

1. Objetivo:

Describir el procedimiento para la aprobación de la solicitud de Reclamo de Seguro de Hipoteca.

2. Alcance:

Desde la recepción del caso hasta el traslado del mismo a archivo.


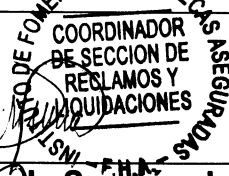
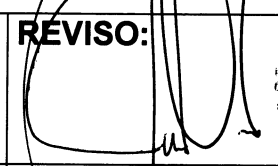
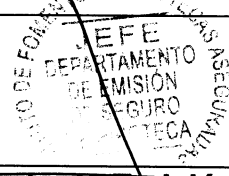
3. Responsabilidad:

Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones, Técnico de Reclamos y Liquidaciones y Encargado de Recepción de Inmuebles: Responsables de ejecutar las actividades detalladas en este Procedimiento.

Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca: Responsable de revisar y verificar el cumplimiento de este procedimiento.

4. Desarrollo:

No.	Actividad	Responsable	Registro Generado
1	Si es reestructuración continuar de lo contrario ir a la actividad 6	N/A	N/A
2	Recepción de caso y/o excaso	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
3	Análisis de reclamo	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	Análisis de Reclamo para Reestructuración de la Deuda
4	Traslado de caso y/o excaso a Análisis de Crédito con informe de Reclamo	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A

<p>ELABORO:</p>  <p style="text-align: center;">  </p>	<p>REVISO:</p>  <p style="text-align: center;">  </p>
<p>Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones</p>	<p>Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca</p>



**PROCEDIMIENTO DE
RECLAMO DE SEGURO
DE HIPOTECA**

Código: RL-PD-01

Vigencia: 15-04-2015

Página 2 de 8

5	Si requiere nuevo análisis ir a la actividad 2 de lo contrario fin de proceso	N/A	N/A
6	Recepción y confirmación de solicitud de reclamo o desistimiento	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
7	Recepción y confirmación del caso y reasignación cuando corresponda	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
8	Análisis y revisión de la documentación presentada	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
9	Si la documentación se encuentra completa y correcta ir a la actividad 13 de lo contrario continuar	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
10	Rechazar solicitud	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	Carta de Rechazo de Solicitud
11	Recepción y archivo de copia de Nota de Rechazo firmada por Entidad Aprobada en el caso	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
12	Trasladar caso a Archivos y fin de proceso	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
13	Si es solicitud de desistimiento	N/A	N/A

ELABORO:

[Handwritten signature]
COORDINADOR DE SECCION DE RECLAMOS Y LIQUIDACIONES
 DEPARTAMENTO DE EMISION DE SEGUROS DE HIPOTECA
 F.H.A. - ASSEGUARADAS

REVISO:

[Handwritten signature]
JEFE DEPARTAMENTO DE EMISION DE SEGUROS DE HIPOTECA
 DEPARTAMENTO DE EMISION DE SEGUROS DE HIPOTECA
 F.H.A. - ASSEGUARADAS

Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones

Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca



**PROCEDIMIENTO DE
RECLAMO DE SEGURO
DE HIPOTECA**

Código: RL-PD-01

Vigencia: 15-04-2015

Página 3 de 8

	continuar de lo contrario ir a la actividad 17		
14	Solicitar a Asesoría Jurídica que indique si existe adjudicación del inmueble	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
15	Si existe adjudicación ir a la actividad 10 de lo contrario continuar	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
16	Ingreso de la información al Sistema e ir a la actividad 21	Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca	N/A
17	Ingreso de la información al Sistema	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	Tabla de Amortización Primas Pagadas Análisis de Reclamo
18	Revisión de la información generada por Sistema	Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
19	Si existen correcciones continuar de lo contrario ir a la actividad 21	N/A	N/A
20	Recepción de caso y solicitud de correcciones del análisis de reclamo e ir a la actividad 17	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
21	Si el proceso es aprobado continuar de lo contrario ir a la actividad 10	Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca	N/A
22	Generar Acuerdo de Gerencia	Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca	Acuerdo de Gerencia

ELABORO:

[Handwritten Signature]
 COORDINADOR DE SECCION DE RECLAMOS Y LIQUIDACIONES
 INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS A SEGUROS
 F.H.A.

REVISO:

[Handwritten Signature]
 DEPARTAMENTO DE EMISION DE SEGURO DE HIPOTECA
 INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS A SEGUROS

Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones

Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca



**PROCEDIMIENTO DE
RECLAMO DE SEGURO
DE HIPOTECA**

Código: RL-PD-01

Vigencia: 15-04-2015

Página 4 de 8

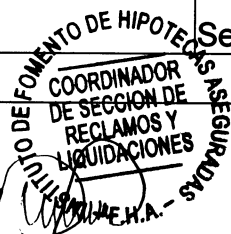
23	Firma de Acuerdo de Gerencia	Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca	N/A
24	Impresión de Acuerdo de Gerencia	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
25	Notificación a través de Acuerdo de Gerencia a contabilidad	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
26	Si es solicitud de Desistimiento ir a la actividad 32, de lo contrario continuar	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
27	Trasladar caso a Auditoria Interna	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
28	Si existen correcciones continuar de lo contrario ir a la actividad 31	N/A	N/A
29	Recepción de caso y solicitud de correcciones	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
30	Se realizan los cambios que procedan e ir a la actividad 27	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
31	Recepción de caso	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A

ELABORO:

Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones

REVISO:

Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca



		Liquidaciones	
32	Notificar a por medio de Acuerdo de Gerencia a Auditoria Interna y a la Entidad Aprobada	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
33	Recepción de copia de Acuerdo de Gerencia firmada por la Entidad Aprobada y archivo en el caso e ir a la actividad 12	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A

5. Definiciones:




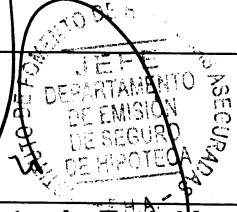
- **Caso:** Expediente que contiene la información del inmueble, socioeconómica de los solicitantes e información del Seguro de Hipoteca.
- **Control de Primas:** Detalle de las primas de seguro de hipoteca pagadas por la Entidad Aprobada al FHA en nombre del deudor hipotecario.
- **Desistimiento:** Solicitud de la Entidad Aprobada para dejar sin efecto un reclamo aprobado a su favor.
- **Estudio Socioeconómico:** Informe del motivo por el cual el deudor hipotecario no continuó con el pago de sus obligaciones.
- **Reanálisis:** Solicitud de la Entidad Aprobada para que se realice un nuevo análisis de un Reclamo de Seguro de Hipoteca ya aprobado.
- **Reclamo:** Medio por el cual la Entidad Aprobada reclama el pago del Seguro de Hipoteca, por incumplimiento del deudor hipotecario en los pagos mensuales pactados en Escritura Pública.
- **Tabla de Amortización:** Detalle de los pagos efectuados por el deudor hipotecario.

ELABORO: 	REVISO:
Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca

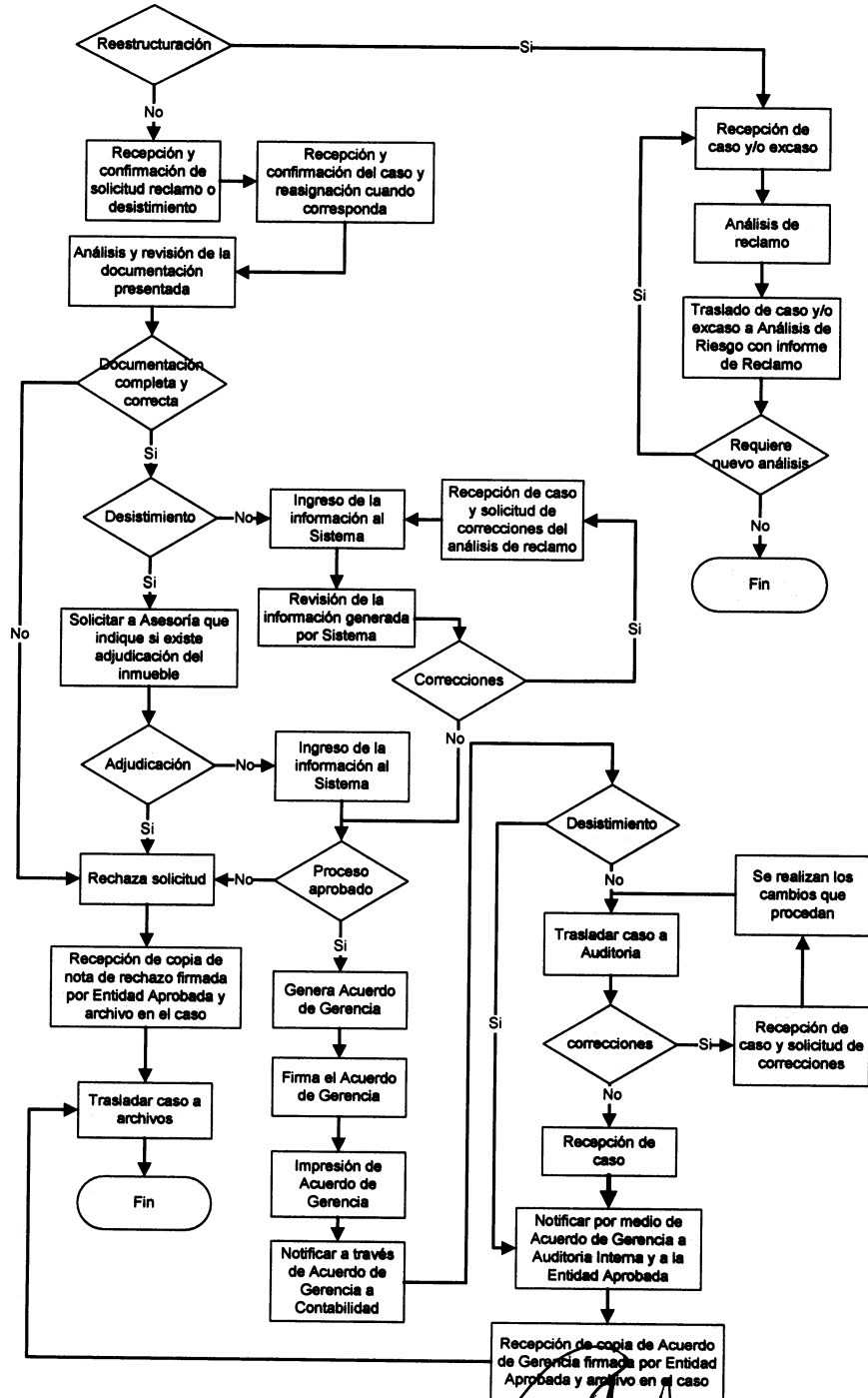
6. ANEXO:

6.1. REGISTROS GENERADOS

CÓDIGO	NOMBRE
N/A	Análisis de Reclamo para Reestructuración de la Deuda
N/A	Carta de Rechazo de Solicitud
N/A	Tabla de Amortización
N/A	Primas Pagadas
N/A	Análisis de Reclamo
N/A	Acuerdo de Gerencia

ELABORO:  	REVISO:  
Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca

6.2. FLUJOGRAMA



ELABORO:

[Handwritten Signature]
 COORDINADOR DE SECCIÓN DE RECLAMOS Y LIQUIDACIONES
 F.H.A. - SEGUROS DE HIPOTECAS

Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones

REVISO:

[Handwritten Signature]
 JEFE DEPARTAMENTO DE EMISIÓN DE SEGUROS DE HIPOTECA
 F.H.A. - SEGUROS DE HIPOTECAS



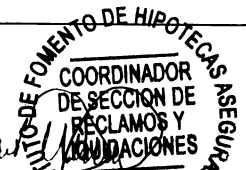
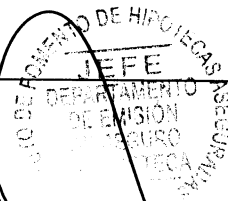
Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca

7. CONTROL DE CAMBIOS

Se agregó a Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones en actividades que corresponde.

En actividad 4 se cambió de Análisis de Riesgo a Análisis de Crédito.

AUTORIZO: 
GERENTE

ELABORO: 	REVISO: 
 Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	 Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca