



Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
**OFICINA DEL CONTRALOR**  
 San Juan, Puerto Rico

**PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA**

Número del informe de auditoría o especial: CP-18-09 Número de unidad: 9001 Nombre de la entidad auditada: Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda (AFVPR)

Fecha del informe de auditoría o especial: 13 de febrero de 2018 Período auditado: 1 de julio de 2012 al 30 de junio de 2017

Indique el informe que remite:  PAC  ICP - 2 Indique si incluye anejo/s:  Sí  No

Funcionario de enlace: Sra. Iris Cruz Lebrón Puesto: Especialista de Cumplimiento - AFVPR Teléfono: 787-765-7577 ext. 2268

Funcionario principal o su representante autorizado: Sr. Luis Burdiel Agudo Puesto: Director Ejecutivo - AFVPR Teléfono: 787-765-7577 ext. 4573

CERTIFICO QUE ESTA INFORMACIÓN ES CORRECTA Y COMPLETA

*Luis Burdiel Agudo*  
 Firma del funcionario principal o su representante autorizado

Fecha: 19 de diciembre de 2018

| RECOMENDACIÓN  | ACCIÓN CORRECTIVA  | PERSONA O ÁREA RESPONSABLE                                  | FECHA DE IMPLANTACIÓN | ESTATUS DE LA RECOMENDACIÓN |
|--|--|---|-----------------------|-----------------------------|
| 3. Impartir instrucciones al Director de Servicios de Préstamos para que se asegure de que:<br>a) Los Oficiales de Administración de Préstamos y el Gerente de División de Administración de Prestamos Unifamiliares cumplan con las disposiciones de la Política de Cobro relacionadas con las gestiones de cobros y que se inicie el referido de los préstamos al proceso de ejecución dentro del término establecido [Hallazgo 1-a. 1) y 5)]. | El 3 de octubre de 2018, la Junta de Directores de la AFVPR aprobó la Política de Cobro y Mitigación de Pérdida para Préstamos Hipotecarios Unifamiliares (Ver Anejo A).<br><br>Además, el 9 de noviembre de 2018, el Director Ejecutivo de la AFV le impartió las instrucciones al personal correspondiente sobre la Política de Cobro y Mitigación de Pérdida para Préstamos Hipotecarios Unifamiliares y el fiel cumplimiento con la misma (Ver Anejo B). | Miguel González Ríos,<br>Director de Servicios de Préstamos | 3 de octubre de 2018  | Cumplimentada               |



**GOBIERNO DE PUERTO RICO**

Autoridad para el Financiamiento de la  
Vivienda de Puerto Rico

## Política de Cobro y Mitigación de Pérdidas para Préstamos Hipotecarios Unifamiliares

## Tabla de Contenido

|      |  |   |
|------|--|---|
| I.   | Introducción .....                               | 1 |
| II.  | Propósito.....                                   | 1 |
| III. | Aplicabilidad.....                               | 1 |
| IV.  | Definiciones.....                                | 1 |
| V.   | Política de Cobro y Mitigación de Perdidas ..... | 2 |
| A.   | Préstamos nuevos .....                           | 2 |
| B.   | Préstamos en atrasos.....                        | 2 |
| C.   | Préstamos administrados.....                     | 4 |
| D.   | Quiebra .....                                    | 4 |
| E.   | Reclamaciones a pólizas de seguros.....          | 4 |
| VI.  | Código de Conducta .....                         | 4 |
| VI.  | Vigencia.....                                    | 5 |

## I. Introducción

La División de Mitigación de Pérdidas y Ejecuciones estará a cargo de proveer alternativas de mitigación de pérdidas, referir préstamos a ejecución, efectuar cobros y manejar casos de deudores en quiebra. Como parte de estos esfuerzos es necesario proveer el marco conceptual en que la Autoridad manejará las gestiones de cobro y mitigación de pérdida de los préstamos hipotecarios Unifamiliares que administra. Para ello, la Autoridad establece la Política de Cobro y Mitigación de Perdidas para Préstamos Hipotecarios Unifamiliares (en adelante la “Política”), la cual se define a continuación.

## II. Propósito

El propósito de esta Política es establecer el marco de referencia bajo el cual se manejarán las gestiones de cobro y mitigación de pérdidas de los préstamos hipotecarios Unifamiliares morosos administrados por la Autoridad. Los procesos para cumplir con estas políticas estarán definidos en los procedimientos correspondientes.

## III. Aplicabilidad

Todo el personal de la División de Mitigación de Pérdidas, Cobros y Ejecuciones, la División de Administración de Préstamos, y toda aquella unidad operacional de la Autoridad que brinde servicios directamente a dicha división, deberán observar lo establecido en esta Política. La misma aplica a todos los préstamos con garantía hipotecaria que pertenezcan o sean administrados por la Autoridad.

## IV. Definiciones

A. **ADMPREST:** División de Administración de Préstamos. Está a cargo de la administración de los préstamos hipotecarios unifamiliares originados, adquiridos o

divide en varias unidades incluyendo investigación, asuntos de la comunidad, quejas de consumidores, la Oficina de Crédito Justo y la Oficina de Oportunidades Financieras. Estas unidades trabajan en conjunto para proteger y educar a los consumidores acerca de los diferentes productos y servicios disponibles.

- E. **Informes de Morosidad:** Informes sobre préstamos morosos a las partes interesadas, como la Autoridad, compañías aseguradoras e inversionistas, entre otros.
- F. **LOSSMIT/COBROS -División de Mitigación de Pérdidas, Cobros y Ejecuciones**
- G. **Modificación:** Cambio permanente en uno o más de los términos del préstamo, permite que el préstamo sea reinstalado, resultando en un pago que se acomode a la realidad económica del deudor.
- H. **Moratoria:** Permite al deudor, por medio de un acuerdo escrito, la reducción o suspensión del pago mensual por un término determinado.
- I. **Plan de pago:** Acuerdo escrito de pago entre el *Servicer* y el deudor, el cual permitirá de cumplir con el mismo, reinstalar su préstamo (ponerse al día).
- J. **Préstamo Moroso:** Préstamo hipotecario cuyos pagos estipulados en el pagaré hipotecario no han sido cumplidos por el deudor hipotecario.
- K. **Préstamo Nuevo:** Préstamo hipotecario con seis (6) meses o menos desde la fecha de origen por un acreedor hipotecario.
- L. **Reclamación:** Solicitar a la compañía de seguro hipotecario reembolso o repago sobre una hipoteca que ha entrado en morosidad.

## V. Política de Cobro y Mitigación de Perdidas

### A. Préstamos nuevos

La Autoridad se asegurará de cumplir con el proceso establecido para verificar la identidad y la información provista por el cliente al área de Cierre para las nuevas hipotecas.

2. Cumplir con toda ley o reglamento federal o estatal relacionado con el manejo de préstamos hipotecarios morosos, incluyendo pero sin limitarse a *CFPB, Fair Debt Credit Act*, entre otros.
3. Analizar todo préstamo para determinar la causa del atraso y determinar si es una condición temporera o permanente.
4. Investigar o Determinar la intención y habilidad del deudor hipotecario en el repago de la hipoteca.
5. Notificar y orientar a los clientes sobre la disponibilidad de asesoría crediticia para dueños de viviendas, y explicar las opciones de asesorías crediticias por agencias sin fines de lucro. La Autoridad deberá proveer al deudor hipotecario la información de contacto de estas agencias.
6. Notificar y orientar a los clientes con dificultades financieras que interesen mantener su propiedad sobre la disponibilidad de las alternativas de mitigación de pérdida disponibles.
7. Otorgar a todos sus deudores hipotecarios la oportunidad de solicitar un plan de mitigación de pérdidas, incluso después de haber referido el préstamo para ejecución de hipoteca. Si aplica el ofrecimiento de un plan, este debe tener un lenguaje claro e indicar que la Autoridad ha enviado previamente el formulario de mitigación de pérdida para que el deudor hipotecario lo utilice como parte de su solicitud.
8. Asegurar que se hayan realizado todas las opciones de mitigación de pérdida y todos los esfuerzos para llegar a un acuerdo con el deudor para cubrir la morosidad, según los procesos establecidos por la Autoridad.
9. LOSSMIT/COBROS debe estar en cumplimiento con las técnicas de cobro establecidas en los procedimientos vigentes y con los estándares establecidos en el *Fair Debt Collections Act of 1977*.

12. Informar a las agencias de crédito el historial de pago de todos los clientes hipotecarios, según requerido por las Leyes y Reglamentos aplicables.

#### C. Préstamos administrados

La Autoridad se asegurará de cumplir con el proceso establecido para monitorear la cartera de préstamos a fines de identificar prontamente los préstamos cuyo pago no haya sido recibido, para así de esta forma poder comenzar el proceso de cobros establecido en la Autoridad. A su vez cumplirá con mantener una comunicación de forma empática y expresar el deseo de ayudar.

#### D. Quiebras

La Autoridad cumplirá con todos los procedimientos establecidos por la Corte de Quiebras, y mantendrá un contacto razonable y prudente con los síndicos. Además se revisará mensualmente el Boletín de Quiebras para identificar aquellos clientes que se hayan acogido a este remedio. No se hará gestiones de cobro ni acercamientos, a menos que la quiebra haya sido desestimada.

#### E. Reclamaciones a pólizas de seguros

La Autoridad solicitará y procesará toda la documentación necesaria para el reembolso o repago de reclamaciones de los seguros hipotecarios atados a los préstamos, luego de la ejecución o la dación en pago. . Así también toda reclamación a las pólizas de seguro *Hazard* en caso de pérdidas o daños en la propiedad hipotecada.

### VI. Código de Conducta

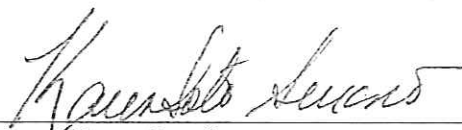
Los representantes de la Autoridad no asumirán conductas que puedan ser interpretadas como acoso, opresivo o abusivo, de cualquier tipo o forma, en contra de cualquier deudor hipotecario o persona relacionada al cobro de deuda.

Los representantes de la Autoridad no harán representaciones falsas ni engañosas en relación

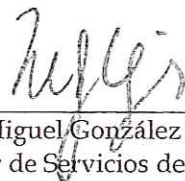
## VI. Vigencia

Estas políticas estarán vigentes desde su fecha de aprobación.

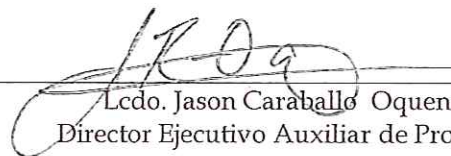
Recomendado por:



Karen Soto Serrano  
Gerente de Administración de Préstamos



Miguel González Ríos  
Director de Servicios de Préstamos



Lcdo. Jason Caraballo Oquendo  
Director Ejecutivo Auxiliar de Proyectos  
Unifamiliares

Aprobado hoy 3 de octubre de 2018.

Por:



Luis Burdiel Agudo  
Director Ejecutivo - Autoridad





## GOBIERNO DE PUERTO RICO

Autoridad para el Financiamiento de la  
Vivienda de Puerto Rico

### CERTIFICACIÓN

Yo, MARGARITA CINTRÓN SOLLA, Secretaria de la Junta de Directores de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico, CERTIFICO que la RESOLUCIÓN 2018-20 es una copia fiel y exacta de la original que se encuentra bajo mi custodia. La misma fue adoptada por la Junta de Directores de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico, en reunión celebrada el 3 de octubre de 2018.

CERTIFICO, ADEMÁS, que dicha Resolución no ha sido enmendada, derogada, revocada o anulada y se encuentra en toda su fuerza y vigor.

### RESOLUCIÓN 2018-20

AUTORIZAR A LA AUTORIDAD PARA EL FINANCIAMIENTO DE LA VIVIENDA DE PUERTO RICO (AFV o AUTORIDAD) A DEROGAR LA POLÍTICA DE COBRO PARA PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS UNIFAMILIARES APROBADA EL 30 DE MARZO DE 2016, ASÍ COMO LAS POLÍTICAS PARA LA MITIGACIÓN DE PÉRDIDAS EN PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS UNIFAMILIARES APROBADA EL 8 DE ABRIL DE 2014, Y ESTABLECER UNA NUEVA CONSOLIDADA

POR CUANTO, la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico ("AFV" o "Autoridad"), tiene vigente unas políticas en la administración de préstamos que necesita actualizar; entiéndase, la Política de Cobro para Préstamos Hipotecarios Unifamiliares aprobada el 30 de marzo de 2016, así como las Políticas para la Mitigación de Pérdidas en Préstamos Hipotecarios Unifamiliares aprobada el 8 de abril de 2014 (en conjunto "Políticas");

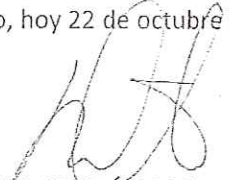
POR CUANTO, es imperativo actualizar y simplificar las Políticas existentes para que se atemperen a los nuevos procedimientos del Departamento de Servicios a Préstamos;

POR CUANTO, la Autoridad ha elaborado una política escrita denominada "Política de Cobro y Mitigación de Pérdidas para Préstamos Unifamiliares" que propulsa la política pública de la AFV de proveer alternativas razonables para sus clientes y a la vez protege los intereses de la AFV mediante la mitigación de pérdidas en la cartera de préstamos hipotecarios.

POR TANTO, RESUÉLVASE, por la Junta de Directores de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico, autorizar la derogación de la Política de Cobro para Préstamos Hipotecarios Unifamiliares aprobada el 30 de marzo de 2016 y las Políticas para la Mitigación de Pérdidas en Préstamos Hipotecarios Unifamiliares aprobada el 8 de abril de 2014, para a su vez adoptar la nueva Política de Cobro y Mitigación de Pérdidas en Préstamos Unifamiliares con vigencia inmediata, la cual se hace formar parte de esta Resolución como Anejo A.

Las disposiciones de esta Resolución son efectivas a la fecha de su aprobación.

Y PARA QUE ASÍ CONSTE, suscribo y estampo el sello corporativo de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda para Puerto Rico. En San Juan, Puerto Rico, hoy 22 de octubre de 2018.



MARGARITA CINTRÓN Solla  
SECRETARIA

(SELLO)



**GOBIERNO DE PUERTO RICO**

Autoridad para el Financiamiento de la  
Vivienda de Puerto Rico

9 de noviembre de 2018

Sr. José J. Hernández Caraballo  
Director Ejecutivo Auxiliar  
Área Administración y Unifamiliar

*Recibido JJC 11-13-18*

Sr. Miguel González Ríos  
Director de Servicios de Préstamos

*Recibido MGR 11-13-18*

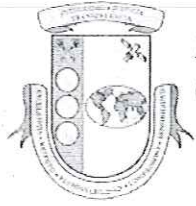
Sra. Karen Soto Serrano  
Gerente de Administración de Préstamos

*Recibido KSS 11-13-18*

**NUEVA POLÍTICA DE COBRO Y MITIGACIÓN DE PÉRDIDA EN  
PRÉSTAMOS**

A tenor con la Resolución 2018-20 aprobada el 3 de octubre de 2018, por la Junta de Directores de la AFVPR, les requiero cumplir a cabalidad con la nueva Política de Cobro y Mitigación de Pérdida para Préstamos Hipotecarios Unifamiliares y velar por el fiel cumplimiento de la misma.

Luis Burdiel Agudo  
Director Ejecutivo



Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Oficina del Contralor

16 de octubre de 2018

Luis.Burdiel@afv.pr.gov  
icruz@afv.pr.gov

Sr. Luis Burdiel Agudo  
Director Ejecutivo  
Autoridad para el Financiamiento  
de la Vivienda de Puerto Rico  
San Juan, Puerto Rico

Estimado señor Burdiel Agudo:

Evaluamos el *Informe Complementario al Plan de Acción Correctiva (ICP-1)* que nos remitió relacionado con el *Informe de Auditoría CP-18-09* de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico. Determinamos que las recomendaciones 2 y de la 3.b. a la 4.b. se consideran cumplimentadas, y la 3.a. parcialmente cumplimentada.

En el *Informe Complementario al Plan de Acción Correctiva (ICP-2)* deberá suministrarnos evidencia de haber impartido instrucciones al director de Servicios de Préstamos para que se asegure de que los oficiales de administración de préstamos y el gerente de la División de Administración de Préstamos Unifamiliares cumplan con las disposiciones de la *Política de Cobro*, relacionadas con las gestiones de cobro, y que se inicie el referido de los préstamos al proceso de ejecución dentro del término establecido. **[Hallazgo 1-a.1) y 5)] [Recomendación 3.a.]**

Agradeceremos que nos remita el *ICP-2* con la información y los documentos solicitados, no más tarde del 1 de febrero de 2019, mediante la aplicación *Sistema Plan de Acción Correctiva (Sistema PAC)* localizada en nuestra página en Internet: [www.ocpr.gov.pr](http://www.ocpr.gov.pr). El *ICP-2* será evaluado y la información remitida estará sujeta a verificación por esta Oficina.

En interés de que se cumplimenten las recomendaciones pendientes, le exhortamos a planificar, implementar y mantener un proceso de seguimiento que permita corroborar el cumplimiento de las acciones correctivas en el tiempo establecido, medir su efectividad y realizar los ajustes que sean necesarios. Esto, entre otras acciones, según orientamos y sugerimos en nuestra *Carta Circular OC-16-05*. Además, le recordamos que cualquier cambio de funcionario de enlace principal o

Sr. Luis Burdiel Agudo

Página 2

16 de octubre de 2018

Para información adicional, el funcionario designado por usted puede comunicarse con el Sr. Jaime Nogueras Arbelo, analista de Acción Correctiva, al (787) 754-3030, extensión 2105.

Mejorar la fiscalización y la administración de la propiedad y de los fondos públicos es un compromiso de todos.

Cordialmente,



Elvira López Ortiz, CFE

Directora

División de Auditorías

de Corporaciones Públicas

c Hon. Thomas Rivera Schatz  
Presidente del Senado de Puerto Rico  
y de la Comisión Conjunta sobre  
Informes Especiales del Contralor