



**PROCEDIMIENTO  
PARA LIQUIDACION  
DEL SEGURO DE  
HIPOTECA**

**Código: RL-PD-02**

**Vigencia: 15-04-2015**

**Página 1 de 8**

**1. Objetivo:**

Describir los pasos necesarios para la liquidación del Reclamo del Seguro de Hipoteca a las Entidades Aprobadas.

**2. Alcance:**

Desde la recepción de la solicitud de entrega física del inmueble hasta archivar la copia del recibo y copia del voucher del cheque de liquidación en el caso.


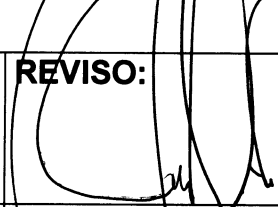
**3. Responsabilidad:**

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	Solicitud de recepción de inmueble	Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
2	Si existe reclamo y adjudicación ir a la actividad 4 de lo contrario continuar	Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
3	Se rechaza la solicitud e ir a la actividad 1	Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
4	Se programa la recepción del inmueble	Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
5	Solicitar caso a archivo	Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
6	Se realiza la recepción del	Encargado de	RL-RG-01

<p><b>ELABORO:</b></p>  <p>COORDINADOR DE SECCIÓN DE RECLAMOS Y LIQUIDACIONES</p>	<p><b>REVISO:</b></p>  <p>JEFE DEPARTAMENTO DE EMISION DE SEGURO DE HIPOTECA</p>
<p><b>Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones</b></p>	<p><b>Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca</b></p>



**PROCEDIMIENTO  
PARA LIQUIDACION  
DEL SEGURO DE  
HIPOTECA**

**Código: RL-PD-02  
Vigencia: 15-04-2015**

**Página 2 de 8**

	inmueble	Recepción de Inmuebles / Técnico de Reclamos y Liquidaciones	
7	Elaboración del Acta de recepción del inmueble, se escanea y se envía copia digital a la Entidad Aprobada	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	Acta de Recepción de Inmueble
8	Recepción de caso y confirmación en Sistema	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
9	Se archiva Acta de Recepción original en el caso	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
10	Recepción de solicitud de Liquidación	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
11	Si el inmueble ya fue recibido continuar de lo contrario ir a actividad 3	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
12	Análisis y revisión de la documentación presentada	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
13	Si la información presentada es correcta ir a la actividad 16 de lo contrario continuar	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>
<b>Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones</b>	<b>Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca</b>

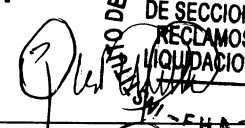
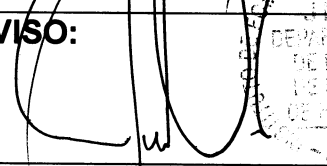


**PROCEDIMIENTO  
PARA LIQUIDACION  
DEL SEGURO DE  
HIPOTECA**

**Código: RL-PD-02  
Vigencia: 15-04-2015**

**Página 3 de 8**

14	Elaborar nota de rechazo	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	Carta de Rechazo de Solicitud
15	Recepción de copia de Carta de Rechazo firmada por Entidad Aprobada y se archiva en el caso e ir a la actividad 10	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
16	Ingreso de Información al Sistema	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	* Primas Pagadas * Tabla de amortización * Control de Timbre * Hoja de Cálculo para la Liquidación del Reclamo de Seguro de Hipoteca
17	Revisión de Información generada en el Sistema	Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca/ Coordinador Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
18	Si existen correcciones ir a la actividad 12 de lo contrario continuar	Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca	N/A
19	Generar e imprimir reporte de Comité de Liquidaciones	Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca	Informe del Comité de Liquidación
20	Revisión y aprobación del Comité de Liquidación	Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca	N/A
21	Si existe aprobación del Comité de Liquidaciones continuar de lo contrario ir a la actividad 12	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
23	Firma de Acuerdo de Gerencia	Jefe Departamento	N/A

<b>ELABORO:</b>		<b>REVISO:</b>	
<b>Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones</b>		<b>Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca</b>	




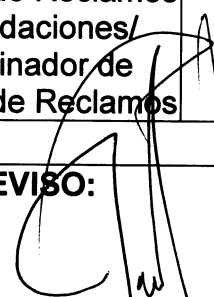
**PROCEDIMIENTO  
PARA LIQUIDACION  
DEL SEGURO DE  
HIPOTECA**

**Código: RL-PD-02**

**Vigencia: 15-04-2015**

**Página 4 de 8**

	y generación de pedido	de Emisión de Seguros de Hipoteca	
24	Autorizar pedido de liquidación	Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca	N/A
25	Imprimir Acuerdo de Gerencia	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
26	Notificar por Acuerdo de Gerencia a Departamento Contabilidad	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
27	Traslado de llaves a Subgerencia de Proyectos y Viviendas	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
28	Traslado de caso y Escritura a Auditoría Interna	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
29	Si existen correcciones continuar de lo contrario ir a la actividad 32	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
30	Recepción de caso y solicitud de correcciones	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
31	Efectuar correcciones solicitadas por Auditoría Interna e ir a la actividad 28	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos	N/A

<p><b>ELABORO:</b></p>  <p>COORDINADOR DE SECCION DE RECLAMOS Y LIQUIDACIONES</p>	<p><b>REVISO:</b></p>  <p>JEFE DEPARTAMENTO DE EMISION DE SEGUROS DE HIPOTECA</p>
<p><b>Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones</b></p>	<p><b>Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca</b></p>



**PROCEDIMIENTO  
PARA LIQUIDACION  
DEL SEGURO DE  
HIPOTECA**

**Código: RL-PD-02**

**Vigencia: 15-04-2015**

**Página 5 de 8**

		y Liquidaciones	
32	Notificar 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 Entidad Aprobada y se archiva en Leitz	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
34	Confirmación y recepción de cheque de liquidación y envío a Entidad Aprobada	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
35	Confirmación del recibo de pago de liquidación	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A
36	Archivar copia de recibo y copia de voucher de cheque en el caso	Técnico de Reclamos y Liquidaciones/ Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones	N/A

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>
<b>Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones</b>	<b>Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca</b>

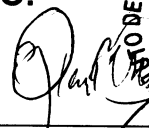

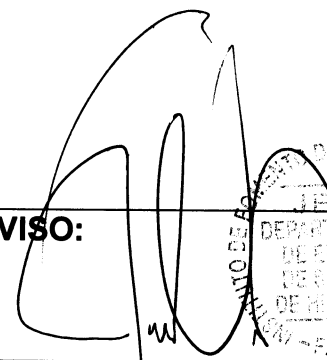
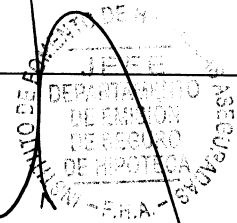
**5. Definiciones:**

- **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.
- **Solicitud de Liquidación:** Detalle de los rubros que está cobrando la Entidad Aprobada para el pago del Seguro de Hipoteca.
- **Tabla de Amortización:** Detalle de los pagos efectuados por el deudor hipotecario.

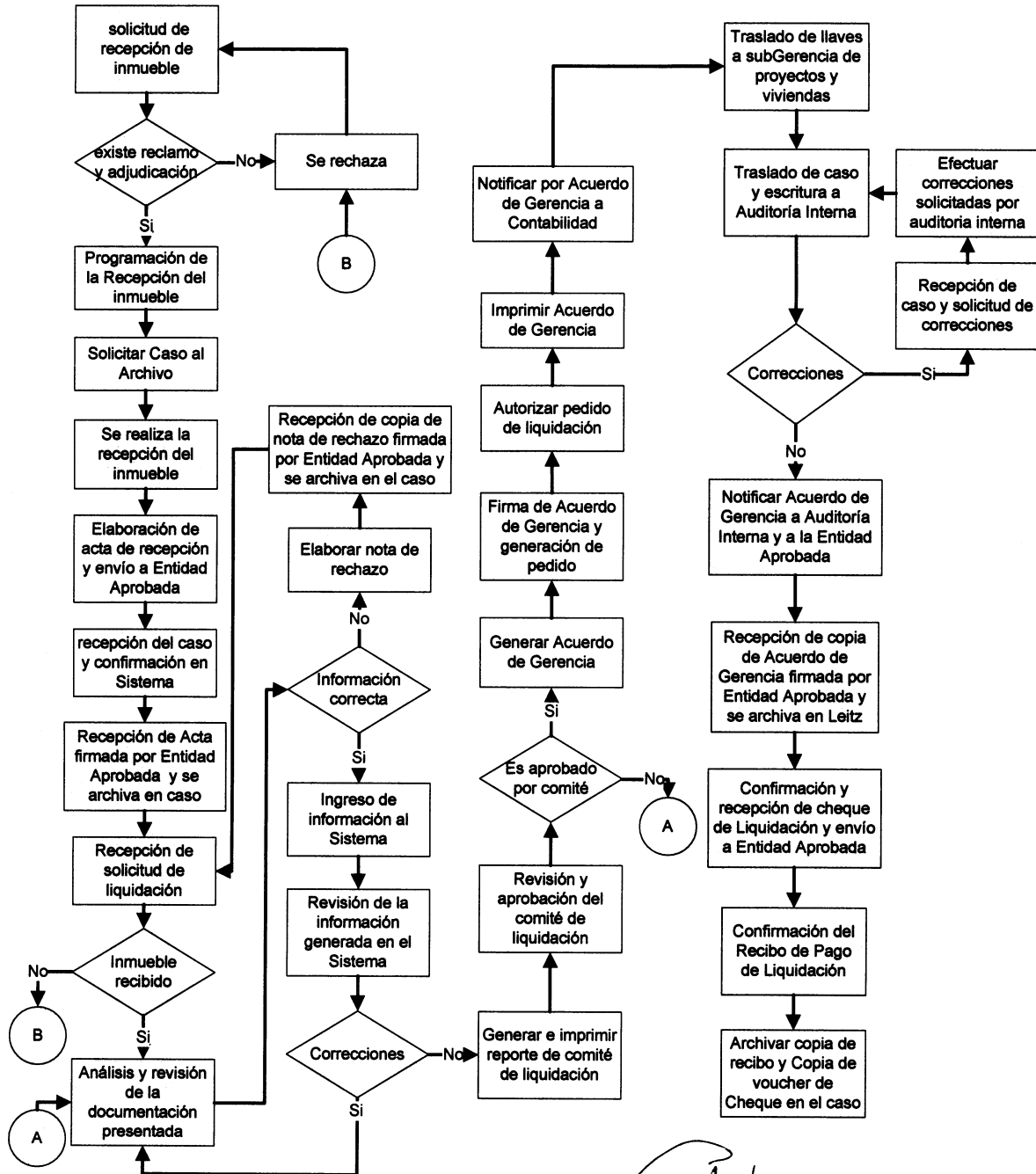
**6. ANEXO:**

**6.1. REGISTROS GENERADOS**

CÓDIGO	NOMBRE
RL-RG-01	Informe de Recepción de Inmueble
N/A	Acta de Recepción de Inmueble
N/A	Carta de Rechazo de Solicitud
N/A	Primas Pagadas
N/A	Tabla de Amortización
N/A	Control de Timbres (pago de IVA)
N/A	Hoja de Cálculo Para la Liquidación del Reclamo de Seguro de Hipoteca
N/A	Acuerdo de Gerencia
N/A	Informe del Comité de Liquidación

<b>ELABORO:</b>  	<b>REVISO:</b>  
<b>Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones</b>	<b>Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca</b>


**6.2. FLUJOGRAMA**

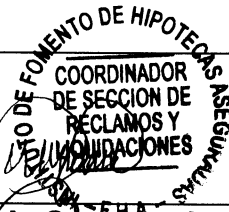
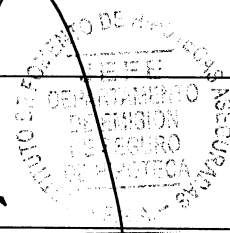


<p><b>ELABORO:</b></p>	<p><b>REVISO:</b></p>
<p><b>Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones</b></p>	<p><b>Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca</b></p>

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

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

<b>AUTORIZO:</b> 
<hr/> <b>GERENTE</b>

<b>ELABORO:</b> 	<b>REVISO:</b> 
	
<b>Coordinador de Sección de Reclamos y Liquidaciones</b>	<b>Jefe Departamento de Emisión de Seguros de Hipoteca</b>