



PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECLAMOS, LIQUIDACIONES Y CASOS PROPIOS AUDITORÍA INTERNA

Código: RL-PD-03
Vigencia: 09-04-2015
Página 1 de 5

1. Objetivo:

Establecer los pasos a seguir para la revisión del Reclamo del Seguro de Hipoteca, la Liquidación del Seguro de Hipoteca y la Propuesta de Venta de Casos Propios.

2. Alcance:

Desde la recepción del expediente hasta el traslado del mismo al Departamento que corresponda.

3. Responsabilidad:

Secretaria de Departamento: Cumplimiento de las actividades descritas en el presente procedimiento.

Auxiliar de Auditoría: Cumplimiento de las actividades descritas en el presente procedimiento.

Sub Auditor Interno: Elaboración y actualización de este procedimiento y cumplimiento de las actividades descritas en el mismo.

Auditor Interno: Revisión y cumplimiento de las actividades de este procedimiento.

4. Desarrollo:

No.	Actividad	Responsable	Registro Generado
1	Recepción del expediente	Secretaria de Departamento	N/A
2	Si es caso propio ir a la actividad 11 de lo contrario continuar	N/A	N/A
3	Fotocopiar la hoja de cálculo para la liquidación de reclamo de seguro de hipoteca o el análisis de reclamo y adjuntar la copia al expediente	Secretaria de Departamento	N/A

ELABORO: 	REVISO:
Sub Auditor Interno	Auditor Interno



PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECLAMOS, LIQUIDACIONES Y CASOS PROPIOS AUDITORÍA INTERNA

Código: RL-PD-03

Vigencia: 09-04-2015

Página 2 de 5

No.	Actividad	Responsable	Registro Generado
4	Si es reclamo se realiza la revisión del expediente con base a las Resoluciones de Junta Directiva Nos. 71-99 y 119-2004.	Auxiliar de Auditoría o Sub Auditor Interno	Hoja de revision de reclamo de seguro de hipoteca
5	Si es liquidación se realiza la revisión del expediente con base a las Resoluciones de Junta Directiva Nos. 71-99, 119-2004 y 198-2008.	Auxiliar de Auditoría o Sub Auditor Interno	Copia de hoja de cálculo para liquidacion de reclamo de seguro de hipoteca.
6	Si el resultado de la revisión del reclamo o liquidación es desfavorable continuar, de lo contrario ir a la actividad 8	Auxiliar de Auditoría o Sub Auditor Interno	N/A
7	Solicitar modificaciones correspondientes, trasladar expediente a la Sección de Reclamos y Liquidaciones e ir a la actividad 1	Auxiliar de Auditoría o Sub Auditor Interno	N/A
8	Si es reclamo continuar de lo contrario ir a la actividad 10	N/A	N/A
9	Trasladar expediente a la Sección de Reclamos y Liquidaciones y fin de proceso	Secretaria de Departamento	N/A
10	Trasladar expediente al Departamento de Análisis Inmobiliario y fin proceso	Secretaria de Departamento	N/A
11	Revisión de expediente contra Propuesta de venta	Auditor Interno o Sub Auditor Interno	N/A
12	Si el resultado de la revisión es desfavorable continuar, de lo contrario ir a la actividad 14	Auditor Interno o Sub Auditor Interno	N/A
13	Devolución de expediente al Departamento de Casos Propios para correcciones e ir a la actividad 1	Secretaria de Departamento	N/A

ELABORO:	REVISO:
Sub Auditor Interno	Auditor Interno



PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECLAMOS, LIQUIDACIONES Y CASOS PROPIOS AUDITORÍA INTERNA

Código: RL-PD-03
Vigencia: 09-04-2015
Página 3 de 5

No.	Actividad	Responsable	Registro Generado
14	Trasladar expediente a Oficial de Cumplimiento	Secretaria de Departamento	Nota de Revisión de Propuesta de Venta

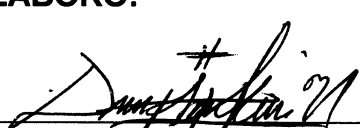
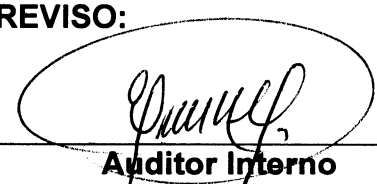
5. Definiciones:

N/A

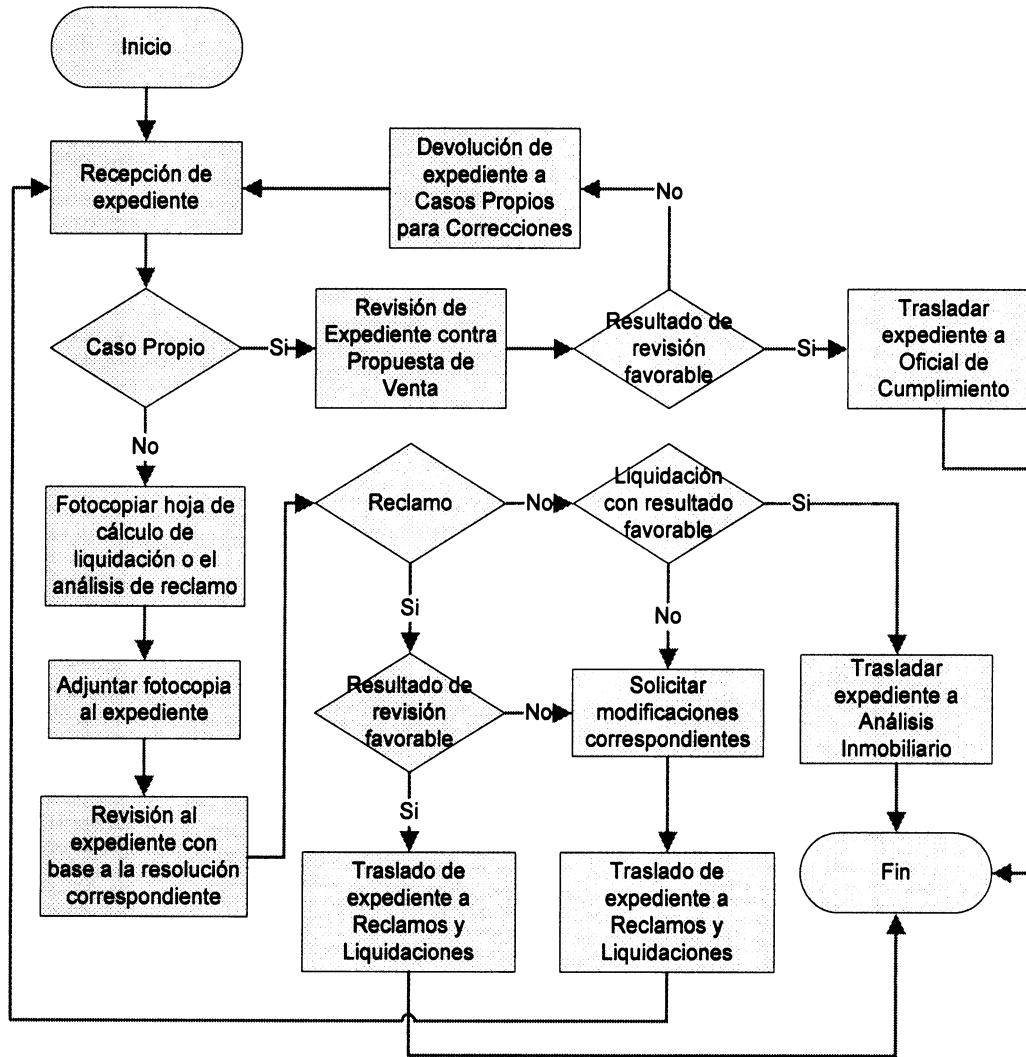
6. ANEXOS:

6.1. REGISTROS GENERADOS

CÓDIGO	NOMBRE
N/A	Hoja de revision de reclamo de seguro de hipoteca
N/A	Copia de hoja de cálculo para liquidación de reclamo de seguro de hipoteca
N/A	Nota de Revisión de Propuesta de Venta

ELABORO:  Sub Auditor Interno	REVISO:  Auditor Interno
---	---

6.2. FLUJOGRAMA




ELABORO:

[Signature]
Sub Auditor Interno

REVISO:

[Signature]
Auditor Interno

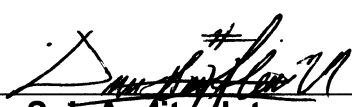
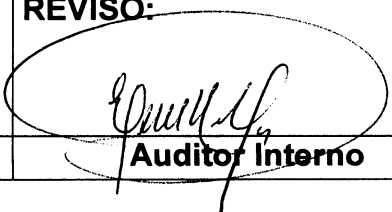
	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECLAMOS, LIQUIDACIONES Y CASOS PROPIOS AUDITORÍA INTERNA	Código: RL-PD-03
		Vigencia: 09-04-2015
		Página 5 de 5

7. CONTROL DE CAMBIOS

Se modificó en las actividades 7 y 9 el nombre del Departamento de Reclamos y Liquidaciones, en virtud que con motivo de la restructuración administrativa, a partir del año 2015 es una sección.

Se modificó en el Título del apartado 6. la Palabra ANEXO POR ANEXOS y también la numeración del apartado 7.1 Flujograma y 8 Control de Cambios, por el de 6.2 Flujograma y 7 Control de Cambios.

AUTORIZO:  <hr/> GERENTE
--

ELABORO:  <hr/> Sub Auditor Interno	REVISO:  <hr/> Auditor Interno
--	--