



Informe del Instituto Provincial de Desarrollo Urbano y Vivienda del Chaco

La gestión de recupero del IPDUV, en la provincia del Chaco, permitió el incremento del recupero real, en forma paulatina pero sostenida, desde 1997 hasta la actualidad, basándose en los siguientes pilares que apoyaron las actividades de la Dirección de Crédito Hipotecario:

1- INFORMATIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE DATOS Y REGISTROS DE PAGOS

En 1996 luego de establecer por decreto provincial los **precios definitivos** de todas las viviendas entregadas antes del año 1991, se adaptó el **sistema de computación con la empresa ECOM CHACO S.A.** para el recálculo de cuotas por sistema francés de tales planes.

En 1997 se automatizó el **cálculo de cuotas y saldos de capital**, permitiendo la agilización en los informes para escriturar viviendas.

Desde julio de 1998, el IPDUV realiza **DESCUENTOS AUTOMÁTICOS DE CUOTAS** a través de ECOM (empresa que también liquida los sueldos de la Administración Pública), a los adjudicatarios de viviendas que voluntariamente autorizan el descuento de cuota de vivienda de sus haberes.

A partir de diciembre de 1999 se puso en marcha el **Nuevo SISTEMA INTEGRADO DE INFORMÁTICA en red**, que integra la información de todas las áreas del IPDUV.

Se automatizó la gestión de recupero de créditos, permitiendo seguimiento de cobranzas, control de morosos, intimaciones semiautomáticas desde el sistema de computación.

En el 2000 se implementó el **sistema de registro y control de adjudicatarios en juicios**, de registro de viviendas escrituradas y el **seguimiento a adjudicatarios morosos** de cualquier operatoria en forma automatizada a través de ECOM CHACO S.A.

En el departamento Control y Evaluación Superior se procedió a adaptar con ECOM CHACO S.A. el sistema de re-

gistro de pagos, para el cobro de cuotas de vivienda con bonos provinciales en 2001.

2- PLANES DE FACILIDADES DE PAGOS IMPLEMENTADOS

1996 **MORATORIA PARA TODOS LOS PLANES** de VIENDA de la provincia.

Se implementaron descuentos en las cuotas a Jubilados y excombatientes de Malvinas.

En septiembre de 1996 se establece el Sistema de PAGOS A CUENTA, para facilitar el pago a adjudicatarios que no alcanzan a pagar las cuotas enteras.

En 1997: **REFINANCIACIÓN PERMANENTE** de deudas.

En 1999: **DIFERIMIENTO de cuotas** vencidas para planes de financiamiento compartido.

Año 2000: Refinanciación o **diferimiento de oficio**, para adjudicatarios con descuentos automáticos con cuotas vencidas e impagas anteriores al descuento.

Año 2001: **EXTENSIÓN DE PLAZOS de financiación** y, en algunos casos, con rebaja de intereses, a adjudicatarios de planes de financiamiento compartido, con ingresos disminuidos respecto de los declarados al momento de adjudicación, previa presentación de la respectiva documentación.

Se aprobó convenio de pagos de CUOTAS PARCIALES por un año a adjudicatarios de planes de financiamiento compartido o créditos individuales que no alcancen a pagar la cuota entera.

TOTAL DE PLANES DE PAGO FIRMADOS hasta diciembre de 2002

Refinanciaciones: 9558 casos

Pago a cuenta: 3254 casos

Diferimientos: 1114 casos

3- SISTEMA DE DESCUENTOS AUTOMÁTICOS DE CUOTAS DE VIVIENDA, EN HABERES DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LOS PODERES EJECUTIVO, LEGISLATIVO, JUDICIAL y MUNICIPALIDAD DE RESISTENCIA

En 1997 se implementó el sistema de Descuentos Automáticos a empleados del Municipio de Resistencia, Poder Legislativo, Caja Municipal, INSSEP, Policía e Instituto de Vivienda.

En julio/1998 se aprobó por Decreto Provincial N°470/98 el **descuento automático voluntario**, a empleados públicos activos del Poder Ejecutivo, con un concepto prioritario del sueldo.

En 1999, Los Poderes Legislativo y Judicial adhieren al decreto N°470/98.

Desde el año 2001 se realizan descuentos a agentes pasivos de la provincia a través del INSSEP.

Actualmente se efectúan descuentos automáticos de cuotas a **4020 empleados públicos**, significando un monto de recupero mensual de \$ 281.322.35 (doscientos ochenta y un mil trescientos veintidós, con 35/00), equivalente a aproximadamente el **25% del recupero total mensual**.

También desde el 2002 se realizan descuentos a la Empresa ECOM CHACO, como empresa del Estado provincial.

4- ATENCIÓN EN EL INTERIOR PROVINCIAL A TRAVÉS DE LOS MUNICIPIOS

▶ Desde 1997 se habilitó a **personal de Municipios del Interior** a hacer descuentos a jubilados, pensionados y ex combatientes, instruyendo sobre la forma de efectuar rendiciones de cuotas cobradas a los adjudicatarios por los municipios.

▶ Se cuenta con la **colaboración permanente en las principales ciudades cabeceras** de departamentos, quienes realizan planes de pago y mantienen informados a adjudicatarios de sus localidades.

▶ Actualmente se está gestionando la adquisición de dos **camionetas con telefonía satelital** para conectar a las bases de datos y equipos de ECOM CHACO en Resistencia y equipadas para funcionar como oficina móvil, con el fin de formar un equipo interdisciplinario de áreas relacionadas: Dirección de Crédito Hi-

potecario, Gerencia Social, Registro Notarial Especial, Gerencia Operativa, Dirección Legal, de manera que se pueda dar respuesta en el interior en forma coordinada y rápida (Plan de Facilidades, Regularización Dominial, Firmas de escrituras, Aspectos legales y problemas de construcción).

5- CONSTATAIONES SOCIOECONÓMICAS DOMICILIARIAS GRUPO DE COBRANZAS INTERÁREAS

EN 1998, comenzaron a efectuarse **constataciones domiciliarias** de capacidad de pago a quienes solicitaban por nota contemplaciones en el pago de cuotas. Como resultado, se suscribieron moratorias y los que tenían capacidad de pago comprobada y no regularizaron se remitieron a la Dirección Legal para su cobro judicial.

En 1999, se realizó un **operativo de constataciones domiciliarias a empleados públicos** de todos los planes de Resistencia, y planes de facilidades con autorizaciones para descuentos automáticos, con colaboración de agentes de otras áreas del instituto, no sólo de la Dirección de Crédito Hipotecario (antecedente del Grupo de cobranzas Interáreas, que funciona desde agosto de 200).

En el año 2001 se constataban situaciones particulares, ya que comenzaban a sentirse los efectos de la crisis, con un incremento en la desocupación, reducción en el nivel de ingresos, lo cual afectaba el pago de las cuotas.

En agosto del mismo año se organizó un **equipo de cobranzas interáreas**, para verificar permanentemente a través de gestores de cobranzas la real situación en el domicilio, de manera tal de dar una respuesta a cada situación.

Si bien desde el año 1996 se había iniciado una fuerte gestión tendiente a mejorar el servicio e incrementar el nivel de recupero, también se busca actualmente un acercamiento, una relación fluida y permanente con los beneficiarios de viviendas Fonavi.

El equipo de cobranzas Interáreas está conformado por personal administrativo, jerárquico y profesionales de distintas disciplinas, capacitados como gestores de cobranzas.



Los beneficiarios de viviendas Fonavi los reciben con buena predisposición y agradecen la presencia del personal del IPDUV.

El operativo de constataciones es acompañado por una buena difusión, de manera tal que el barrio a visitar ya está en conocimiento de que el personal del IPDUV los entrevistará.

En 2001, se constataron las viviendas en situación de morosidad de veinticinco barrios de Resistencia (en total 3800 viviendas), y de ocho barrios de General San Martín (560 viviendas), para verificar la situación socioeconómica y proyectar un plan de cobranzas que permita pagar de acuerdo con las posibilidades de cada familia.

Continuó el operativo de constataciones domiciliarias en Gran Resistencia e Interior en el año 2002 (localidades de Charata, Las Breñas, Puerto Tirol, Villa Ángela, Castelli), detectando casos de ocupación irregular y casos de morosidad, ofreciéndoles planes de facilidades de pago y adhesión al descuento automático a los empleados públicos. Hasta diciembre de 2002 se constataron 2570 viviendas en el interior provincial.

6- ASESORAMIENTO DE CONSULTORES EXTERNOS DESDE 1998

Con el asesoramiento de Consultores Externos, el IPDUV estructuró la cartera hipotecaria, adecuando el sistema para securitización de hipotecas (desde julio de 1998), posteriormente en el año 2001 se capacitó al gru-

po de cobranzas creado, formando los GESTORES DE COBRANZAS, y fue posible organizar y coordinar con más eficiencia la actividad del equipo.

EVOLUCIÓN DEL RECUPERO 1996-2002

Diciembre/96 - 18% recupero real sobre el total facturado

Enero de 2003 - 50% recupero real de viviendas sobre el total facturado

7- ADJUDICATARIOS MANDADOS A COBRO JUDICIAL

Desde 1998, se remiten a Dirección Legal deudas actualizadas de planes intimados (FONAVI, Financiamiento Compartido y Créditos Individuales) que no regularizan sus deudas para su cobro judicial, luego de haber sido intimados y haberse comprobado su capacidad de pago.

Igual tratamiento se dio a adjudicatarios empleados públicos con sueldos superiores a \$1500 (mil quinientos pesos) que no autorizan el débito automático ni abonan sus cuotas.

El total de adjudicatarios enviados a cobro judicial actualmente es de 2800.

Chaco