

<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>			
Nombre del Proceso: Solicitud de Resguardo de Asegurabilidad			
Responsable del Proceso: Subgerente de Operaciones			
Requisitos Legales Aplicables al Proceso: Ley y Reglamento FHA			
Proveedor	Entrada	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Casos Propios</li> <li>- Promotor/Desarrollador</li> <li>- Reestructuración</li> <li>- Elegibilidad de proyectos</li> </ul>	<p>Expediente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de Expedientes               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobro de Derechos de Solicitud</li> <li>- Revisión de datos del expediente</li> <li>- Aprobación de documentos y traslado de expediente</li> </ul> </li> <li>- Análisis de Seguros               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta de Referencias</li> <li>- Comprobación de ingresos</li> <li>- Análisis de Capacidad de Pago del Deudor</li> <li>- Análisis Inmobiliario</li> <li>- Revisión de aspectos legales del Inmueble</li> <li>- Determinar el tipo de vivienda</li> <li>- Elaboración del avalúo</li> </ul> </li> <li>- Análisis de Seguro de Desgravamen               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de información de los deudores</li> <li>- Análisis de la información de la salud</li> <li>- Elaboración de Dictamen</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dictamen de capacidad de pago</li> <li>- Informe de Arquitectura y Valuación</li> <li>- Resguardo de Asegurabilidad</li> </ul>
			Cliente
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- División de Emisión de Seguros</li> <li>- Promotor/Desarrollador</li> <li>- Entidad Aprobada/Banco Afiliado</li> </ul>
Recurso Humano	Documentos	Puntos de Control	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutivo de Servicio al Cliente</li> <li>- Profesional de Gestión de Expedientes</li> <li>- Analista de Seguros</li> <li>- Subjefe de División de Análisis de Seguros</li> <li>- Jefe de División de Análisis de Seguros</li> <li>- Técnico de Proyectos y Viviendas</li> <li>- Subgerente de Proyectos y Viviendas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo por el Aseguramiento de Créditos Hipotecarios; Resolución vigente</li> <li>- Planos de vivienda aprobados</li> <li>- Planos de ubicación, localización y emplazamiento</li> <li>- Certificación del Registro de la Propiedad</li> <li>- Manual de Normas de Planificación y Construcción</li> <li>- Modificación del reglamento para la Administración del Seguro de Desgravamen con anexo de invalidez total</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KPI's:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesamiento de expedientes Gestión de Expedientes</li> <li>- Procesamiento de Expedientes Subgerencia de Proyectos y Viviendas</li> <li>- Procesamiento de Expedientes Análisis de Seguros</li> <li>- Auditoría de Servicio</li> </ul> </li> </ul>	



### FICHA DE PROCESOS

Código RESG-OP-01/2021

Página 2

permanente y ausencia involuntaria y temporal de generación de ingresos

Revisó:

*[Firma]*  
PROFESIONAL DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES  
FHA  
ES UN SERVICIO DE CALIDAD

Aprobó:

*[Firma]*  
INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS DE OPERACIONES

Autorizó:

*[Firma]*  
INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS \* GERENTE F.H.A.

Profesional de Gestión de Expedientes

Subgerente de Operaciones

Gerente

	<b>PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE SOLICITUD DE RESGUARDO DE ASEGURABILIDAD</b>	<b>Código</b>	GE-OP-01/2020
		<b>Página</b>	1

**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 de la documentación 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.

**Profesional 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
1	Recibir al cliente.	Ejecutivo de Servicio al Cliente
2	Recepción de solicitud de Resguardo de Asegurabilidad.	Ejecutivo de Servicio al Cliente
3	Verificar el tipo de operación de la solicitud y revisar documentación.	Ejecutivo de Servicio al Cliente
4	Si es vivienda existente o liberación de gravamen, CLP o Cesión de Derechos; continuar, de lo contrario ir a la actividad 7	Ejecutivo de Servicio al Cliente
5	Si no existe avalúo continuar, de lo contrario ir a la actividad 7	Ejecutivo de Servicio al Cliente
6	Entrega de boleta de solicitud de avalúo y se realiza el pago correspondiente	División de Análisis Inmobiliario
7	Si la documentación está completa, generar cobro de Derechos de Solicitud por débito a cuenta o recibo de caja.	Ejecutivo de Servicio al Cliente
8	Si el expediente NO está completo continuar con actividad 9, si está completo continuar con actividad 10	Ejecutivo de Servicio al Cliente
9	Elaborar nota por devolución de expediente con explicación del motivo y regresar a actividad 2.	Ejecutivo de Servicio al Cliente
10	Ordenar los documentos y colocarles el número de caso.	Ejecutivo de Servicio al Cliente
11	Digitalizar los documentos y ordenarlos en carpetas de Expedientes Digitales.	Ejecutivo de Servicio al Cliente

12	Compilar documentos en folder y separar por áreas.	Ejecutivo de Servicio al Cliente
13	Revisar la información general del comprador o compradores en la documentación	Ejecutivo de Servicio al Cliente
14	Trasladar expedientes físicos a Análisis de Seguros y la parte técnica a la División de Análisis Inmobiliario.	Ejecutivo de Servicio al Cliente
15	Si se suspende el expediente se archiva en "Casos Suspendidos".	Ejecutivo de Servicio al Cliente
16	Se reciben complementos de información y/o documentación requeridos, por suspensión y se continua con actividad 19.	Ejecutivo de Servicio al Cliente
17	Si existe desistimiento se finaliza el proceso, sino continuar.	Ejecutivo de Servicio al Cliente
18	Se verifica la información y/o documentación recibida por suspensión y se digitaliza.	Ejecutivo de Servicio al Cliente
19	Se vuelve a trasladar el expediente a Análisis de Seguros o a la División de Análisis Inmobiliario, la parte Técnica, con los complementos recibidos.	Ejecutivo de Servicio al Cliente

• **FORMULARIOS REQUERIDOS:**

**1. Documentos Generales**

- 1.1 Formulario de Solicitud de Resguardo de Asegurabilidad (verde)
- 1.2 Carta de autorización de referencias del cliente. (buros)
- 1.3 Fotocopia del Documento de Identificación DPI del solicitante o solicitantes (copia legible y completa)
- 1.4 NIT o RTU actualizado de los solicitantes (copia legible)
- 1.5 Documento emitido por RENAP o compromiso matrimonial (Para confirmar el núcleo familiar en solicitudes de más de un Deudor)
- 1.6 Fotocopia del Recibo de Servicios (para corroborar dirección)
- 1.7 Estados de cuenta de los últimos 3 meses firmados y sellados por el banco (Préstamos, Tarjetas de Crédito y Cuentas)
- 1.8 Fotocopia de Finiquitos por juicios o cuentas incobrables (si aplica)
- 1.9 FEIC, Formulario Electrónico de Información del Cliente, para inicio de relaciones SIB (Persona Individual)
- 1.10 Formulario de referencias laborales (físico)
- 1.11 Carta de Declaración Jurada –PEP- (si aplica)

**2. Ingresos por Relación de Dependencia**

- 2.1 Formulario de Confirmación de Empleo e Ingresos FHA (amarillo)
- 2.2 Carta de confirmación de empleo de los solicitantes.

**3. Ingresos por Negocio Propio, Profesionales independientes**

- 3.1 Información de la Fuente de Ingresos Balance General y Estado de Resultados (Formulario blanco FHA)

- 3.2 Certificación de ingresos emitida por un contador
- 3.3 Fotocopia de Patente de Comercio o documentos que acredite el negocio
- 3.4 Fotocopia de los recibos de pago por declaración de Impuestos
- 3.5 Fotocopia de facturas por compra, venta de mercadería o prestación de servicios (Últimos 3 meses)

#### **4. Ingresos provenientes de Economía Informal**

- 4.1 Formulario para Ingresos provenientes de Economía Informal FHA
- 4.2 Certificación de Ingresos provenientes de Economía Informal (Anexo) FHA
- 4.3 Acreditar la propiedad del negocio reportado, conforme la actividad que realice
- 4.4 Fotografías del negocio, incluyendo las instalaciones y alrededores (como mínimo 4)
- 4.5 Croquis de la ubicación del negocio (visita obligatoria)
- 4.6 Cartas de Referencia de proveedores

#### **5. Seguro de Desgravamen**

- 5.1 Formulario de Declaración de Salud para solicitud de Seguro de Desgravamen FHA
- 5.2 Formulario de Declaración de Consentimiento\_ para uso del FHA

#### **6. Documentos para Análisis Inmobiliario**

- 6.1 Formulario de Solicitud de Resguardo de Asegurabilidad (rosado)
- 6.2 Plano de Localización
- 6.3 Plano de Ubicación
- 6.4 Plano de Emplazamiento
- 6.5 Certificación del Registro General de Propiedad (historial completo)

#### **• DEFINICIONES:**

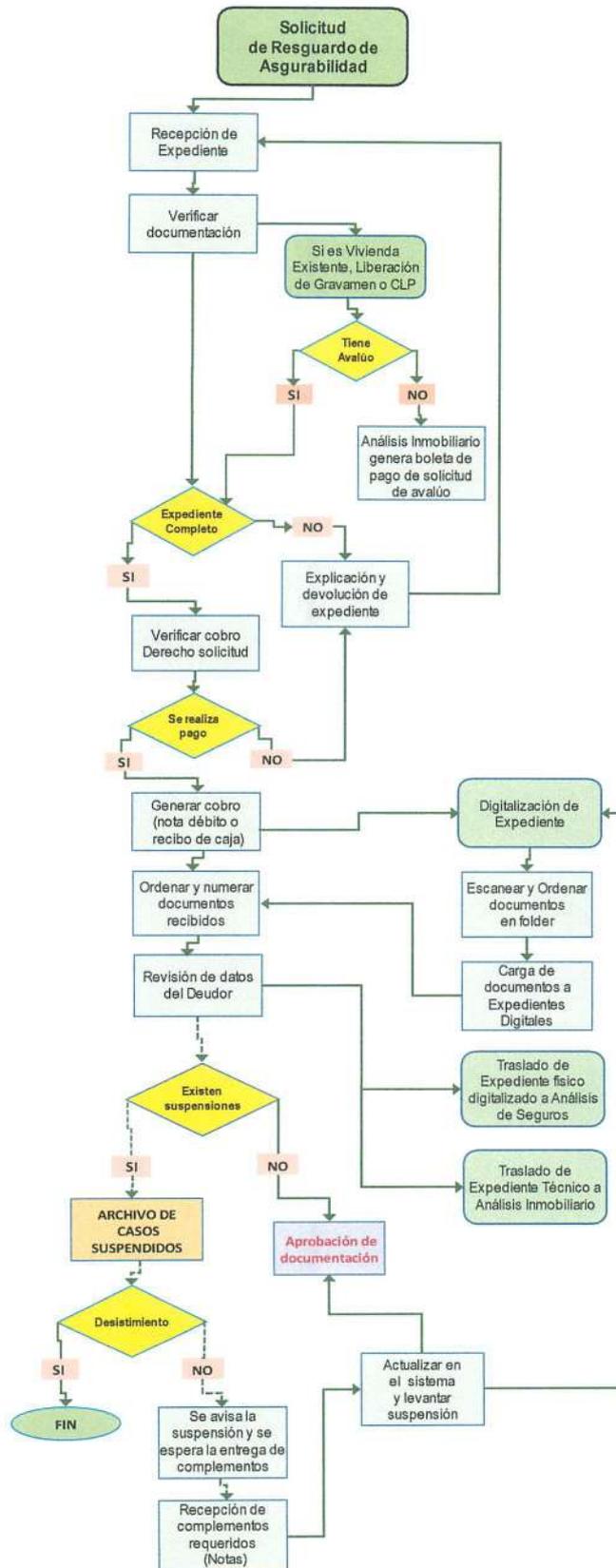
- **Resguardo de Asegurabilidad:** Es el documento que emite el FHA comprometiéndose a formalizar oportunamente el Seguro de Hipoteca, siempre que se cumpla con los requisitos establecidos en el mismo.
- **Entidad Aprobada:** Es la persona jurídica aprobada por el FHA, para presentar solicitudes de seguro; 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.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE SOLICITUD DE RESGUARDO DE ASEGURABILIDAD</b>	<b>Código</b>	GE-OP-01/2020
		<b>Página</b>	4

- **Liberación de Gravamen Hipotecario:** Es cuando un deudor que actualmente está pagando su financiamiento desea cambiarse de Entidad Aprobada o bien las misma Entidad le mejora las condiciones crediticias.
  
- **Seguro de Desgravamen:** Es el seguro en el que el FHA indemnizará a los deudores hipotecarios asegurados en los siguientes: Fallecimiento, Invalidez Total y Permanente, Ausencia Involuntaria y Temporal de Generación de Ingresos.

<b>Revisó:</b>   <b>PROFESIONAL DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES</b>	<b>Aprobó:</b>  	<b>Autorizó:</b>  
<b>Profesional de Gestión de Expedientes</b>	<b>Subgerente de Operaciones</b>	<b>Gerente</b>
<b>Fecha: Abril 2021</b>	<b>Fecha: Abril 2021</b>	<b>Fecha: Abril 2021</b>

• FLUJOGRAMA



**1. Objetivo:**

Establecer los pasos necesarios para realizar el análisis crediticio de las solicitudes de Resguardo de Asegurabilidad.

2. Todas las solicitudes de Resguardo de Asegurabilidad, desde el ingreso del expediente hasta la emisión del dictamen de capacidad de pago.

**3. Responsabilidad:**

**Analista de Créditos:** Responsable de cumplir con todas las actividades descritas en el presente procedimiento.

**Subjefe de División de Análisis de Crédito:** Elaborar, modificar y velar por el cumplimiento de las actividades descritas en el presente procedimiento.

**Jefe de División de Análisis de Seguros:** Responsable de revisar y verificar el cumplimiento de las actividades descritas en el presente procedimiento.

**4. Desarrollo:**

No.	Actividad	Responsable
1	Recepción y confirmación de Solicitud de Resguardo de Asegurabilidad para análisis socioeconómico de Deudores.	Analista de Seguros
2	Revisión, validación y análisis de la información en la documentación de Solicitud de Resguardo de Asegurabilidad, de acuerdo al Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo por el Aseguramiento de Créditos Hipotecarios y llenar checklist de Análisis de Seguros.	Analista de Seguros
3	Consulta y verificación de referencias en los burós de información crediticia.	Analista de Seguros
4	Verificación y validación de los ingresos reportados. Si la información obtenida presenta inconsistencias o los solicitantes desarrollan actividades en el sector informal, se asigna visita de campo.	Analista de Seguros
5	Se realiza visita de campo, si se considera necesario o si no se confirman los ingresos para comprobar la relación laboral, la existencia del negocio y determinar los ingresos y egresos reportados y se elabora informe de visita.	Analista de Seguros
6	Se revisa la información del formulario de Declaración de Salud, para determinar, si el deudor o deudores, son elegibles para el Seguro de Desgravamen. Si se suspende, se traslada a la actividad 10, si no se suspende continuar.	Analista de Seguros
7	Se revisa y valida la información en los Formularios Electrónicos de Información del Cliente (FEIC). Si existen inconsistencias se suspende el expediente y se traslada a la actividad 10.	Analista de Seguros

8	Aprobación de los Formularios Electrónicos de Información del Cliente (FEIC), ya validados y se trasladan a digitalización.	Jefe o Subjefe de División de Análisis de Seguros
9	Si toda la documentación procede, se ingresan los datos al sistema para determinar la capacidad de pago del solicitante.	Analista de Seguros
10	Si se suspende el expediente por correcciones o requerimientos adicionales: a. Se envía al cliente Nota de Suspensión y b. Se traslada el expediente a Casos Suspendidos. Si No se suspende continuar con actividad 13.	Analista de Seguros
11	Recepción y revisión de complementos requeridos y se regresa a la actividad 9.	Analista de Seguros
12	Casos no previstos en el Manual de Créditos, serán conocidos en Comité de Créditos.	Analista de Seguros
13	Se revisa, se aprueba y se emite el Dictamen de Capacidad de Pago, se imprime y se adjunta al expediente.	Analista de Seguros
14	Se traslada el expediente al Archivo y finaliza el proceso.	Analista de Seguros

• **FORMULARIOS REQUERIDOS:**

**1. Documentos Generados:**

- 1.1. Checklist de Análisis de Créditos
- 1.2. Reporte de Referencias Crediticias
- 1.3. Nota de Visita
- 1.4. Informe de Visita Relación de Dependencia
- 1.5. Informe de Visita Negocio Propio
- 1.6. Informe de Visita Negocio del Sector Informal
- 1.7. Nota de Suspensión
- 1.8. Resolución del Comité de Créditos
- 1.9. Dictamen de Capacidad de Pago

• **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.
- **Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo, por Aseguramiento de Créditos Hipotecarios:** Documento aprobado mediante Resolución de Junta directiva, que establece las políticas aplicables al análisis del Riesgo por aseguramiento de créditos hipotecarios.



**PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DEL RIESGO POR EL ASEGURAMIENTO DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS**

**Código**

AS-OP-01/2021

**Página**

3

- **FEIC:** Formulario Electrónico de Información del Cliente, para inicio de relaciones con personas o empresas individuales que requieran iniciar una relación con las personas obligadas.
- **Seguro de Desgravamen:** Es el seguro en el que el FHA indemnizará a los deudores hipotecarios asegurados en los siguientes: Fallecimiento, Invalidez Total y Permanente, Ausencia Involuntaria y Temporal de Generación de Ingresos.
- **Declaración de Salud para Solicitud de Seguro de Desgravamen:** Este formulario debe ser llenado por el solicitante como prueba del estado de salud, al solicitar el Resguardo de Asegurabilidad para obtener un préstamo para vivienda y es necesario para poder emitir, si aplica el Seguro de Desgravamen.
- **Nota de Suspensión:** Nota por medio de la cual se solicita documentación adicional o faltante para cumplir con requisitos establecidos, completar el expediente y continuar con el trámite respectivo.
- **Rechazo:** es el documento que emite el Comité de Créditos cuando la solicitud no cumple con lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis de Riesgo, por Aseguramiento de Créditos Hipotecarios y se cancela el trámite correspondiente.

<b>Revisó:</b>  INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS JEFE DIVISIÓN DE ANÁLISIS DE SEGUROS	<b>Aprobó:</b>  INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS SUBGERENTE DE OPERACIONES -F.H.A.-	<b>Autorizó:</b>  INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS GERENTE FHA
<b>Jefe de División de Análisis de Seguros</b>	<b>Subgerente de Operaciones</b>	<b>Gerente</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

• FLUJOGRAMA

