



FICHA DE PROCESO

Código: RL-FP-01

Vigencia: 27-02-2015

Página 1 de 1

CARACTERIZACION DE PROCESOS

Nombre del proceso		Reclamos y Liquidaciones		
Responsable del Proceso		Subgerente de Operaciones		
Requisitos Legales Aplicables al Proceso		Ley y Reglamento del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas		
Proveedor	Entrada	Actividades	Salida	Cliente
-Seguros, Entidad Aprobada/Banco Afiliado - Deudor asegurado	- Solicitud de Reclamo - Solicitud de Recepción de Inmueble - Solicitud de Pago de Liquidación del Seguro de Hipoteca - Desistimiento del Reclamo - Solicitud de análisis de Reclamo por Reestructura de la Deuda	- Análisis y Aprobación de Reclamo y Desistimiento - Recepción Física de Inmuebles - Elaboración de Avalúo - Revisión por Auditoria Interna - Revisión y Aprobación de la Liquidación - Pago de Liquidación	- Acuerdo de Gerencia declarando el reclamo procedente o improcedente - Acta de recepción de inmueble - Informe de avalúo - Acuerdo de Gerencia de Liquidación - Acuerdo de Gerencia de Desistimiento de Reclamo - Cheque de pago de Liquidación - Acuerdo de Gerencia de Seguro de Desgravamen - Cheque de Pago de Seguro de Desgravamen	- Casos Propios - Entidad Aprobada /Banco Afiliado - Deudor Asegurado
Recursos Humanos		Documentos	Puntos de Control	
<p>Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones Técnico de Reclamos y Liquidaciones Encargado de Recepción de Inmuebles Auxiliar de Auditoria Profesional de Evaluación en Obra Civil Subgerente de Proyectos y Viviendas Técnico de Mercadeo Ejecutivo de Servicio al Cliente Secretaria Ejecutiva de Auditoria Secretario de Departamento Jefe del Departamento de Seguro de Desgravamen Coordinador de Seguro de Desgravamen Analista de Reclamos del Seguro de Desgravamen</p>		<p>Resolución No. 71-99 y 119-2004 Normativo para el Reclamo, Liquidación y Pago del Seguro de Hipoteca. Resolución No. 198-2008, Autorización para el Pago en efectivo de las Liquidaciones del Seguro de Hipoteca. Resolución No. 434-2010 Normativo para la Emisión, Modificación, Terminación y Rehabilitación de los Seguros de Hipoteca del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas. Resolución 0480A-2013 Sustitución del Reglamento para la Administración del Seguro de Desgravamen con Anexo de Invalidez Total y Permanente y Ausencia Involuntaria y Temporal de Generación de Ingresos</p>	<p>KPI's Reclamos Analizados Liquidaciones Pagadas</p>	

ELABORO: 
COORDINADOR DE SECCIÓN DE RECLAMOS Y LIQUIDACIONES
 INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS - F.H.A.

REVISO: 
SUBGERENTE DE OPERACIONES
 INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS - F.H.A.

AUTORIZO: 
GERENTE
 INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS - F.H.A.