

	PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE SOLICITUD DE RESGUARDO POR VIVIENDA PROYECTADA, EXISTENTE Y LIBERACIÓN DE GRAVAMEN	Código: RA-PD-01
		Vigencia: 01-06-2015
		Página 1 de 7

1. Objetivo:

Establecer los pasos necesarios de toda solicitud de crédito para la compra de vivienda que cumpla con los requisitos dictados por FHA y así poderles gestionar su trámite en el tiempo estipulado.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica desde la recepción del cliente hasta el traslado del expediente.

3. Responsabilidad:

Ejecutivo de Servicio al Cliente: Responsable de cumplir con todas las actividades descritas en el presente procedimiento.

Coordinador de Sección de Gestión de Expedientes: Responsable de elaborar y coordinar las actividades descritas en el presente procedimiento, así como asegurar que los procesos se establezcan, implementen y gestionen según las normas establecidas.

Subgerente de Operaciones: Responsable de revisar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento.

4. Desarrollo:

No.	Actividad	Responsable	Registro Generado
1	Recibir al cliente	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
2	Recepción de solicitud de Resguardo de Asegurabilidad	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
3	Verificar el tipo de operación de la solicitud	Ejecutivo de Servicio al Cliente	RA-RG-01
4	Si es vivienda existente o liberación de gravamen continuar de lo contrario ir a actividad 8	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A

ELABORO: 	REVISO:
Coordinador de Sección de Gestión de Expedientes	Subgerente de Operaciones



**PROCEDIMIENTO PARA
INGRESO DE SOLICITUD
DE RESGUARDO POR
VIVIENDA PROYECTADA,
EXISTENTE Y LIBERACIÓN
DE GRAVAMEN**

Código: RA-PD-01

Vigencia: 01-06-2015

Página 2 de 7

5	Si no existe avalúo continuar de lo contrario ir a la actividad 8	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
6	Entrega de boleta de solicitud de avalúo	Ejecutivo de Servicio al Cliente	RA-RG-06
7	Generar pago de avalúo	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
8	Recepción de expediente	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
9	Verificar documentación	Ejecutivo de Servicio al Cliente	RA-RG-01; RA-RG-02 RA-RG-03, RA-RG-04 RA-RG-05; RA-RG-13 RA-RG-14
10	Si el expediente no está completo continuar de lo contrario ir a la actividad 12	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
11	Explicación y devolución de expediente e ir a la actividad 1	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
12	Verificar el cobro	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
13	Si la cuenta no tiene fondos continuar de lo contrario ir a la actividad 15	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
14	Si es pago directo continuar de lo contrario ir a la actividad 1	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
15	Generar cobro	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
16	Si pago directo elaborar recibo de lo contrario ir a la actividad 18	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
17	Elaborar nota de débito o crédito	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
18	Compilar documentos en fólder	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
19	Traslado de documentos en el sistema para el proceso de digitalización	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
20	Verificación de la calidad de documentos digitalizados	Asistente de Servicio al Cliente	N/A

ELABORO:

Coordinador de Sección de
Gestión de Expedientes

REVISO:

Subgerente de Operaciones

	PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE SOLICITUD DE RESGUARDO POR VIVIENDA PROYECTADA, EXISTENTE Y LIBERACIÓN DE GRAVAMEN	Código: RA-PD-01
		Vigencia: 01-06-2015
		Página 3 de 7

21	Si los documentos están correctos continuar de lo contrario ir a la actividad 20	Asistente de Servicio al Cliente	N/A
22	Traslado de expediente a archivo	Asistente de Servicio al Cliente	N/A
23	Ingreso de datos al sistema	Ejecutivo de Servicio al Cliente	N/A
24	Traslado de expediente digital ó físico a Análisis de Crédito, Subgerencia de Proyectos y Vivienda y Emisión de Seguro de Desgravamen	Ejecutivo de Servicio al cliente	N/A
25	Si suspende Análisis de Crédito, Subgerencia de Proyectos y Vivienda ó Seguro de Desgravamen ir a paso 24	Ejecutivo de Servicio al cliente	N/A
26	Si es desistimiento fin del proceso de lo contrario continuar	Ejecutivo de Servicio al cliente	N/A
27	Recepción del expediente digital ó físico por suspensión	Ejecutivo de Servicio al cliente	N/A
28	Recepción de documentación complementaria e ir a actividad 20	Ejecutivo de Servicio al cliente	N/A
29	Traslado de expediente digital o físico a Análisis de Crédito, Subgerencia de Proyectos y Vivienda ó Emisión de Seguro de Desgravamen e ir a la actividad 22	Ejecutivo de Servicio al cliente	N/A

ELABORO: 	REVISO:
Coordinador de Sección de Gestión de Expedientes	Subgerente de Operaciones

	PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE SOLICITUD DE RESGUARDO POR VIVIENDA PROYECTADA, EXISTENTE Y LIBERACIÓN DE GRAVAMEN	Código: RA-PD-01
		Vigencia: 01-06-2015
		Página 4 de 7

5. Definiciones:

- ❖ **Resguardo de Asegurabilidad:** Es el documento que emite el FHA comprometiéndose a formalizar oportunamente el Seguro de Hipoteca, siempre que se cumpla con los requisitos establecidos en el mismo.
- ❖ **Entidad Aprobada:** Es la persona jurídica aprobada por el FHA para presentar solicitudes de seguro, constituir y administrar hipotecas aseguradas.
- ❖ **Vivienda Proyectada:** Es toda aquella vivienda que se encuentra dentro de los proyectos avalados por el FHA que ha cumplido con las normas de planificación y de construcción.
- ❖ **Vivienda Existente:** Es toda aquella vivienda que se encuentra en cualquier sector de Guatemala y no fue avalada por FHA.
- ❖ **Liberación de Gravamen Hipotecario:** Es cuando un deudor que actualmente está pagando su financiamiento desea cambiarse de Entidad Aprobada o bien la misma Entidad le mejora las condiciones crediticias.
- ❖ **Desie:** Es el deudor sin inmueble específico.
- ❖ **Seguro de Desgravamen:** Es el seguro en el que el FHA indemnizará a los deudores hipotecarios asegurados en los casos siguientes: Fallecimiento, Invalidez Total y Permanente, Ausencia Involuntaria y Temporal de Generación de Ingresos.

ELABORO: 	REVISO:
Coordinador de Sección de Gestión de Expedientes	Subgerente de Operaciones

	PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE SOLICITUD DE RESGUARDO POR VIVIENDA PROYECTADA, EXISTENTE Y LIBERACIÓN DE GRAVAMEN	Código: RA-PD-01
		Vigencia: 01-06-2015
		Página 5 de 7

6. ANEXO:

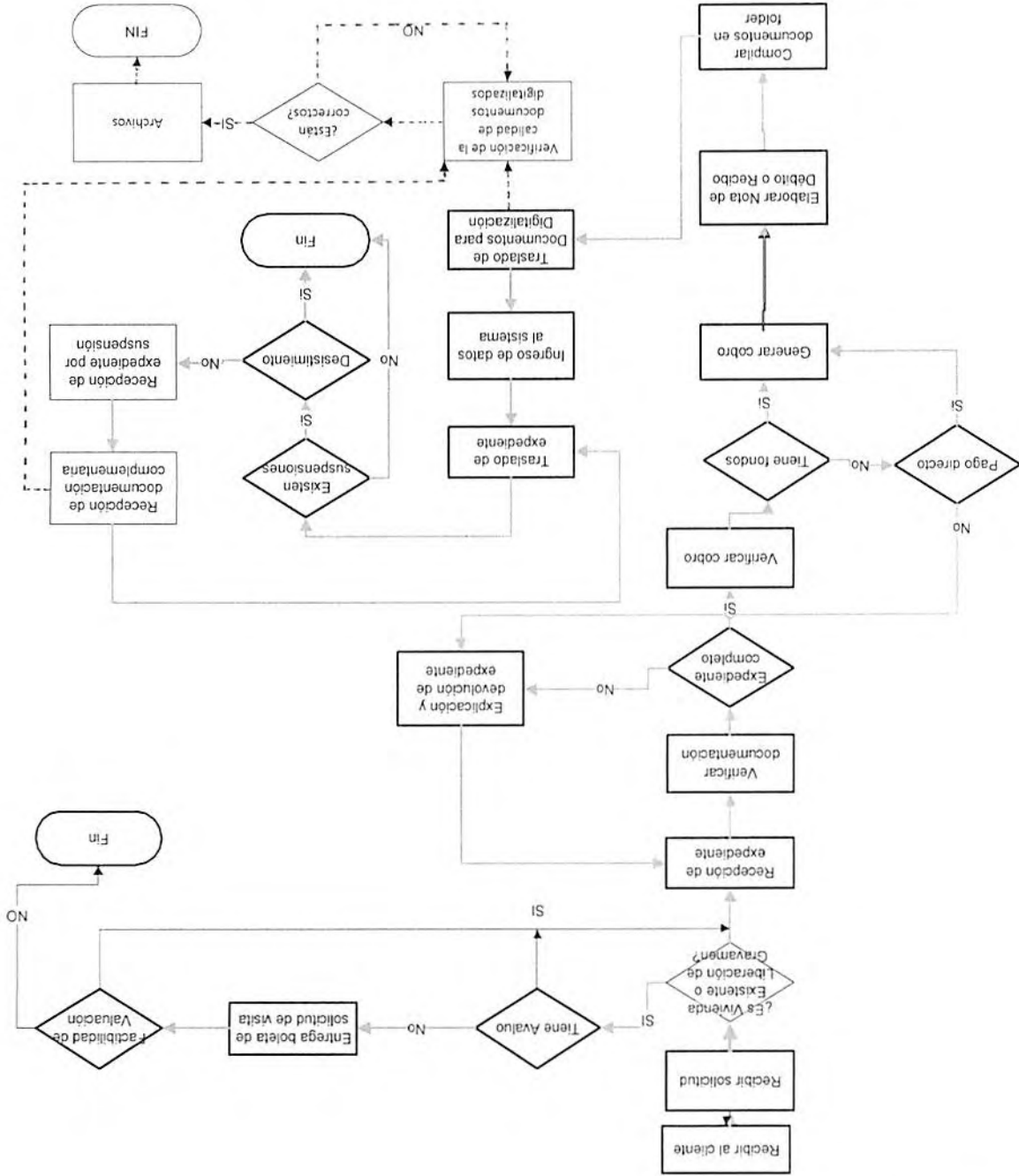
6.1. REGISTROS GENERADOS

CÓDIGO	NOMBRE
RA-RG-01	Forma FHA 2-2/00 Solicitud de Resguardo de Asegurabilidad
RA-RG-02	Forma FHA 2-3/00 Confirmación de Empleo e Ingresos
RA-RG-03	Forma FHA 2-4/04 Información de la Fuente de Ingresos (Balance General y Estado de Resultados)
RA-RG-04	Forma FHA 2-1/00 Solicitud de Resguardo de Asegurabilidad
RA-RG-05	Autorización de Referencias de Buros
RA-RG-06	Solicitud de Valuación
RA-RG-13	Forma FHA 2-5/2012 Declaración de Salud para Solicitud Seguro de Desgravamen
RA-RG-14	Forma FHA 2-6-2012 Declaración de Consentimiento

NOTA: El registro RA-RG-06 generado en la actividad 6, no forma parte del expediente de solicitud de Resguardo de Asegurabilidad en virtud que es archivado en la Subgerencia de Proyectos y Vivienda.

ELABORO: 	REVISO:
Coordinador de Sección de Gestión de Expedientes	Subgerente de Operaciones

6.2 FLUJOGRAMA



ELABORO: 	Subgerente de Operaciones
REVISO: 	Coordinador de Sección de Gestión de Expedientes

	PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE SOLICITUD DE RESGUARDO POR VIVIENDA PROYECTADA, EXISTENTE Y LIBERACIÓN DE GRAVAMEN	Código: RA-PD-01
		Vigencia: 01-06-2015
		Página 7 de 7

7. CONTROL DE CAMBIOS



- Estandarización de la definición de Seguro de Desgravamen de acuerdo al Reglamento para la Administración del Seguro de Desgravamen, con anexo de invalidez total y permanente y ausencia involuntaria y temporal de generación de ingresos.
- Se agregaron las actividades 20, 21 y 22
- En la actividad 28 se agregó concepto.
- Se cambió la vigencia del procedimiento

AUTORIZÓ:



GERENTE

INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS
F. H. A.

ELABORO:	REVISO:
	
Coordinador de Sección de Gestión de Expedientes	Subgerente de Operaciones