

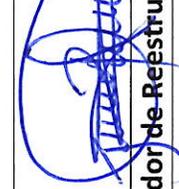
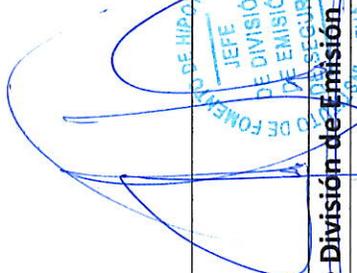
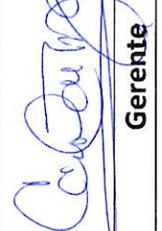


FICHA DE PROCESOS

Código RE-OP-01/2021

Página 1

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
Nombre del Proceso:		Reestructura de la Deuda	
Responsable del Proceso:		Jefe Departamento de Emisión de Seguros	
Requisitos Legales Aplicables al Proceso:			
Proveedor	Entrada	Actividades	Salida
- Entidades Aprobadas /Bancos Afiliados	- Listado de Mora mensual	- Asesoría a clientes y Entidades Aprobadas/Bancos Afiliados	- Envío de deudores a las Entidades Aprobadas /Bancos Afiliados
Recurso Humano		Puntos de Control	
<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de División de Emisión de Seguro - Coordinador de Reestructura de la Deuda - Técnico de Reestructura de la Deuda - Auxiliar de Reestructura de la Deuda 		N/A	

Revisó:  COORDINADOR DE REESTRUCTURACIÓN DE LA DEUDA FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS	Aprobó:  JEFE DE DIVISIÓN DE EMISIÓN DE SEGUROS FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS	Autorizó:  GERENTE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS	Coordinador de Reestructura de la Deuda Jefe de División de Emisión de Seguros Gerente
---	---	---	---

1. Objetivo:

Definir los pasos necesarios para proporcionar asesoría de los clientes en mora, estableciendo si la reestructura de la deuda, es una alternativa de solución a la mora; en coordinación de los procesos utilizados.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica desde la recepción de la notificación de disponibilidad de informe mensual de mora, hasta la recepción de la notificación de ingreso de Solicitud de Reestructura de Deuda.

3. Responsabilidad:

Técnico de Reestructura de la Deuda y/o Auxiliar de Reestructura de la Deuda: Responsables del cumplimiento de las actividades detalladas en este procedimiento.

Coordinador de Reestructura de la Deuda y/o Auxiliar de Reestructura de la Deuda: Responsable de revisar y verificar que se cumpla con lo establecido en el presente procedimiento.

Jefe de División de Emisión de Seguros: Velar por el cumplimiento de cada una de las actividades establecidas en este procedimiento.

4. Desarrollo:

No.	Actividad	Responsable
1	Recepción de informe de mora mensual, enviada por el Analista de Riesgos.	Coordinador de Reestructura de la Deuda
2	Análisis de listados mensuales de la mora, reportados por las Entidades Aprobadas, clasificándolas por número de cuota en mora, número de cuotas pagadas, fecha de último pago y saldo a capital, por Entidad Aprobada y por proyecto habitacional.	Coordinador de Reestructura de la Deuda
3	De acuerdo a los listados de mora, recibidos de las Entidades Aprobadas, que sí trabajan reestructura de deuda, se seleccionan los deudores a contactar.	Coordinador de Reestructura de la Deuda
4	Contactar a los deudores que se encuentran en mora, a través de correo electrónico o llamada telefónica y envío de material informativo.	Coordinador de Reestructura de la Deuda y/o Auxiliar de Reestructura de la Deuda
5	Se programa y realiza visita de campo al lugar de trabajo o vivienda del solicitante.	Técnico de Reestructura de la Deuda
6	Recepción y atención de los deudores contactados y asesoría en el llenado de formularios.	Coordinador de Reestructura de la Deuda y/o Auxiliar de Reestructura de la Deuda
7	Sí el deudor muestra interés en una reestructura, se realiza una precalificación. Sí el deudor NO califica para la reestructura de su deuda, se finaliza el proceso, de lo contrario continuar.	Coordinador de Reestructura de la Deuda y/o Auxiliar de Reestructura de la Deuda



9	Se remite al deudor a la Entidad Aprobada para su seguimiento y actualización de información para reestructurar.	Coordinador de Reestructura de la Deuda y/o Auxiliar de Reestructura de la Deuda
10	Recepción de notificación de ingreso de Solicitud de Reestructura de la deuda, de la Entidad Aprobada y se revisa que cumpla con los requisitos establecidos por FHA.	Coordinador de Reestructura de la Deuda y/o Auxiliar de Reestructura de la Deuda
11	Se genera la propuesta, se ingresa al sistema el caso y se digitaliza la documentación.	Coordinador de Reestructura de la Deuda y/o Auxiliar de Reestructura de la Deuda
12	Solicitud del expediente completo al Archivo y traslado a la División de Análisis Inmobiliario.	Coordinador de Reestructura de la Deuda y/o Auxiliar de Reestructura de la Deuda
13	Traslado del expediente a la División de Análisis de Seguros, para el análisis de capacidad de pago y análisis de salud del deudor.	
14	Sí la información es correcta y el caso aprobado, se imprime el Resguardo de Asegurabilidad.	Ejecutivo de Servicio al Cliente /Gestión de Expedientes
15	Se envía el Resguardo de Asegurabilidad a la Entidad Aprobada y se procede a la escrituración.	
16	La Entidad Aprobada procede a solicitar la emisión de Seguro de Hipoteca y Desgravamen y finaliza el proceso.	

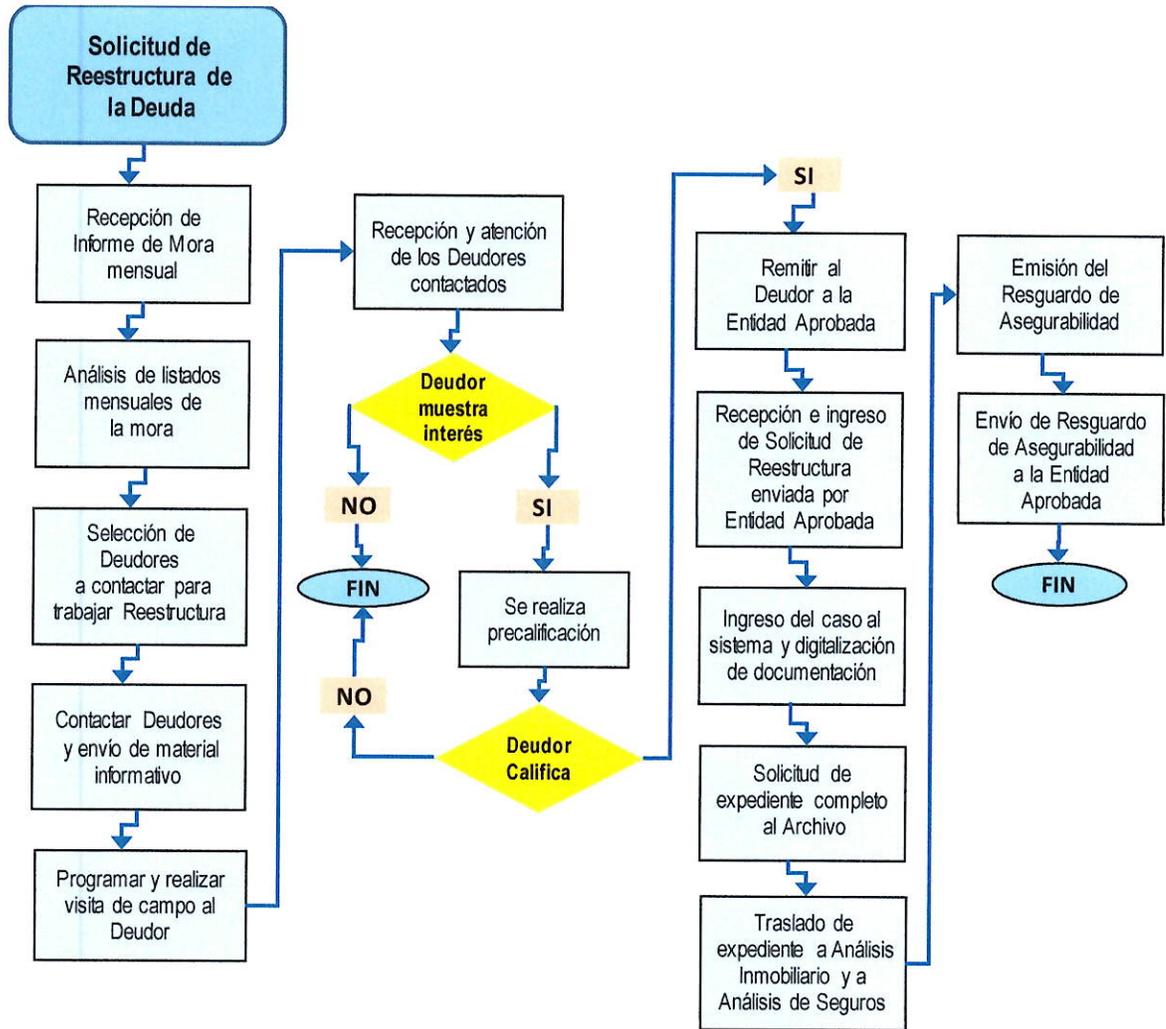
● **REGISTROS GENERADOS:**

1. Informe de Mora mensual
2. Formato de Identificación Automática
3. Listado de Deudores por contactar
4. Listado de envío de material informativo
5. Formato de precalificación
6. Bitácora

● **DEFINICIONES:**

- **Reestructura de la Deuda:** Proceso por medio del cual se asesora, se apoya, se buscan posibles alternativas de solución y facilita a los deudores hipotecarios poder continuar pagando el crédito que obtuvieron para adquirir vivienda, cuando sus condiciones financieras han cambiado.
- **Entidad Aprobada:** Es la persona jurídica aprobada por el FHA, para presentar solicitudes de seguro; constituir y administrar hipotecas aseguradas.
- **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.

• **FLUJOGRAMA:**



<p>Revisó:</p> <p>INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS COORDINADOR REESTRUCTURACIÓN DE LA DEUDA</p>	<p>Aprobó:</p> <p>INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS JEFE DE DIVISIÓN DE EMISIÓN DE SEGUROS</p>	<p>Autorizó:</p> <p>INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS GERENTE</p>
<p>Coordinador de Reestructura de la Deuda</p>	<p>Jefe de División de Emisión de Seguros</p>	<p>Gerente</p>
<p>Fecha: Abril/2021</p>	<p>Fecha: Abril/2021</p>	<p>Fecha: Abril/2021</p>