

	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE RECLAMOS DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN	Código: RL-PD-05
		Vigencia: 25/05/2015
		Página 1 de 8

1. Objetivo:

Establecer los pasos necesarios para realizar el análisis y liquidación de reclamos de Seguro de Desgravamen.

2. Alcance:

Desde la recepción del reclamo hasta el traslado del expediente al archivo.

3. Responsabilidad:

Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen: Cumplir con las actividades descritas en el presente procedimiento.

Coordinador de Seguro de Desgravamen: Elaborar, modificar y velar por el cumplimiento de las actividades descritas en el presente procedimiento.

Jefe Departamento de Emisión de Seguro de Desgravamen: Revisar y verificar el cumplimiento de las actividades descritas en el presente procedimiento.

4. Desarrollo:

No.	Actividad	Responsable	Registro Generado
1	Recepción de reclamo según la cobertura afectada y elaboración de Check List.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	RL-RG-02, RL-RG-03 ó RL-RG-04 y Check list
2	Apertura de Reclamo en Módulo de Reclamos	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	N/A
3	Revisión y análisis de información	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	N/A
4	Ingreso de información del reclamo a Bizflow.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	N/A
5	Si se requiere más información al deudor de acuerdo lo establecido en el Reglamento para la administración del Seguro de Desgravamen continuar, de lo	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	N/A

ELABORÓ: INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS COORDINADOR DE EMISION DE SEGURO DE DESGRAVAMEN Coordinador de Seguro de Desgravamen	REVISÓ: INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS JEFE DEPTO. EMISION DE SEGURO DE DESGRAVAMEN Jefe de Seguro de Desgravamen
--	---



PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE RECLAMOS DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN

Código: RL-PD-05

Vigencia: 25/05/2015

Página 2 de 8

	contrario ir a la actividad 8.		
6	Elaborar nota de suspensión solicitando documentación adicional y archivar en expediente de reclamo.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	Nota de suspensión
7	Recepción de documentación complementaria e ir a actividad 3.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	N/A
8	Si se requiere visita continuar, de lo contrario ir a actividad 10.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	N/A
9	Se programa y realiza visita e ir a actividad 3.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	RL-RG-05
10	Si no cumple con todos los requisitos y Resolución 039-2015 continuar, de lo contrario ir a la actividad 15.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	Dictamen de Seguro de Desgravamen Procedente
11	Emitir Dictamen Improcedente y traslado de expediente a Jefe del Seguro de Desgravamen.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	Dictamen de Seguro de Desgravamen Improcedente
12	Si la Jefatura del Depto. De Emisión de Seguro de Desgravamen aprueba el Dictamen continuar, de lo contrario ir a la actividad 15.	Jefe de Departamento de Seguro de Desgravamen	N/A
13	Emitir Acuerdo de Gerencia Improcedente.	Coordinador de Emisión de Seguro de Desgravamen	Acuerdo de Gerencia Improcedente
14	Notificación a la Entidad Aprobada y al Deudor e ir a la actividad 38.	Coordinador de Emisión de Seguro de Desgravamen	N/A
15	Emisión de Acuerdo de Gerencia Procedente, por cualquiera de las tres coberturas.	Coordinador de Emisión de Seguro de Desgravamen	Acuerdo de Gerencia Procedente

ELABORÓ:

Coordinador de Seguro de Desgravamen

REVISÓ:

Jefe de Seguro de Desgravamen





PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE RECLAMOS DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN

Código: RL-PD-05

Vigencia: 25/05/2015

Página 3 de 8

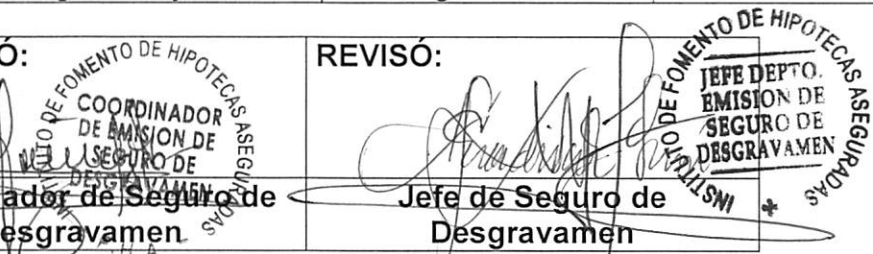
16	Traslado de reclamo a Auditoría Interna.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	Nota Interna de envío de expediente original.
17	Auditoría Interna verifica la información del Reclamo.	Sub Auditor interno/ Auxiliar de Auditoría	N/A
18	Auditoría Interna regresa expediente a Departamento de Emisión de Seguro de Desgravamen.	Sub Auditor interno/ Auxiliar de Auditoría	N/A
19	Si Auditoría Interna avala el Dictamen, continuar de lo contrario ir a la actividad 6.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	N/A
20	Notificación a la Entidad Aprobada y al Deudor Hipotecario.	Coordinador de Emisión de Seguro de Desgravamen	N/A
21	Si el Reclamo es por cualquiera de las tres coberturas emitir Póliza Contable para pago.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	N/A
22	Si el tipo de Reclamo es por Ausencia Involuntaria y Temporal de Generación de Ingresos continuar, de lo contrario ir a la actividad 32.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	N/A
23	Recepción de Carta de Declaración de Desempleo, ir a actividad 27.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	N/A
24	Si la carta recibida es de Notificación de reinicio de labores, ingresarla, notificar EA y Deudor Hipotecario.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	N/A
25	Emitir Póliza de extorno de provisión, y notificar Contabilidad	Coordinador de Emisión de Seguro de Desgravamen	N/A
26	Emitir Acuerdo de Gerencia de Desistimiento Reclamo, Notificar EA y Contabilidad. Digitalizar y archivar	Coordinador de Emisión de Seguro de Desgravamen	N/A

ELABORÓ:

Coordinador de Seguro de Desgravamen

REVISÓ:

Jefe de Seguro de Desgravamen





PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE RECLAMOS DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN

Código: RL-PD-05

Vigencia: 25/05/2015

Página 4 de 8

27	Realizar pedido	Coordinador de Seguro de Desgravamen	Solicitud de pedido a contabilidad
28	Autorizar pedido	Jefe Departamento de Seguro de Desgravamen	N/A
29	Emisión de cheque de pagos mensuales y envió a la Entidad Aprobada correspondiente	Departamento de Contabilidad	N/A
30	Liquidar pedido con el recibo correspondiente	Jefe de Depto. de Emisión de Seguro de Desgravamen	N/A
31	Si es la sexta carta de declaración de desempleo ir a la actividad 38 de lo contrario ir a la actividad 23.	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	N/A
32	Realizar pedido por cobertura de Fallecimiento o Invalidez Total y Permanente.	Coordinador de Seguro de Desgravamen	Solicitud de pedido a contabilidad
33	Autorizar pedido.	Jefe Departamento de Seguro de Desgravamen	N/A
34	Emisión de cheque.	Departamento de Contabilidad	N/A
35	Enviar notificación de pago a Entidad Aprobada y al Deudor.	Coordinador de Seguro de Desgravamen	N/A
36	Envío de cheque a Entidad Aprobada	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	Carta de envío de cheque a Entidad aprobada.
37	Liquidar pedido con el recibo correspondiente	Jefe de Departamento de Emisión de Seguro de Desgravamen	N/A
38	Digitalización de reclamo y archivar	Analista de Reclamos de Seguro de Desgravamen	N/A

ELABORÓ:

[Firma]
COORDINADOR DE EMISIÓN DE SEGURO DE DESGRAVAMEN
Coordinador de Seguro de Desgravamen

REVISÓ:


[Firma]
JEFE DEPTO. EMISION DE SEGURO DE DESGRAVAMEN
Jefe de Seguro de Desgravamen

	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE RECLAMOS DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN	Código: RL-PD-05
		Vigencia: 25/05/2015
		Página 5 de 8

5. Definiciones:

- **Acuerdo de Gerencia de Reclamo Procedente:** Es el documento que se emite cuando las solicitudes de pago de Seguro de Desgravamen cumplen con los requisitos y lo establecido en la Resolución de Junta Directiva 039-2015.
- **Acuerdo de Gerencia de Reclamo Improcedente:** Es el documento que se emite cuando las solicitudes de pago de Seguro de Desgravamen no cumplen con lo establecido con la Resolución de Junta Directiva 039-2015.
- **Acuerdo de Gerencia de Desistimiento de Reclamo:** Es el documento que se emite cuando el Deudor Hipotecario notifica que ha iniciado nuevas labores; dicha notificación es de acuerdo a lo establecido en la Resolución de Junta Directiva 039-2015.
- **Bizflow:** Software para el manejo del flujo de los expedientes.
- **Enfermedad Pre-existente:** Enfermedad, patología, incapacidad, lesión dolencia, padecimiento o problema de salud en general que afecte al deudor hipotecario y que haya sido conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de incorporación al seguro.
- **Nota de Suspensión del Seguro de Desgravamen:** Es el documento que se genera cuando un expediente no cumple con uno o más requisitos establecidos en el Reglamento para el Seguro de Desgravamen con Anexo de Invalidez Total y Permanente y Ausencia Involuntaria y Temporal de Generación de Ingresos, el cual queda pendiente hasta que se complete.
- **Reglamento para la Administración del Seguro de Desgravamen con Anexo de Invalidez Total y Permanente y Ausencia Involuntaria y Temporal de Generación de Ingresos:** Documento aprobado mediante Resolución de Junta Directiva 039-2015, que establece las políticas aplicables al análisis de solicitudes para el Seguro de Desgravamen.

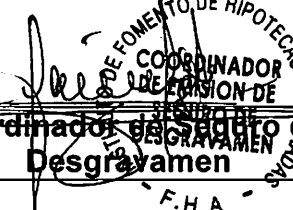
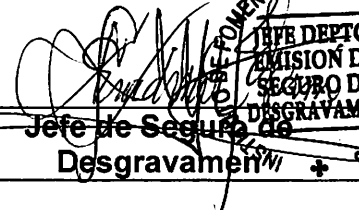
ELABORÓ: COORDINADOR DE EMISION DE SEGURO DE DESGRAVAMEN Coordinador de Seguro de Desgravamen	REVISÓ: JEFE DEPTO. DE EMISION DE SEGURO DE DESGRAVAMEN Jefe de Seguro de Desgravamen
---	---

	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE RECLAMOS DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN	Código: RL-PD-05
		Vigencia: 25/05/2015
		Página 6 de 8

6. ANEXO:

6.1 REGISTROS GENERADOS

CODIGO	NOMBRE
N/A	Check list de Recepción de documentos para reclamos de Ausencia involuntaria y temporal de generación de ingresos, Invalidez total y permanente o Fallecimiento
RL-RG-02	Declaración para reclamar el Seguro de Desgravamen por Invalidez Total y Permanente.
RL-RG-03	Declaración para reclamar Seguro de Desgravamen por Ausencia Involuntaria y Temporal de Generación de Ingresos
RL-RG-04	Declaración para reclamar el Seguro de Desgravamen por Fallecimiento
N/A	Dictamen de Seguro de Desgravamen Improcedente
N/A	Dictamen de Seguro de Desgravamen Procedente
RL-RG-05	Informe de visita de campo
N/A	Carta de envío de cheque a entidad aprobada
N/A	Nota de suspensión del Seguro de Desgravamen
N/A	Acuerdo de Gerencia Procedente
N/A	Acuerdo de Gerencia Improcedente
N/A	Acuerdo de Gerencia de Desistimiento de Reclamo
N/A	Nota Interna de envío de expediente original
N/A	Solicitud de pedido a contabilidad
N/A	Documento de soporte pedido de cheque o acreditamiento

<p>ELABORÓ:</p>  <p>COORDINADOR DE EMISION DE RECLAMOS DE SEGURO DE DESGRAVAMEN</p> <p>Coordinador de Seguro de Desgravamen</p> <p>F.H.A.</p>	<p>REVISÓ:</p>  <p>JEFE DEPTO. DE EMISION DE SEGURO DE DESGRAVAMEN</p> <p>Jefe de Seguro de Desgravamen</p>
---	--



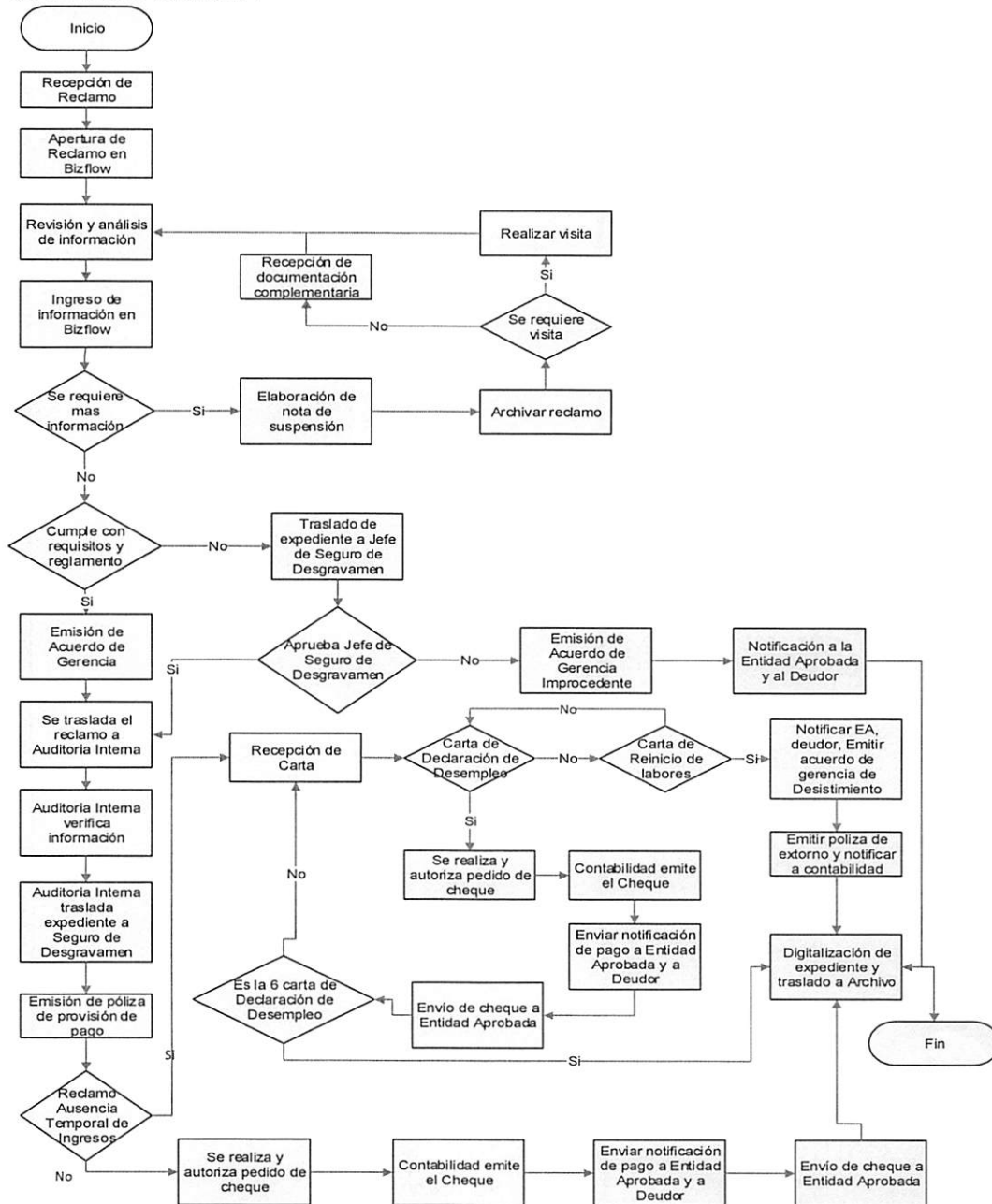
PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE RECLAMOS DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN

Código: RL-PD-05

Vigencia: 25/05/2015

Página 7 de 8

6.2 FLUJOGRAMA



ELABORÓ:
 [Firma]
 COORDINADOR DE EMISION DE SEGURO DE DESGRAVAMEN
 F.H.A.

REVISÓ:
 [Firma]
 JEFE DEPTO. EMISION DE SEGURO DE DESGRAVAMEN
 F.H.A.



PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DE RECLAMOS DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN

Código: RL-PD-05


Vigencia: 25/05/2015

Página 8 de 8

7. CONTROL DE CAMBIOS

- Se realizan cambios en el título de Nota de Suspensión, en las definiciones y registros.
- Se corrige el nombre en el registro RL-RG-02
- Se corrige el nombre en el registro RL-RG-03


AUTORIZO:



GERENTE
F. H. A.

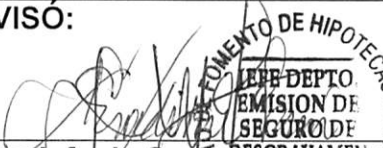
INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS

ELABORÓ:



COORDINADOR DE EMISION DE SEGURO DE DESGRAVAMEN
F. H. A.

REVISÓ:



Jefe de Seguro de Desgravamen
F. H. A.