien por ciento de la cuota proyectada para dicho trámite, conforme a las Normas Institucionales de Crédito, por lo que se le comunicó a la denunciante que para iniciar formalmente su trámite debía presentar un codeudor que cumpliera los requisitos y aceptara la obligación de pago de la cuota correspondiente (fs. 50 y 51).

*d)* En el mes de febrero del año dos mil dieciséis, la señora \*\*\*\*\* presentó una solicitud de refinanciamiento con codeudor solidario, a nombre del señor \*\*\*\*\*, expresando que era con la condición de que no se le girara orden de descuento a su codeudor, ya que quería que se le descontara el total de la cuota de la deuda únicamente a ella, petición a la cual el licenciado Américo Campos le explicó que no era procedente en su caso, ya que su capacidad de pago no se lo permitía y porque es un requisito establecido en la Normas Institucionales de Crédito del FSV (fs. 51 y 52).

*e)* En el mes de abril del año dos mil dieciséis, se presentó la denunciante a preguntar sobre su trámite de refinanciamiento por mora, quien en esa oportunidad fue atendida por el licenciado Américo Campos, manifestándole que si no presentaba la documentación requerida, su trámite no podía iniciar y le volvió a explicar todos los requisitos que debe cumplir para solicitar el mismo. Asimismo, le indica que la documentación presentada inicialmente había expirado, por lo que debía ser renovada para iniciar el trámite correspondiente (f. 52).

*f)* El día catorce de septiembre del año dos mil dieciséis, la señora \*\*\*\*\* se presentó de nuevo al FSV a solicitar información del trámite de refinanciamiento que llevaba con el licenciado Américo Campos, pero al verificar en el sistema se constata que el trámite no inició formalmente por no haber presentado la documentación completa (f.53).

*g)* El día veintisiete de septiembre del año dos mil dieciséis, el FSV contactó vía telefónica a la denunciante y se le comunicó que era necesario que se apersonara a las instalaciones de la institución para que le explicaran nuevamente sobre los requisitos y la documentación que debía presentar para iniciar el trámite de refinanciamiento por mora, confirmando la interesada que se presentaría el día uno de octubre de ese mismo año, pero no asistió (f. 53).

*h)* En el mes de febrero del año dos mil diecisiete, la denunciante se presentó al FSV a solicitar información sobre el proceso judicial seguido en su contra, y a solicitar audiencia con la Jefa de la Agencia San Miguel (fs. 54 y 55).

**III.** A tenor de lo dispuesto en los artículos 33 inciso 4° de la Ley de Ética Gubernamental, en lo sucesivo LEG; 83 inciso final y 84 inciso 1° de su Reglamento, recibido el informe correspondiente el Tribunal resolverá si continúa el procedimiento o si archiva las diligencias.

Así, una vez agotada la investigación preliminar el Tribunal debe decidir si a partir de los elementos obtenidos se determina la existencia de una posible infracción ética y si, por ende, decreta la apertura del procedimiento, pues de no ser así, el trámite debe finalizarse.

**IV.** La información obtenida en el caso de mérito desvirtúa los datos proporcionados por la denunciante, pues *refleja* que los señores Américo Campos y Jaime Rivera, empleados públicos del FSV, atendieron a la señora \*\*\*\*\* debidamente en todos los trámites previos relacionados con las asesorías de explicación de requisitos, presentación y recepción de la documentación pertinente, y la precalificación de la solicitud de refinanciamiento por mora iniciados por la denunciante.

Adicionalmente, el retardo para iniciar el trámite de refinanciamiento por mora se debió a que la denunciante en ningún momento -durante el plazo de nueve meses- no presentó de forma completa la documentación requerida por la institución para optar a ese beneficio, circunstancia que le fue comunicada por parte de los licenciados Campos Coreas y Rivera Rivas en las reiteradas visitas que efectuó a la Agencia San Miguel, razón por la que no fue posible iniciar su trámite oficialmente en la institución.

Finalmente, se informó a la señora \*\*\*\*\* sobre el estado de su solicitud de refinanciamiento por mora, es decir, era conocedora que sus ingresos no eran suficientes para otorgarle el refinanciamiento, que la documentación presentada estaba incompleta y que su trámite no podía iniciar formalmente si no cumplía con todos los requisitos exigidos por la institución para ese efecto.

En ese sentido, ha quedado demostrado que cada vez que la señora \*\*\*\*\* se apersonó al FSV se le brindó la asistencia y asesoría necesaria para el inicio del trámite de solicitud de refinanciamiento por mora, incluso le fue programada una reunión con la Gerente de Agencia San Miguel con el propósito de explicarle nuevamente sobre los requisitos y documentación que debía presentar.

Por consiguiente, los hechos denunciados no se configuran como un retardo injustificado en el diligenciamiento de un trámite o en la prestación de un servicio por parte del FSV, por el contrario, los servidores públicos denunciados en apego a la normativa institucional de otorgamiento de créditos y refinanciamientos, no iniciaron formalmente el trámite de refinanciamiento por mora, en razón de la falta de cumplimiento de requisitos por parte de la señora \*\*\*\*\*.

De manera que, con la investigación preliminar y los documentos proporcionados, se han desvirtuado los indicios establecidos inicialmente sobre una posible infracción a la prohibición ética de *“Retardar sin motivo legal la prestación de los servicios, trámites o procedimientos administrativos que le corresponden según sus funciones”*, regulada en el artículo 6 literal i) de la LEG.

En razón de lo anterior, y no advirtiéndose elementos suficientes que permitan determinar la existencia de una posible infracción a deberes o prohibiciones éticas, es imposible continuar el presente procedimiento.

Por tanto, con base en lo dispuesto en los artículos 6 letra i), 33 inciso 4° de la Ley de Ética Gubernamental, 83 inciso final y 84 inciso 1° de su Reglamento, este Tribunal

**RESUELVE:**

*Sin lugar* la apertura del procedimiento; en consecuencia, *archívese* el presente expediente.

*Notifíquese.*

PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL QUE LO SUSCRIBEN