

**La Reestructuración de la Deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en
Guatemala**
(Tesis de Maestría)

Licda. Blanca Alicia Sian Ruiz

Lic. Samuel Caal Klarks (Asesor)
Licda. Matilde Escobar de Yonker (Revisora)

Guatemala, septiembre 2014



Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Vice Decano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Coordinadora



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Subsidaria ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:UPANA.C.C.E.E.0023-2014-MSc.AC.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 25 DE AGOSTO DEL 2,014**

De acuerdo al dictamen rendido por licenciado Samuel Caal Klarks, asesor y licenciada Matilde Escobar de Yonker, revisora de la Tesis, titulada: "LA REESTRUCTURACIÓN DE LA DEUDA EN EL SISTEMA DE HIPOTECAS ASEGURADAS EN GUATEMALA", elaborada por la licenciada Blanca Alicia Sian Ruíz, **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a su graduación profesional en el grado de Magister en Administración Corporativa.



Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, C.A., 21 de Junio de 2014

Licenciado
Cesar Custodio
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Ciudad.

Estimado Licenciado Custodio:

He procedido a la asesoría del trabajo de tesis titulado “**La Reestructuración de la Deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala**”, elaborado por la estudiante **Blanca Alicia Sian Ruiz** de la Maestría en Administración Corporativa.

En mi calidad de Asesor me permito informarle que el citado trabajo se realizó conforme los reglamentos internos de esta Universidad y que el mismo, en mi opinión, cumple con los requerimientos académicos establecidos por la Universidad Panamericana. Por tales razones me permito emitir sobre el mismo **DICTAMEN FAVORABLE**.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la oportunidad de suscribirme.

Atentamente,



Lic. Samuel Caal Klarks
Asesor

Guatemala, 19 de agosto de 2014

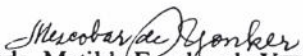
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados Señores:

Procedí a revisar la tesis titulada **“La Reestructuración de la Deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala”** presentada por la estudiante **Blanca Alicia Sian Ruiz**, previo a optar el grado académico de **Maestría en Administración Corporativa**. Habiendo cumplido con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana.

Extiendo el siguiente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente,

Atentamente


Licda. Matilde Escobar de Yonker
Revisora

Dedicatoria

- A Dios** Por todo su amor y bendiciones recibidas en mi vida.
- A mis Padres** Por haberme brindado la vida y en especial a mi madre Flavia por sus inagotables muestras de amor, su gran ejemplo de perseverancia, fortaleza y por enseñarme que los sueños pueden convertirse en realidad.
- A mis Hermanos** Luis y Gloria por su cariño incondicional, el esfuerzo por mantener una familia unida y por permitirme estar cerca de mis amados sobrinos.
- A mis compañeros de estudio** Laura Ramírez de Pineda, Lilian Cobar de Durán, Werner Osoy Trejo por la sincera amistad que nos une, el afecto, compañerismo y trabajo en equipo que nos permitió alcanzar nuestras metas. Siempre tendrán un lugar especial en mi corazón.
- A mis compañeros de trabajo** Por su amistad, respeto y compañerismo. En especial a Rodolfo Fausto, por apoyarme incondicionalmente a lo largo de mi formación académica y laboral. Sonia Falla por instarme en todo momento a completar las tareas pendientes, Susy de Castillo y Jorge Díaz por su cariño y constantes palabras de aliento.
- A la Universidad** Por las enseñanzas y el apoyo recibido.
- A la Institución** Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y realizar este estudio con agradecimiento especial a Lic. Sergio Irungaray Suárez y Lic. Raúl Monterroso.
- A mis amigos** Por compartir hoy conmigo el alcance de esta meta y a TI por ser el amigo de toda mi vida.

Tabla de Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
1.1 Antecedentes	1
Capítulo 2	
2.1 Marco Teórico	25
Capítulo 3	
3.1 Planteamiento del problema	52
3.2 Objetivos de la investigación	53
Objetivo General	53
Objetivos específicos	53
3.3 Alcances y límites de la investigación	54
3.4 Metodología aplicada en la investigación	55
3.4.1 Sujetos	55
3.4.2 Instrumentos	56
3.4.3 Procedimiento	57
Capítulo 4	
4.1 Presentación de Resultados	58
Capítulo 5	
5.1 Análisis e interpretación de resultados	85
Conclusiones	95
Propuesta	99
Referencias Bibliográficas	135
Anexos	140

Contenido de Gráficas

Gráfica No. 1. Principales actores que intervienen en el Sistema FHA	5
Gráfica No. 2. Proceso de la Hipoteca Asegurada en Guatemala	9
Gráfica No. 3. Créditos Reestructurados	11
Gráfica No. 4. Déficit Cuantitativo de Vivienda	14
Gráfica No. 5. Déficit Cualitativo de Vivienda	14
Gráfica No. 6. Calidad de la oferta de vivienda	15
Gráfica No. 7. Organigrama actual del FHA	19
Gráfica No. 8. Ente que contacte al cliente	58
Gráfica No. 9. Enfoque de esfuerzos para contactar a cliente moroso	59
Gráfica No. 10. Principal canal de comunicación para contactar a cliente moroso	59
Gráfica No. 11. Responsable de asesorar al cliente	60
Gráfica No. 12. Responsable que debería asesorar al cliente	60
Gráfica No. 13. Razón por la cual no se ha reestructurado un mayor número de casos	61
Gráfica No. 14. Principal razón de morosidad en cartera de seguros vigentes del FHA	61
Gráfica No. 15. Razón por la cual no se ha concluido con el trámite de reestructuras	62
Gráfica No. 16. Conocimiento del proceso de reestructuración de la deuda	62
Gráfica No. 17. Definición de las atribuciones del proceso de reestructuración	63
Gráfica No. 18. Categoría que le corresponde al área de reestructuración de la deuda	63
Gráfica No. 19. Recurso humano asignado a reestructuración de la deuda en el FHA	64
Gráfica No. 20. Opciones utilizadas para recuperar la inversión realizada en vivienda	64
Gráfica No. 21. Opción más utilizada para recuperar la inversión realizada en vivienda	65
Gráfica No. 22. Opción más utilizada por entidad financiera	65
Gráfica No. 23. Tipos de cobro que realizan las entidades financieras	66
Gráfica No. 24. Tipo de cobro más utilizado por las entidades financieras	66
Gráfica No. 25. Tipo de cobro más utilizado por entidad financiera	67
Gráfica No. 26. Principal canal de comunicación para contactar a clientes morosos	67

Gráfica No. 27. Canales de comunicación utilizados por las entidades financieras	68
Gráfica No. 28. Responsable de asesorar al cliente en cuanto a requisitos	68
Gráfica No. 29. Razón por la cual no se ha reestructurado un mayor número de casos	69
Gráfica No. 30. Principal razón de morosidad en cartera de seguros vigentes del FHA	69
Gráfica No. 31. Razón de morosidad en cartera de seguros FHA por entidad financiera	70
Gráfica No. 32. Razón por la cual no se ha concluido con el trámite de reestructuras	70
Gráfica No. 33. Conocimiento del proceso de reestructuración de la deuda	71
Gráfica No. 34. Área responsable del trámite de reestructuración de la deuda	71
Gráfica No. 35. Responsable de tomar la decisión de reestructurar un crédito en mora	72
Gráfica No. 36. Capacitación brindada por FHA sobre reestructuración de deuda	72
Gráfica No. 37. ¿Cómo es el trámite de reestructuración?	73
Gráfica No. 38. Responsable de informar acerca de la opción de reestructuración	73
Gráfica No. 39. Razón de la reestructuración del crédito FHA de vivienda	74
Gráfica No. 40. Estado del crédito de vivienda al momento de solicitar la reestructura	74
Gráfica No. 41. Número de cuotas pagadas por el deudor del crédito de vivienda vigente	75
Gráfica No. 42. Número de cuotas en mora al momento de solicitar la reestructura	75
Gráfica No. 43. Razón de mora de los créditos	76
Gráfica No. 44. Medio por el cual se enteró el deudor del beneficio de la reestructura	76
Gráfica No. 45. Responsable de asesorar al cliente en cuanto a requisitos	77
Gráfica No. 46. Beneficio obtenido con la reestructuración de la deuda	77
Gráfica No. 47. ¿Cómo es el trámite de reestructuración?	78
Gráfica No. 48. Número de veces que se han reestructurado los créditos	78
Gráfica No. 49. Tiempo transcurrido entre una reestructura y otra	79
Gráfica No. 50. Responsabilidad económica-familiar del deudor	79
Gráfica No. 51. Estado civil de los deudores	80
Gráfica No. 52. Razón de la reestructuración del crédito FHA de vivienda	80
Gráfica No. 53. Estado del crédito de vivienda al momento de solicitar la reestructura	81
Gráfica No. 54. Número de cuotas en mora al momento de solicitar la reestructura	81

Gráfica No. 55. Medio por el cual se enteró el deudor del beneficio de la reestructura	82
Gráfica No. 56. ¿Cómo es el trámite de reestructuración?	82
Gráfica No. 57. Razón de mora de los créditos	83
Gráfica No. 58. Lo que motivó a los deudores a reestructurar su crédito	83
Gráfica No. 59. Responsabilidad económica-familiar del deudor	84
Gráfica No. 60. Estado civil de los deudores	84

Contenido de Cuadros

Cuadro No. 1. Beneficios que ofrece el Sistema FHA	6
Cuadro No. 2. Seguros de Hipoteca Emitidos y Reclamos Pagados	10
Cuadro No. 3. Déficit Habitacional en Guatemala en el año 2011	13
Cuadro No. 4. Distribución del déficit habitacional según niveles de ingreso familiar	16
Cuadro No. 5. Diagnóstico FODA	23
Cuadro No. 6. Diagnóstico FODA del FHA	24
Cuadro No. 7. Establecimientos de Crédito: Cartera Vencida Por Tipo de Deudor	34
Cuadro No. 8. Inversión y unidades de vivienda producidas por fuente de financiamiento	39

Resumen

El sistema de hipotecas aseguradas impulsado en el año 1,934 por el Gobierno de Norteamérica, a través de la Administración Federal de la Vivienda (Federal Housing Administración -FHA-) el cual garantizaba a los acreedores la recuperación de su inversión mediante un seguro de hipoteca, sirvió para estabilizar aquel mercado hipotecario a raíz de la Gran Depresión. Luego del éxito de dicho modelo un grupo de personas interesadas en reactivar el mercado en Guatemala, gestionó su adopción en el país, lo que dio lugar a la creación del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas –FHA-, como entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica que tiene como objeto realizar operaciones en relación con hipotecas constituidas en garantía de préstamos otorgados por las entidades financieras declaradas como aprobadas.

La misión y visión del FHA están orientadas a facilitar la adquisición de vivienda para las familias guatemaltecas. El análisis FODA de la institución brinda un información de cuáles son sus principales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades en el medio. El sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala, comprende 3 actores principales que son las entidades financieras, los promotores o desarrolladores de vivienda y los deudores hipotecarios. El sistema ofrece múltiples beneficios para todos los actores, incluyendo aquellos que utilizan el método para realizar una gestión en donde haya de por medio una hipoteca, ya que se pueden realizar diferentes tipos de operación, incluyendo la reestructuración de la deuda en caso el deudor hipotecario haya caído en mora en su crédito de vivienda.

El proceso inicia con el interés de un inversionista de ofrecer vivienda a determinado segmento de familias. Los núcleos familiares son calificados bajo la normativa del FHA, la entidad financiera otorga el financiamiento para la compra de la vivienda por parte del núcleo familiar, éste finalmente se compromete a pagarle en cuotas mensuales más intereses el valor del préstamo, poniendo como garantía la vivienda que adquieren. Si el núcleo familiar deudor tiene dificultades para realizar los pagos acordados, puede modificar su crédito asegurado en mora, haciendo una reestructuración, y si esta opción no es viable, la entidad financiera puede solicitar el pago del reclamo del seguro de hipoteca.

Como todo país latinoamericano Guatemala, tiene un considerable déficit habitacional el cual se traduce en necesidades insatisfechas de vivienda y asciende a 1.7 millones unidades, que es igual al número de familias que carecen de una vivienda digna y tiene relación con los niveles de ingreso familiar mensual. El déficit puede ser cualitativo o cuantitativo. Es cualitativo cuando son viviendas que no cumplen con normas mínimas y no satisfacen las necesidades del núcleo familiar, y las cuantitativas, en cuanto a que no hay suficientes viviendas adquiribles para la demanda. También existe un mercado inmobiliario compuesto por compradores y aquellas empresas que ofrecen viviendas.

Los temas que contiene en el marco teórico están orientados a brindar información adicional que tiene relación con la función del FHA, tal es el caso del sistema financiero de Guatemala, el cual está íntimamente ligado al tema de hipotecas aseguradas, pues en su mayoría son entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos las que forman parte de las entidades financieras que ofrecen financiamiento para la compra de vivienda. La Superintendencia de bancos es el ente que ejerce la supervisión del sistema financiero de Guatemala, y adicionalmente supervisa a otras entidades, entre ellas el FHA.

El sistema bancario participa en la concesión de créditos y entre ellos los hipotecarios asegurados por FHA. La colocación de recursos monetarios en cédulas hipotecarias garantizadas por el FHA o por otras entidades financieras ascendió a Q8,424.0 millones a junio 2012, según información de la Superintendencia de Bancos. Para la concesión de créditos, las entidades financieras supervisadas hacen uso de las políticas de crédito, realizando la respectiva gestión de riesgo de crédito, tomando como base la normativa establecida por la Junta Monetaria de Guatemala, y en el caso del FHA, conforme su propia ley y normativa interna. Se hace referencia al proceso actual de reestructuración de la deuda a nivel bancario, con FHA, y modelos similares en otros países latinoamericanos.

La problemática que se abordó en el presente trabajo, es el escaso crecimiento de los casos de reestructuración de deuda o de modificación de créditos asegurados en mora, programa que se inició en el año 2009, en donde el crecimiento anual es mínimo y refleja la existencia de problemas

en el modelo que se utiliza actualmente. La investigación de campo, tiene como objetivo general determinar la razón por la cual no se han incrementado sustancialmente los casos de reestructuración de la deuda en el Sistema FHA. El planteamiento de dos objetivos específicos, alcances y limitaciones del estudio, permitieron enfocar de mejor forma los esfuerzos de la investigación.

La utilización de cuatro instrumentos de medición dirigidos a expertos internos y externos, así como a clientes que reestructuraron su crédito de vivienda, y aquellos clientes que a la fecha del estudio estuvieran en trámite de reestructuración de su deuda permitieron obtener información veraz y diversos puntos de vista de la forma como se está percibiendo el proceso de reestructuración o modificación de créditos asegurados en mora. Por otro lado, también brindaron información respecto de los motivos por los cuales se ha reestructurado un porcentaje de créditos en mora muy bajo, menos del 5%.

La tabulación de los resultados recopilados en los instrumentos de medición se refleja en gráficas para una mejor interpretación. Con estos hallazgos se pudo concluir que son diversos factores los que afectan el modelo actual de reestructuración de créditos en mora, entre ellos, la falta de cultura para la utilización de este mecanismo por parte de las entidades financieras, acompañado de fallas organizacionales internas y otros que se verán a detalle en el contenido del presente documento.

El trabajo de investigación realizado, permitió que con base en los resultados se planteara una propuesta de mejora para el proceso, consistente en modificación de la normativa actual de reestructuración de créditos y desarrollo de estrategias, incluyendo alianzas con las entidades financieras, que permitan tener un acercamiento con las entidades aprobadas y un contacto permanente con los deudores hipotecarios que aseguran sus créditos de vivienda con el FHA.

Introducción

El tema desarrollado en el presente trabajo de investigación, reestructuración de la deuda en el sistema de hipotecas aseguradas, es utilizado por el Instituto de Fomento de Hipotecas aseguradas como un mecanismo de ayuda para aquellas familias que han caído en mora en el pago de su obligación mensual por compra de vivienda. En los antecedentes de la empresa, se indica que el FHA, es una entidad cuya misión es contribuir a que las familias guatemaltecas adquieran una vivienda digna y adicionalmente conservarla a pesar de las adversidades que puedan encontrar en la vida del crédito concedido por las entidades financieras.

Se seleccionó el tema indicado y la institución referida, luego de determinar que existía un problema de bajo volumen de solicitudes de este tipo, pese a que existe un significativo número de casos asegurados con morosidad reportados en los informes de las entidades financieras aprobadas para trabajar con el sistema. Los objetivos de la investigación se centraron en determinar las razones por las cuáles no se reestructura un mayor número de casos, si es verídico que son muchas más familias las que por una u otra razón, han incumplido en el pago de sus créditos hipotecarios.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, el marco teórico se centró en la búsqueda de temas relacionados con el financiamiento de compra de vivienda, entes rectores y normas utilizadas para su aplicación, así como modelos similares de renegociación de deuda utilizados en Latinoamérica, mismos que brindaron aportes al modelo que se utiliza en la actualidad en el FHA. Se hace también referencia al problema del déficit habitacional, a la demanda y oferta de vivienda, así como también a las unidades producidas en vivienda durante el quinquenio 2006-2010.

Para conocer las razones por las cuales el porcentaje de casos asegurados en mora reestructurados es menor al 5%, se desarrollaron instrumentos de medición enfocados a diferentes sujetos, con el objetivo de recabar información que permitiera conocer a detalle las

razones por las cuales, los deudores hipotecarios no reestructuran sus deudas y las fallas del proceso actual. La información recopilada en los instrumentos de medición fue tabulada y analizada detenidamente, lo cual se muestra en gráficas para una fácil interpretación, y sirvió para conocer la opinión de los cuatro diferentes sujetos encuestados. Los cuestionados estaban dirigidos a expertos internos, expertos externos, clientes que ya reestructuraron sus créditos y clientes en proceso de reestructuración.

Como era de esperarse las encuestas realizadas brindaron información con base en la cual se elaboraron las conclusiones de esta investigación, las mismas dan respuesta a los objetivos planteados y pregunta de investigación. En el sentido que son varios factores los que limitan el incremento de reestructuras de deuda bajo el sistema FHA, además se pudo detectar fallas organizacionales y algunos aspectos que en el modelo actual, no se toman en cuenta para la aprobación en el FHA de este tipo de solicitudes.

En el ámbito financiero guatemalteco la reestructuración de la deuda ha sido una herramienta poco utilizada por las entidades financieras, especialmente en créditos que no están orientados al consumo, dado que el cliente ya tiene un antecedente de incumplimiento en el pago de sus obligaciones, sin embargo no se han enfocado esfuerzos por conocer la razón por la cual los clientes caen en mora, ya que a veces sucede por factores ajenos a la voluntad de los clientes, otras simplemente por descuido, negligencia e irresponsabilidad de los mismos.

A raíz de las conclusiones del presente trabajo se propone un cambio en la modificación de la normativa bajo la cual se trabaja el programa de reestructuración de deuda y para obtener los máximos beneficios es necesario contar colaboración y anuencia de las entidades financieras para poner en marcha los cambios que se han propuesto. Por limitaciones de tiempo y autorización de Gerencia no se hace la comparación de los beneficios para el FHA en temas financieros, porque la contribución se centra en la modificación de la normativa, para que haya más apertura por parte del FHA de ayudar a familias que están en situación de mora.

Capítulo 1

1.1. Antecedentes

Origen del Sistema FHA

En el año 1,934 surgió en Norteamérica la Administración Federal de la Vivienda, estableciéndose el seguro de hipoteca para garantizar a los acreedores o inversionistas la recuperación de su inversión, mecanismo que fue de gran ayuda para estabilizar el mercado hipotecario que se vio afectado a raíz de la Gran Depresión en 1930. Esto formó parte de un programa general que, incluía la creación de instituciones estatales que financiarían en forma directa la construcción de viviendas, otorgando préstamos a los compradores o comprando las hipotecas a las empresas constructoras, ayudando también a los propietarios de casas con problemas financieros por gravámenes hipotecarios.

El objetivo principal de la Administración Federal de la Vivienda -FHA- era promover y fomentar la construcción de viviendas y proporcionar fuentes de trabajo en una época en que eran necesitadas con urgencia, fomentar la confianza de los inversionistas y en particular de las instituciones financieras para que destinaran sus inversiones a la actividad de la construcción. La Administración Federal de la Vivienda y otras medidas tomadas por el Gobierno Norteamericano tuvieron efectos positivos, canalizando notablemente suficientes recursos a la construcción habitacional, lo que a su vez generó buenos resultados, estimulando la implementación de este sistema en los países latinoamericanos.

Marco Legal

Las actividades y operaciones del FHA están reguladas por el Decreto ley No. 1448 del Congreso de la República, emitido el 7 de junio de 1961 y su Reglamento, contenido en el Acuerdo Gubernativo No. 232-2008. Entre las operaciones que realiza esta la reestructuración de la deuda de seguros de hipoteca en mora. Éstas se revisan conforme lo establecido en las disposiciones contenidas en normativa emitida por la Junta Directiva del FHA, de fecha 23 de octubre 2008 y el procedimiento contenido en el Acuerdo de Gerencia No. 02-2009 de fecha 29-01-2009.

Creación del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas en Guatemala

El sistema de hipotecas aseguradas se inicia en Guatemala con la creación del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-, en el año 1961. El patrimonio con el cual inició sus operaciones fue de Q.900,000.00, otorgado por el Estado de Guatemala para los gastos operativos iniciales y funcionó adscrito al Crédito Hipotecario Nacional, por un plazo de tres años, hasta que estuvo en condiciones de poder cubrir sus gastos. Se contó con la asesoría de la Agencia Internacional para el Desarrollo –AID-, de los Estados Unidos de Norteamérica y de una junta asesora nombrada por el banco El Crédito Hipotecario Nacional, la cual preparó el proyecto del reglamento que le dio origen al citado sistema.

El proyecto fue aprobado por el Organismo Ejecutivo el 14 de mayo de 1,962. El primer trimestre de 1962, fue dedicado principalmente a la preparación del proyecto del reglamento de la ley, los formularios a utilizarse en las operaciones de seguro de hipoteca, modelo de tablas de amortización, de escrituras públicas, de cédulas hipotecarias, sistema contable y varios reglamentos internos. Una vez terminada su organización, fueron inauguradas las operaciones del FHA el 21 de mayo de 1,962. La primera solicitud de resguardo de asegurabilidad fue por la suma de Q. 8,000.00 durante el mes de julio del mismo año, presentada por el Banco Inmobiliario, S. A.

A los tres años de operaciones y en apego a las disposiciones de su ley, y en vista que las operaciones del -FHA- generaron utilidades, el Jefe de Gobierno de la República, emitió un

decreto, con el cual terminó la tutela del Crédito Hipotecario Nacional, a partir del 31 de diciembre de 1,964, año en el cual la Junta Directiva del FHA tomó a su cargo la dirección del Instituto.

La función de esta entidad es otorgar el seguro de hipoteca, el cual consiste en garantizar al titular y al legítimo tenedor de un crédito, préstamo o cédula hipotecaria, mediante el pago de la prima pactada, el cobro íntegro del principal o capital, intereses y demás obligaciones.

Objetivos del Sistema FHA

El Sistema -FHA- tiene como finalidad facilitar la adquisición de vivienda a todas las clases sociales, especialmente aquellas que tienen limitados recursos económicos, asegurando la inversión que hacen algunas entidades para financiar viviendas a largo plazo a través del seguro de hipoteca. En otras palabras, facilita a los guatemaltecos la compra de su vivienda, ofreciendo beneficios como el pago de un enganche mínimo y una cuota nivelada mensual acorde a su capacidad de pago, brindando además un seguro que cubre al núcleo familiar en caso de desempleo, invalidez temporal o permanente, así como el riesgo de muerte.

Este sistema fomenta la construcción en gran escala de viviendas de todo tipo, a través de la inversión de capitales privados, ofreciendo a los inversionistas las garantías necesarias para una efectiva y segura recuperación del capital invertido, colaborando de esta manera a disminuir el déficit habitacional. Al fomentar la construcción en gran escala de viviendas, contribuye a la economía del país pues su efecto multiplicador genera empleos directos e indirectos. También genera empleos en la rama de los bienes raíces, toda vez que es común que en este sistema, las empresas promotores contraten empresas inmobiliarias para la comercialización de las viviendas que ofrecen.

Los objetivos específicos del FHA son: Emitir el Resguardo de Asegurabilidad, Seguro de Hipoteca y Bonos Inmobiliarios FHA, completar el Seguro de Hipoteca con la emisión o contratación del Seguro de Desgravamen o crear el fondo específico, para el mismo fin, siempre que su Junta

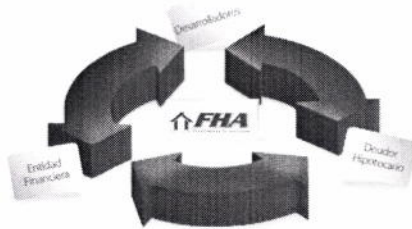
Directiva determine su factibilidad y realizar todas las operaciones previstas en su Ley y cuantas sean necesarias para el cumplimiento de sus fines.

Principales actores que intervienen en el Sistema FHA

Según el FHA, los principales actores que intervienen en el sistema son:

- a) **Entidades Financieras:** Refiriéndose a los bancos, financieras, cooperativas o inversionistas que otorgan el préstamo para la compra de vivienda y que la Junta Directiva del FHA ha declarado previamente como parte del sistema. Estas entidades se rigen por la normativa del FHA para las operaciones que realicen bajo este modelo.
- b) **Desarrolladores:** Son las empresas que desarrollan y/o construyen los proyectos habitacionales. Su función es planificar, desarrollar, incluyendo la construcción, y la venta de las viviendas que se ofrecen al consumidor final. Este grupo de personas, constituyen la oferta habitacional de vivienda, ofreciendo diversos tipos de viviendas a diferentes niveles de precios.
- c) **Deudor Hipotecario:** Es la persona que compra la vivienda en los proyectos habitacionales o cualquier otra vivienda que sea de su interés, siempre que dicha vivienda cumpla con las condiciones de habitabilidad requeridas por el sistema. Además es la persona que previamente ha sido calificada y aceptada por FHA para adquirir una obligación a largo plazo por la adquisición de su casa.

Gráfica No. 1
Principales actores que intervienen en el Sistema FHA



Fuente: Memoria de Labores FHA (2012).

Operaciones que atiende FHA y Beneficios del Sistema FHA

Las operaciones que atiende el FHA se describen a continuación:

- Compra de Vivienda Proyectada.
- Compra de Vivienda Existente.
- Liberación de gravamen hipotecario.
- Construcción en Lote Propio –CLP-
- Terminación ampliación o mejoras de vivienda.
- Cesión de derechos y obligaciones.
- Reestructuración de la Deuda en caso que el deudor hipotecario incurra en morosidad, bajo ciertas condiciones.

Los beneficios que ofrece el sistema son los siguientes:

Los múltiples beneficios que ofrece el sistema FHA a los principales actores son los siguientes:

Cuadro No. 1
Beneficios que ofrece el Sistema FHA

Al Deudor Hipotecario	Al Desarrollador o promotor	A las Entidades Financieras
<ul style="list-style-type: none"> • FHA Se convierte en su fiador, ante la entidad aprobada. • Enganche mínimo y accesible • Ingreso por núcleo familiar • Plazos flexibles, máximo 40 años • Seguro con cobertura de: <ul style="list-style-type: none"> • Fallecimiento • Invalidez • Pérdida de empleo • Reestructuración de la deuda en caso de morosidad. • Adquisición de Vivienda con servicios básicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • FHA le ofrece asesoría personalizada. • Manual de Normas de Planificación y Construcción • Consultas de expedientes en línea • Más de 60 proyectos exitosos a nivel nacional confían en el sistema FHA por ser un asesor e impulsor de ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> • FHA es una Entidad sólida y con solvencia financiera • FHA, En un plazo de 15 días cancela los reclamos de Seguro de Hipoteca. • La Cédula Hipotecaria asegurada por FHA genera beneficios fiscales, exonerando a las entidades financieras del pago del ISR sobre los intereses que generan estas inversiones. • Garantía ilimitada del Estado, garantizando así su solidez. • Disminuye su riesgo de tener Activos Extraordinarios.

Fuente: Elaboración propia con información del Departamento de Mercadeo FHA. (2014)

Proceso de la Hipoteca Asegurada en Guatemala

El proceso de la hipoteca asegurada en Guatemala inicia con el interés de parte de promotores de vivienda de desarrollar un proyecto habitacional. La planificación del proyecto debe realizarse con base en las Normas de Planificación y Construcción del FHA. Esta institución se asegura que el proyecto y el promotor cumplan con las normas citadas, haciendo una revisión de los planos del desarrollo habitacional y visitando el terreno en donde se desarrollará el proyecto. Si el FHA determina que han cumplido con los requisitos técnicos y documentales, procede a declarar el proyecto como Proyecto Elegible dentro del Sistema FHA.

El siguiente paso es responsabilidad del promotor del proyecto habitacional, su tarea es promover y vender al público en general las viviendas de dicho proyecto. Haciendo uso de estrategias de ventas, contacta al potencial comprador de vivienda o cliente, quien es calificado por FHA para determinar, entre otros aspectos, si es sujeto de crédito, verificando que tenga la capacidad de pago suficiente para adquirir una deuda a largo plazo. Si FHA acepta al potencial comprador de vivienda, emite un resguardo de asegurabilidad.

El resguardo de asegurabilidad es una promesa para la entidad financiera que el crédito que se desembolse por esta operación, o compra venta de vivienda, contará en el futuro o momento oportuno con el debido seguro de hipoteca. El FHA traslada el resguardo de asegurabilidad a la entidad financiera designada para financiar la compra venta de la vivienda, esta entidad hace una evaluación del cliente, emite una resolución de crédito y procede a la emisión de la Cédula Hipotecaria, en nombre del comprador de la vivienda.

Una vez emitido el resguardo de asegurabilidad, la resolución del crédito y la cédula hipotecaria, el notario elabora el contrato de compraventa de inmueble con hipoteca cedularia, contrato por medio del cual el promotor vende al potencial comprador la vivienda. La entidad financiera se compromete a desembolsar el valor del crédito al promotor o dueño del proyecto habitacional y a administrar el crédito otorgado y el cliente se compromete a hipotecar la vivienda recién adquirida y a pagar en forma mensual a la entidad financiera las cuotas para amortizar el crédito adquirido.

Cuando el contrato cuenta con el consentimiento de todos los involucrados, la entidad financiera procede a desembolsar el monto del crédito al promotor de vivienda, y éste a su vez, entrega la vivienda totalmente terminada, la cual fue previamente aceptada por FHA, al nuevo deudor hipotecario, quien a partir de ese momento puede disponer de ella para habitarla. La entidad financiera funge como administradora del crédito que ha concedido, en las condiciones pactadas en el contrato de compraventa de inmueble con hipoteca cedulario, celebrado entre las partes interesadas.

El notario envía el contrato de compra venta y anexos al Registro General de la Propiedad Inmueble –RGP-, éste realiza anotaciones en la finca, folio y libro respectivos, de la siguiente forma: a) inscripción de dominio: en donde hace constar el nombre del nuevo dueño de la vivienda y b) inscripción hipotecaria: en donde el nuevo propietario del inmueble objeto de la transacción adquiere la calidad de deudor hipotecario, en las condiciones previamente pactadas en el contrato. Para que el RGP opere las anotaciones antes citadas, el inmueble debe estar libre de gravámenes, anotaciones preventivas, embargos o usufructos vitalicios.

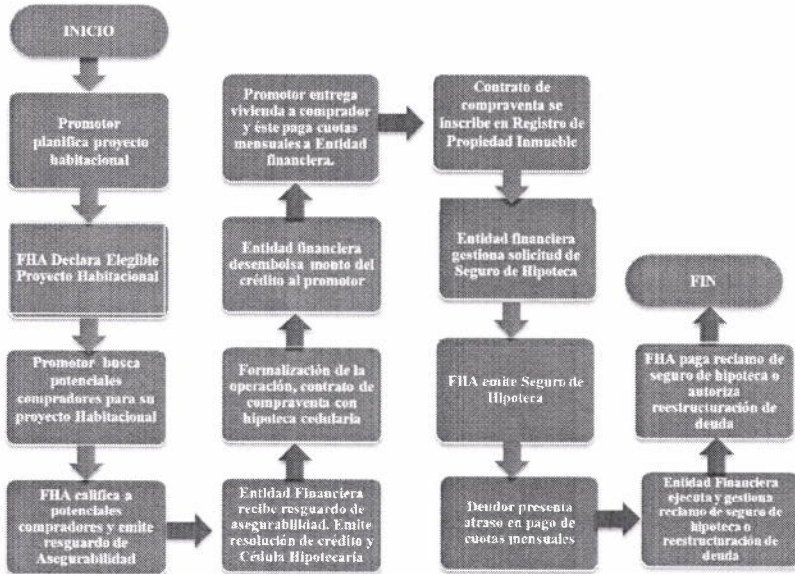
Luego de la inscripción del contrato en el RGP, el notario envía el contrato a la entidad financiera para que gestione ante el FHA la solicitud de seguro de hipoteca, si la solicitud cumple con todos los requisitos el FHA emite el Certificado de Seguro de Hipoteca, el cual envía a la entidad financiera. El certificado del seguro es la garantía para la entidad financiera, de que el FHA responderá en caso el deudor hipotecario incumpla en el pago de sus cuotas mensuales.

En otras palabras si el deudor hipotecario no paga puntualmente el préstamo por la compra de su vivienda, la entidad financiera, después de cierto período y siempre que cumpla con las condiciones pactadas en el contrato celebrado previamente, puede reclamar al FHA el pago del seguro de hipoteca. Sin embargo, para esto es necesario que el banco gestione la devolución del inmueble por parte del deudor hipotecario. El inmueble debe ser adjudicado al FHA para que éste pueda pagarle a la entidad financiera todo aquello que el deudor hipotecario le quedó debiendo.

En ocasiones cuando el deudor hipotecario presenta morosidad en el pago de sus cuotas mensuales, y siempre que el inmueble no haya adjudicado al FHA por reclamo de seguro de hipoteca, el FHA con el afán de ayudar al deudor hipotecario a conservar su vivienda, le brinda una segunda oportunidad y le ofrece como alternativa la reestructuración de su deuda. Al reestructurarla, el FHA califica nuevamente al cliente y se elabora un nuevo contrato de deuda con garantía hipotecaria cedularia.

Gráfica No. 2

Proceso de la Hipoteca Asegurada en Guatemala



Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por FHA. (2014)

Reestructuración de la Deuda

El programa de reestructuración de la deuda del FHA surgió en el año 2010, ante la necesidad de ayudar a aquellas familias guatemaltecas que a raíz de la crisis económica, dejaron de pagar puntualmente el préstamo que obtuvieron para la compra de su vivienda, acumulando cuotas e intereses, motivo por el cual en muchas ocasiones las entidades administradoras de los créditos asegurados por FHA les iniciaron proceso judicial mediante una demanda, para recuperar su inversión.

Las razones del incumplimiento en el pago de cuotas, son muchas, entre ellas: la crisis económica que afectó a varios países a nivel mundial, y que trajo consigo desempleo, por otro lado, la desintegración familiar, enfermedad de los deudores son factores que influyen en la decisión de las familias a devolver el inmueble para cancelar la deuda que previamente adquirieron. En el siguiente cuadro se aprecia que en los últimos años se han incrementado los reclamos de seguro de hipoteca, especialmente en los años 2010, 2011 y 2012, período en el cual los reclamos de seguro de hipoteca alcanzaron en promedio una relación porcentual de 10.48% con relación a los seguros emitidos:

Cuadro No. 2
Seguros de Hipoteca Emitidos y Reclamos Pagados

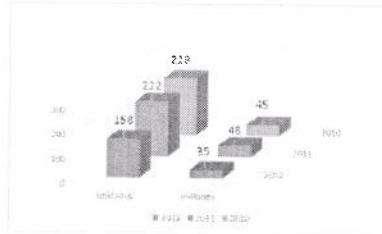
En unidades y Miles de Quetzales

No.	Año	Seguros de Hipoteca emitidos		Reclamos de Seguros		Relación Porcentual	
		Unidades	Monto	Unidades	Monto	Unidades	Monto
	Total	80,105	Q 10,426,702.90	3,597	Q 701,719.00	4.49%	6.73%
1	2012	3,650	Q 1,476,639.88	469	Q 153,814.10	12.85%	10.42%
2	2011	3,075	Q 1,072,364.92	423	Q 117,053.10	13.76%	10.92%
3	2010	3,046	Q 1,060,413.87	407	Q 107,040.30	13.36%	10.09%
4	2009	3,385	Q 1,054,289.80	336	Q 77,624.30	9.93%	7.36%
5	2008	4,206	Q 1,162,348.20	186	Q 37,369.10	4.42%	3.21%
6	2007	4,510	Q 1,083,756.50	164	Q 33,236.30	3.64%	3.07%
7	2006	4,203	Q 960,371.50	161	Q 31,459.10	3.83%	3.28%
8	2005	3,456	Q 629,223.60	102	Q 23,297.60	2.95%	3.70%
9	2004	4,000	Q 640,608.00	211	Q 38,809.00	5.28%	6.06%
10	2003	3,713	Q 546,110.50	108	Q 20,276.80	2.91%	3.71%
11	2002	2,739	Q 420,122.60	112	Q 21,034.80	4.09%	5.01%
12	2001	2,237	Q 347,710.50	81	Q 14,500.00	3.62%	4.17%
13	2000	2,563	Q 392,756.50	58	Q 9,013.90	2.26%	2.30%
14	1991-1999	14,001	Q 1,467,175.50	23	Q 2,920.40	0.16%	0.20%

Fuente. Elaboración propia con información extraída de la Memoria de Labores FHA. (2012)
A continuación se muestra la cartera que al 31 de diciembre 2012 ha sido reestructurada:

Gráfica No.3 Créditos Reestructurados

En unidades y millones de quetzales



Fuente. Elaboración propia con información extraída de la Memoria de Labores FHA. (2012)

Déficit Habitacional en Guatemala:

“El déficit habitacional es el conjunto de las carencias o necesidades habitacionales insatisfechas de una población” (Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía – CELADE- citado por Moreno Crossley, 2009, p. 03).

“El déficit habitacional en Guatemala asciende a 1.7 millones, [que es igual] al número de familias que carecen de una vivienda digna” (Hábitat para la Humanidad, 2014). Los cinco departamentos en el país en los que el déficit habitacional es más alto son Guatemala, Alta Verapaz, San Marcos, Huehuetenango y Escuintla, respectivamente.

Tipos de Déficit Habitacional

En el concepto de déficit habitacional se incluye la cantidad de viviendas requeridas para cubrir las necesidades de alojamiento de la población, la calidad (material, sanitaria y espacial) de las viviendas y la accesibilidad a la vivienda (propiciada por medio de subsidios u otros

mecanismos). Estos argumentos contribuyen a que la dimensión del déficit sea cualitativo y cuantitativo. (Moreno Crossley, 2009, p.3)

En el caso de Guatemala, los departamentos de Guatemala y Escuintla son los únicos con déficit cuantitativo, sin suficientes viviendas construidas, mayor al cualitativo (...), en los 20 departamentos restantes tienen problemas en cuanto a aspectos cualitativos de las viviendas, pues las pocas viviendas que existen son precarias o no reúnen las condiciones mínimas para ser consideradas como viviendas adecuadas. (Hábitat para la Humanidad, 2014).

Algunas instituciones se preocupan por desarrollar metodologías para la cuantificación del déficit habitacional estratificado según los diferentes niveles de ingreso, familiar mensual, departamento y región; además proveen información sobre el presupuesto necesario para cubrir la totalidad del déficit existente, todo esto con el fin de aportar posibles soluciones a esta problemática.

En el año 2011 el déficit habitacional alcanzó las 1,424,330 unidades, de las cuales 267,770 (19%) correspondieron al componente cuantitativo y 1,156,560 (81%) al cualitativo... Su tasa de crecimiento anual se estima en 2.95%. El 95% del déficit habitacional corresponde a los sectores de población en situación de pobreza o extrema pobreza. Se necesita un presupuesto que asciende a Q.39,909.9 millones para cubrir la totalidad del déficit habitacional que existe (...). Se estima que el período para cubrir el déficit existente es de 20 años. (Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV-, 2013, p. 01)

“La estimación del déficit habitacional comprende la cuantificación de las necesidades de vivienda en términos de la capacidad de pago de las familias, para adquirirlas a diversos niveles de precios” (CIV, 2013, p. 02). Para determinar si las familias tienen la suficiente capacidad de pago, se

realiza una evaluación de su información económica financiera con el propósito de establecer si son capaces de generar flujos de fondos suficientes, derivado de sus actividades habituales, para atender oportunamente el pago de obligaciones. “En el año 2002, el déficit en términos de la capacidad de pago de las familias alcanzó las 1,021,592 unidades, mientras que en el año 2011 se estimó que este ascendería a 1,424,330 unidades” (CIV, 2013, p. 02).

A continuación se muestra el cuadro que contiene la composición del déficit habitacional en el año 2011, en dicho cuadro se evidencia que el déficit es mayormente cualitativo, lo que incluye viviendas de mala calidad, viviendas hacinadas, sin familias allegadas, es decir familias que comparten una misma vivienda.

Cuadro No. 3

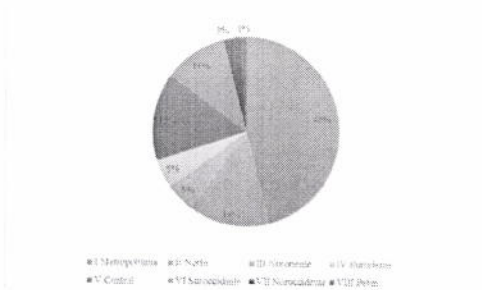
Déficit Habitacional en Guatemala en el año 2011

Tipo de Déficit Habitacional	Número de Viviendas	Relación Porcentual
Déficit cuantitativo	267,770.00	19%
Vivienda inadecuada	252,986.00	18%
viviendas hacinadas (con familias allegadas)	14,784.00	1%
Déficit cualitativo	1,156,560.00	81%
Ranchos	65,916.00	5%
Viviendas de mala calidad	724,057.00	51%
Viviendas hacinadas (sin familias allegadas)	366,587.00	26%
Déficit Total	1,424,330.00	100%

Fuente: Elaboración propia con base en el Estudio de Actualización del Déficit Habitacional de CIV, 2013.

Las 267,770 unidades del déficit cuantitativo que representan el 19% del déficit habitacional total, están distribuidas en varias regiones. El mayor porcentaje de estas viviendas está ubicado en la región Metropolitana con 46%, seguida por la región central con 15% (CIV, 2013, p. 03).

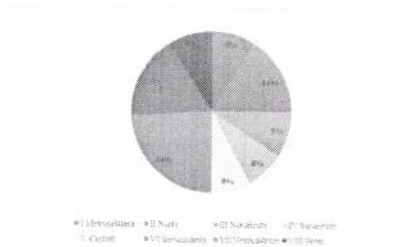
Gráfica No. 4
Déficit Cuantitativo de Vivienda



Fuente: Elaboración propia con base en el Estudio de Actualización del Déficit Habitacional de CIV. 2013.

El déficit cualitativo de 1,156,560 unidades, que representa el 81% del déficit habitacional total, y que comprende a las familias que vivían en ranchos, en viviendas de mala calidad y en viviendas hacinadas sin familias allegadas, está concentrado en la región Suroccidente con un 24%, seguido por la región Noroccidente con 17% de viviendas (CIV, 2013, p. 04).

Gráfica No. 5
Déficit Cualitativo de Vivienda

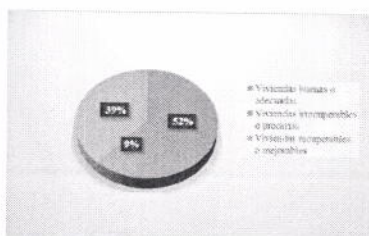


Fuente: Elaboración propia con base en el Estudio de Actualización del Déficit Habitacional de CIV. Año 2013.

La calidad de oferta de vivienda del total de hogares existentes en el 2011, es el siguiente: el 52% son hogares que residen en viviendas buenas o adecuadas; que son casas formales o apartamentos con paredes, pisos y techos de buena calidad y sin hacinamiento, el 9% de hogares habitan en viviendas irrecuperables o precarias, y el 39% de los hogares viven en viviendas recuperables o mejorables (CIV, 2013, p.7).

A continuación se muestra gráficamente lo enunciado en el párrafo anterior:

Gráfica No. 6
Calidad de la oferta de vivienda



Fuente: Elaboración propia con base en el Estudio de Actualización del Déficit Habitacional de CIV. 2013.

El déficit habitacional también tiene relación con los niveles de ingreso familiar mensual de las familias guatemaltecas.

En el 2011 el 96.8% del déficit correspondió a familias en situación de pobreza, de las cuales el 84.4% pertenecía a familias en pobreza extrema, definidas como aquellas que percibían ingresos iguales o menores a dos salarios mínimos (Q4,000.00), (...). Las familias en situación de pobreza representaron el 12.4% del déficit, es decir aquellas cuyos ingresos mensuales se encontraban entre cuatro y dos salarios mínimos (Q4,000.00 a Q8,000.00). El resto de familias (3.2%) se consideraron no pobres, con capacidad de pago para adquirir una vivienda en condiciones de mercado. (CIV, 2013, p.13)

Cuadro No. 4

Distribución del déficit habitacional según niveles de ingreso familiar mensual

Ingreso familiar mensual quetzales		Distribución del Déficit Habitacional		Situación de la Población
Q0.00	Q4,000.00	1,201,474	84.35%	En extrema pobreza
Q4,001.00	Q8,000.00	176,922	12.42%	En pobreza
Q8,001.00	Más	45,933	3.22%	No pobres
Totales		1,424,329.00	100%	

Fuente: Elaboración propia con base en el Estudio de Actualización del Déficit Habitacional de CIV. 2013.

El mercado inmobiliario en Guatemala

El mercado inmobiliario es la combinación de oferta y demanda de bienes inmuebles, en otras palabras, “es el conjunto de compradores potenciales con necesidad de satisfacer la adquisición de un inmueble o vivienda, mediante un contrato o acuerdo que suscribe en determinadas condiciones con el vendedor” [quien a cambio recibe una retribución por el bien que ofrece] (Brun, 2014, Mercado Inmobiliario, párr. 5).

En Guatemala, si bien es cierto hay un déficit de vivienda considerable, también existe un mercado inmobiliario que proyecta, desarrolla, construye, y promueve alternativas de bienes inmuebles (lotes y viviendas), para un reducido grupo de la población que carece de techo propio. Este mercado ofrece diferentes alternativas, entre ellas lotes, viviendas nuevas, viviendas usadas, ambas en colonias o en sectores aislados. Dentro del contexto del sistema de hipotecas aseguradas de Guatemala, se tiene cierta participación en el mercado de bienes y raíces.

Para el año 2014, la estimación de viviendas a planificarse y construirse durante el año 2014, es menor a las 5,000 viviendas nuevas, mismas que serán desarrolladas por constructores de vivienda que forman parte del sistema FHA. La mayoría serán ejecutadas en jurisdicción del Departamento de Guatemala y una minoría en los departamentos de Sacatepéquez, Escuintla, Chimaltenango, Quetzaltenango, Santa Rosa e Izabal (FHA, 2014).

El FHA también participa ofreciendo en venta viviendas usadas, que forman parte de su cartera de activos extraordinarios, compuesto por aquellas viviendas que los deudores hipotecarios han devuelto a las entidades financieras ante la incapacidad de seguir pagando las cuotas mensuales de los préstamos hipotecarios otorgados en su oportunidad para su adquisición (FHA, 2014).

“La demanda real de compra o construcción de vivienda en los 12 meses próximos a octubre del 2013, para el departamento de Guatemala, se estimó en 34,185 viviendas, distribuidos en diferentes segmentos de la población” (Cementos Progreso, 2013, p.6). Entre las características de los potenciales compradores se pueden mencionar las siguientes: “la mayoría de núcleos familiares interesados en la compra de vivienda estarían compuestos por 2 personas, le sigue el grupo de 3 a 4 personas y por último con una mínima participación grupos familiares de 5 a 6 personas” (Cementos Progreso, 2013, p.8).

Entre los factores que motivan a los núcleos familiares a comprar una vivienda, están: dejar un patrimonio a hijos o nietos; tener casa propia y dejar de pagar alquiler. Más del 50% de los encuestados manifestó que compra una vivienda para trasladarse a vivir en ella. Mientras que la mayoría prefiere comprar una casa y un pequeño porcentaje un apartamento, dado que la vivienda representa más espacio y futuras remodelaciones a su gusto (Cementos Progreso, 2013).

De acuerdo con el estudio consultado, un 20% de familias entrevistadas estaban anuentes a adquirir otra vivienda en los meses próximos a octubre 2013. Los factores de impulso para la compra son la parte estructural de la vivienda (ambientes) y un componente emocional, hablando de que prefieren comprar en el sector en donde viven cerca de su familia. El acceso al crédito y el factor económico en general son claves para que se concreten las compras (Cementos Progreso, 2013).

Misión del FHA

La misión del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA- es contribuir a que las familias guatemaltecas adquieran una vivienda digna.

Visión del FHA

La Visión del FHA es ser el principal promotor de financiamiento para la construcción y adquisición de vivienda.

Organigrama del FHA

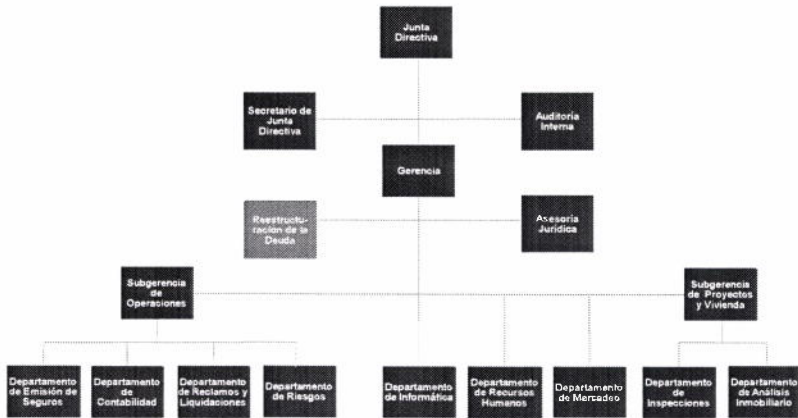
Gómez (1994) afirma:

Organigrama es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan. Sus ventajas son: mejor apreciación a simple vista de la estructura general y de las relaciones de trabajo en la compañía, muestra quien depende de quién, se utiliza como guía para planear los cambios en una organización. (p.229)

El FHA cuenta con un organigrama clásico, el cual está compuesto por rectángulos, que representan los cargos u órganos unidos entre sí por líneas, que trazan las relaciones de comunicación entre ellos. Cuando las líneas son horizontales, representan relaciones de laterales de comunicación. Cuando son verticales, representan relaciones de autoridad o relaciones de lo que no está unido por líneas, no tiene relación entre sí.

A continuación se presenta el organigrama actual del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas:

Gráfica No.7
Organigrama actual del FHA



Fuente: Elaboración propia con información del Departamento de Recursos Humanos del FHA. 2014.

En la gráfica No. 7, que corresponde al organigrama actual del FHA, se puede visualizar que el departamento de Reestructuración de la Deuda, creado en el año 2010, depende directamente de Gerencia, tiene relación con otras áreas como la Subgerencia de Proyectos y Vivienda, y los Departamentos de Mercadeo, Riesgos y Seguros. A la fecha el departamento de Reestructuración de la Deuda está compuesto por tres personas, el jefe del departamento y dos auxiliares. El Jefe del área realiza otras funciones en otras áreas de la Institución, es decir no trabaja exclusivamente en este programa. Las principales funciones del departamento Reestructuración de la Deuda son las siguientes:

- Negocian con las entidades financieras administradoras de las deudas hipotecarias aseguradas por FHA, sobre las nuevas condiciones de crédito para deudores con morosidad en sus créditos.

- Contactan a deudores hipotecarios que presentan morosidad en el pago mensual de su préstamo hipotecario asegurado por FHA, a partir de un informe de morosidad que envían las entidades financieras que administran la deuda.
- Ubican y contactan vía telefónica (llamadas o mensajes de texto), correo convencional (cartas o telegramas) a un pequeño porcentaje de deudores hipotecarios que están en mora en el pago de su crédito, o a familiares de éstos que oportunamente fueron reportados en la solicitud de resguardo de asegurabilidad (solicitud de crédito).
- Asesoran algunas veces a deudores hipotecarios que presentan un atraso de 7 cuotas en mora sobre el mecanismo, para ponerse al día en sus pagos y no perder su vivienda, recomendándoles utilizar el procedimiento de reestructuración de la deuda.
- Informan a los deudores hipotecarios sobre el trámite y requisitos documentales para la presentación de una nueva solicitud de resguardo de asegurabilidad, así como de los gastos en que se incurren para la formalización del nuevo crédito. La formalización se refiere a la elaboración de un nuevo contrato de deuda, y su respectiva inscripción en el registro de la propiedad Inmueble, con las nuevas condiciones de la operación, así como también los honorarios de los abogados que elaboran dichos documentos y los cobros que realiza la entidad financiera por el trámite administrativo.
- Brindan seguimiento al expediente o solicitud de reestructuración, en el trámite de aprobación dentro y fuera del FHA, notificando a los deudores hipotecarios suspensiones elaboradas por el departamento de riesgos, cuando se trata de complemento de información o documentación que realiza el área que evalúa la capacidad de pago de la nueva solicitud de crédito.
- El promedio mensual de expedientes de reestructuración que se presentan al FHA es de 17 casos, es decir entre 4 y 5 casos semanales. En el año 2013 se reestructuró el 6.73% de los casos con morosidad que eran aptos para realizar el proceso.

Análisis FODA

Benavides (2003) afirma:

El diagnóstico FODA o TOWS por sus siglas en inglés, es una herramienta de mucha utilidad para el planeamiento estratégico a corto, mediano o largo plazo en las empresas. Consiste en la determinación de la situación actual de la empresa, la cual está afectada por aspectos internos (fortalezas y debilidades) y aspectos externos (oportunidades y amenazas), en otras palabras es como tomar una fotografía de la organización. (p.68)

Es de gran utilidad en el proceso de toma de decisiones en la planificación estratégica, ayuda a revisar la misión y la visión de la empresa y determina cual es la médula de un negocio o actividad principal, aportando importante información para el establecimiento de un plan de acción integral que busca minimizar las debilidades y amenazas y potencializar las oportunidades y fortalezas de la empresa.

Ambiente Interno

Lo podemos analizar determinando las Fortalezas y las Debilidades de una organización.

Fortalezas son todos aquellos elementos positivos que la empresa posee y que son recursos muy importantes para alcanzar sus objetivos. Por ejemplo: buena imagen en el mercado, productos líderes en el mercado. Suficiente capital de Trabajo. Las debilidades son aquellos elementos, recursos, habilidades, sistemas y actitudes que la organización o empresa tiene y que constituyen barreras para lograr el alcance de los objetivos. Por ejemplo: Alto endeudamiento, bajos márgenes de utilidades, falta de controles en las compras institucionales.

Ambiente Externo:

Las empresas están afectadas por aspectos externos, tales como factores políticos, sociales, económicos, tecnológicos, etc., éstos influyen en forma positiva o negativa en su desarrollo.

Las oportunidades son elementos o factores positivos que la empresa puede aprovechar para alcanzar sus objetivos. Las amenazas son todos elementos que influyen en forma negativa en el desarrollo de la organización y en el alcance de sus objetivos, por ejemplo: alta rotación de personal, inflación, actividades agresivas de la competencia.

Hernández (1994) sostiene:

Una vez se identifican los elementos que conforman el FODA se procede a establecer prioridades, buscando la raíz de los problemas más importantes y mediante un proceso de toma de decisiones que finalmente lleva al establecimiento de un plan de acción integral y el plan estratégico, se potencializan las fortalezas y oportunidades y se minimizan las debilidades y amenazas. (p. 68)

A continuación se presenta la Matriz FODA:

Cuadro No. 5
Diagnóstico FODA

FORTALEZAS (Interno)	OPORTUNIDADES (Externo)
DEBILIDADES (Interno)	AMENAZAS (Externo)

Fuente: Elaboración propia.

La identificación de las fortalezas y debilidades de las compañías, así como de las oportunidades y amenazas presentes en el ambiente externo, es considerada una actividad común en las empresas. Sin embargo, lo que a veces se ignora es que la combinación de estos factores se puede sistematizar para tomar una diversidad de decisiones estratégicas.

Para el caso del Instituto de Fomento de Hipotecas –FHA- se presenta el diagnóstico siguiente:

Cuadro No. 6

Diagnóstico FODA del FHA

FORTALEZAS (Interno)	OPORTUNIDADES (Externo)
<ul style="list-style-type: none"> • Solvencia financiera • Credibilidad y antigüedad • Solidez patrimonial • Tecnología de punta • Normas propias de planificación y construcción • Autonomía financiera • Garantía ilimitada del Estado • Entidad supervisada por la Superintendencia de Bancos • Certificación Norma ISO 9001 • Certificación AA+ otorgada por Fitch Ratings • Agilidad en la venta de activos extraordinarios • Alto valor de recuperación de los activos extraordinarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de vivienda • Bajas tasas de interés • Competencia con poca capacidad técnica para atender demanda. • Leyes fiscales favoreciendo vivienda. • Incremento de desarrolladores de vivienda • Incremento de Entidades Aprobadas • Liquidez en sistema bancario • Enganche mínimo del 5% • Plazos de hasta 40 años
DEBILIDADES (Interno)	AMENAZAS (Externo)
<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de administración cada 4 años. • Estructura organizacional • Tramites presupuestarios burocráticos • Centralización de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasa cultura tributaria • Competencia de afianzadoras y grupos financieros • Aprovechamiento de la imagen del FHA • Deserción del personal clave para laborar en la competencia • Estructura organizacional • Escasa cultura de reestructuración de créditos.

Fuente: Elaboración propia con información extraída de Informe de Planeación Estratégica del FHA. 2014.

Capítulo 2

2.1. Marco Teórico

El sistema financiero guatemalteco:

El sistema financiero tiene dos segmentos: a) El sector financiero formal (regulado), compuesto por instituciones con autorización estatal, y que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos. Este sector se compone de un sistema bancario y uno no bancario. El primero incluye a los bancos comerciales y a las sociedades financieras, estas últimas, son instituciones especializadas en operaciones de banca de inversión (no captan depósitos y sus operaciones activas son de largo plazo) (Banco de Guatemala –BANGUAT-, 2014).

Por otro lado, el sistema financiero no bancario se rige por leyes específicas y está conformado por los Compañías Almacenadoras, Compañías de Seguros y Fianzas, Casas de Cambio, Entidades fuera de plaza (Off Shore), Casas de Bolsa, Emisoras de Tarjetas de Crédito, además, por otras Instituciones como el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA). b) Existen instituciones que realizan intermediación financiera cuya autorización responde a una base legal genérica, como lo es el Código de Comercio, y que no se encuentran bajo la vigilancia y supervisión de la Superintendencia de Bancos (BANGUAT, 2014).



Los intermediarios financieros que conforman este sector, proporcionan los servicios que, por ley, les era prohibido prestar a las entidades reguladas. Entre ellos se puede mencionar a los “off-shore”, que financian operaciones de comercio; así también las asociaciones de crédito, compañías emisoras y operadoras de tarjetas de crédito y débito, cooperativas de ahorro y crédito, organizaciones no gubernamentales (ONG’s) y otros tipos de cooperativas que proporcionan diversos servicios financieros en las áreas rurales (BANGUAT, 2014).

En el contexto del sector financiero formal (regulado), la Superintendencia de Bancos –SIB- (2014) define a los bancos como: “instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero (captar) y quienes lo necesitan (prestar), a través de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de él con seguridad” (p.11).

“Las aseguradoras son instituciones que cubren, a cambio del pago de una prima, los riesgos a los que puede estar sujeto un bien, una persona, institución o empresa” (SIB, 2014, p.11). En Guatemala una aseguradora debe estar autorizada por el Ministerio de Economía y supervisada por la Superintendencia de Bancos. “El Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas es una entidad estatal descentralizada que realiza operaciones en relación con hipotecas constituidas en garantía de préstamos otorgados con intervención de las entidades aprobadas o afiliadas al sistema de hipotecas aseguradas” (SIB, 2014, p. 25).

El ente que ejerce la vigilancia e inspección al sector financiero formal, compuesto por bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga es la Superintendencia de Bancos organizada, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del Artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala (SIB, 2014).

Instituciones supervisadas por la Superintendencia de Bancos

Las instituciones que a diciembre de 2013, se encuentran bajo la vigilancia e inspección, de la Superintendencia de Bancos de Guatemala (2014, p. 31) son las siguientes:

Instituciones Bancarias:

	Entidad		Entidad
j.	El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala	j.	Banco Ficohsa Guatemala, S.A.
k.	Banco Inmobiliario, S.A.	k.	Banco Promérica, S.A.
l.	Banco de los Trabajadores, S.A.	l.	Banco de Antigua, S.A.
m.	Banco Industrial, S.A.	m.	Banco de América Central, S.A.
n.	Banco de Desarrollo Rural, S.A.	n.	Banco Citibank de Guatemala, S.A.
ñ.	Banco Internacional, S.A.	ñ.	Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.
o.	Banco Reformador, S.A.	o.	Banco G&T Continental, S.A.
p.	Citibank, N.A. Sucursal Guatemala	p.	Banco de Crédito, S.A.
q.	Primer Banco de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar, S.A. (VIVIBANCO)	q.	Banco Azteca de Guatemala, S.A.

Sociedades Financieras

	Entidad		Entidad
a.	Corporación Financiera Nacional	h.	Financiera San Miguel, S.A.
b.	Financiera Industrial, S.A.	i.	Financiera Agromercantil, S.A.
c.	Financiera de Inversión, S.A.	j.	Financiera MVA, S.A.
d.	Financiera Rural, S.A.	k.	Financiera Consolidada, S.A.
e.	Financiera de Occidente, S.A.	l.	Financiera de los Trabajadores, S.A.
f.	Financiera de Capitales, S.A.	m.	Financiera Credicorp, S.A.
g.	Financiera Summa, S.A.	n.	Financiera G & T Continental, S.A.

Compañías Almacenadoras

	Entidad
a.	Almacenes de Depósito de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
b.	Almacenadora Guatemalteca, S. A.
c.	Almacenes Generales, S. A.
d.	Almacenadora Integrada, S. A.
e.	Central Almacenadora, S. A.
f.	Centroamericana de Almacenes, S. A.
g.	Almacenadora del País, S. A.
h.	Almacenadora Internacional, S. A.

	Entidad
i.	Almacenes y Servicios, S. A.
j.	Almacenadora de la Nación, S. A.(1)
k.	Almacenadora Corporativa, S. A.
l.	Almacenadora de la Producción, S. A.
m.	Almacenes y Silos, S. A.
n.	Almacenadora Tecún Umán, S. A.
ñ.	Almacenadora Pelicano, S. A.

Casas de Cambio

	Entidad
a.	Lafise Guatemala, S. A.
b.	Multinacional de Servicios Cambiarios, S. A.

Compañías de Seguros

	Entidad
a.	Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
b.	Seguros G&T, S. A.
c.	BMI Compañía de Seguros de Guatemala, S. A.
d.	Seguros Universales, S. A.
e.	AIG Seguros Guatemala, S. A.
f.	Pan-American Life Insurance de Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.
g.	Seguros Alianza, S. A.
h.	Aseguradora General, S. A.
i.	Seguros El Roble, S. A.
j.	Aseguradora Guatemalteca, S. A.
k.	Seguros de Occidente, S. A.
l.	Aseguradora La Ceiba, S. A.
m.	Aseguradora de los Trabajadores, S. A.
n.	Columna, Compañía de Seguros, S. A.

	Entidad
ñ.	MAPFRE Seguros Guatemala, S. A.
o.	Seguros Agromercantil, S. A.
p.	Aseguradora Rural, S. A.
q.	Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
r.	Afianzadora Guatemalteca, S. A.
s.	Afianzadora G&T, S. A.
t.	Aseguradora Fidels, S. A.
u.	Fianzas de Occidente, S. A.
v.	Fianzas El Roble, S. A.
w.	Afianzadora General, S. A.
x.	Corporación de Fianzas, Confianza, S. A.
y.	Afianzadora Solidaria, S. A.
z.	Afianzadora de la Nación, S. A.

Entidades fuera de plaza (Off Shore)

	Entidad
a.	Westrust Bank (International) Limited
b.	Occidente International Corporation
c.	Mercom Bank Ltd.
d.	BAC Bank Inc
e.	GTC Bank Inc
f.	Transcom Bank (Barbados) Limited
g.	Citibank Central América (Nassau) Limited

Casas de Bolsa

	Entidad
a.	Mercado de Transacciones, S. A.
b.	Asesores Bursátiles de Occidente, S. A.
c.	Sociedad de Corretaje de Inversiones en Valores, S. A.
d.	Agrovalores, S. A.
e.	Banex Valores, S. A.
f.	Actividades Empresariales, S. A.(2)

	Entidad
g.	Bac Valores Guatemala, S. A.
h.	Asesoría en Valores, S. A.
i.	Contivalores, S. A. (3)
j.	Casa de Bolsa G&T Continental S. A.
k.	Internacional Casa de Bolsa, S. A.
l.	Citiverciones, S. A.

Tarjetas de Crédito

	Entidad
a.	Contécnica, S.A.
b.	Tarjetas de Crédito de Occidente, S.A.
c.	Tarjeta Agromercantil, S.A.
d.	Credomatic de Guatemala, S.A.
e.	G&T Conticrédit, S.A.
f.	Citarjetas de Guatemala, Limitada

Otras Instituciones:

	Entidad
a.	Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-
b.	Departamento de Monte de Piedad de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
c.	Arrendadora Agromercantil, S. A.
d.	Negocios y Transacciones Institucionales, S. A.
e.	Leasing Cuscatlán de Guatemala, S. A. (4)
f.	Interconsumo, S. A.
g.	Citivalores, S. A.

- (1) Se encuentra en proceso de liquidación voluntaria.
- (2) En trámite de separación del Grupo Financiero Bac-Credomátic.
- (3) Fusionada por absorción con Banex Valores, S. A. En trámite de separación del Grupo Financiero G&T Continental.
- (4) Fusionada por absorción con Citivalores, S. A. En trámite de separación del Grupo Financiero Citibank.

El Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas está incluido en el grupo de otras instituciones supervisadas por la Superintendencia de Bancos, porque se trata de una entidad estatal descentralizada. Realiza operaciones en relación con hipotecas constituidas en garantía de préstamos otorgados con intervención de las entidades aprobadas o afiliadas al sistema de hipotecas aseguradas. En el Anexo I se definen los términos relacionados con la función o actividad que realiza el Instituto de Fomento de Hipotecas aseguradas –FHA-.

La participación del Sistema Bancario de Guatemala en la concesión de créditos

La Superintendencia de bancos cataloga a los bancos (18), sociedades financieras (14) y entidades fuera de plaza (7) como Establecimientos de Crédito, por su labor de colocar el capital de los inversionistas a través de la concesión de créditos al público en general, con distintos fines, como por ejemplo, crédito para el consumo, compra de vivienda, entre otros. “A junio de 2012, el activo

neto de los establecimientos de crédito ascendió a Q.209,711.0 millones, que representó un crecimiento de 9.9% con respecto a la misma fecha del año anterior” (SIB, 2012, p. 17).

Junta Monetaria (2005) define los créditos hipotecarios para vivienda como créditos a cargo de personas individuales, que son garantizados con hipoteca sobre inmuebles y destinados a la compra, construcción, remodelación o reparación de vivienda.

Dentro de la composición de los establecimientos de crédito, los más relevantes por nivel de activos totales son los bancos, con una participación de 86.1% a junio de 2012... Los componentes del activo para este tipo de entidades son: la cartera de créditos, las inversiones y las disponibilidades (...). La colocación de recursos en cédulas hipotecarias garantizadas por el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA) o por otras entidades financieras ascendió a Q8,424.0 millones y mostró un aumento de 12.1% en ese mismo período, superior al registrado a junio de 2011 (8.3%). (SIB, 2012, p. 17)

La cartera de créditos general, a junio de 2012 se ubicó en Q111,269.0 millones con un crecimiento interanual de 15.0%, muy superior a la variación que se tuvo a junio de 2011 (8.9%) y junio de 2010 (-1.8%) (...). Con respecto a la tasa de interés activa promedio en moneda nacional, de diciembre de 2009 a la diciembre 2011, osciló entre 13.2% y 13.6%. A su vez, la tasa de interés activa promedio en moneda extranjera mostró un decremento en el periodo de diciembre de 2009 a junio de 2012, en 2 puntos porcentuales. (SIB,2012, p.20)

La cartera de créditos por tipo de deudor a junio de 2012, [estaba compuesta] de la siguiente forma: créditos para el consumo 21.8% y el crédito hipotecario para vivienda 14.5% (hipotecario para vivienda 7.6% y cédulas hipotecarias 6.9% con Q8,424.0 millones) del total de la cartera, presentando un incremento interanual de 15.4%. Se incluye la cartera para

vivienda concedida a través de cédulas hipotecarias garantizadas por el FHA o por otras entidades financieras... La cartera de cédulas hipotecarias garantizadas por el FHA o por otras entidades financieras, tuvo un crecimiento interanual de 12.1%, y representa 47.7% del total del financiamiento destinado a la adquisición de vivienda. (SIB, 2012, p.21)

El Riesgo de Crédito y comportamiento de la cartera hipotecaria de Guatemala

Uno de los elementos a considerar en cuanto a la formación de una cartera crediticia, es la evaluación del riesgo de crédito, el cual lo define Dardón, Ma. del C. (2014) como “la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento del deudor, que conlleva la falta de pago de las obligaciones en las condiciones pactadas” (p.4). Al conceder un crédito se hace necesario administrarlo, a través de la identificación, medición, el monitoreo y el control del riesgo.

Los pilares fundamentales establecidos en los acuerdos de Basilea aplicables al riesgo de crédito son: a) Establecimiento de un ambiente apropiado para la gestión del riesgo de crédito (...). b) Operatividad bajo un proceso sólido de concesión de crédito (...). c) Mantener un proceso adecuado de administración, medición y monitoreo (...). d) Aseguramiento de controles adecuados sobre el riesgo de créditos (...). (Basilea, 2006, p. 16-17)

El pilar descrito en el inciso b), hace énfasis en trabajar bajo un sólido y bien definido criterio de concesión de créditos, incluyendo un entendimiento completo del deudor, así como el propósito y estructura del crédito y su fuente de repago. (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006).

Junta Monetaria (2005) establece que los bancos y empresas del grupo financiero tienen la obligación de valorar sus activos, operaciones contingentes y otros instrumentos financieros que tengan exposiciones a riesgos, y para ello deben también tomar en cuenta la capacidad de pago y cumplimiento del deudor. “Riesgo de crédito es la contingencia de que una institución incurra en

pérdidas como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones en los términos acordados” (Junta Monetaria, 2011).

El sistema financiero guatemalteco regulado actúa conforme los lineamientos establecidos en la normativa vigente, para minimizar el riesgo de no pago por parte del deudor, sin embargo, en el medio se maneja cierto nivel de morosidad a nivel general. La forma en que el rector de dicho sistema evalúa las políticas de crédito aplicadas y el impacto en sus operaciones es analizando y evaluando el comportamiento de pago y nivel de morosidad de los deudores por segmento de cartera.

Para ello es importante empezar con un análisis de generación y antigüedad de la cartera de créditos (...). A partir del segundo semestre de 2010 a diciembre 2011, las tasas de incumplimiento de las cosechas tuvieron una tendencia decreciente, lo cual refleja una mejora en la calidad de la cartera con origen más reciente. Al sexto mes de concedidos los créditos, la cosecha de 2011 mostró una tasa de incumplimiento alrededor de 1.1%; inferior a las tasas observadas en la cosecha de 2010 (1.7%) (SIB, 2012, p. 38).

En el sector hipotecario para vivienda, de enero 2009 a junio 2012, la tasa de incumplimiento fue baja en comparación con los otros segmentos; la cosecha de créditos concedidos en el cuarto trimestre de 2011 tuvo un mayor deterioro en comparación con las cosechas trimestrales del mismo año (...). En el sexto mes de concedidos los créditos, la cosecha de créditos para el sector hipotecario del cuarto trimestre de 2011 mostró una tasa de incumplimiento de 0.4% muy cercana a la tasa de incumplimiento de la cosecha de 2009 (0.4%) y de la cosecha del segundo semestre de 2010 (0.5%) (SIB, 2012, p.39).

Cabe destacar que en el sistema financiero los deudores están afectos a tasas adicionales en caso de morosidad. En el caso de créditos hipotecarios FHA, se permite un cobro por mora de hasta el 2% de la cuota mensual de capital e intereses por cada mes o fracción de atraso.

Cuadro No.7
Establecimientos de Crédito: Cartera Vencida Por Tipo de Deudor
2008-2012 (En porcentaje)

Tipo de Deudor	2008		2009		2010		2010		2012
	Junio	Diciembre	Junio	Diciembre	Junio	Diciembre	Junio	Diciembre	Junio
Sector Hogares									
Consumo	3.6	3.7	4.5	4	4.1	3.5	3.2	2.7	2.2
Hipotecario para Vivienda	3.2	3.1	3.4	3	3.1	2.9	2.7	2.6	2.7
Total sector Hogares	3.5	3.5	4.2	3.7	3.8	3.3	3	2.6	2.4
Sector Empresarial									
Mayor	1.3	1	1.2	1.3	1.1	0.9	0.8	0.7	0.7
Menor	5.8	5.4	6.4	5.5	5.9	3.9	3.8	3	3.2
Total sector empresarial	2.2	1.9	2.2	2.1	2.1	1.5	1.4	1.1	1.4
Sector Microcrédito	5.2	6.9	9.7	9.9	10.3	5.6	5	3.7	3.4
Cartera total	2.6	2.4	2.9	2.7	2.8	2.1	2	1.6	1.6

Fuente: Elaboración propia con información extraída del Informe de Estabilidad Financiera No. 11 de la Superintendencia de Bancos. 2012.

Factores como el desempleo, la inflación, tasas de interés, inciden directamente en la morosidad de los créditos. El INE (2014) indica que inflación es el “alza generalizada y persistente en el nivel de los precios internos de la economía del país” (p. 37). El indicador macroeconómico, que se utiliza para medir el comportamiento del nivel general de precios de la economía del país, tomando como base los precios observados en un periodo determinado es el Índice de Precios al Consumidor - IPC -.

En Guatemala, el IPC en el mes de marzo 2014 fue de 115.46, con una variación porcentual mensual de 0.23 y una variación porcentual interanual de 3.25, este último es el resultado de la comparación entre el promedio que el indicador ha alcanzado en los meses transcurridos del año, respecto al promedio del mismo período del año anterior (...). La variación interanual de marzo 2014 (3.25%) es la más baja de las observadas en los meses de marzo del periodo 2007-

2013, sin embargo, la variación más alta del IPC se dio en marzo 2008, con 9.10%. (INE,2014, p.4)

Siempre relacionado con la morosidad de los créditos, podemos decir que el desempleo es otro factor que incide en este tipo de situación.

Según la Organización Internacional del Trabajo –OIT- (2012) el desempleo se define como “una situación extrema de la falta total de trabajo” (p. 4).

Guatemala tiene una tasa de desempleo abierto de 2,7 por ciento, la cual es la más baja de Latinoamérica. Dieciocho fueron las economías de la región que consideraron para el estudio, y la tasa de desempleo de Guatemala estuvo por debajo del promedio, que fue de 6.4%. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe –CEPAL-, p.58)

El tercer factor, entre muchos otros, relacionado con la morosidad de los créditos es la tasa de interés.

SIB (s.f.) define:

El interés es el precio que se paga por usar el dinero recibido en préstamo durante determinado periodo; es decir el monto que la persona que presta dinero (prestamista) cobra a quienes lo reciben (prestatarios). Mientras que para una de las partes significa la remuneración por el capital que presta, para la otra es el pago por usarlo. En simples palabras se puede decir que el interés es el precio del dinero. (p. 32)

SIB (s.f.) establece:

Los intereses se miden en porcentajes por periodos de tiempo y se expresan como tasa de interés. Existen dos tipos: a) La tasa pasiva o de captación que es la que pagan los intermediarios financieros a los depositantes o inversionistas de recursos por el dinero captado y b) tasa activa o de colocación es aquella que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. (La tasa activa siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa pasiva es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad. Se le llama margen de intermediación a la diferencia entre la tasa activa y la pasiva. (p. 32)

Para los préstamos hipotecarios asegurados por FHA, regularmente la tasa de interés activa que cobran los bancos suele ser menor a la que aplican a créditos hipotecarios sin el seguro del FHA. Las tasas de interés en los créditos hipotecarios destinados a la adquisición de vivienda, varían derivado de los siguientes factores:

- a. Factores Macroeconómicos, aquellos derivados de variables que afectan toda la economía de un país, dentro de los principales están:
 - i. Tasa Líder: es la tasa de interés de depósito a plazo aplicada por el Banco de Guatemala –Banguat- en sus operaciones de estabilización monetaria a un día. Es decir la tasa que utiliza el Banguat para ejecutar sus operaciones de mercado abierto y es la principal variable para controlar la tasa de inflación. Cuando la tasa líder se incrementa con el objetivo de recoger mayor liquidez del mercado, las tasas de interés tienden a aumentar y por ende, los nuevos créditos hipotecarios debieran observar una subida en la tasa de interés.
 - ii. Liquidez en el Sistema Financiero: a menor liquidez en el Sistema, el costo de fondeo de corto plazo tiende a subir y por ende, se podría reflejar en una subida en la tasa de interés de los nuevos créditos hipotecarios.

- iii. Tipo de Cambio: Para el Banguat (2014) es “el precio de intercambio de la moneda quetzal de Guatemala por el dólar de Estados Unidos de América” (p.02). Una devaluación acentuada del quetzal versus el dólar, podría provocar un aumento en la tasa de interés de los créditos expresado en quetzales, con su respectivo impacto en los nuevos créditos hipotecarios.
- b. Factores de Riesgo Crediticio: son aquellos derivados de las características de los deudores y la percepción de la institución financiera que otorga los créditos hipotecarios, dentro de los principales están:
 - i. Estabilidad Laboral
 - ii. Relación Cuota Ingreso
 - iii. Enganche
 - iv. Relación Préstamo / Avalúo
 - v. Historial Crediticio
 - vi. Tipo de Industria donde trabaja la persona
 - vii. Región Geográfica donde trabaja y/o reside la persona

Todos estos factores, dependiendo de las Políticas Crediticias de cada institución, tienen un criterio de tolerancia a cada factor y se ponderan de acuerdo a un sistema de valuación interno. Con la puntuación obtenida se procede a discriminar qué niveles de riesgo son aceptables y dentro de ellos, se aumentan o disminuyen las tasas de interés dependiendo del riesgo de cada deudor.

Financiamiento para adquisición de vivienda en Guatemala

La participación del sistema bancario guatemalteco es determinante, pues contribuye a que cada vez más familias guatemaltecas adquieran vivienda propia. Existen diversas fuentes de financiamiento para este fin. El tipo de fuente depende de las posibilidades de los usuarios de cumplir con los requisitos que exige cada entidad.

Entre las principales fuentes podemos mencionar, los préstamos hipotecarios que se conceden en el sistema bancario con o sin participación del sistema de hipotecas aseguradas, las fianzas o

seguros de caución, el financiamiento otorgado por cooperativas, los recursos que proveen las organizaciones no gubernamentales, y la colocación de remesas de guatemaltecos que residen en el extranjero enviadas a través de transferencias electrónicas, depósitos en cuentas bancarias y otros mecanismos utilizados para el efecto.

La ley de vivienda y asentamientos humanos de Guatemala establece que todos los habitantes tienen derecho a disponer de formas seguras que les permitan acceder a una vivienda adecuada, pudiendo ser en diferentes modalidades de vivienda, como por ejemplo, a través de la adquisición de lotes con o sin servicios para construir vivienda, vivienda individual, en conjunto habitacional o multifamiliar u otras (Decreto del Congreso de la República de Guatemala 120-96, art. 1).

De esa cuenta, surge el sistema financiero integrado o subsidio directo.

Su objetivo es facilitar la adquisición de vivienda para aquellas familias en situación de pobreza o pobreza extrema con componentes como un aporte previo del beneficiario (familia beneficiada con subsidio del estado), subsidio directo otorgado por el Estado con ciertas condiciones, y un préstamo en condiciones de mercado, otorgado por instituciones intermediarias para complementar el financiamiento de la vivienda. (FOGUAVI, 2012, p.2)

El Estado creó el Fondo Guatemalteco para la Vivienda –Foguavi-, ahora llamado FOPAVI, como “una institución financiera de segundo piso, adscrita al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda –CIV- para llevar a cabo la tarea de otorgar los subsidios. (FOGUAVI, 2012, p.2) En el período 2006 al año 2010 se produjeron 58,105 viviendas, mismas que fueron favorecidas con subsidios del Estado.

Con relación al sistema financiero de Guatemala, en los años 2006 al 2010, el sistema bancario tuvo una participación del 44% en el monto total de la inversión realizada en vivienda, la inversión mediante el sistema de hipotecas aseguradas durante el mismo periodo fue del 22%, seguido por la colocación de las remesas, cuya participación fue del 15%. En conjunto, la participación de la

banca, fianzas, FHA y ventas de contado fue del 73%, las cooperativas, ONG's y remesas participaron con el 23%, y los subsidios otorgados por FOGUAVI aportaron el 4%. (R. Monterroso, comunicación personal, correo electrónico 4 de marzo, 2014).

Según Monterroso (2014) en cuanto a las unidades producidas de vivienda durante los años 2006 al 2010, se produjo el 32% con la ayuda del subsidio otorgado por el Estado guatemalteco a familias, a través del Fondo Guatemalteco para la Vivienda –Foguavi-, las remesas permitieron producir el 25%, la banca contribuyó con el 15% y en cuarto lugar el FHA con el 11% de las unidades producidas. La composición de la inversión en vivienda durante el quinquenio 2006 al 2010, se muestra a continuación:

Cuadro No. 8
Inversión y unidades de vivienda producidas
Por fuente de financiamiento
Años 2006-2010

INSTITUCIONES	MONTO INVERTIDO		UNIDADES PRODUCIDAS		PRECIO PROMEDIO DE LAS VIVIENDAS
	Millones de Q.	Porcentaje	Unidades	Porcentaje	En Quetzales
BANCA	10.551.20	44%	28.200	15%	374.156
Ventas contado (5% de Banca)	527.60	2%	1.410	1%	374.184
FHA	5.521.10	22%	19.350	11%	274.992
FIANZAS	1.208.20	5%	5.686	3%	212.487
SubTotal Banca, FHA, y Fianzas	17.608.10	73%	54.646	30%	322.221
Cooperativas	1.739.00	7%	16.908	9%	102.851
ONGS	333.90	1%	6.673	4%	50.037
Remesas	3.504.90	15%	46.444	25%	75.465
Sub Total Coop, ONG Y remesa	5,577.80	23%	70,025	38%	79,654
TOTAL SIN FOGUAVI	23,185.90	96%	124,671	68%	185,977
FOGUAVI	952.50	4%	58.105	32%	16.393
GRAN TOTAL	24,138.40	100%	182,776	100%	132,065

Fuente: Elaboración propia, con información proporcionada por Lic. Raúl Monterroso. 2014.

Reestructuración de créditos en el sistema bancario de Guatemala

La reestructuración de la deuda, en el sistema bancario de Guatemala, es un producto poco utilizado, se estima que los créditos reestructurados por las entidades bancarias no superan el 1% del total de la cartera vigente. En el caso del sistema de hipotecas aseguradas, debido a que el saldo de la deuda está asegurada, la normativa existente establece tiempos máximos para presentar el reclamo del seguro de hipoteca u otros seguros que se adquieran en condiciones similares, las entidades financieras prefieren realizar el trámite para hacer efectivo el cobro del seguro de hipoteca, en vez de renegociar la deuda con sus clientes.

Las entidades financieras no utilizan este mecanismo para regularizar sus créditos en mora. En algunos casos debido a que las entidades deben hacer considerables reservas de capital, de conformidad con la normativa vigente establecida por la Superintendencia de Bancos, derivado del perfil del cliente que reestructura la deuda, además que cuando tienen seguros de deuda, prefieren solicitar el pago de dicho seguro. Junta Monetaria (2005) brinda las siguientes definiciones:

Reestructuración: es la ampliación del monto, la modificación de la forma de pago o de la garantía de un activo crediticio. Novación: es el acto por medio del cual deudor y acreedor alteran sustancialmente una obligación extinguiéndola mediante el otorgamiento de un nuevo activo crediticio concedido por la misma institución en sustitución del existente. (p. 197)

Reestructuración de créditos en el sistema de hipotecas aseguradas en Guatemala por FHA

En el caso de la reestructuración de la deuda de la cartera asegurada por FHA las solicitudes de este tipo se revisan con base en la normativa vigente, la cual establece los requisitos mínimos y condiciones básicas que deben reunir los actuales deudores hipotecarios para ser beneficiados con un nuevo seguro de hipoteca, derivado de la reestructuración de su deuda.

Dado que el FHA tiene su propia Ley y reglamento, genera la normativa necesaria mediante Resoluciones que emite su Junta Directiva. Se trata de disposiciones y políticas bajo las cuales se conceden los resguardos de asegurabilidad y seguros de hipoteca. Estas políticas en lo posible tratan de ser compatibles con la normativa establecida por la Junta Monetaria y Superintendencia de Bancos, debido a que tanto las instituciones financieras como el FHA están bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

El FHA acepta la modificación de un crédito asegurado por las siguientes causas:

- a) Sustitución del deudor hipotecario.
- b) Adición de uno o más deudores hipotecarios, pertenezcan o no al núcleo familiar.
- c) Ampliación del plazo.
- d) Reestructuración del crédito asegurado.
- e) Novación del Crédito asegurado
- f) Por cualquier otra causa que determine la Junta Directiva del FHA.

Entre las condiciones para modificar créditos asegurados por FHA, están las siguientes:

- a) Que las entidades financieras que administren los créditos estén en posesión de las cédulas hipotecarias.
- b) Que el seguro de hipoteca esté vigente.

- c) Las solicitudes de reestructuración de deuda y novación deben analizarse con base en la normativa vigente del FHA, en cuanto a políticas de créditos y políticas para el pago de reclamos de seguro de hipoteca.
- d) Si los casos objeto de reestructuración no cumplen con las disposiciones de la ley del FHA, respecto al tiempo máximo para la presentación del reclamo del seguro de hipoteca y los requisitos para dicho reclamo, los créditos no podrán ser reestructurados, es decir quedan fuera del programa aquellos reclamos de seguro de hipoteca que hayan sido declarado improcedentes por el FHA para el pago del seguro de hipoteca.
- e) Cuando el crédito asegurado por FHA tenga aprobado un reclamo de seguro de hipoteca, previo a la aprobación de la modificación o novación, debe desistirse del reclamo presentado al FHA.
- f) Que el valor de la garantía cubra el monto de la reestructuración de la deuda.

Es importante mencionar que el FHA cuenta con su propia normativa para la presentación de reclamos de seguro de hipoteca, el cálculo de la liquidación y pago del seguro de hipoteca, las condiciones están contenidos en el artículo 20 del Decreto 1448, Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, en los artículos del 27 al 33 del Reglamento de la Ley Del FHA, y en resoluciones emitidas por su Junta Directiva. Algunas de las condiciones para la presentación de un reclamo de seguro de hipoteca se describen a continuación:

- a) Si por falta de pago vence la obligación hipotecaria, la entidad financiera podrá adjudicarse el inmueble en forma definitiva por juicio ejecutivo o cesión voluntaria del deudor, previo desistimiento del seguro de hipoteca, en cuyo caso, podrá cobrar el seguro de hipoteca dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de adjudicación del inmueble a su favor.
- b) La entidad aprobada del FHA debe iniciar proceso judicial en contra de deudor hipotecario, que incurra en mora, dentro de los 6 meses de falta de pago de la obligación. Sin embargo, a medida que más cuotas haya pagado el deudor, más tiempo se brinda a la entidad aprobada para iniciar el proceso judicial, es decir de 7 a 12 cuotas pagadas, pueden iniciar el proceso judicial en el séptimo mes, si el pago fue de 13 a 24 cuotas, en el octavo, y si es de 25 o

más, pueden demandar en el noveno mes. De la iniciación del proceso judicial en contra del deudor, la entidad financiera debe notificar al FHA.

- c) En el caso de la escrituración del inmueble a favor del FHA, también se establecen límites de tiempo. Si se trató de un proceso judicial, la adjudicación debe otorgarse dentro del año siguiente a la fecha de haberse iniciado el proceso judicial. Si fue por cesión de derechos del deudor a la entidad financiera, debe realizarse dentro de los plazos indicados en literal b).

Para el caso de las reestructuraciones de deuda, se revisa que a la fecha de la presentación de la solicitud de reestructuración, sea un reclamo de seguro precedente para que pueda ser atendida. Es decir que, aunque el deudor esté en mora, la entidad aprobada haya cumplido con el tiempo establecido por el FHA para el inicio del proceso judicial en contra del deudor hipotecario.

Para solicitudes de reestructuración de deudora, el FHA determinó que deben calificarse con su política de crédito vigente, en tal sentido dichas solicitudes deben cumplir con la presentación de requisitos documentales y condiciones de plazo y calificación. No obstante no hay un plazo establecido para resolver una solicitud de este tipo, regularmente la respuesta del FHA no excede de 10 días hábiles, siempre que el expediente se presente completo. A continuación se detallan algunas condiciones:

- a) Requisitos Generales: Solicitud de Resguardo de Asegurabilidad y fotocopia del Documento Personal de Identificación del deudor.
- b) Requisitos específicos de acuerdo al tipo de solicitante y fuente de ingreso reportada. En cuanto al tipo de solicitantes, pueden tratarse de guatemaltecos viviendo y trabajando en Guatemala, extranjeros viviendo en Guatemala en forma legal, y guatemaltecos viviendo en el extranjero en forma legal o sin autorización. Las fuentes de ingresos pueden ser, empleados en relación de dependencia, negocio propio formal e informal y otros.
- c) La estabilidad de la fuente de ingresos del solicitante es de un año como mínimo.
- d) Ciertos núcleos familiares son considerados para aplicar a la solicitud de resguardo y/o reestructuración.

- e) Los solicitantes de resguardo deben estar comprendidos entre las edades de 18 a 65 años.
- f) El plazo que se aplica va en función de la edad que tenga el solicitante que más ingresos netos tenga en la operación. No obstante el FHA, puede aplicar plazos de hasta 40 años para solicitantes que tengan 30 años de edad, las entidades financieras en muy raras ocasiones trabajan con plazos de 30 años. Regularmente ofrecen plazos de 5 hasta 25 años, en múltiplos de 5 o bien de año en año. La vigencia de los créditos se extingue a los 70 años de edad, es decir para determinar el plazo de una operación, se suman el plazo y la edad del cliente, si suman 70 o menos es elegible de resguardo de asegurabilidad.
- g) En el caso de los solicitantes guatemaltecos que viven en el extranjero sin autorización del país en el que residen, el plazo máximo es de 15 años.
- h) Para determinar si un cliente es aceptado en cuanto a su capacidad de pago, se utilizan varios parámetros que van en función del tipo de solicitante y el rango de enganche que reporten en la solicitud. Dicho parámetro puede ser desde 35% hasta 40%, y se calcula dividiendo la cuota mensual total del crédito entre el ingreso neto reportado por el núcleo familiar, dicho resultado multiplicado por 100. Si el cliente excede de dichos parámetros no es sujeto de crédito a menos que haya cambios sustanciales en su solicitud, como un incremento de su enganche, una baja en la tasa de interés, etc.
- i) El resguardo máximo que se otorga va en función del tipo de operación que se realice, si es una compraventa de vivienda proyectada, se otorga hasta un 95% del valor del inmueble, si se trata de una vivienda aislada, hasta un 90%. Para el caso de reestructuración de deuda, se toma como base el tipo de operación que originó el seguro de hipoteca sin exceder del 95% del valor del inmueble. Si la deuda es superior a ese valor, incluyendo intereses por mora, el deudor debe pagar por su cuenta el excedente.
- j) El FHA se reserva el derecho de comprobar en forma fehaciente el ingreso reportado por el solicitante de resguardo. Realizando visitas de campo a los lugares de trabajo o negocios propios o mediante la presentación de comprobantes de pago o del movimiento de ingresos y egresos del negocio reportado.

Reestructuración de créditos en Latinoamérica

La reestructuración de la deuda es una política que cada vez más países adoptan para ayudar a la población que por una u otra razón presentan problemas en el pago de sus obligaciones. Entre los países que han adoptado políticas de este tipo está Colombia, en el año 2012, creó la Ley 1564 de Insolvencia Económica, que beneficia a personas que padecen dificultades económicas por concepto de deudas, permitiéndoles renegociar o reestructurar las deudas.

Este beneficio se aplica cada cinco años y si se comprueba que el deudor hizo trampa o se falló en el sistema de pago, se considera como un crimen y la persona se expone a una pena de hasta 6 años de prisión. El deudor tiene el deber de no transferir sus bienes seis meses antes de acudir a la figura de insolvencia y no incumplir los acuerdos de pagos. (Ley 1564 de Colombia Título IV, Artículo 538).

Los requisitos para acogerse a esta ley son la cesación o falta de pagos de dos o más obligaciones a dos más acreedores por más de 90 días en mora, o contra el cual cursen dos (2) o más procesos ejecutivos. En cualquiera de los casos, el valor de la mora debe ser superior al 50% del total de pasivos. Al utilizar esta figura, los deudores cuentan con una segunda oportunidad antes de ser embargadas o desalojadas, pues tienen un plazo de 90 días para renegociar sus deudas.

También Chile está haciendo modificaciones a sus normativas en este tema, el 30 de diciembre de 2013, promulgó la ley 20720, la cual entra en vigencia en octubre de 2014, dicha ley indica el trámite de los procedimientos concursales que se destinan a renegociar los pasivos y/o liquidar los activos de una Persona Deudora, entre otros, mediante la suscripción de un acuerdo de Reorganización Judicial o Acuerdo de Reorganización Extrajudicial o Simplificado.

Mediante la citada ley, se creó la superintendencia de reemplazo y reemprendimiento, y su fin es establecer procedimientos para reorganizar y para repactar las deudas y / o liquidar los activos de una persona deudora y de las empresas. La superintendencia de insolvencia y reemprendimiento se ocupa de los casos en que las empresas y las personas naturales no pueden hacerse cargo de los pagos de sus obligaciones financieras y caen en situación de insolvencia, pero a su vez la ley apuesta por el resurgimiento, a partir de la solución de la situación financiera.

Para entrar en este proceso de renegociación, la persona debe tener dos o más deudas con más de 90 días desde el vencimiento, con un monto de 80 Unidades de Fomento o más. Debe estar libre de demandas en su contra o de algún juicio ejecutivo. La idea es que la persona pueda llegar a acuerdos con sus acreedores y renegociar la deuda con todos a la vez.

La ley colombiana 546/99, art. 17, num. 9°, indica que para el otorgamiento de un crédito de vivienda, la entidad financiera debe obtener y analizar la información correspondiente al respectivo deudor y a la garantía, con base en una metodología técnicamente adecuada que le permita proyectar la evolución tanto del precio del inmueble, como de los ingresos del deudor, con el fin de asegurarse que el crédito podrá ser puntualmente atendido y estará suficientemente garantizado. (Legis Editores S.A, 2011, p.66)

La Superintendencia Financiera de Colombia establece que los parámetros mínimos para evaluar la posibilidad del pago oportuno de un crédito de vivienda son: a) La capacidad de pago del deudor, a través de la evaluación de los ingresos y egresos del deudor. b) La solvencia del deudor y c) El cumplimiento actual y pasado de las obligaciones del deudor. (Legis Editores S.A, 2011, p.66)

En la normativa colombiana, especialmente la ley 546/99, artículo 20, se le denomina reestructuración a la modificación de una o varias de las condiciones originales del crédito,

acordada entre el deudor y la entidad financiera, con el fin de facilitar al deudor el pago del crédito, cuando tenga dificultades para realizarlo. Ésta se puede realizar en cualquier momento de la vida del crédito de vivienda, la entidad financiera puede acordar con su deudor una reestructuración, de acuerdo con el riesgo que en cada caso se tenga, para prevenir situaciones que lleven al incumplimiento de la obligación. (Legis Editores S.A, 2011, p.66)

Según la ley 546/99, artículo 20, con base en la información que durante el primer mes de cada año calendario los establecimientos de crédito envían a sus deudores, el deudor puede solicitar durante los dos primeros meses de cada año calendario, la reestructuración de su crédito para ajustar el plan de amortización a su verdadera capacidad de pago. (Legis Editores S.A, 2011, p.66).

La ley 546/99, artículo 20 indica que para la reestructuración del crédito, la entidad financiera debe tener en cuenta criterios de favorabilidad y viabilidad del crédito, así como la situación económica actual del deudor. También es importante verificar el número de veces que el crédito ha sido reestructurado y la clase de reestructuración efectuada, pues en la medida en que entre más reestructuraciones haya tenido un crédito, mayor puede ser el riesgo de no pago del mismo o incumplimiento del deudor. (Legis Editores S.A, 2011,p.66)

Algunas entidades afines al tema de vivienda en México como el Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores -INFONAVIT- sugieren realizar reestructuras de deudas hipotecarias, con un valor menor al valor de la casa, al menos en 10 por ciento, es decir si una casa tiene un valor de 450 mil quetzales, la deuda debe ser de 405 mil quetzales o menos, porque la casa se queda en garantía en la entidad financiera o banco.

Cuando el INFONAVIT reestructura créditos solicita los requisitos siguientes:

- a) Haber pagado las cuotas por lo menos un año.
- b) La deuda debe ser menor al valor de la casa.
- c) No tener pagos atrasados, si se solicitó prórroga entonces no califica.
- d) La deuda debe ser mayor a determinada cantidad de pesos.
- e) El valor mínimo de la casa es de \$400 mil pesos.
- f) Presentar las escrituras y planos de la vivienda.
- g) Los pagos de agua y del predial deben estar pagados y sin atrasos.
- h) Presentar acta de matrimonio

En el año 2009 en México, se lanzó la campaña ¡No le hagas al Avestruz! realizada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y la Asociación de Bancos de México (ABM). Esta campaña tenía como objetivo invitar a los clientes que presentaran sobreendeudamiento o que previeran problemas de pago, a realizar una reestructuración de crédito a tiempo. Si en caso el deudor, estuviera con un alto nivel de endeudamiento, desempleado o cualquier situación que le impidiera cubrir sus obligaciones de pago tenía la opción de acudir a los bancos de forma rápida, sin necesidad de estar en mora en su crédito al momento de solicitar la reestructuración.

El 1 de julio de 2013 entró en vigor en Puerto Rico la Ley para Mediación Obligatoria y Preservación del Hogar en los Procesos de Ejecución de Hipoteca de una Vivienda Principal, la cual aplica cuando el deudor hipotecario demandado es una persona natural y se trata de su vivienda principal. En el proceso de mediación que ofrece esta ley puede verse afectada la capacidad de pago si el deudor tiene deudas adicionales que pagar.

Un proceso de quiebra por el contrario favorece al deudor, toda vez que éste puede imponerle al banco demandante un plan de pago y detener el pago de todas sus otras deudas. Cuenta con hasta cinco años para pagar los atrasos de la hipoteca. Si el deudor hipotecario no suspende el pago de

esas otras deudas en quiebra es probable que no pueda pagar un plan de pago que le pueda ofrecer el banco en un proceso de mediación.

Muchas personas se desestabilizaron económicamente a causa del desempleo, la disminución de ingresos, dando como resultado el no pago de sus préstamos hipotecarios y perdieron sus viviendas. Algunos tuvieron que recurrir al proceso de quiebra reestructurar sus deudas, lo que afectó su historial crediticio. Aunque la Administración Federal de Hogares –FHA- reconoce que el historial de crédito no refleja la habilidad, tendencia o inclinación de repagar una hipoteca. Permite que una persona obtenga un préstamo garantizado por FHA un año después de terminado su crisis, siempre que cumplan con varios requisitos.

Entre los requisitos se incluye haber perdido su hogar como resultado de una ejecución de hipoteca, demostrar que han tenido un evento económico de 6 meses y documenten que son personas que previo a ese evento, tenían un buen historial de crédito y que han sufrido de pérdida de empleo o disminución de ingresos por razones ajenas a su voluntad. Para FHA un evento económico, es la ocurrencia fuera del control del deudor que resulta en la pérdida de empleo, pérdida de ingreso, o una combinación de ambos, que ocasiona una reducción de ingresos en el hogar de 20% o más, durante un periodo de seis meses.

Recientemente el Buró Para Protección Financiera del Consumidor de Estados Unidos de Norteamérica ha establecido para el año 2014 nuevos parámetros de calificación para préstamos hipotecarios. Entre los más importantes está el ajuste en el nivel de endeudamiento, el cual exige que todas las deudas del deudor no excedan 43% del total del ingreso, incluyendo la hipoteca, impuestos de la propiedad, cuotas y cargos de mantenimiento y seguros y, cualquier otra deuda que aparezca en el historial de crédito del solicitante, como tarjetas de crédito, préstamos, deudas con utilidades, como el teléfono, si se reporta en el historial y, la obligación de pago de pensión alimenticia.

Anteriormente una persona podía ser beneficiada con un préstamo hipotecario aún tuviera hasta 48% de endeudamiento, porque se consideran factores adicionales como historial de crédito o el nivel de ahorros del consumidor. Con el nuevo parámetro de 43% muchos interesados tendrán que hacer un pago inicial mayor de compraventa o enganche. Si bien es cierto, al dar un enganche más alto, se reduce el monto de la hipoteca, pero será más difícil de calificar para el crédito.

En Estados Unidos de Norteamérica, el gobierno ha puesto en marcha una serie de programas para ayudar a los propietarios de viviendas con riesgo de ejecución hipotecaria y que luchan con sus pagos hipotecarios mensuales. En su mayoría estos programas son administrados por el Departamento del Tesoro de EE.UU. y el HUD.

Algunos de los programas son los siguientes:

- El Programa Making Home Affordable fue creado para ayudar a los propietarios a evitar la ejecución hipotecaria, estabilizar el mercado inmobiliario del país, y mejorar la economía. En éste los propietarios pueden reducir sus pagos mensuales de la hipoteca con préstamos más estables en tasas bajas.
- Hipotecas bajo el agua: Para aquellos deudores o propietarios de viviendas que han experimentado una disminución en el valor de su casa.
 1. Asistencia para propietarios desempleados, ofrece alternativas como reducir o suspender temporalmente los pagos de la hipoteca por lo menos 12 meses, mientras se coloca en un nuevo empleo.
 2. Hipotecas aseguradas por la FHA:

FHA, como parte del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) de EE.UU. Ofrece programas de mitigación de pérdidas y recursos de información para ayudar a los propietarios de viviendas aseguradas por la FHA, estimulando la conversión de la hipoteca con garantía hipotecaria (HECM) para deudores que enfrentan problemas financieros o desempleo y cuya hipoteca está en situación de impago o en riesgo de impago. (HUD, 2014)

En España el Código de Buenas Prácticas (CBP) “tiene por objeto establecer medidas conducentes a procurar la reestructuración de la deuda hipotecaria de quienes padecen dificultades extraordinarias para atender su pago” (Real Decreto-ley 6/2012, art.01). Estipula que para deudas hipotecarias, los bancos deben aplicar una carencia de pago de capital de de cuatro años, ampliar los plazos de amortización a 40 años y reducir el tipo de interés durante el tiempo de carencia. Si con estas medidas el deudor sigue teniendo problemas para el pago de su vivienda, incluso en una dación en pago de la deuda con el inmueble, los deudores hipotecarios pueden seguir habitando su vivienda durante un año pagando una renta mensual, mientras consiguen empleo.

La promulgación del decreto real se debió a los efectos de la crisis económica que afectó España en años anteriores, crisis que ocasionó la pérdida de puestos de trabajo, y que trajo como consecuencia que muchos deudores no pudieran pagar sus obligaciones dando como resultado que se quedaran sin la posesión de los inmuebles al ser desahuciados por dejar de pagar las rentas o bien por haber perdido la propiedad y posesión de los mismos.

Capítulo 3

3.1. Planteamiento del problema

El Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas ha emitido al año 2013 aproximadamente 83,955 seguros de hipoteca, de los cuales a la fecha está vigente el 38%. En su historia, al año 2013, ha pagado 4,116 reclamos de seguro de Hipoteca, que representa el 5% con relación al total de seguros emitidos desde su fundación. El pago de reclamos de seguro de hipoteca a las entidades financieras que participan en el sistema, es debido al requerimiento de éstas cuando se da el incumplimiento del pago de las cuotas mensuales del deudor hipotecario o actual propietario de la vivienda sobre la cual se constituyó el gravamen hipotecario asegurado por FHA.

Una vez el deudor hipotecario incurre en morosidad, la entidad financiera por normativa del sistema debe entablar una demanda en contra del deudor ante los tribunales respectivos para que posteriormente, luego de llenar una serie de requisitos, pueda solicitar al FHA el reintegro del capital adeudado, intereses, costas judiciales y demás gastos en los que haya incurrido, presentando el reclamo del Seguro de Hipoteca. La morosidad en términos financieros es el atraso en el cumplimiento de una obligación o deuda, y supone para el deudor un pago adicional, también se le conoce como “mora”, “moratorio” y “demora”. Cuando un deudor se retrasa en sus pagos también podemos decir que éste cae en mora.

Los seguros de hipoteca del FHA que a diciembre 2013 presentan morosidad el pago de las cuotas mensuales por parte de los deudores hipotecarios ascienden a la cantidad de 2,761 y representan el 8.6% del total de la cartera asegurada vigente, que corresponden a los créditos con atraso en el pago de 3 cuotas en adelante. De los casos que del 2009 al 2013 han presentado morosidad se ha reestructurado menos del 5%. En los últimos dos años, el incremento de créditos reestructurados ha sido únicamente del 2%, cifra relativamente baja.

Pregunta de investigación:

¿Satisface el modelo actual de reestructuración de la deuda las necesidades de las entidades financieras y de los deudores hipotecarios?

3.2.Objetivos de la investigación

Objetivo General

- a) Determinar la razón por la cual no se han incrementado sustancialmente los casos de reestructuración de la deuda en el Sistema FHA.

Objetivos Especificos

- a) Obtener información relevante que permita tener una mejor apreciación de la forma como las entidades financieras y deudores hipotecarios perciben el modelo establecido de reestructuración de deuda.
- b) Determinar cuáles son las fallas del modelo actual de reestructuración de la Deuda.

3.3. Alcances y límites de la investigación

Alcances

Con el presente trabajo de investigación se conocerán los detalles del proceso completo de reestructuración de la deuda, así como la forma en que es percibido por cada uno de los involucrados en el proceso, tales como a) los bancos o entidades financieras, de quienes se obtendrá información valiosa proporcionada por profesionales especializados en el tema de estudio, b) los clientes que están en proceso de reestructuración, c) aquellos clientes que ya reestructuraron su crédito y d) el personal del FHA relacionado con dicho proceso.

Límites

La investigación se llevó a cabo en Avenida Reforma 7-62 zona 9, Departamento de Guatemala, oficinas administrativas del FHA específicamente en el área de Reestructuración de la Deuda, en el período comprendido del 26 de enero 2014 al 30 de abril de 2014.

Este trabajo se limita a conocer el desarrollo del proceso de reestructuración de la deuda que se utiliza en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala. No se aborda el tema financiero referente al costo de la recuperación de la inversión haciendo uso de los métodos utilizados en dicho sistema, mediante un reclamo de seguro de hipoteca y reestructuración de la deuda, ni el costo de recuperar utilizando el mecanismo de la venta del activo extraordinario.

3.4. Metodología aplicada en la investigación

Esta investigación es de carácter descriptivo y pretende brindar información que permita conocer a detalle la reestructuración de la deuda.

3.4.1. Sujetos

Los sujetos de la investigación que se identificaron son:

- a) **Expertos Internos:** Las tres personas que trabajan en el departamento de reestructuración de la deuda del FHA.
- b) **Expertos Externos:** Los gerentes o jefes de área de las entidades financieras que realizan reestructura de deuda, y tienen a su cargo las actividades de dicho trámite. Del 1 de octubre 2013 al 21 de marzo de 2014. Para el estudio se tomaron en cuenta 5 entidades financieras que utilizan esta figura financiera para regularizar la situación de mora de los clientes.
- c) **Clientes que están en proceso de reestructuración:** Las personas que por varias razones presentaron solicitud de reestructuración al FHA en la semana del 17 al 28 de marzo de 2014.
- d) **Clientes que reestructuraron sus créditos de vivienda:** El universo fue de 64 personas que corresponden a los casos de reestructuración de créditos de vivienda asegurados por el FHA durante el período del 1 de octubre 2013 al 21 de marzo de 2014, el método de cálculo de la muestra para población finita, dio como resultado una muestra de 34 personas a encuestar.

3.4.2. Instrumentos

Para esta investigación se diseñaron cuatro cuestionarios dirigidos a expertos internos, expertos externos, clientes que están en proceso de reestructuración y clientes que ya reestructuraron su crédito. Los cuestionarios contienen preguntas cerradas y constan de entre 9 y 14 preguntas.

El cuestionario para expertos internos, consta de 12 preguntas cerradas, con respuestas múltiples. Este instrumento tiene como objetivo proveer información acerca de cómo perciben los expertos internos el proceso de reestructuración y también permitirá conocer si las personas involucradas tienen conocimiento de que se trata el proceso.

El cuestionario para expertos externos, consta de 12 preguntas cerradas, con respuestas múltiples y proveerá información respecto de la forma como perciben las entidades financieras el proceso de reestructuración en cuanto a tiempos de respuesta, requisitos, así como también permitirá conocer la forma en que realizan su proceso interno.

El cuestionario para clientes que reestructuraron sus créditos y tienen seguro vigente del FHA, consta de 14 preguntas cerradas, con respuestas múltiples y proveerá información respecto de las razones por las cuáles realizó el trámite, así como también la forma en que percibió el servicio por dicho trámite, incluyendo el tiempo de respuesta.

El cuestionario para clientes que están en proceso de reestructuración, consta de 9 preguntas cerradas, con respuestas múltiples y proveerá información respecto de las razones por las cuáles realiza el trámite, así como del medio por el cual se enteró de la opción.

3.4.3. Procedimiento

Como primer paso se seleccionó el tema de investigación, solicitando autorización a la Gerencia del Instituto para tener acceso a información sobre diversos temas, para realizar el presente trabajo de investigación. Al obtener la aprobación, se continuó con las siguientes actividades:

- a) Se definió el área y sujetos de estudio:
 - Se definió el área que lleva a cabo la reestructuración de la deuda en el Instituto.
 - Se estableció quienes tienen a su cargo la reestructuración de la deuda en las entidades financieras.
 - Se determinó el número de personas que reestructuraron su crédito en el período indicado en esta investigación, así como de aquellos que están en proceso de reestructuración.
- b) Bibliografía acerca de los antecedentes del tema y del FHA.
- c) Desarrollo de un marco teórico con información relacionada con el tema de reestructura de deudas.
- d) Se determinaron alcances y límites de la investigación.
- e) Diseño y desarrollo de instrumentos de medición
- f) Análisis de los resultados.
- g) Conclusiones
- h) Propuesta.

Capítulo 4

4.1. Presentación de Resultados

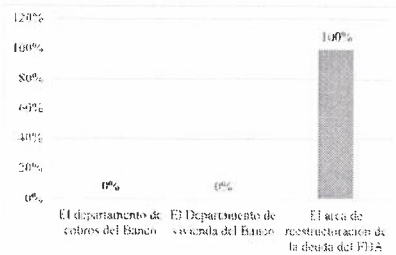
Los resultados de la investigación realizada se presentan a continuación. Dichos resultados fueron obtenidos mediante los instrumentos de medición diseñados para el efecto, cuestionarios, los cuales brindaron información acerca de cómo perciben los sujetos de investigación el proceso actual de reestructuración de la deuda.

Cuestionario a Expertos Internos

Pregunta No. 1

¿En su opinión, quien debería ser el ente que contacte al cliente para ofrecerle el beneficio de reestructuración de la deuda?

Gráfica No. 8

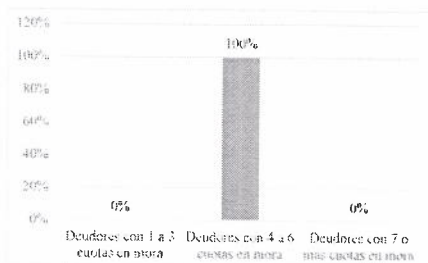


El 100% de los encuestados respondió que en su opinión el área de Reestructuración de la deuda del FHA debería de ser el ente que contacte al cliente para ofrecerle el servicio.

Pregunta No. 2

¿A qué rango de deudores morosos enfoca los esfuerzos de su departamento para contactarlos?

Gráfica No. 9

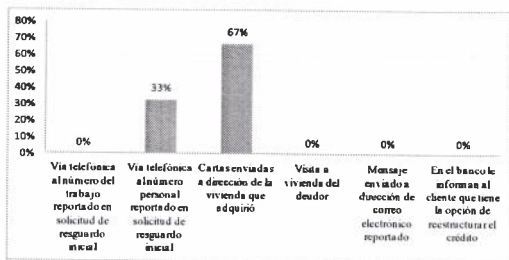


El 100% de los encuestados indicó que los esfuerzos del departamento para contactar a deudores morosos los enfoca en aquellos que tienen de 4 a 6 cuotas en mora.

Pregunta No. 3

¿Cuál es el principal canal de comunicación que utilizan para contactar al cliente que está moroso?

Gráfica No. 10

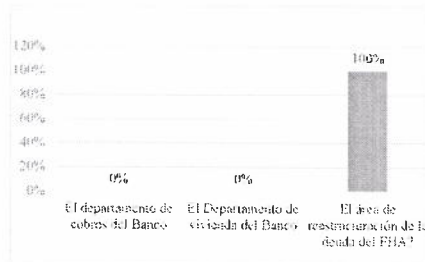


El 67% de los encuestados indicaron que el principal canal de comunicación que utilizan para contactar al cliente que está moroso es el envío de cartas a la dirección de la vivienda que adquirió y el 33% indicaron que contactan al cliente vía telefónica al número personal que reportaron en su solicitud de resguardo inicial.

Pregunta No. 4

¿Quién asesora al cliente en cuanto a los requisitos para una reestructuración de deuda?

Gráfica No. 11

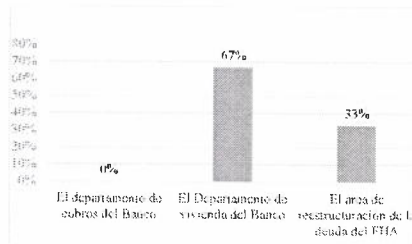


El 100% de los encuestados respondió que quien asesora al cliente en cuanto a los requisitos para una reestructuración de deuda es el área de Reestructuración de la deuda del FHA.

Pregunta No. 5

¿En su opinión, quién debería asesorar al cliente en cuanto a requisitos de reestructuración?

Gráfica No. 12

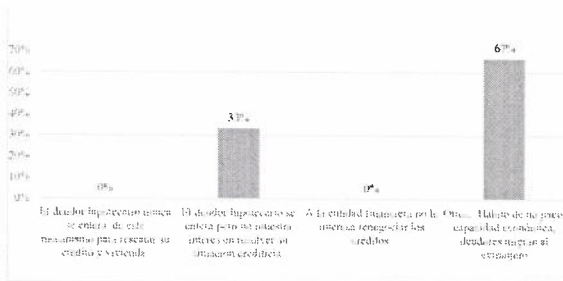


El 67% de los encuestados respondió que quien debería asesorar al cliente en cuanto a requisitos de reestructuración es el Departamento de Vivienda del Banco y el 33% respondió que debería de ser el área de reestructuración de la deuda del FHA.

Pregunta No. 6

¿Cuáles cree usted que son las razones principales por las que no se reestructura un mayor número de casos?

Gráfica No. 13

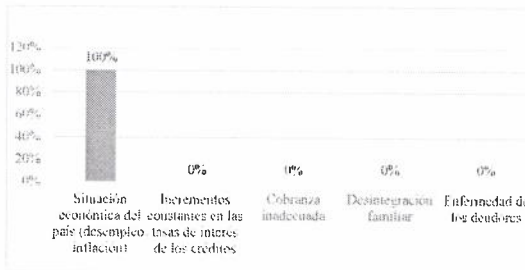


El 67% de los encuestados respondió que la razón principal por la cual no se reestructura un mayor número de casos se debe a otros factores: no tener hábito de pago, falta de capacidad económica para calificar a un nuevo crédito y deudores que migran al extranjero, y el 33% respondió que el deudor se entera pero no muestra interés en resolver su situación.

Pregunta No. 7

¿Cuál es la principal razón de la morosidad en la cartera de seguros vigentes del FHA?

Gráfica No. 14

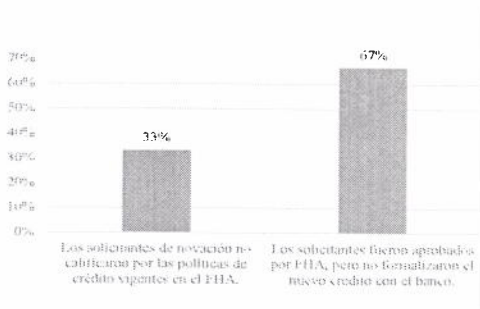


El 100% de los encuestados respondió que la principal razón de la morosidad en la cartera de seguros vigentes del FHA es la situación económica del país (desempleo, inflación).

Pregunta No. 8

¿De los casos que han sido presentados para reestructura, podría indicar la razón por la cual no se concluyó con el trámite?

Gráfica No. 15

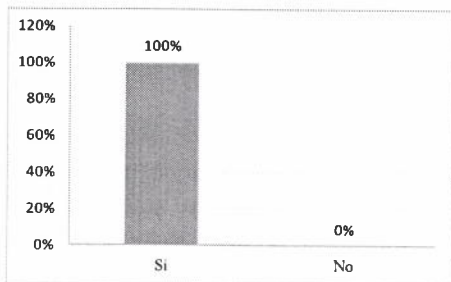


El 67% de los encuestados respondió que la razón por la cual no se concluyó el trámite de reestructuración es porque los solicitantes fueron aprobados por FHA, pero no formalizaron el nuevo crédito con el banco, mientras el 33% indicaron que los solicitantes no calificaron por las políticas de crédito vigentes en el FHA.

Pregunta No. 9

¿Conoce el proceso de reestructuración de la deuda?

Gráfica No. 16

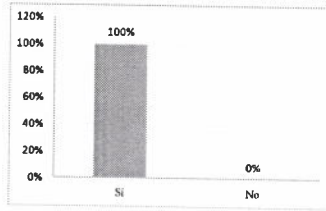


El 100% de los encuestados indicó que sí conoce el proceso de reestructuración de la deuda.

Pregunta No. 10

¿Se tienen definidas con las entidades aprobadas las atribuciones de cada uno de los entes para llevar a cabo el proceso de reestructuración de créditos?

Gráfica No. 17

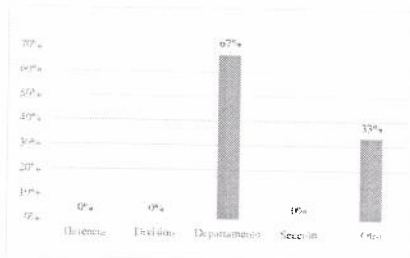


El 100% de los encuestados respondió que sí se tienen definidas con las entidades aprobadas las atribuciones de cada uno de los entes, para llevar a cabo el proceso de reestructuración de créditos.

Pregunta No. 11

¿Cuál es la categoría que le corresponde al área de Reestructuración de la deuda, en el organigrama del FHA?

Gráfica No. 18

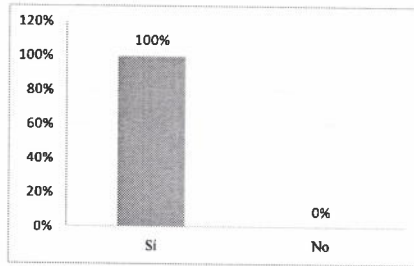


El 67% de los encuestados indicaron que la categoría que le corresponde al área de Reestructuración de la deuda es de departamento y el 33% indicó que le corresponde otra categoría.

Pregunta No. 12

¿Considera que el recurso humano asignado a la fecha en el FHA, es suficiente para realizar las actividades de reestructuración de la deuda?

Gráfica No. 19



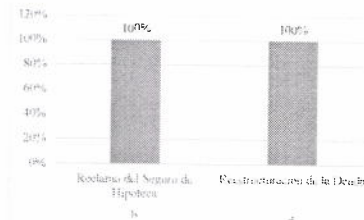
El 100% de los encuestados consideran que el recurso humano asignado a la fecha en el FHA, es suficiente para realizar las actividades de reestructuración de la deuda.

Questionario a Expertos Externos

Pregunta No. 1

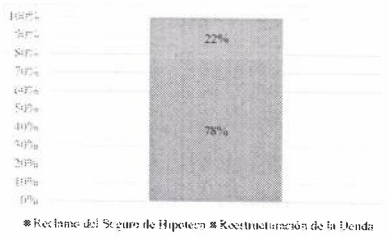
¿Cuál es la opción más utilizada en su entidad para recuperar la inversión realizada en vivienda?

Gráfica No. 20



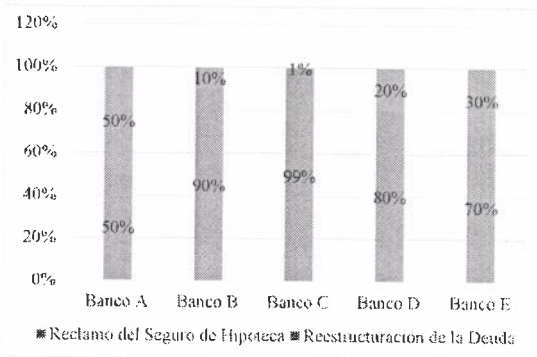
El 100% de los encuestados indicó que en la entidad financiera para la que laboran, utilizan las 2 modalidades de recuperación de la inversión.

Gráfica No. 21



Para la recuperación de la inversión, en promedio, las entidades financieras utilizan en un 78% la opción del Reclamo del Seguro de Hipoteca, y en un 22% la reestructuración de la Deuda.

Gráfica No. 22



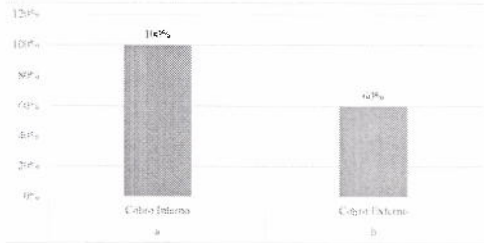
Para la recuperación de la inversión, las entidades financieras utilizan en un mayor porcentaje la opción del Reclamo del Seguro Hipoteca y en menor porcentaje la reestructuración de la Deuda.



Pregunta No. 2

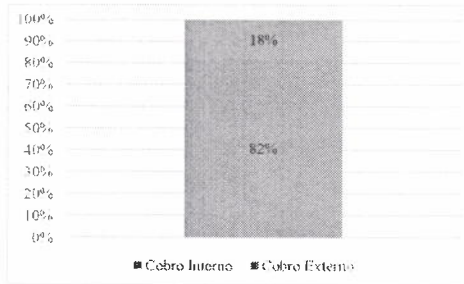
¿Cuál es el principal tipo de cobro que se realiza en su entidad?

Gráfica No. 23



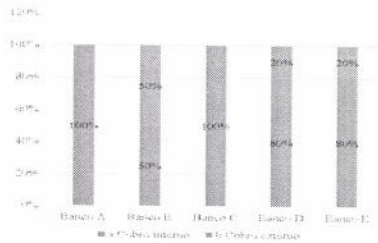
El 100% de los encuestados indicaron que en su entidad se utiliza el cobro interno. Sin embargo, el 60% de ellos indicaron que también hacen uso del cobro externo.

Gráfica No. 24



Para la recuperación de la inversión las entidades financieras, en promedio, utilizan en un 82% la opción del cobro interno y en un 18% la opción del cobro externo.

Gráfica No. 25

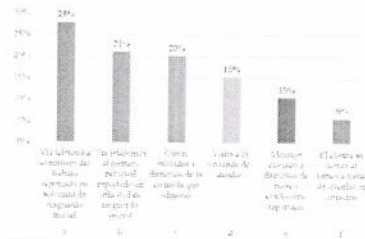


Las entidades financieras utilizan para la recuperación de su inversión, en un mayor porcentaje la opción a) cobro interno, y en un menor porcentaje opción b) cobro externo. En el caso del banco A, su sistema de cobro es interno en un 100%, en el caso del Banco B, su sistema de cobro es 50% cobro interno y 50% cobro externo.

Pregunta No. 3

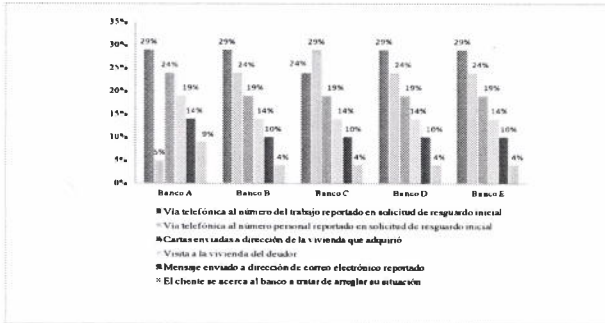
¿Cuál es el principal canal de comunicación que utiliza para contactar al cliente que está moroso?

Gráfica No. 26



El 100% de los encuestados indicó que en su entidad financiera se utilizan todos los métodos descritos en el cuestionario para contactar al cliente que está moroso. Siendo la forma más utilizada la opción a. vía telefónica al número del trabajo reportado en su solicitud de resguardo inicial, con 28% de utilización, luego la opción b. con 21%, la opción c. con 20%, la opción d. con 15%, la opción e. con 10% y la opción f. con 6%,

Gráfica No. 27

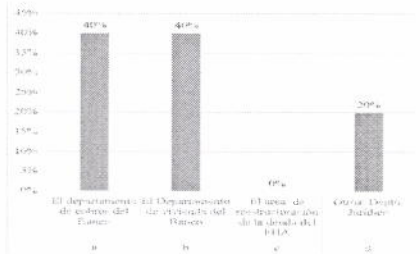


En el caso del Banco A, utiliza en un 29% la opción a. vía telefónica al número del trabajo reportado en su solicitud de resguardo inicial, y en menor porcentaje la opción b. Vía telefónica al número personal reportado en solicitud de resguardo inicial, con un 5%.

Pregunta No. 4

¿Quién asesora al cliente en cuanto a los requisitos a presentar para una reestructuración de deuda?

Gráfica No. 28

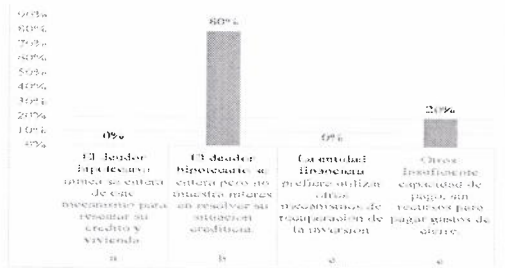


El 40% de los encuestados indicó que el Departamento de cobros del banco es quien asesora a los clientes. El 40% indicó que es el Departamento de vivienda del banco y el 20% indicó que es el Departamento Jurídico del Banco.

Pregunta No. 5

¿Cuál cree usted que es la razón principal por la cual no se reestructura un mayor número de casos en mora?

Gráfica No. 29

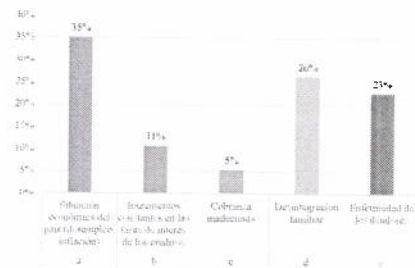


El 80% indicó que la razón principal es que el deudor hipotecario se entera pero no muestra interés, y el 20% indica que es debido a otros factores, tales como insuficiente capacidad de pago, sin recursos para pagar los gastos de cierre.

Pregunta No. 6

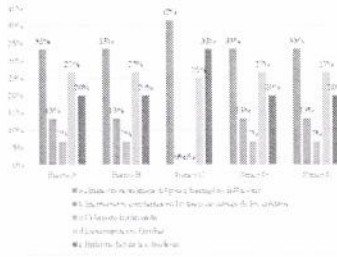
¿A qué cree usted que se deba la morosidad en la cartera de seguros vigentes del FHA?

Gráfica No. 30



El 100% de los encuestados indicó que la morosidad se debe a todos los factores descritos en el cuestionario. Siendo el principal motivo la situación económica del país (desempleo, inflación, entre otros) con un 35% de participación según lo indicado por los encuestados, mientras que por la cobranza inadecuada es el 5%.

Gráfica No. 31

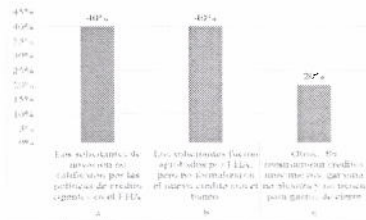


En el caso del Banco A, opinan que el motivo principal es la situación económica del país (desempleo, inflación, entre otros), con un 33%, seguido de la desintegración familiar, 27%, luego la enfermedad de los deudores con un 20%, otra causa ha sido el incremento constante en las tasas de interés de los créditos vigentes, con 13% y por último una cobranza inadecuada con un 7%.

Pregunta No. 7

¿De los casos que han sido presentados para novación, podría indicar la razón por la cual no se concluyó con el trámite?

Gráfica No. 32

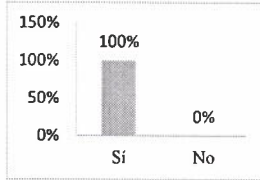


El 40% de los encuestados indicó que las razón por la cual no se concluyó el trámite de reestructura es porque los solicitantes no calificaron por las políticas de crédito del FHA. El otro 40% indicó que los clientes si fueron aprobados por FHA, pero no formalizaron el nuevo crédito con el banco, y el 20% indicó que se debe a que el valor de la garantía no alcanza a cubrir el valor de la deuda y no tienen los recursos para pagar los gastos de cierre que conlleva la operación de reestructura.

Pregunta No. 8

¿Conoce el proceso de reestructuración de la deuda?

Gráfica No. 33

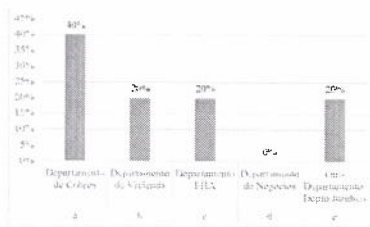


El 100% de los encuestados indicó que sí conoce el proceso de reestructuración de la deuda.

Pregunta No. 9

¿Qué área tiene bajo su responsabilidad el trámite de reestructuración de la deuda?

Gráfica No. 34

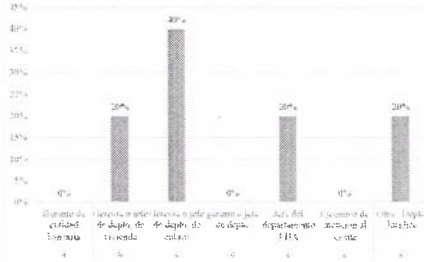


El 40% de los encuestados indicó que el Departamento de Cobros tiene bajo su responsabilidad el trámite de reestructuración. El 20% indica que el Departamento FHA es el responsable, otro 20% respondió que es el Departamento de Vivienda y el otro 20% indicó que es responsabilidad de otro departamento, como el Departamento Jurídico.

Pregunta No. 10

¿Quién toma la decisión de renegociar los créditos FHA que están en mora?

Gráfica No. 35

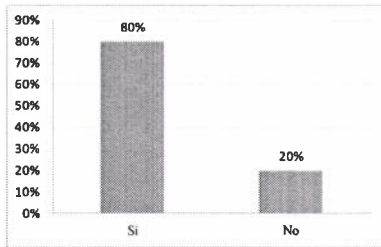


El 40% de los encuestados indicó que quien toma la decisión de renegociar los créditos FHA con mora es el gerente o jefe de cobros. Un 20% respondió que la decisión la toma el Jefe del Departamento FHA, otro 20% indicó que es el gerente o jefe del departamento de vivienda, y el 20% restante que lo decide el departamento jurídico.

Pregunta No. 11

¿Ha tenido capacitación por parte del FHA, sobre el trámite de reestructuración de la deuda?

Gráfica No. 36

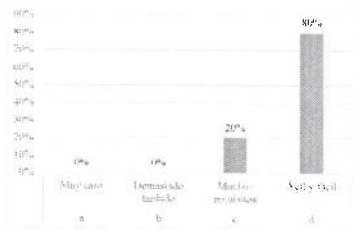


El 80% indicó que sí ha tenido capacitación sobre el tema y el 20% indicó que no.

Pregunta No. 12

¿Cómo es el trámite de reestructuración?

Gráfica No. 37



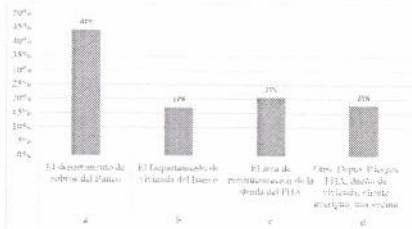
El 80% de los encuestados indicó que el trámite de reestructuración es ágil y fácil, mientras que el 20% indicó que solicitan muchos requisitos.

Cuestionario a Clientes que ya reestructuraron su crédito

Pregunta No. 1

¿Quién le informó acerca de la opción de reestructuración de la deuda?

Gráfica No. 38

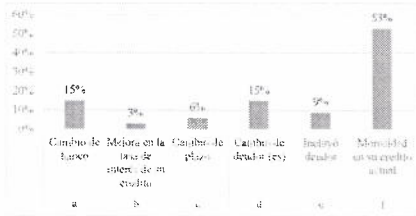


El 44% de los encuestados indicó que quien les informó fue el departamento de cobros del banco, el 21% indicó que fue el área de reestructuración de la deuda del FHA, el 18% dijo que se enteraron de diversas forma: a través del Depto. de Riesgos del FHA, el dueño de la vivienda, en el caso de cambios de deudor y un vecino le contó, y el 17% dijo que el Departamento de Vivienda del banco les informó.

Pregunta No. 2

¿Por qué razón reestructuró su crédito FHA de vivienda?

Gráfica No. 39

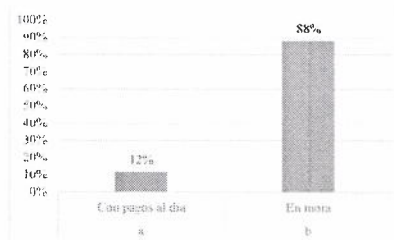


El 53% de los encuestados indicó que reestructuró su crédito por morosidad, el 15% por cambio de banco, un 15% solicitó el cambio de deudor, es decir cedió los derechos a otra persona, el 9% incluyó a otro deudor en la operación, el 6% cambió de plazo y el 3% obtuvo una mejora en la tasa de interés de su crédito.

Pregunta No. 3

¿Cuál fue el estado de su crédito al momento de solicitar la reestructura?

Gráfica No. 40

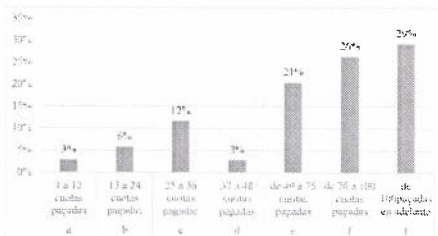


El 88% de los encuestados indicaron que sus créditos estaban en mora al momento de solicitar la reestructura, mientras que el 12% estaba al día en sus pagos.

Pregunta No. 4

¿Cuántas cuotas ha pagado de su crédito actual de vivienda?

Gráfica No. 41

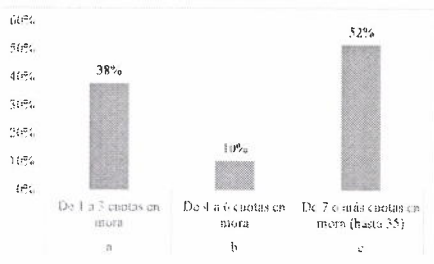


El 29% de los encuestados indicó que han pagado más de 100 cuotas de su vivienda, el 26%, de 76 a 100 cuotas, el 21% de 49 a 75 cuotas, el 12% de 25 a 36 cuotas, el 6% de 13 a 24 cuotas, el 3% de 37 a 48 cuotas y el 3% restante, de 1 a 12 cuotas.

Pregunta No. 5

¿Con cuántas cuotas en mora solicitó la reestructuración de su crédito de vivienda?

Gráfica No. 42

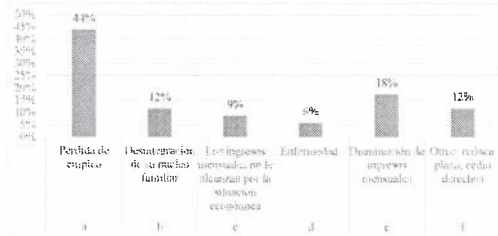


De los casos que reportaron mora al realizar la reestructuración de su crédito de vivienda, el 52% de los encuestados tenía de 7 o más cuotas en mora, el 38% de 1 a 3 cuotas en mora y el 10% de 4 a 6 cuotas en mora.

Pregunta No. 6

¿Indique cuál fue la razón de la mora de su crédito?

Gráfica No. 43

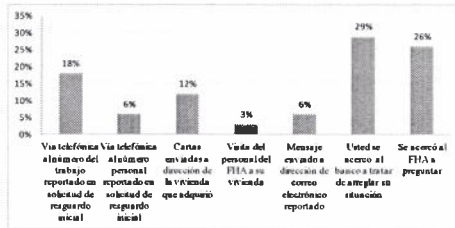


El 44% de los encuestados indicó que la razón de la mora en su crédito se debió a pérdida de empleo, el 18% a disminución de ingresos mensuales, 12% a desintegración de su núcleo familiar, el otro 12% cedió los derechos y redujeron el plazo, el 9% indicó que los ingresos mensuales no le alcanzan por la situación económica del país y el 6% respondió que fue por enfermedad que cayó en mora.

Pregunta No. 7

¿Por qué medio se enteró del beneficio de la reestructura de la deuda?

Gráfica No. 44

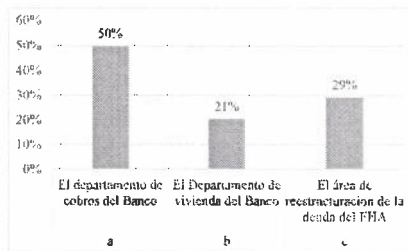


El 29% de los encuestados informó que se enteró del beneficio acercándose al banco a tratar de arreglar su situación, mientras que el 26% se acercó al FHA a preguntar, el 18% con la opción a del cuestionario, el 12% con la opción c, el 6% con la opción b, el otro 6% con la opción e y un 3% con la opción d.

Pregunta No. 8

¿Quién le asesoró en cuanto a los requisitos a presentar para una reestructuración de deuda?

Gráfica No. 45

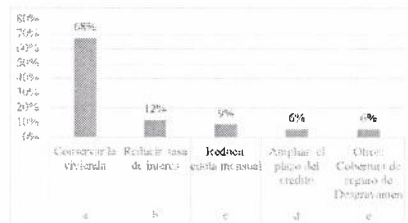


El 50% de los encuestados indicó que quien le asesoró fue el departamento de cobros del Banco, el 29% indicó que fue el área de reestructuración de la deuda del FHA, y el 21% indicó que fue el Departamento de vivienda del Banco.

Pregunta No. 9

¿Qué beneficio obtuvo con la reestructuración de su deuda?

Gráfica No. 46

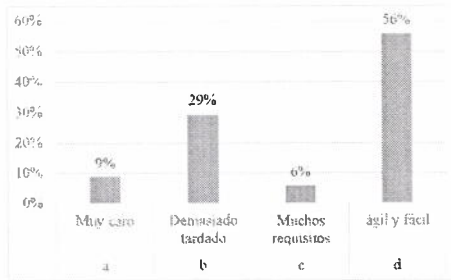


El 68% de los encuestados indicaron que el beneficio que obtuvieron con la reestructuración de la deuda fue la conservación de su vivienda, el 12% obtuvo una reducción en la tasa de interés de su crédito, el 9% redujo su cuota mensual, el 6% amplió el plazo del crédito y el otro 6% obtuvo cobertura de seguro de Desgravamen.

Pregunta No. 10

¿Cómo es el trámite de reestructuración?

Gráfica No. 47

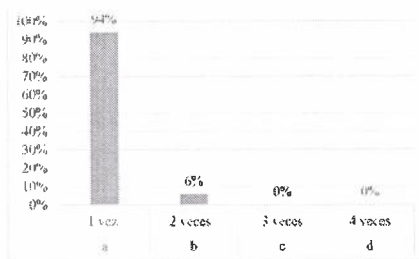


El 56% de los encuestados indicaron que el trámite es ágil y fácil, el 29% dijeron que es demasiado tardado, el 9% muy caro, y el 6% que se solicitan muchos requisitos.

Pregunta No. 11

¿Cuántas veces ha reestructurado su crédito?

Gráfica No. 48

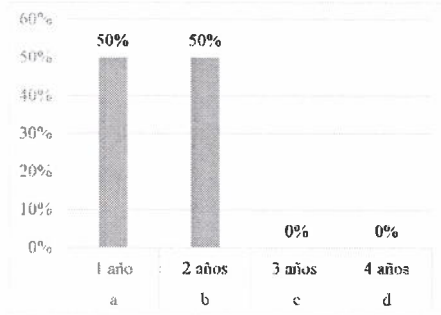


El 94% de los encuestados indicaron que han reestructurado una vez, el 6% indicó que ha reestructurado su crédito 2 veces.

Pregunta No. 12

¿Si ha reestructurado más de 1 vez, qué tiempo transcurrió entre una reestructura y otra?

Gráfica No. 49

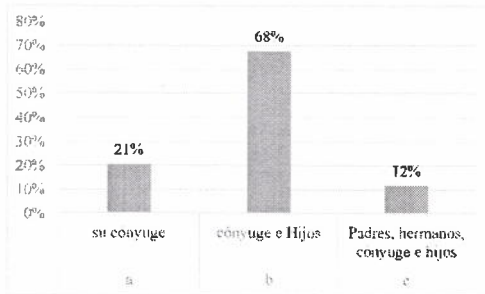


De los encuestados que reestructuraron más de una vez, el 50% indicó que han reestructurado luego de un año de haber realizado la reestructura previa, y el 50% dijeron que reestructuraron a los dos años de haber obtenido la última reestructura.

Pregunta No. 13

¿De quién es usted económicamente responsable?

Gráfica No. 50

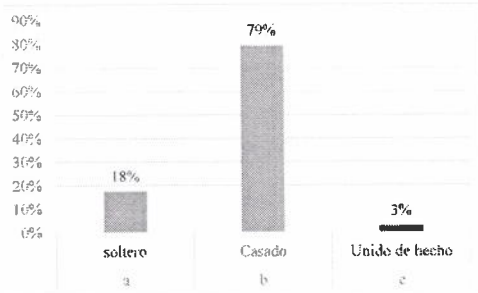


El 68% de los encuestados indicó que es económicamente responsable de su cónyuge e hijos, el 21% de su cónyuge, y el 12% de sus padres, hermanos, cónyuge e hijos.

Pregunta No. 14

¿Cuál es su estado civil?

Gráfica No. 51



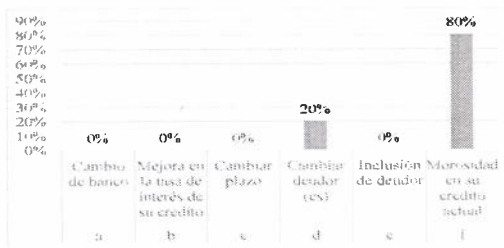
El estado civil del 79% de los encuestados es casado, el 18% es soltero y el 3% es unido de hecho.

Cuestionario a Clientes en proceso de reestructuración

Pregunta No. 1

¿Cuál es la razón de la reestructuración de su crédito FHA de vivienda?

Gráfica No. 52

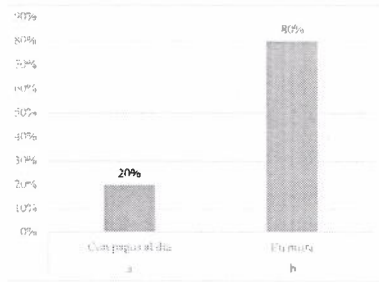


El 80% de los encuestados indicaron que la razón de la reestructuración de su crédito de vivienda fue la morosidad en su crédito actual, mientras que el 20% indicó que usó esta figura para cambiar el deudor, es decir, vendió la vivienda a otra persona.

Pregunta No. 2

¿Cuál fue el estado de su crédito al momento de solicitar la reestructura?

Gráfica No. 53

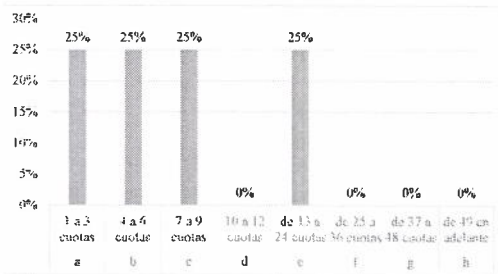


El 80% de los encuestados indicó que su crédito estaba en mora al momento de solicitar la reestructura de su crédito, mientras que el 20% indicó que tenía sus pagos al día.

Pregunta No. 3

¿Si presenta morosidad en su crédito actual, cuántas cuotas tiene pendientes de pago?

Gráfica No. 54

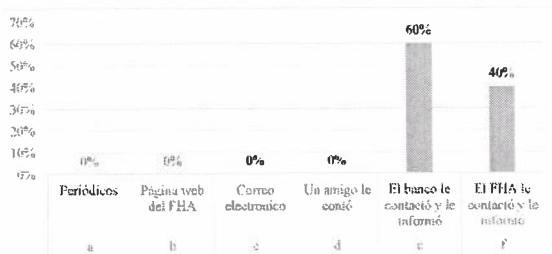


De los casos que presentaron mora, el 25% de los encuestados indicó tener de 1 a 3 cuotas en moras, el 25% de 4 a 6 cuotas en mora, el 25% indicó tener de 7 a 9 cuotas en mora y el otro 25% indicó tener de 13 a 24 cuotas en mora.

Pregunta No. 4

¿Cómo se enteró del beneficio de reestructuración?

Gráfica No. 55

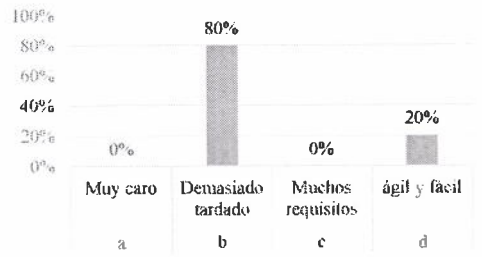


El 60% de los encuestados indicó que el banco le contactó y le informó del beneficio, mientras que el 40% indicó que el FHA le contactó y le informó.

Pregunta No. 5

¿Cómo es el trámite de reestructuración?

Gráfica No. 56

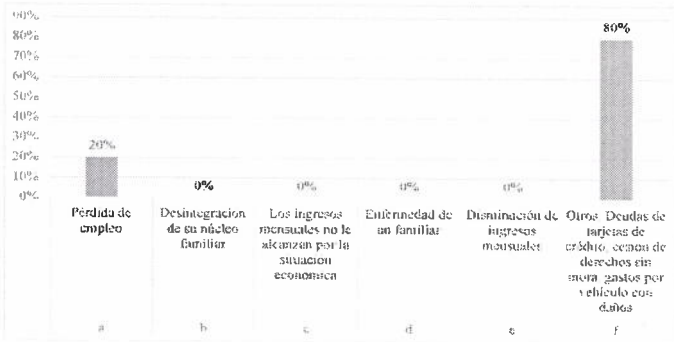


El 80% de los encuestados indicó que el trámite es demasiado tardado y el 20% dijo que el trámite es ágil y fácil.

Pregunta No. 6

¿Por qué razón cayó en mora su crédito de vivienda FHA?

Gráfica No. 57

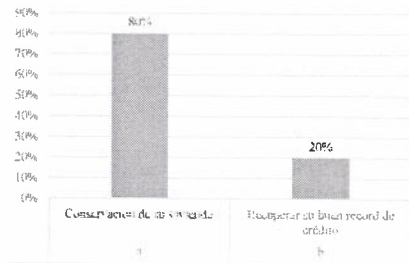


El 80% de los encuestados indicaron que cayeron en mora debido a otros factores, tales como: deudas de tarjetas de crédito, gastos por daños a vehículo de su propiedad y cesión de derechos del inmueble sin mora y el 20% indicaron que fue por pérdida de empleo.

Pregunta No. 7

¿Qué lo motivó a reestructurar su crédito?

Gráfica No. 58

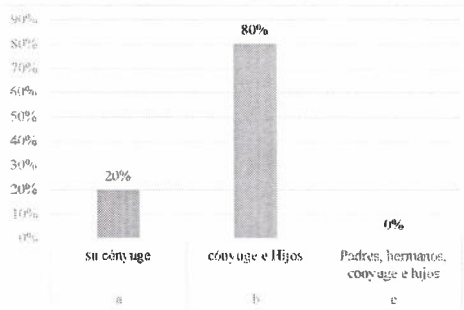


El 80% de los encuestados indicaron que el motivo de la reestructura fue la conservación de su vivienda, mientras que el 20% indicó que lo hicieron para recuperar su buen récord de crédito.

Pregunta No. 8

¿De quién es usted económicamente responsable?

Gráfica No. 59

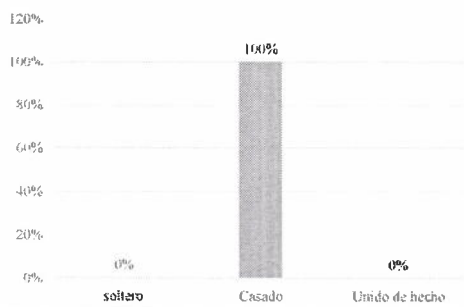


El 80% de los encuestados son económicamente responsables por cónyuge e hijos, y el 20% es responsable de su cónyuge.

Pregunta No. 9

¿Cuál es su estado civil?

Gráfica No. 60



El 100% de los encuestados tienen estado civil, casado.

Capítulo 5

5.1. Análisis e interpretación de Resultados

Resultados desde la perspectiva de los expertos internos y externos

Los cuestionarios a los cuales respondieron los expertos internos y externos brindaron información respecto de la forma como perciben el proceso de reestructuración y la forma en la que se lleva a cabo dicho proceso. Con la investigación se estableció que el FHA y las entidades financieras, brindan la oportunidad de realizar la reestructuración de créditos asegurados por FHA a aquellas personas que se encuentran en mora, lo cual coincide con lo expresado en el marco teórico relacionado con la Reestructuración de créditos en Latinoamérica, pues se trata de una práctica que está cobrando auge en el medio financiero dadas las circunstancias económicas de los países.

Los expertos internos y externos entrevistados indicaron si conocen el proceso de reestructuración de la deuda, según gráficas No. 16 y 33. El 80% de los expertos externos dijo que si ha tenido capacitación sobre el tema y el 20% indicó que no, según la gráfica No. 36. Los expertos internos indicaron que si se tienen definidas con las entidades aprobadas las atribuciones de cada uno de los entes para este proceso, gráfica No. 17. Sin embargo, no todas las entidades financieras o bancos han tenido capacitación sobre el tema de reestructuración de la deuda, al parecer han tenido únicamente acercamientos informales con el área de reestructura para tratar de obtener información sobre el proceso y no poseen documentos de apoyo a la labor de reestructuración adicionales a la normativa.

A la fecha los esfuerzos de los expertos internos del FHA por contactar al cliente los enfocan en aquellos que tienen de 3 a 6 meses de mora, gráfica No. 9, lo cual contrasta con lo indicado en el marco teórico, en cuanto a las condiciones bajo las cuales pueden aprobarse los reclamos de seguro de hipoteca. Las entidades financieras deben cumplir con los requerimientos de la ley del FHA, para solicitar el pago de un reclamo de seguro de hipoteca y algunos de estos requerimientos le son aplicados a las solicitudes de reestructuración de la deuda, toda vez que para atender una

solicitud de este tipo, el FHA debe hacer una evaluación sobre si puede ser o no un reclamo de seguro procedente. Si es improcedente, entonces no aplica la reestructuración de la deuda.

El principal canal de comunicación que utilizan los expertos internos para contactar al cliente moroso, es el envío de cartas a la dirección de la vivienda que adquirió, lo cual se puede apreciar en la gráfica No. 10, mientras que el principal canal de comunicación que utilizan los expertos externos para este mismo fin, es la llamada telefónica al número del trabajo reportado en su solicitud de resguardo inicial, según la gráfica No. 26. La gráfica No. 27, brinda información porcentual, por banco, sobre el método que utiliza cada banco para contactar al cliente, lo cual coincide parcialmente con los métodos utilizados por los expertos internos.

La mayoría de los expertos internos indican que la razón principal por la cual no se reestructura un mayor número de casos se debe a “otros factores”: deudor sin hábito de pago, incapacidad económica para calificar a un nuevo crédito y deudores que migran al extranjero, y la minoría indicó que el deudor se entera de la reestructuración, pero no muestra interés en resolver su situación de crédito, según la gráfica No. 13. Los expertos externos opinan que son los mismos factores indicados por los expertos internos, con la diferencia que un pequeño grupo de ellos indican que es debido a “otros factores”, tales como la reestructuración de créditos muy nuevos por lo que el valor de la garantía no alcanza a cubrir el nuevo monto del financiamiento, y los deudores no cuentan con recursos monetarios para pagar los gastos de cierre de la operación.

El desinterés del cliente por arreglar su situación financiera podría deberse a falta de cultura de pago o falta de compromiso para honrar las deudas adquiridas, no importándole su récord crediticio, aunque habría que determinar si el cliente fue bien informado cuando lo contactaron, respecto de cómo puede rescatar su vivienda y su buen récord crediticio. Cuando se intenta hacer una reestructura de un crédito concedido recientemente puede que el valor del inmueble no sea suficiente para cubrir el nuevo monto solicitado por el cliente, especialmente cuando se tienen recargos por morosidad.

En el caso de operaciones con FHA, el monto a reestructurarse no debe exceder del 95% del valor de la garantía o inmueble, en el tema la Reestructuración de créditos en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala, literal f) del marco teórico, se establece que el valor de la garantía debe cubrir el monto de la reestructuración de la deuda, asimismo, en el ejemplo brindado de México, se recomienda que la deuda sea menor al valor de la casa en garantía.

Por otro lado, lo reflejado en la gráfica No. 13, difiere de las condiciones que debe tener una persona deudora de un crédito para tener acceso a una reestructura, según lo indicado en el marco teórico en Reestructuración de créditos en Latinoamérica. Pues en ningún momento se le brinda la oportunidad de reestructurar si no tiene capacidad económica, es decir en el caso que nos ocupa, los deudores deben demostrar que tienen la suficiente capacidad de pago para solicitar una reestructura.

El 100% de los expertos internos opinan que la razón principal de la morosidad en la cartera de seguros vigentes del FHA, gráfica No. 14, es la situación económica del país (desempleo, inflación), lo cual contrasta con lo indicado en el marco teórico respecto del riesgo de crédito y el comportamiento de la cartera hipotecaria en Guatemala, en lo que se refiere a factores que inciden directamente en la morosidad de los créditos.

Los expertos externos en un 35%, según gráfica No. 30, coinciden en que la morosidad se debe principalmente a la situación económica del país (desempleo, inflación, etc.). Contemplando otros factores de incidencia tales como la desintegración familiar, las enfermedades de los deudores, los incrementos constantes en las tasas de interés de los créditos asegurados y la cobranza inadecuada. La gráfica 31 brinda información sobre este aspecto. Cuando las familias pierden su vivienda debido a que la reestructura ha sido denegada, algunas veces pasan a formar parte de los hogares sin vivienda, pasando a formar parte de aquellas que se incluyen en el Déficit Habitacional en Guatemala.

La mayoría de los expertos internos indicó que la razón por la cual no se concluyó con el trámite de algunas reestructuraciones, es porque los solicitantes fueron aprobados por FHA, pero no

formalizaron el nuevo crédito con el banco, mientras que la minoría es de la opinión que los solicitantes no calificaron por las políticas de crédito vigentes en el FHA, gráfica No. 15. Mientras tanto los expertos externos opinan, según gráfica No. 32, que se debe a que los solicitantes no calificaron por las políticas de crédito de FHA o no continuaron con el trámite pese a ser aprobado por FHA, un 20% indicó que el valor de la garantía no cubría el valor de la deuda acompañado de la falta de recursos monetarios para la formalización de la nueva operación.

Los expertos externos indicaron que la mayoría de las reestructuras presentadas no fueron aprobadas por la política de créditos establecida por FHA, además comentaron que no deberían ser analizadas, sin embargo, en el marco teórico se indicó que las reestructuras se deben calificar bajo las políticas de crédito vigentes indicados en el tema de Reestructuración de créditos en el sistema de hipotecas aseguradas en Guatemala por FHA. Adicionalmente las solicitudes de crédito deben ser calificadas bajo normas específicas, no obstante dichas normas podrían no adecuarse a los clientes con mora que reestructuran sus créditos.

En algunos países de Latinoamérica, las personas que reestructuran sus créditos son calificadas con medidas mucho menos exigentes que aquellas que solicitan créditos nuevos, toda vez que los clientes están en una situación económica sumamente crítica, sin embargo, hay riesgos inherentes a este tipo de operaciones, por tratarse de personas con cierto antecedente de mora. Existe la necesidad de determinar las razones por las cuales los clientes no concluyeron con el trámite pese haber sido aprobados por la política de crédito del FHA.

Según la gráfica No. 20, las entidades financieras o bancos utilizan las dos modalidades de recuperación de la inversión: el cobro del seguro de hipoteca y reestructuración de la deuda, lo cual coincide con lo expresado en el marco teórico, pues aunque en sus carteras sin seguro de FHA es poco utilizada, es una modalidad de adoptar con mayor facilidad. La gráfica 21 muestra que es más utilizada (hasta en un 78%) la opción de reclamo del seguro de hipoteca y solo un 22% la opción de reestructuración de la deuda. La gráfica 22, brinda información de cómo recupera la inversión cada entidad financiera o banco.

Todas las entidades financieras utilizan el cobro interno y un 60% de ellas, además utiliza el cobro externo según gráfica No. 23. Cobro externo es aquel en el cual la entidad financiera contrata agencias externas para realizar la labor de cobro, en cuyo caso no se conoce con exactitud si el agente de cobro ofrece o no el servicio de reestructura, por otro lado, se desconoce si realizan o no un recargo adicional al cliente en su cuota mensual. Bajo la modalidad FHA, según el marco teórico, el cobro por mora es de hasta el 2% de la cuota mensual de capital e intereses por cada mes o fracción. En promedio el 82% de los créditos en mora se cobran por medio de cobro interno y el 18% vía cobro externo, gráfica No. 24. La gráfica No. 25, brinda una mejor apreciación del tipo de cobro que utiliza cada entidad financiera o banco.

Se evidenció que en las entidades financieras no hay uniformidad respecto del área que tiene a su cargo el trámite de la reestructuración y/o tome la decisión de aceptar una reestructura, según gráficas Nos. 34 y 35, el Departamento de Cobros del banco, con un 40%, es quien maneja la responsabilidad y toma la decisión de reestructurar un crédito en un banco. Un 20% lo hacen otras áreas como el departamento FHA, otro 20% lo hace el Departamento de Vivienda y el 20% restante, el Departamento Jurídico. Cada entidad financiera acomoda esta actividad al área que más le conviene, toda vez que las estructuras organizacionales de los bancos son diferentes.

Resultados desde la perspectiva de los clientes

El cuestionario utilizado para conocer la percepción de los clientes con respecto al proceso actual, se incluyen los clientes que ya reestructuraron su crédito y aquellos que están en proceso de reestructuración, muestra lo siguiente:

De acuerdo con el testimonio de los clientes encuestados, la razón principal de la reestructuración de su crédito inicial es la morosidad, según la gráfica No. 39, le sigue la obtención de mejoras en las condiciones de su crédito vigente (cambio de banco, plazo o tasa mejora en la tasa de interés, inclusión de otro deudor), mientras que un 15% lo hizo por sustitución o cambio de deudores, sin que, se haya incurrido en mora en el crédito vigente. Esto coincide con lo indicado por los clientes

en proceso de reestructuración, gráfica No. 52, la mayoría indicó que la razón de la reestructuración de su crédito de vivienda fue la morosidad en su crédito actual.

De los créditos que ya se reestructuraron, según gráfica No. 40, el 88% estaba en mora y el 12% estaba al día. Mientras que los clientes cuyas deudas están en proceso de reestructuración, gráfica No. 53, el 80% de los créditos están en mora, con diferentes rangos de cuotas, gráfica No. 54, y el 20% tienen los pagos al día.

Según la información recabada, se están reestructurando créditos que no precisamente están en mora, esto obedece a que utilizan la reestructuración para sustituir o cambiar deudores, situación que se incluye en la normativa del FHA indicada en el marco teórico. El documento que contiene las condiciones bajo las cuales se aceptan las reestructuras, señala que es para créditos asegurados en mora, y en este último caso esa condición no se cumple, sin embargo, hay indicios de que a nivel latinoamericano, hay países que realizan reestructuras, sin necesidad de que el deudor esté en mora en sus créditos.

De los clientes cuyas deudas fueron reestructuradas, una tercera parte había pagado más de 100 cuotas a su crédito inicial de vivienda, lo que equivale a más de 8 años de experiencia en el pago mensual, gráfica No. 41. En conjunto se puede decir que el 76% de los encuestados habían efectuado pagos al banco por concepto de su crédito de vivienda por un mínimo de 4 años y un máximo de 14, lo cual indica que por su experiencia crediticia, son reestructuras con alta probabilidad de no incurrir en mora dado el apego que le tienen a la vivienda objeto de la hipoteca, eso sin contar con el valor de la inversión que han realizado en el pago de la vivienda. Los reclamos de seguros regularmente se dan en los primeros 5 años de la vida del crédito.

Entre los beneficios que obtuvieron los clientes con la reestructuración, según la gráfica No. 46, está la conservación de la vivienda. En conjunto un 27% obtuvo mejores condiciones financieras (tasa de interés, plazo y cuota), mientras que un 6% reestructuró para obtener el beneficio del seguro de desgravamen que ofrece el FHA, el cual incluye indemnización por desempleo, invalidez temporal o permanente y fallecimiento del deudor hipotecario. Esto en cierta forma desvirtúa el

sentido de la reestructuración, misma que fue implementada para ayudar a aquellas familias que atraviesan por problemas económicos a rescatar y conservar su vivienda, tal como se anotó en antecedentes.

Según la gráfica No. 48, más del 90% de los clientes encuestados han reestructurado su crédito una sola vez, y el resto ha reestructurado 2 veces. Quienes reestructuraron más de 1 vez, gráfica No. 49, indicaron que lo hicieron en lapsos relativamente cortos luego de haber obtenido la última reestructura, entre 1 y dos años. El normativo del FHA no establece un límite de reestructuras, ni tiempo para realizarlas.

En el caso colombiano de acuerdo con la ley 546/99 artículo 20, para la reestructuración del crédito, es importante verificar el número de veces que el crédito ha sido reestructurado y la clase de reestructuración efectuada, pues en la medida en que entre más reestructuraciones haya tenido un crédito, mayor puede ser el riesgo de no pago del mismo o incumplimiento del deudor. Asimismo, la Ley 1564 de Insolvencia Económica en Colombia, ofrece la alternativa de reestructurar cada 5 años, con ciertas condiciones.

En el caso de clientes con créditos en proceso de reestructuración, gráfica 58, lo que motivo a la mayoría de los clientes a realizar la reestructura fue la conservación de la vivienda, un pequeño grupo lo hizo para recuperar su buen récord crediticio. Muchos hacen lo posible por conservar la vivienda, para no ser parte de las estadísticas del déficit habitacional y para no perder la oportunidad de adquirir otro crédito más adelante, cuando sus condiciones económicas lo permitan.

Las cargas familiares de los encuestados, gráficas Nos. 50 y 59, en su mayoría son cónyuge e hijos, y según las gráficas Nos. 51 y 60, la mayoría de los clientes que reestructuran son casados, eso refleja una vez más que el FHA califica en su mayoría núcleos familiares, previamente determinados.

Resultados desde una perspectiva mixta: expertos versus clientes

Las gráficas No. 8 y 11, indican que los expertos internos del FHA están conscientes que debe ser el FHA quien debería de **contactar** al cliente para ofrecerle el servicio, y que el área de Reestructura de la Deuda es quien **asesora** a los clientes interesados en reestructurar. La gráfica No. 28 refleja que los expertos externos indicaron que es personal de distintos departamentos del banco quien **asesora** a los clientes, en ningún caso se menciona al área de reestructuración de la deuda del FHA.

Esto coincide con lo que indicaron los clientes, el 61% en conjunto, dijeron que fueron **contactados** por personal del banco, según gráfica No. 38. Mientras el FHA contactó solamente a un 21% y el 18% restante se enteró por otros medios. Y en cuanto a la **asesoría**, la mayoría indicó que fue en el banco donde le brindaron con detalle los requisitos a presentar aunque en diferentes departamentos. Mientras que el 29% indicó que el área de reestructuración de la deuda del FHA, le había asesorado, gráfica No. 45. En la gráfica No. 12, en la cual los expertos internos expresan su opinión sobre quién debería de asesorar al cliente, el 67% respondió que debería ser personal del banco.

Adicionalmente, según la gráfica No. 55, el 60 % de los clientes encuestados fueron contactados por el banco, mientras que el FHA contactó el 40%. En este caso, existe la necesidad de definir quién es el responsable de contactar y asesorar al cliente, pues hay duplicidad de esfuerzos por parte de las entidades involucradas, sin embargo, la asesoría al cliente está incluida en el proceso que realiza el área de reestructuración de la deuda del FHA, según los antecedentes de la empresa.

En el tema del medio por el cual se enteró el cliente de la opción de reestructura, según gráfica No. 44, el 29 % de los clientes encuestados se acercaron al banco a tratar de arreglar su situación financiera, y un 26% se acercó al FHA a preguntar. En conjunto, un 55% de los clientes encuestados tomó la iniciativa de tratar de arreglar la situación de su crédito en mora, sin que hubiera intervención del FHA, ni del banco. Lo que evidencia que los esfuerzos de los expertos

externos y especialmente de los internos no han sido suficientes para contactar a todos aquellos que están en mora para lograr un mayor tráfico de interesados en solventar su situación de crédito.

De los clientes con créditos ya reestructurados que presentaron morosidad, al momento de solicitar la reestructura, gráfica No. 43, el 44% indicó que se debió a pérdida de empleo, seguido de la disminución de ingresos y los ingresos mensuales no le alcanzan por la situación económica. En total el 71% de los créditos cayeron en mora por la situación económica del país. Mientras que en los créditos de los clientes en proceso de reestructura, gráfica No. 57, la mora se debió en un 80% a “otros factores”, como deudas por tarjetas de crédito, gastos por vehículos con daños. Tan solo un 20% indicó que se debió a la pérdida de empleo.

Lo indicado en el párrafo anterior, confirma que las personas que reestructuran han sido vulnerables a las condiciones macroeconómicas (inflación y desempleo) del país indicados en el marco teórico y está acorde a la percepción que tienen los expertos internos y externos. Otros factores que afectan las carteras crediticias son la desintegración de los núcleos familiares y la enfermedad del o los deudores hipotecarios, que sumados representan el 18%, mientras que el 12% restante manifestó que redujo el plazo o cedió derechos y cayó en mora para poder reestructurar.

La desintegración de los núcleos familiares afecta enormemente este tipo de operaciones, toda vez que, según el marco teórico, el FHA califica a los núcleos familiares para el otorgamiento de resguardos de asegurabilidad.

Por otro lado, según la gráfica No. 42, el 52% de los clientes ya reestructurados indicaron que solicitaron la reestructura de su crédito inicial con 7 o más cuotas en mora (hasta 35), mientras que el 38%, tenía de 1 a 3 cuotas en mora, y solamente el 10% tenía de 4 a 6 cuotas en mora, además los clientes en proceso de reestructuración cuyos créditos estaban atrasados en su pago, tenían mora con diferentes rangos de cuotas según la gráfica No. 54. Tal situación no coincide con lo indicado por los expertos internos, quienes manifestaron que sus esfuerzos los enfocan en aquellos clientes que tienen de 4 a 6 cuotas en mora.

El trámite de reestructura es ágil y fácil, según lo indicado por la mayoría de expertos externos y clientes ya reestructurados, gráficas Nos. 37 y 47. De los expertos externos el 20% dijo que se piden muchos requisitos por parte del FHA, y siempre de los clientes ya reestructurados, el 29% indicó que es demasiado tardado, mientras el 9% dijo que era muy caro y el 6% que deben presentarse muchos requisitos. La mayoría de los clientes que argumentaron que se solicitan muchos requisitos corresponden a casos en donde se sustituyó a los deudores nuevos. Los requisitos exigidos corresponden a los indicados en la normativa del FHA. El ejemplo de la ley 546/99 en Colombia brinda algunos argumentos para buscar la viabilidad del crédito.

La percepción del 80% de los clientes en proceso de reestructuración, grafica No. 56, es que el trámite de reestructuración es **demasiado tardado**, mientras que el 20% opino que es ágil y fácil, Con relación al tiempo de procesamiento en el FHA, en condiciones normales la respuesta de un expediente no debe exceder de 10 días hábiles, sin embargo, los encuestados manifestaron haber esperado respuesta hasta por 6 meses. En tiempo de proceso en el FHA puede exceder de los diez días hábiles, cuando se presenta incompleto y se genera una suspensión en el proceso. Se pudo determinar en algunos casos que la papelería fue elaborada 6 meses antes de haber sido ingresada al FHA, lo que evidencia que en alguna parte del proceso, fuera de FHA, la papelería es acumulada.

Resultados desde una perspectiva organizacional

Algo muy importante es que de los expertos internos encuestados difieren respecto de la categoría que le corresponde al área de Reestructuración de la deuda, gráfica No 18, ya que el 67% indicó que es un departamento, sin embargo, el 33% indicó que le corresponde otra categoría. Un encuestado indicó que podría ser una sección, en los antecedentes de la institución objeto de estudio se consignó el organigrama respectivo y hay discrepancia entre la forma que se presenta el área de reestructuración de la deuda y la forma como la perciben las personas que laboran en el área.

Por otro lado, el 100% de los encuestados manifestó que el recurso humano asignado a la fecha al área de reestructuración es suficiente para la realización de las actividades, según gráfica No. 19.

Conclusiones

El presente trabajo de investigación se realizó buscando determinar la razón por la cual no se han incrementado sustancialmente los casos de reestructuración de la deuda en el Sistema FHA, por lo que luego de analizar la información recopilada mediante los instrumentos de medición, se concluye lo siguiente:

1. En el sistema se tiene conocimiento razonable sobre el proceso de reestructuración de la deuda. Sin embargo debido a que en la actualidad en el sistema bancario no se tiene cultura de reestructurar créditos, se tiende a no darle la importancia necesaria a este tema. La investigación reflejó que en algunas entidades financieras, el programa de reestructuración de la deuda está asignado a un área de conveniencia de la entidad financiera (vivienda, cobros, departamento jurídico), la cual tiene asignadas otras atribuciones, por lo que no se dedica tiempo completo a la labor de reestructuración de créditos, lo que le resta eficacia al programa. Eso sin contar que cada entidad financiera tiene su propia estructura organizacional, por lo que no hay uniformidad en cuanto al área que atiende los casos con seguro FHA.
2. Existe discrepancia entre el segmento objetivo de casos con mora hacia el cual se dirigen los esfuerzos de área de reestructuración de la deuda del FHA, y los resultados de la investigación, en otras palabras, existe la posibilidad que no se esté atendiendo al segmento que podría necesitar o hacer uso de la reestructuración de créditos en mora. En la investigación se determinó que quienes más reestructuran son aquellos deudores que han pagado su casa por 4 años o hasta 14 años y que en su mayoría han tenido mora de 7 cuotas o más. Asimismo, el principal canal de comunicación que se utiliza por parte del FHA para contactar al cliente moroso podría no ser el más adecuado. El canal utilizado por los expertos externos, es más eficiente para localizar y contactar al cliente. En la mayoría de los casos reestructurados a la fecha, los clientes toman la iniciativa de acudir al banco o al FHA para tratar de arreglar su situación.

3. Factores como no tener hábito de pago, incapacidad económica para calificar a un nuevo crédito, ausencia de deudores por migración al extranjero, el valor de la garantía no alcanza a cubrir el monto de una reestructura y la falta de recursos monetarios para el pago de los gastos de cierre o formalización de la operación, acompañado de un marcado desinterés por parte de algunos deudores hipotecarios, para solventar su situación de crédito, son razones por las cuales no se reestructura un mayor número de casos. Además las entidades financieras o bancos utilizan en un mayor porcentaje el cobro del seguro de hipoteca para la recuperación de su inversión porque no existe cultura de renegociación de las deudas, las entidades financieras dudan ofrecer una segunda oportunidad a los clientes.
4. La razón de la reestructuración de la mayoría de solicitudes presentadas se debió a la morosidad, y ésta a su vez, se originó a causa de la situación económica del país, factores como el desempleo y la inflación hacen que el pago de la vivienda sea cada vez más difícil por parte del núcleo familiar. También otros factores, como la desintegración familiar, las enfermedades de los deudores, los incrementos constantes en las tasas de interés de los créditos asegurados, tienen incidencia en la morosidad.
5. Las dos principales razones, por las que no se concluye el trámite de algunas solicitudes de reestructuración son: a) no obstante los solicitantes fueron aprobados por FHA, no formalizaron el nuevo crédito con el banco, pudiendo ser por la falta de recursos monetarios para la formalización de la nueva operación y b) Algunos clientes no calificaron por las políticas de crédito de FHA que se utilizan a la fecha. La reestructuración es una herramienta poca utilizada en el medio financiero guatemalteco, sin embargo, a nivel latinoamericano, está cobrando auge para sacar de apuros a muchos deudores que corren el riesgo de no poder pagar sus deudas y es por ello que no deja de ser una herramienta atractiva para el FHA, para reducir el pago de los reclamos de seguro de hipoteca.

6. El modelo de reestructura de la deuda no es exclusivo para casos en mora, pues también se está utilizando para reestructurar créditos que están al día, esto obedece a que lo usan para sustituir o cambiar deudores, o bien únicamente para obtener el beneficio del seguro de desgravamen que ofrece el FHA, el cual incluye indemnización por desempleo, invalidez temporal o permanente y fallecimiento del deudor hipotecario, lo que en cierta forma desvirtúa el sentido de la reestructuración, ya que esta se implementó para ayudar a aquellas familias que atraviesan por problemas económicos a rescatar y conservar su vivienda. Por otro lado, se han reestructurado créditos más de una vez en lapsos de tiempo relativamente cortos, luego de haber obtenido la última reestructura, entre 1 y dos años. El normativo del FHA no establece un límite de reestructuras, ni tiempo para realizarlas.
7. El trámite de reestructura, es percibido por la mayoría como un proceso ágil y fácil, la minoría opina que es demasiado tardado, caro y se piden muchos requisitos. Con relación al tiempo de procesamiento en el FHA, en condiciones normales la respuesta de un expediente no debe exceder de 10 días hábiles, sin embargo, los encuestados manifestaron haber esperado respuesta hasta por 6 meses. Hubo casos en los que la papelería fue elaborada 6 meses antes de haber sido ingresada al FHA, lo que evidencia que en alguna parte del proceso, fuera de FHA, la papelería se acumula.
8. Existe una falla en cuanto a la estructura organizacional del FHA, pues en el organigrama del FHA el área de reestructura de la deuda está creada al nivel de la Auditoría Interna, siendo más una asesoría que un área operativa. Por otro lado el personal que labora en él, indica que no tiene clara la categoría organizacional que le corresponde a su área, algunos le llaman departamento, otros dijeron que podría ser una sección, lo cual limita las actividades y alcances de las funciones del área, por lo que no es factible determinar si el recurso humano asignado a la fecha es suficiente para la realización de las actividades. Prueba de ello es que se denota duplicidad de funciones y esfuerzos, por parte de los expertos internos y externos, pues ambos realizan labores de contacto y asesoría a los clientes.

9. El FHA y las entidades financieras brindan la oportunidad de realizar la reestructuración de créditos asegurados por FHA a un pequeño grupo de personas que se encuentran en situación de mora en sus créditos hipotecarios, lo cual coadyuva a la proyección social del FHA, no solo como facilitador en la compra de una vivienda, sino también como facilitador en la conservación de la misma por parte del núcleo familiar, sin embargo, hace falta mucho por hacer, ya que la cantidad de personas que están en situación de mora es considerable.

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Administración Corporativa



Propuesta
Mejora en el proceso de Reestructuración de la Deuda en el Sistema de
Hipotecas Aseguradas en Guatemala
(Tesis de Maestría)

Licda. Blanca Alicia Sian Ruiz

Guatemala, septiembre 2014

Tabla de Contenido

1. Introducción	103
2. Objetivos	104
2.1 Objetivos General	104
2.2 Objetivos Específicos	104
3. Desarrollo de la Propuesta	105
3.1 Modificación de la normativa actual de reestructuración de casos asegurados en mora	105
3.1.1. Cambios en la Resolución del FHA	105
3.1.2. Cambios en el Acuerdo del FHA	113
3.2. Estrategias	119
4. Implementación de la Propuesta	131
4.1 Cronograma de Implementación	132
4.2 Presupuesto de la propuesta	133
5. Beneficios y Reflexiones Finales	134

Contenido de Cuadros

Cuadro No. 1 Propuesta de Resolución encabezado	106
Cuadro No. 2 Propuesta de Resolución artículos 1 y 2	107
Cuadro No. 3 Propuesta de Resolución artículos 3 al 5	108
Cuadro No. 4 Propuesta de Resolución artículos 6 al 8	109
Cuadro No. 5 Propuesta de Resolución artículos 9 al 11	110
Cuadro No. 6 Propuesta de Resolución artículos 12 al 14	111
Cuadro No. 7 Propuesta de Resolución artículos 15 al 18	112
Cuadro No. 8 Propuesta de Acuerdo de Gerencia encabezado	113
Cuadro No. 9 Propuesta de Acuerdo de Gerencia artículo 1	114
Cuadro No. 10 Propuesta de Acuerdo de Gerencia artículos 2 y 3	115
Cuadro No. 11 Propuesta de Acuerdo de Gerencia artículo 3	116
Cuadro No. 12 Propuesta de Acuerdo de Gerencia artículos 4 y 5	117
Cuadro No. 13 Propuesta de Acuerdo de Gerencia artículos 6 al 8	118
Cuadro No. 14 Estrategia 1	120
Cuadro No. 15 Propuesta de Convenio de Cooperación primera parte	121
Cuadro No. 16 Propuesta de Convenio de Cooperación segunda parte	122
Cuadro No. 17 Propuesta de Convenio de Cooperación tercera parte	123
Cuadro No. 18 Propuesta de Convenio de Cooperación cuarta parte	124
Cuadro No. 19 Propuesta de Convenio de Cooperación quinta parte	125
Cuadro No. 20 Propuesta de Convenio de Cooperación sexta parte	126
Cuadro No. 21 Estrategia 2 primera parte	127
Cuadro No. 22 Estrategia 2 segunda parte	128
Cuadro No. 23 Estrategia 3	129
Cuadro No. 24 Cronograma Julio a Diciembre 2014, en semanas	132
Cuadro No. 25 Presupuesto	133

Contenido de Gráficas

Gráfica No. 1 Propuesta de organigrama para el FHA

130

1. Introducción

La investigación realizada sobre las operaciones de reestructuración de la deuda o de créditos hipotecarios en mora asegurados por el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas permitió determinar que existen algunas fallas técnicas y operacionales en el proceso, por lo que es necesario realizar cambios sustanciales en la normativa que se está aplicando para la calificación y procesamiento de dichas operaciones, adicionalmente, brindó detalles respecto de algunas funciones que se han duplicado en el FHA y en las entidades financieras.

Los objetivos de la propuesta están orientados a realizar cambios en el proceso de reestructuras y al diseño de instrumentos que servirán de apoyo en la implementación. Cuando los procesos son sujetos de mejoras continuas, más se adecúan a los cambios del mercado y de las necesidades de los clientes, en este caso las entidades financieras y deudores hipotecarios. Esa es la razón por la cual es conveniente realizar los cambios sugeridos en la propuesta que se presenta a continuación.

La mejora en la normativa permitirá atender un mayor número de casos de este tipo, toda vez también las entidades financieras colaboren con la adopción de las nuevas políticas establecidas por la Junta Directiva del FHA, ya que al reestructurarse la deuda, se da origen a un nuevo crédito asegurado por FHA, con el cual la entidad aprobada percibe beneficios fiscales, los cuales dejan de percibir el pago por el reclamo de seguro de hipoteca.

La adopción de estrategias que acompañen a las modificaciones de la normativa del FHA relacionada con la reestructura, es crucial para mejorar las cifras de solicitudes presentadas. Desde la firma de un convenio basado en el principio de buena fé, hasta el cambio en los formularios utilizados en el FHA. Para efectos de este trabajo, se tiene que considerar que una posible barrera en el éxito de la implementación de la propuesta es la resistencia al cambio por parte de las entidades financieras, sin embargo esta dependerá mucho del equipo que se encargará de discutir y negociar los cambios.

2. Objetivos

2.1.Objetivo General

Modificar la normativa actual de reestructuración de casos asegurados en mora para hacer más eficiente el proceso y al mismo tiempo incrementar las operaciones de este tipo.

2.2.Objetivos Específicos

Incluir en la Resolución y Acuerdo del FHA que regula la reestructuración de casos asegurados en mora todos aquellos factores o elementos que, según la investigación llevada a cabo, no se toman en cuenta actualmente.

Desarrollar estrategias para hacer más eficiente el proceso actual de reestructuración de casos asegurados en mora.

Diseñar un modelo de convenio de cooperación entre entidades financieras y FHA, para facilitar la adopción e implementación de las modificaciones del proceso de reestructuración de casos asegurados en mora.

3. Desarrollo de la Propuesta

La propuesta del presente trabajo de investigación consiste en dos ejes fundamentales. En primer lugar, la modificación de la normativa actual de reestructuración de casos asegurados en mora para incluir aquellos factores o elementos que a la fecha no se toman en cuenta y en segundo lugar, la elaboración, adopción e implementación de estrategias que permitan ejecutar la normativa que se propone, con el fin de incrementar las operaciones de este tipo.

3.1. Modificación de la normativa actual de reestructuración de casos asegurados en mora.

Con la modificación de la normativa que actualmente regula este proceso, se pretende incluir todos aquellos elementos o factores, que según la investigación realizada, no se están tomando en cuenta y que con su inclusión incidirán favorablemente en el incremento de operaciones, así como también, en la forma como se desarrollan las actividades por parte de las entidades financieras y en la percepción del cliente, no solo con respecto a este proceso, sino también beneficiará la imagen que los deudores hipotecarios tienen del FHA, como entidad que facilita la adquisición y conservación de vivienda.

Los cambios a la normativa se realizaron en la Resolución y Acuerdo de Gerencia del FHA, quedando de la siguiente manera:

3.1.1. Cambios en la Resolución del FHA:

A continuación se presenta un cuadro comparativo, que contiene la versión inicial de la Resolución del FHA y el texto que se propone, tomando en cuenta los resultados de la investigación realizada.



Cuadro No.1

Propuesta de Resolución encabezado

RESOLUCIÓN ACTUAL	PROPIUESTA
RESOLUCIÓN NÚMERO 199-2008	RESOLUCIÓN NÚMERO 000-2014
CONSIDERANDO	CONSIDERANDO
De conformidad con el Acuerdo Gubernativo número 232-2008 se aprobó un nuevo Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, y por lo tanto es necesario que esta Junta emita las normas necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones reglamentarias;	<i>Que el Acuerdo Gubernativo número 232-2008, Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, contempla la modificación de créditos hipotecarios asegurados, por lo que es necesario que esta Junta emita las normas necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones reglamentarias.</i>
CONSIDERANDO	CONSIDERANDO
Que es necesario establecer las normas necesarias para modificar créditos hipotecarios asegurados por el FHA que se encuentran en mora, para facilitar a los deudores hipotecarios poder continuar pagando los créditos que obtuvieron para adquirir su vivienda cuando sus condiciones financieras han cambiado;	<i>Que durante los meses de febrero a mayo 2014 se llevó a cabo el trabajo de investigación denominado "La Reestructuración de la Deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala", en el cual se determinó que las normas bajo las cuales se operan las modificaciones de créditos asegurados que se encuentran en mora, no se ajustan a las condiciones actuales, haciéndose necesario actualizarlas, con el propósito de beneficiar a los deudores hipotecarios para que continúen con el pago de su vivienda y a la vez se resguarden los intereses del Instituto.</i>
POR TANTO	POR TANTO
Con base en lo considerado y lo que para el efecto preceptúan los artículos 2 inciso d), 3 inciso d), 11 incisos a) y o) del Decreto 1448 del Congreso de la República; 10 y 33 del Reglamento de la Ley.	Con base en lo considerado y lo que para el efecto preceptúan los artículos 2 inciso d), 3 inciso d), 11 incisos a) y o) del Decreto 1448 del Congreso de la República; 10 y 33 del Reglamento de la Ley.
RESUELVE	RESUELVE
I. Aprobar el siguiente:	I. Aprobar el siguiente:
NORMATIVO PARA LA MODIFICACIÓN DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS ASEGURADOS EN MORA	NORMATIVO PARA LA REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS ASEGURADOS EN MORA

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en FHA. (2014).

Cuadro No. 2

Propuesta de Resolución artículos 1 y 2

RESOLUCIÓN ACTUAL	PROPUESTA
<p>Artículo 1. El presente Normativo tiene por objeto desarrollar las disposiciones del Reglamento de la Ley del FHA relacionadas con la modificación de créditos hipotecarios asegurados en mora, entre otras causas, por sustitución o adición de deudor hipotecario, ampliación del plazo, reestructuración o novación.</p>	<p>Artículo 1. El presente Normativo tiene por objeto desarrollar las disposiciones del Reglamento de la Ley del FHA relacionadas con la modificación de créditos hipotecarios asegurados <i>enfocados en aquellos</i> que se encuentren en mora, <i>dicha modificación puede ser mediante</i> adición de deudores hipotecarios, ampliación del plazo, reestructuración o novación.</p>
<p>Artículo 2. Para los efectos de la aplicación del presente Normativo, se establecen las siguientes definiciones:</p>	<p>Artículo 2. Para los efectos de la aplicación del presente Normativo, se establecen las siguientes definiciones:</p>
<p>a) Sustitución de deudor hipotecario: Es el cambio de deudor hipotecario por transferencia de dominio del inmueble gravado.</p>	<p>n/a</p>
<p>b) Crédito asegurado: Es el crédito hipotecario, que puede o no estar representado por cédulas hipotecarias, y que goza de los beneficios del seguro de hipoteca emitido por el FHA.</p>	<p>a) Crédito asegurado <i>en mora</i>: Es el crédito hipotecario, que puede o no estar representado por cédulas hipotecarias, que goza de los beneficios del seguro de hipoteca emitido por el FHA <i>y presenta atraso en el pago de las cuotas mensuales por parte del deudor hipotecario.</i></p>
<p>c) Ampliación del plazo: Es la extensión del plazo originalmente pactado para el pago del crédito asegurado.</p>	<p>b) Ampliación del plazo: Es la extensión del plazo originalmente pactado para el pago del crédito asegurado <i>en mora.</i></p>
<p>d) Reestructuración del crédito asegurado: Es la ampliación del monto o la modificación de la forma de pago del crédito asegurado.</p>	<p>c) Reestructuración del crédito asegurado <i>en mora</i>: Es la ampliación del monto o la modificación de la forma de pago del crédito asegurado <i>en mora.</i></p>
<p>e) Novación del crédito asegurado: Es la alteración sustancial de un crédito asegurado, extinguiéndolo mediante el otorgamiento de uno nuevo, administrado por la misma entidad aprobada y en sustitución del crédito original.</p>	<p>d) Novación del crédito asegurado <i>en mora</i>: Es la alteración sustancial de un crédito asegurado <i>en mora</i>, extinguiéndolo mediante el otorgamiento de uno nuevo, administrado por la misma entidad aprobada y en sustitución del crédito original.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en FHA. (2014).

Cuadro No. 3

Propuesta de Resolución artículos 3 al 5

RESOLUCIÓN ACTUAL	PROPUESTA
Artículo 3. El FHA podrá aceptar la modificación de un crédito asegurado por las causas siguientes:	Artículo 3. El FHA podrá aceptar la modificación de un crédito asegurado en mora por las causas siguientes:
a) Sustitución del deudor hipotecario.	n/a
b) Adición de uno o más deudores hipotecarios, pertenezcan o no al núcleo familiar.	a) Adición de uno o más deudores hipotecarios, pertenezcan o no al núcleo familiar.
c) Ampliación del plazo.	b) Ampliación del plazo.
d) Reestructuración del crédito asegurado.	c) Reestructuración del crédito asegurado en mora.
e) Novación del crédito asegurado o	d) Novación del crédito asegurado en mora o
f) Por cualquier otra causa que determine la Junta Directiva del FHA.	e) Por cualquier otra causa que determine la Junta Directiva del FHA.
	Artículo 4. <i>Se excluye de la figura de modificación de créditos asegurados en mora, la sustitución de deudores, cuando en ésta se sustituya a la totalidad de los deudores del crédito asegurado.</i>
Artículo 4. El FHA podrá aceptar la modificación de un crédito asegurado cuando la entidad aprobada y el deudor hipotecario lo soliciten expresamente, y se cumpla con los requisitos que establece el Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas y este Normativo.	Artículo 5. El FHA podrá aceptar la modificación de un crédito asegurado en mora conforme lo establece el artículo siguiente, cuando la entidad aprobada y el deudor hipotecario lo soliciten expresamente, y se cumpla con los requisitos que establece el Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas y este Normativo.

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en FHA. (2014).

Cuadro No. 4

Propuesta de Resolución artículos 6 al 8

RESOLUCIÓN ACTUAL	PROPUESTA
	<p>Artículo 6. <i>Se aceptará la modificación de un crédito asegurado en mora cuando tengan las siguientes características:</i></p> <p>a) <i>Los deudores hayan efectuado el pago de 60 cuotas como mínimo al préstamo vigente y presenten morosidad desde 1 mes.</i></p> <p>b) <i>Los deudores iniciales soliciten reestructuración de su deuda y sigan compareciendo en la misma.</i></p> <p>c) <i>Se adicione uno o más deudores hipotecarios, que pertenezcan o no al núcleo familiar, siempre que por lo menos uno de los deudores iniciales permanezca en la operación.</i></p> <p>d) <i>El tiempo mínimo que debe transcurrir entre una modificación o reestructura y otra, es de 5 años.</i></p> <p>e) <i>Para un mismo núcleo familiar e inmueble se observará un máximo de 3 reestructuras.</i></p>
<p>Artículo 5. Por la tramitación de las solicitudes de modificación de créditos asegurados, el FHA no efectuará el cobro establecido en el artículo 10 del Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas.</p>	<p>Artículo 7. Por la tramitación de las solicitudes de modificación de créditos asegurados en mora, el FHA no efectuará el cobro establecido en el artículo 10 del Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas.</p>
	<p>Artículo 8. <i>Las solicitudes de resguardo de asegurabilidad por modificación del crédito asegurado en mora no contarán con la cobertura del seguro de Desgravamen.</i></p>

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en FHA. (2014).

Cuadro No. 5

Propuesta de Resolución artículos 9 al 11

RESOLUCIÓN ACTUAL	PROPUESTA
<p>Artículo 6. En los casos en que el crédito asegurado a modificarse esté representado por cédulas hipotecarias, la Entidad Aprobada deberá estar en posesión de las mismas.</p>	<p>Artículo 9. En los casos en que el crédito asegurado en mora a modificarse esté representado por cédulas hipotecarias, la Entidad Aprobada deberá estar en posesión de las mismas.</p>
<p>Artículo 7. El FHA analizará la solicitud de modificación del crédito asegurado, de conformidad con las normas del Manual para la Emisión de Seguros para Créditos Hipotecarios, las disposiciones aplicables relativas a los montos máximos de resguardos de asegurabilidad, y las disposiciones de este Normativo.</p>	<p>Artículo 10. El FHA analizará la solicitud de modificación del crédito asegurado en mora, de conformidad con: a) <i>Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo, por Aseguramiento de Créditos Hipotecarios, como se indica en los siguientes artículos de este Normativo,</i> b) Manual para la Emisión de Seguros para Créditos Hipotecarios dentro del Sistema FHA, c) las disposiciones aplicables relativas a los montos máximos de resguardos de asegurabilidad, y d) las disposiciones de este Normativo.</p>
	<p>Artículo 11. <i>Para solicitudes de modificación del crédito asegurado en mora, el FHA hará la diferencia entre deudores iniciales y deudores nuevos adicionados y adecuará al tipo de deudor los parámetros establecidos en el Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo por Aseguramiento de Créditos Hipotecarios. En el caso de deudores iniciales evaluará capacidad de pago y en el caso de deudores nuevos adicionados aplicará en su totalidad el normativo, a excepción de lo indicado en el numeral 5.1 Plazos.</i></p>

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en FHA. (2014).

Cuadro No. 6

Propuesta de Resolución artículos 12 al 14

RESOLUCIÓN ACTUAL	PROPUESTA
	<p>Artículo 12. Edades y plazos: Dado que el propósito del presente normativo es brindar a los deudores hipotecarios la oportunidad de continuar pagando los créditos que obtuvieron para adquirir su vivienda, y en ocasiones, por el porcentaje de participación de ingresos, los plazos solicitados no se ajustan a la edad de los deudores, cuando se trate de solicitudes de modificación de créditos asegurados, cuyos deudores excedan de las edades máximas permitidas según el numeral 5.1 del Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo, por Aseguramiento de Créditos Hipotecarios, se aceptará que el plazo no sea determinado por la edad de la persona que más ingresos aporte en la operación. Para ello será necesario que haya o se incluya en la operación una persona de menor edad a quien se le pueda aplicar la tabla de plazos y edades, sin importar que éste no aporte la mayor cantidad de ingresos.</p>
	<p><i>Artículo 13. Además de los gastos de cierre, los gastos escrituración y registro, podrán ser incluidos en el monto reestructurado, siempre que el resguardo recomendado otorgado por el FHA lo permita.</i></p>
<p>Artículo 8. Al ser aceptada por el FHA la modificación del crédito asegurado, la Entidad Aprobada deberá velar por su adecuada escrituración e inscripción en el Registro General de la Propiedad, especialmente en lo relativo a que la garantía hipotecaria continúe ocupando el primer lugar.</p>	<p>Artículo 14. Al ser aceptada por el FHA la modificación del crédito asegurado <i>en mora</i>, la Entidad Aprobada deberá velar por su adecuada escrituración e inscripción en el Registro General de la Propiedad, especialmente en lo relativo a que la garantía hipotecaria continúe ocupando el primer lugar.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en FHA. (2014).

Cuadro No. 7

Propuesta de Resolución artículos 15 al 18

RESOLUCIÓN ACTUAL	PROPUESTA
En los casos de créditos representados por cédulas hipotecarias, la Entidad Aprobada, bajo su responsabilidad, deberá velar por la incorporación de las nuevas condiciones del crédito asegurado en las cédulas hipotecarias originalmente emitidas	En los casos de créditos <i>en mora</i> representados por cédulas hipotecarias, la Entidad Aprobada, bajo su responsabilidad, deberá velar por la incorporación de las nuevas condiciones del crédito asegurado <i>en mora</i> en las cédulas hipotecarias originalmente emitidas.
Artículo 9. En los casos en que el crédito asegurado tenga aprobado un reclamo de seguro de hipoteca, y previo a solicitar la emisión del certificado de modificación de seguro, la Entidad Aprobada deberá solicitar el desistimiento del reclamo y la correspondiente rehabilitación del seguro.	Artículo 15. En los casos en que el crédito asegurado <i>en mora</i> tenga aprobado un reclamo de seguro de hipoteca, y previo a solicitar la emisión del certificado de modificación de seguro, la Entidad Aprobada deberá solicitar el desistimiento del reclamo y la correspondiente rehabilitación del seguro.
Artículo 10. En los casos en que los créditos asegurados no cumplan con las disposiciones del artículo 19 de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, o de los artículos 24, 27 o 29 del Reglamento de la Ley, en lo que sea aplicable, no podrán ser modificados según las disposiciones del presente Normativo.	Artículo 16. En los casos en que los créditos asegurados <i>en mora</i> no cumplan con las disposiciones del artículo 19 de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, o de los artículos 24, 27 o 29 del Reglamento de la Ley, en lo que sea aplicable, no podrán ser modificados según las disposiciones del presente Normativo.
Artículo 11. La Gerencia del FHA, previa autorización de la Junta Directiva, emitirá los procedimientos internos que viabilicen la aplicación de las disposiciones de este Normativo.	Artículo 17. La Gerencia del FHA, previa autorización de la Junta Directiva, emitirá los procedimientos internos que viabilicen la aplicación de las disposiciones de este Normativo.
Artículo 12. Los casos no previstos en el presente Normativo serán resueltos por la Junta Directiva del FHA.	Artículo 18. Los casos no previstos en el presente Normativo serán resueltos por la Gerencia del Instituto y como última instancia por la Junta Directiva del FHA.

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en FHA. (2014).

3.1.2. Cambios en el Acuerdo de Gerencia del FHA

La nueva versión del Acuerdo de Gerencia del FHA, se presenta acompañada de la versión anterior, en un cuadro comparativo, tomando en cuenta los resultados de la investigación realizada:

Cuadro No. 8

Propuesta de Acuerdo de Gerencia encabezado

ACUERDO DE GERENCIA 002-2009	PROPUESTA
LA GERENCIA DEL INSTITUTO DE FOMENTO ASEGURADAS -FHA-	LA GERENCIA DEL INSTITUTO DE FOMENTO ASEGURADAS -FHA-
CONSIDERANDO:	CONSIDERANDO:
Que se deben establecer los procedimientos administrativos que permitan implementar el normativo aprobado por la Junta Directiva.	<i>La importancia de adecuar la normativa vigente a las condiciones actuales de reestructuración de la deuda, debido a que durante los meses de febrero a mayo 2014 se llevó a cabo el trabajo de investigación denominado "La Reestructuración de la Deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala", en el cual se determinó que las normas bajo las cuales se operan las modificaciones de créditos asegurados que se encuentran en mora, no se ajustan a las condiciones actuales.</i>
POR TANTO:	POR TANTO:
Con base en lo considerado y lo establecido en el artículo 12 de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas	Con base en lo considerado y lo establecido en el artículo 12 de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas
ACUERDA:	ACUERDA:
I. Aprobar el siguiente:	I. Aprobar el siguiente:
PROCEDIMIENTO PARA LA MODIFICACIÓN DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS ASEGURADOS EN MORA	PROCEDIMIENTO PARA LA MODIFICACIÓN DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS ASEGURADOS EN MORA

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en FHA. (2014).

Cuadro No. 9

Propuesta de Acuerdo de Gerencia artículo 1

ACUERDO DE GERENCIA 002-2009	PROPUESTA
<p>Artículo 1. La Entidad Aprobada presentará al FHA la solicitud de modificación del crédito hipotecario FHA, acompañando los documentos siguientes:</p>	<p>Artículo 1. La Entidad Aprobada presentará al FHA la solicitud de modificación del crédito hipotecario FHA en mora, acompañando los siguientes documentos:</p>
<p>a) Solicitud de la Entidad Aprobada y el deudor hipotecario, indicando las condiciones del crédito hipotecario que se modificarán.</p>	<p>a) Solicitud de la Entidad Aprobada y el deudor hipotecario, indicando las condiciones del crédito hipotecario <i>en mora</i> que se modificarán.</p>
<p>b) Estado de cuenta del crédito del deudor, que contenga el detalle de las cuotas pagadas y en mora, el saldo de capital, intereses y demás gastos generados por el atraso en los pagos.</p>	<p>b) Estado de cuenta del crédito del deudor, que contenga el detalle de las cuotas pagadas y en mora, el saldo de capital, intereses y demás gastos generados por el atraso en los pagos.</p>
<p>c) Constancia de ingresos del deudor hipotecario si sus ingresos han variado o han cambiado de fuente.</p>	<p>c) Constancia de ingresos del o los deudores hipotecarios. <i>Dichas constancias deben tener como máximo 3 meses de antigüedad en su emisión a la fecha de la presentación de la solicitud de reestructura.</i></p>
<p>d) En el caso de nuevos deudores, deberán presentar la documentación requerida en el Manual para la Emisión de Seguros para Créditos Hipotecarios dentro del Sistema FHA.</p>	<p>d) En el caso de <i>inclusión o adición de uno o más deudores hipotecarios, pertenezcan o no al núcleo familiar, siempre que los deudores iniciales o por lo menos uno de los deudores iniciales se mantenga, el nuevo deudor deberá</i> presentar la documentación requerida en el <i>Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo, por Aseguramiento de Créditos Hipotecarios y Manual para la Emisión de Seguros para Créditos Hipotecarios</i> dentro del Sistema FHA.</p>
	<p>Los documentos descritos en las literales anteriores deberán tener como máximo 3 meses de antigüedad en su emisión a la fecha de la presentación de la solicitud de reestructura.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en FHA. (2014).

Cuadro No. 10

Propuesta de Acuerdo de Gerencia artículos 2 y 3

ACUERDO DE GERENCIA 002-2009	PROPUESTA
<p>Artículo 2. Al recibirse la solicitud, el Departamento de Mercadeo solicitará el respectivo expediente y lo identificará como un caso de modificación del crédito hipotecario, y lo trasladará a la Subgerencia de Proyectos y Vivienda quien procederá a realizar el respectivo avalúo del inmueble que garantiza la obligación hipotecaria que se solicita modificar.</p>	<p>Artículo 2. Al recibirse la solicitud, el Departamento de Mercadeo solicitará el respectivo expediente y lo identificará como un caso de modificación del crédito hipotecario en mora, y lo trasladará a la Subgerencia de Proyectos y Vivienda, quien procederá a realizar el respectivo avalúo del inmueble que garantiza la obligación hipotecaria que se solicita modificar.</p>
<p>Cuando la solicitud de modificación se refiera a una novación del crédito hipotecario, se seguirá el procedimiento establecido para una solicitud de seguro nueva.</p>	<p>Cuando la solicitud de modificación se refiera a una novación del crédito hipotecario <i>en mora</i>, se seguirá el procedimiento establecido para una solicitud de seguro nueva.</p>
<p>Artículo 3. Una vez realizado el avalúo de la garantía, el Departamento de Riesgos procederá a realizar el análisis de la capacidad de pago del deudor hipotecario, de conformidad con lo establecido en el Normativo, para la Modificación de Créditos Hipotecarios Asegurados en Mora aprobado por la Junta Directiva del FHA.</p>	<p>Artículo 3. Una vez realizado el avalúo de la garantía, el Departamento de Riesgos procederá <i>de la forma siguiente:</i></p>
	<p><i>a) Si se trata de una modificación de crédito asegurado en mora en la cual comparecen únicamente los deudores del crédito inicial, que cumple con las condiciones de cuotas pagadas y número de reestructuras, únicamente se hará la verificación de la capacidad de pago del o los deudores hipotecarios, conforme lo establecido en el numeral 7.2.4.5. del Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo, por Aseguramiento de Créditos Hipotecarios, en el sentido de dividir la cuota mensual total, entre el ingreso mensual neto. El resultado de esta operación no podrá exceder los parámetros establecidos en el numeral 5.2 del manual referido en este mismo párrafo.</i></p>

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en FHA. (2014).

Cuadro No. 11

Propuesta de Acuerdo de Gerencia artículo 3

ACUERDO DE GERENCIA 002-2009	PROPUESTA
	<p><i>En estos casos, por tratarse de deudores de un crédito con seguro FHA vigente, no se requerirá reporte en el sistema de Información de Riesgo Crediticio de la Superintendencia de Bancos, únicamente se consultará Informat o Transunión o cualquier otro buró similar que esté disponible. En caso les aparezcan malas referencias a los solicitantes en dichos burós, se tomarán en cuenta únicamente aquellas por lavado de dinero, estafas o narcotráfico. No se tomarán en cuenta aquellas que estén relacionadas con su récord crediticio, dado la naturaleza de la operación cursante.</i></p>
	<p><i>b) Si se trata de una modificación de crédito asegurado en mora en la cual se incluya o adicione uno o más deudores hipotecarios pertenezcan o no al núcleo familiar, siempre que los deudores iniciales o por lo menos uno de los deudores iniciales se mantenga, si cumple con las condiciones de cuotas pagadas y número de reestructuras, para efectos de la determinación de la capacidad de pago el deudor que se adiciona deberá cumplir en su totalidad con los requisitos y parámetros de calificación establecidos en el Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo, por Aseguramiento de Créditos Hipotecarios, mientras que con el deudor inicial, se procederá conforme la literal a) de este artículo.</i></p>
	<p><i>Para los incisos a) y b) con relación a la aplicación de plazos, si aplica, se actuará conforme lo establecido en el Normativo para la Reestructuración de Créditos Hipotecarios en Mora, Resolución No. 000-2014.</i></p>

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en FHA. (2014).

Cuadro No. 12

Propuesta de Acuerdo de Gerencia artículos 4 y 5

ACUERDO DE GERENCIA 002-2009	PROPUESTA
Al emitirse el dictamen favorable de la capacidad de pago del deudor, se notificará por escrito a la Entidad Aprobada las condiciones en que la modificación del crédito hipotecario asegurado fue aprobada.	Al emitirse el dictamen favorable de la capacidad de pago del o los deudores, se notificará por escrito a la Entidad Aprobada las condiciones en que la modificación del crédito hipotecario asegurado <i>en mora</i> fue aprobada.
Artículo 4. Una vez el dictamen favorable de la capacidad de pago del deudor sea notificado, la Entidad Aprobada procederá a realizar la escrituración e inscripción en el Registro General de la Propiedad, velando que se cumplan las condiciones bajo las cuales el FHA aprobó la operación.	Artículo 4. Una vez el dictamen favorable de la capacidad de pago del deudor sea notificado, la Entidad Aprobada procederá a realizar la escrituración e inscripción en el Registro General de la Propiedad, velando que se cumplan las condiciones bajo las cuales el FHA aprobó la operación.
Artículo 5. La Entidad Aprobada solicitará al FHA la emisión del certificado de modificación del seguro de hipoteca, debiendo cumplir con las disposiciones aprobadas por la Junta Directiva, que sean aplicables.	Artículo 5. La Entidad Aprobada solicitará al FHA la emisión del certificado de modificación del seguro de hipoteca, debiendo cumplir con las disposiciones aprobadas por la Junta Directiva, que sean aplicables.
En caso el crédito hipotecario asegurado que se modificará tiene reclamo de seguro de hipoteca aprobado, la Entidad Aprobada también deberá presentar el respectivo desistimiento para que el FHA pueda rehabilitar la vigencia del seguro.	En caso el crédito hipotecario asegurado <i>en mora</i> que se modificará tiene reclamo de seguro de hipoteca aprobado, la Entidad Aprobada también deberá presentar el respectivo desistimiento para que el FHA pueda rehabilitar la vigencia del seguro.

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en FHA. (2014).

Cuadro No. 13

Propuesta de Acuerdo de Gerencia artículos 6 al 8

ACUERDO DE GERENCIA 002-2009	PROPUESTA
<p>Artículo 6. El Departamento de Emisión de Seguros emitirá el certificado de modificación del seguro de hipoteca si la Entidad Aprobada cumple con todos los requisitos establecidos en el NORMATIVO PARA LA EMISIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DE LOS SEGUROS DE HIPOTECA DEL INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS.</p>	<p>Artículo 6. El Departamento de Emisión de Seguros emitirá el certificado de modificación del seguro de hipoteca, si la Entidad Aprobada cumple con todos los requisitos establecidos en el Normativo para la Emisión, Modificación y Terminación de los Seguros de Hipoteca de Hipoteca del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-.</p>
<p>Artículo 7. Los casos no previstos en el presente Acuerdo serán resueltos por el Gerente, previa opinión de un comité integrado por el Subgerente de Operaciones del FHA, quien lo coordina, y los jefes de los departamentos de Riesgos y Emisión de Seguros.</p>	<p>Artículo 7. Los casos no previstos en el presente Acuerdo serán resueltos por el Gerente, previa opinión de un comité integrado por el Subgerente de Operaciones del FHA, quien lo coordina, y los jefes de los departamentos de Riesgos y Emisión de Seguros, <i>debiendo tomar en cuenta aspectos como: las nuevas condiciones financieras, cuotas pagadas en el caso original, motivo de la modificación o novación del deudor hipotecario.</i></p>
<p>Artículo 8. El presente Acuerdo de Gerencia iniciará su vigencia inmediatamente.</p>	<p>Artículo 8. El presente Acuerdo de Gerencia iniciará su vigencia inmediatamente.</p>
<p>II. Notifíquese a las Entidades Aprobadas y a las dependencias del FHA.</p>	<p>II. Notifíquese a las Entidades Aprobadas y a las dependencias del FHA.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en FHA. (2014).

3.2.Estrategias:

La adopción de estrategias es fundamental para realizar cambios significativos en la forma como se está llevando a cabo el proceso de reestructuración de créditos hipotecarios en mora, corrigiendo todo aquello que no esta favoreciendo para que dicho proceso se lleve a cabo en forma eficiente. Steiner (1996) define la estrategia como “toda aquella acción que la alta dirección de una empresa realiza y que es fundamental para ella” (p.338). Las estrategias se elaboran y se implementan para el logro de los objetivos de la organización. (Ramírez & Cabello, 1997).

Para hacer eficiente el proceso de reestructuración de créditos hipotecarios asegurados en mora, se proponen una serie de estrategias que buscan no solo incrementar las operaciones de este tipo, sino ofrecen una probable solución a todos aquellos factores que según la investigación no se están tomando en cuenta para ejecutar la política. La estrategia propuesta número uno tiene como objetivo que las entidades se identifiquen y formen parte de un nuevo reto, como lo es la adopción de la cultura de la reestructuración de deuda, ya que como se dijo en los antecedentes, a la fecha, las entidades que forman parte del sector bancario guatemalteco, en su mayoría, no utilizan este recurso para ayudarle a los deudores a rescatar su crédito.

La mayor parte de los créditos en mora que se reestructuran corresponden a créditos de vivienda asegurados por FHA, sin embargo, a nivel general de cartera de créditos, según lo indicado en los antecedentes, el porcentaje de los créditos reestructurados con relación a la cartera total, es sumamente bajo. De esa cuenta se propone hacer alianzas con las entidades financieras. Una alianza es un acuerdo o pacto entre dos o más personas, hecha a fin de avanzar objetivos comunes y asegurar intereses en común.

Las premisas de las alianzas son: ganar-ganar, valores compartidos y compromiso con el éxito. La sinergia positiva se da cuando se alcanza armonía y la cooperación superando lo que podría producir una sola de las partes en forma aislada. Es importante que exista afinidad y complementariedad entre socios y si existe una cultura común y confianza mutua, entre otras cosas. A continuación se presenta la estrategia de alianza para este trabajo de investigación:

Cuadro No. 14
Estrategia 1

Nombre de la Estrategia:	Alianzas con las entidades financieras que participan en el Sistema FHA para fomentar la cultura de la reestructuración de créditos de vivienda bajo el principio de buena fe.
Descripción:	Promover la celebración de convenios de cooperación con entidades aprobadas, basados especialmente en el Principio de Buena Fe, para la utilización de este programa.
Objetivo:	Conseguir la aceptación, adopción e implementación de los cambios en la normativa de reestructuración de créditos hipotecarios asegurados en mora, por parte de las entidades aprobadas.
Alcances y limitaciones:	Se celebrarán convenios con cada una de las entidades financieras que a la fecha estén trabajando programas de reestructuración de créditos asegurados por FHA. Las entidades aprobadas están en libertad de no firmar los convenios.
Tiempo requerido para ejecutarla:	2 meses
Acción:	Realizar reuniones informativas con representantes de cada entidad bancaria para explicarles en qué consisten los cambios a la normativa, y se les informará acerca de la intención de firmar un convenio. Se organizará un evento especial, por entidad, para la firma del convenio, invitando además al personal de la entidad bancaria que tenga relación con el programa.
Presupuesto:	Por entidad financiera: Q.10,000.00 cóctel para 40 personas. Por 5 entidades financieras Q.50,000.00. Seminarios trimestrales a razón de Q.5,000.00 cada uno.

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en investigación realizada. (2014).

Para llevar a cabo la estrategia citada, se elaboró un modelo de Convenio de Cooperación, el cual busca el compromiso de las entidades financieras de apoyar el programa y aceptar los cambios en la normativa, además de buscar beneficios para el deudor hipotecario. Dicho modelo de convenio se presenta a continuación:

Cuadro No. 15

Propuesta de Convenio de Cooperación primera parte

CONVENIO DE COOPERACIÓN Primera Parte
Entre el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas y Entidades Financieras Aprobadas del Sistema de Hipotecas Aseguradas para apoyar a deudores de créditos hipotecarios asegurados por FHA que se encuentren en mora
<p>El Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas que en adelante se denominará FHA, representada por el Lic., en su calidad de Gerente y por otro lado el Lic., en su calidad de Gerente de la entidad aprobada antes mencionada, han acordado en celebrar el presente Convenio de Cooperación.</p>
Considerando:
<p>Que la función fundamental del FHA es facilitar la adquisición de vivienda a la población guatemalteca, asegurando la inversión que realizan las entidades aprobadas del sistema para financiar vivienda a largo plazo a través del seguro de Hipoteca.</p>
<p>Que en beneficio de las familias guatemaltecas que han adquirido vivienda a través del Sistema FHA, busca mecanismos que permitan a los deudores hipotecarios la conservación de la vivienda, brindando la oportunidad de continuar pagando los créditos que obtuvieron para adquirirla, cuando éstos incurran en mora, a través del Normativo para la Reestructuración de Créditos Hipotecarios Asegurados en Mora.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en investigación realizada. (2014).

Cuadro No. 16

Propuesta de Convenio de Cooperación segunda parte

CONVENIO DE COOPERACIÓN Segunda Parte
Que la cooperación administrativa, técnica y financiera, entre el ente rector y las instituciones del Sistema de Hipotecas Aseguradas es vital para alcanzar los objetivos deseados, toda vez que ofrece ventajas, como la contribución de la reducción del déficit habitacional del país.
La colaboración del FHA y las entidades del Sistema de Hipotecas Aseguradas sellada con este convenio se fundamenta en el Principio de Buena Fe , el cual orienta a todos aquellos que forman parte de un contrato a interactuar de forma honesta, sin interpretar los términos incluidos en los acuerdos de manera arbitraria, ni limitar o exagerar los efectos que se derivan del modo en que los cooperantes hayan expresado su voluntad y contraído sus obligaciones.
Que en consecuencia de lo anterior, las partes establecerán un instrumento que, enmarcado en las normas vigentes, permitirá la coordinación necesaria, a fin de mejorar las relaciones institucionales en el tema de modificación de créditos hipotecarios en mora.
Acuerdan:
Primero: Celebrar el presente Convenio de Cooperación para propiciar la colaboración administrativa, técnica y financiera entre el FHA y Entidades Financieras Aprobadas del Sistema de Hipotecas Aseguradas para apoyar a deudores de créditos hipotecarios asegurados por FHA que se encuentren en mora.

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en investigación realizada. (2014).

Cuadro No. 17

Propuesta de Convenio de Cooperación tercera parte

CONVENIO DE COOPERACIÓN	
Tercera Parte	
Segundo: Desarrollar la cooperación bajo las siguientes modalidades:	
En el caso de las Entidades Financieras del Sistema FHA: facilitar la implementación del programa de modificación de créditos asegurados en mora, mediante la adopción de políticas y procedimientos que sean compatibles con el Normativo para la Reestructuración de Créditos Hipotecarios Asegurados en Mora, tales como:	
a)	Divulgar dentro de la entidad los beneficios que se obtienen en cuanto a incentivos fiscales cuando se tiene una cartera hipotecaria asegurada por el FHA.
b)	Disposición para reestructurar créditos hipotecarios asegurados por FHA, que tengan más de 60 cuotas pagadas al crédito vigente y que presenten mora desde 1 mes, asignando los recursos suficientes en su entidad para llevar a cabo el programa.
c)	Promover y divulgar el programa de modificación de créditos asegurados cuando éstos estén en situación de mora. Haciéndolo del conocimiento del personal de la entidad financiera y de terceros que presten servicios a la entidad y que estén relacionado con el tema FHA, la disposición de la entidad para trabajar con el programa, así como las y condiciones del mismo.
d)	Flexibilidad en las políticas bajo las cuales se evalúa el riesgo de crédito, cuando se trate de modificaciones de créditos asegurados en donde comparecen los deudores iniciales. Incluyendo los requisitos documentales, plazos de los créditos y edad de los deudores que reestructuran.

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en investigación realizada. (2014).

Cuadro No.18

Propuesta de Convenio de Cooperación cuarta parte

CONVENIO DE COOPERACIÓN	
Cuarta Parte	
e)	Para el caso de modificación de créditos asegurados en mora, aplicar plazos de hasta 40 años.
f)	Permitir que además de los gastos de cierre, los gastos de escrituración y registro sean incluidos en el monto reestructurado, siempre que el resguardo recomendado otorgado por el FHA lo permita, para que la falta de recursos monetarios inmediatos no sea obstáculo para que se lleve la modificación de un crédito asegurado en mora.
g)	Aplicar tasas de interés –mínimas y máximas- razonables para este tipo de operaciones.
h)	Incluir dentro de la documentación de presentación del Reclamo de Seguro de Hipoteca, un anexo en el cual el cliente informe la razón por la que incurrió en el incumplimiento del pago de su vivienda.
i)	Disposición para adoptar los cambios realizados en la minuta de escrituración de los contratos que se realicen bajo este sistema. Se tiene previsto, incluir dentro de la minuta de escrituración, información de los casos en los cuales el deudor puede resolver su situación en caso de morosidad.
El FHA se compromete a lo siguiente:	
a)	Brindar capacitación en forma trimestral, en forma permanente y en las oficinas del FHA, al personal de las entidades financieras que apoyen este programa.
b)	Resolver las solicitudes de modificación de créditos hipotecarios en mora, en un plazo no mayor de 10 días hábiles, desde el ingreso de la solicitud, hasta la aprobación del deudor.

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en investigación realizada. (2014).

Cuadro No.19

Propuesta de Convenio de Cooperación quinta parte

CONVENIO DE COOPERACIÓN	
Quinta Parte	
c)	Asesorar permanentemente al personal del área que tenga bajo su cargo la reestructuración de la deuda, en el caso de consultas o dudas.
d)	Otorgar anualmente reconocimiento a la entidad financiera que más utilice este programa, para regularizar la situación de mora de los deudores, bajo el principio de buena fe, por tratarse de un tema social.
e)	Proporcionar los formularios de solicitud del FHA sin costo alguno.
f)	Desarrollar una campaña de comunicación, para que aquellos deudores que estén en mora acudan a la entidad financiera a tratar de resolver su situación, con el lema "Si su crédito de vivienda está asegurado por FHA, y está atrasado en sus pagos, acérquese a su Banco para que le informen como puede resolver su situación."
Tercero: Para el adecuado funcionamiento del presente Convenio se creará un comité, el cual se reunirá periódicamente con el propósito de revisar la buena marcha del mismo. El comité estará compuesto por cuatro miembros, dos de parte de la entidad financiera y dos de parte de FHA, nombrados por las autoridades que aquí suscriben.	
Cuarto: El presente Convenio, empezará a regir desde la fecha de su firma y estará vigente por un periodo de cuatro (4) años prorrogables. Podrá darse por terminado cuando cualquiera de las partes, con antelación a su vencimiento, lo comunique mediante aviso escrito a la otra parte, con noventa (90) días de anticipación.	

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en investigación realizada. (2014).



Cuadro No. 20

Propuesta de Convenio de Cooperación sexta parte

CONVENIO DE COOPERACIÓN	
Sexta Parte	
Quinto: La terminación de este Convenio no afectará el normal desarrollo de las operaciones y actividades que hubieren sido concertados antes de la fecha de finalización de la propuesta.	
Sexto: El presente Convenio podrá ser modificado o adicionado por mutuo consentimiento de las partes.	
En fe de lo acordado, debidamente autorizados para tal efecto, firman el presente Convenio en dos ejemplares en la Ciudad de Guatemala, el día, mes y año.	
Firmas:	
POR FHA	POR ENTIDAD FINANCIERA

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en investigación realizada. (2014).

La segunda estrategia consiste en buscar los mecanismos para tener siempre disponible la información para poder localizar al cliente, es de utilidad para la entidad financiera y para el FHA. Con estas medidas también nos aseguramos de brindarle al cliente información oportuna y anticipada del beneficio de la reestructura de la deuda, de tal forma que el deudor hipotecario siempre tendrá presente que en momentos de crisis, tendrá la oportunidad de buscar la conservación de su vivienda. A continuación se explica a detalle en qué consiste la estrategia:

Cuadro No. 21

Estrategia 2 primera parte

Primera Parte	
Nombre de la Estrategia:	Contacto permanente y fácil con los deudores hipotecarios
Descripción:	Actualización de formularios del FHA de solicitud de resguardo de asegurabilidad y cambios en documentos presentados por los bancos, para solicitar la emisión del seguro de hipoteca y el reclamo de seguro de hipoteca e ingresar dicha información en la base de datos.
Objetivo:	Buscar que los formularios y documentación presentada brinden la información necesaria al FHA, para la implementación de los cambios en la normativa del programa de reestructura.
Alcances y limitaciones:	a) Formularios de solicitud de resguardo de asegurabilidad, b) solicitud de emisión de seguro de hipoteca incluyendo la minuta de escrituración de las operaciones realizadas con FHA, y c) solicitud de aprobación de reclamo de seguro de hipoteca, entre los más importantes. La actualización de formularios tomará un tiempo prudencial, por lo que a la fecha se tendrá que seguir trabajando con los que existen.

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en investigación realizada. (2014).

Cuadro No. 22
Estrategia 2 segunda parte

Segunda Parte	
Nombre de la Estrategia:	Contacto permanente y fácil con los deudores hipotecarios
Tiempo requerido para ejecutarla:	a) Formularios de solicitud de resguardo de asegurabilidad: 2 meses.
	b) Solicitud de emisión de seguro de hipoteca incluyendo la minuta de escrituración de las operaciones realizadas con FHA: 6 meses.
	c) Solicitud de aprobación de reclamo de seguro de hipoteca: 1 mes.
Acción:	a) Formularios de solicitud de resguardo de asegurabilidad: Incluir campos para direcciones de correo electrónico: personal y corporativo.
	b) Solicitud de emisión de seguro de hipoteca, específicamente en la minuta de escrituración de las operaciones realizadas con FHA: Incluir en la cláusula que describe los cobros por morosidad, que en caso, le fuera imposible continuar con el pago de ese préstamo, puede optar por la reestructuración de la deuda, con determinadas condiciones, para que el deudor conozca desde el inicio que tiene la opción.
	c) Solicitud de aprobación de reclamo de seguro de hipoteca: Incluir campo para que el banco informe la razón por la cual el solicitante cayó en mora y además incluir entre los requisitos una manifestación firmada por el cliente de que el banco le informó de la opción de reestructurar su deuda, y el motivo por el cual no la utilizó.
Presupuesto:	Q.12,000.00 impresión de nuevos formularios de solicitud de resguardo de asegurabilidad. Para los demás documentos, se diseñan en FHA y se envían por correo electrónico a todos los interesados.

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en investigación realizada. (2014).

La tercera estrategia está relacionada con la estructura organizacional del FHA, a través de la modificación de su organigrama, para adecuarlo a la situación actual, el área de reestructuración de la deuda es un área operativa con tareas, sino iguales, de la misma naturaleza que otras dependencias, corresponde asignarle la categoría de departamento. A más de 5 años de haberse iniciado con las actividades de ésta área, la práctica ha demostrado que se ha convertido en un elemento de apoyo importante no solo dentro del FHA; sino también para los deudores hipotecarios, en su lucha por no perder sus viviendas. La investigación reveló que las personas que trabajan en dicha área no tienen claro qué categoría le corresponde a su área. A continuación se presenta el enunciado de la estrategia:

Cuadro No. 23

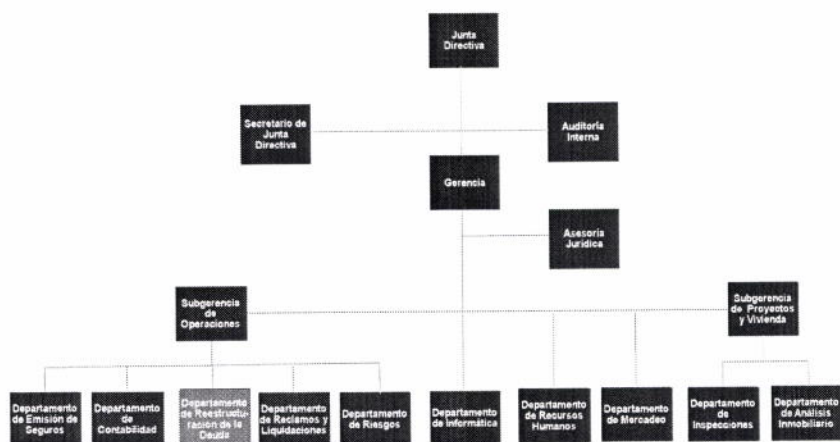
Estrategia 3

Nombre de la Estrategia:	Estructura Organizacional
Descripción:	Revisar la estructura organizacional del FHA.
Objetivo:	Determinar la conveniencia de modificar la categoría organizacional que le corresponde al área de Reestructuración de la Deuda y en todo caso, adecuarla a la realidad.
Alcances y limitaciones:	La modificación en el organigrama del FHA se circunscribe únicamente al área de Reestructuración de la Deuda. Se está llevando a cabo en la Institución un estudio a nivel general, sin embargo, no se tiene conocimiento que se haya contemplado cambio en esta área.
Tiempo requerido para ejecutarla:	2 meses
Acción:	Diseñar un organigrama asignándole categoría de Departamento al área de Reestructuración de la Deuda.
Presupuesto:	Q. 10,000.00 honorarios de consultor.

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en investigación realizada. (2014).

El cambio en el organigrama del FHA consiste en otorgarle categoría de Departamento al área de Reestructuración de la Deuda, el cual dependerá directamente de la Subgerencia de Operaciones, por tratarse de un departamento con actividades afines a los otros departamentos que tiene bajo su supervisión dicha Subgerencia. El Departamento de Reestructura de la Deuda, tendrá relación con los departamentos de Mercadeo, Riesgos, Emisión de Seguros, y por último, Reclamos y Liquidaciones.

Gráfica No. 1
Propuesta de organigrama para el FHA



Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en investigación realizada. (2014).

4. Implementación de la propuesta

El proceso de implementación de la propuesta consiste en los siguientes pasos:

- a) Presentación del trabajo de investigación realizado y de la propuesta de modificación a la normativa actual de modificación de créditos asegurados en mora.
- b) Gestionar aprobación de la Gerencia para elevar los cambios de la normativa a la Junta Directiva.
- c) Gestionar aprobación de los cambios a la normativa ante la Junta Directiva del Instituto.
- d) Negociación de alianzas con las entidades financieras que participan en el Sistema FHA para fomentar la cultura de la reestructuración de créditos de vivienda bajo el principio de buena fe.
- e) Firma de Convenios con las entidades financiera del Sistema FHA.
- f) Capacitación a entidades financieras respecto del proceso de modificación de casos asegurados en mora.
- g) Asesoría permanente a las entidades aprobadas.
- h) Ejecución de la estrategia de contacto permanente y fácil con los deudores hipotecarios, consistente en cambio de formularios de solicitud de resguardo de asegurabilidad, solicitud de emisión de seguro de hipoteca: minuta de escrituración de las operaciones realizadas con FHA, y solicitud de aprobación de reclamo del seguro de hipoteca, entre los más importantes.
- i) Ejecución de la estrategia de Estructura Organizacional, que consiste en modificar el organigrama existente del FHA.
- j) Monitoreo de los resultados de la implementación de la propuesta: elaboración de informe de operaciones de los meses de julio a diciembre 2014.
- k) Realización de ajustes.

A continuación se presenta el cronograma y presupuesto de implementación de la propuesta, que incluyen las actividades y el costo de llevarlas a cabo.

4.1. Cronograma de implementación

Cuadro No. 24

Cronograma Julio a Diciembre 2014, en semanas

ACTIVIDADES		Jul.				Ago.				Sept.				Oct.				Nov.				Dic.			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
a)	Presentación del trabajo de investigación realizado y de la propuesta.	■																							
b)	Gestionar aprobación de la Gerencia para elevar a la Junta Directiva los cambios en la normativa.	■	■																						
c)	Gestionar aprobación de los cambios en la normativa ante la Junta Directiva del Instituto.			■	■																				
d)	Negociación de alianzas con las entidades financieras.					■	■	■	■																
e)	Firma de Convenios con las entidades financieras del Sistema FHA.									■	■	■	■												
f)	Capacitación a entidades financieras respecto del proceso de modificación de casos asegurados en mora.									■	■	■	■									■			
g)	Asesoría permanente a las entidades aprobadas.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
h)	Ejecución de la estrategia de contacto permanente y fácil con los deudores hipotecarios									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
i)	i. Cambio de formularios de solicitud de resguardo de asegurabilidad									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	ii. Solicitud de emisión de seguro de hipoteca: minuta de escrituración.									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	iii. Solicitud de aprobación de reclamo del seguro de hipoteca.									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
i)	Ejecución de la estrategia de Estructura Organizacional, que consiste en modificar el organigrama existente del FIIA.									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
j)	Monitoreo de los resultados: elaboración de informe de operaciones de los meses de julio a diciembre 2014.																								■
k)	Realización de ajustes.																								■

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en investigación realizada. (2014).

4.2. Presupuesto de la propuesta

Cuadro No. 25

Presupuesto

PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA		
	Descripción	Monto
a)	Costo de 5 cócteles para entidades financieras	Q 50,000.00
b)	Costo de 2 Seminarios Trimestrales (40 personas cada uno)	Q 10,000.00
c)	Impresión de nuevos formularios de solicitud de resguardo de asegurabilidad	Q 12,000.00
d)	Honorarios consultor diseño nuevo organigrama	Q 10,000.00
e)	Asesoría y consultoría en implementación Q 950.00 por hora (48 horas)	Q 45,600.00
f)	Costo total de la implementación de la propuesta	Q 127,600.00

Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada en investigación realizada. (2014).

5. Beneficios y reflexiones finales

Son varios los beneficios que se obtienen con la implementación de la propuesta desarrollada para el FHA, ya que permite realizar más operaciones de modificación de créditos asegurados en mora, en vez de pagar el valor de los reclamos de seguro de hipoteca. La modificación de la normativa de este tema, es de suma importancia para lograr un incremento significativo en las operaciones de este tipo, pues en la propuesta se tomaron en cuenta los argumentos de los sujetos encuestados, cuyos aportes fueron fundamentales para la elaboración de las nuevas políticas de otorgamiento de este tipo de créditos.

Otro beneficio es que las entidades aprobadas a raíz de la realización de las alianzas y firma de convenio, tienen que comunicarle al personal que tenga relación con este tema, las políticas que utilizará el FHA, para llevar a cabo la modificación de un crédito. Además las entidades tendrán la ventaja que el FHA ofrece capacitación y asesoría permanente para atender este segmento. Una vez se tenga la aprobación definitiva de la modificación de la normativa se pueden desarrollar las demás estrategias planteadas en el presente trabajo. Algunos cambios se podrán realizar en el transcurso de los seis meses que se han brindado para su implementación.

Por otro lado, se está asignando categoría de departamento al área de reestructuración de la deuda, por lo tanto, tendrán claro de quien dependen organizacionalmente. Esto permitirá que haya un proceso más claro en cuanto al trámite interno de la modificación de créditos. En forma oportuna la Administración del Instituto realizará la valuación de puestos para informarles a cada una de las personas que laboran en el área, cuáles son sus principales atribuciones, con la recomendación del consultor que a la fecha está haciendo el estudio respectivo.

Finalmente el monitoreo de las operaciones al final de los seis meses es vital, para tener una idea del funcionamiento de la nueva política, y de ser necesario, se tomarán las medidas correctivas para corregir cualquier situación no prevista.

Referencias Bibliográficas

- Benavides, J. (2003). (Ed.). *Administración*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Gómez, G. (1994). *Planeación y Organización de Empresas*. (8ª. ed.). México: McGraw-Hill.
- Legis Editores S.A. (2011). *Guía Práctica del Crédito de Vivienda en Colombia*©. (2ª ed.). Colombia.
- Ramírez, D. & Cabello, M. (1997). *Empresas Competitivas*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Steiner, G. (1996). *Planeación Estratégica*. México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.
- Universidad Panamericana. Biblioteca. (2013). *Citas y referencias bibliográficas: una guía rápida del Estilo APA*. Guatemala: Biblioteca.
- Universidad Panamericana. Biblioteca. (2013). *Manual de Estilo para elaborar opciones de egreso*. Guatemala: Biblioteca.
- Acuerdo Gubernativo del Ministerio de Economía número 232-2008. Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas. 18 de septiembre de 2008. Diario de Centroamérica.
- Banco de Guatemala (2013). Análisis de la situación macroeconómica nacional e internacional, 7.
- Cementos Progreso (2013). *Estudio de Demanda Habitacional*. Guatemala: Mercaplan/Millward Brown.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe –Cepal-. Desempleo. *Anuario Estadístico de América Latina y el Caribe (2013)*, 58.

- Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. (2006). Metodología de los Principios Básicos. *Principio 8, riesgo de crédito*. Suiza: Comité de Supervisión, 16-17.
- Dardón, M.de C. (2014). Evaluación del Riesgo de Crédito. En Seminario Evaluación del Riesgo de Crédito. (4). Guatemala.
- Decreto Ley del Congreso de la República de Guatemala número 1448. Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas –FHA- 22 de junio de 1961. Diario El Guatemalteco, No. 19, 22 de junio de 1961.
- Fondo Guatemalteco para la Vivienda –FOGUAVI- (2012). Manual Operativo del Sistema Financiero Integrado, 2.
- Gobierno de Guatemala. Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda. (2013). Actualización del déficit habitacional realizado con el apoyo del Fideicomiso para el Desarrollo Local en Guatemala –FDLG-. Guatemala: CIV.
- Hernández, Manuel. (1994) Técnicas Gerenciales Módulo No. 11 Método Ejecutivo de Planificación Estratégica: Análisis FODA [Nota Técnica].
- Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas –FHA-. (1983). Análisis de la contribución efectiva a la economía nacional. *Memoria de Labores*. 15-16.
- Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas –FHA-. (2011). Nuestra historia. *50 años del Sistema FHA Revista Conmemorativa 1961-2011*. 05-08.
- Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas –FHA-, (2012). Qué es FHA? *Memoria de Labores*. 07.

Instituto Nacional de Estadística -INE-. (2013). Población Desempleada. *Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos –ENEI-* (No. 2), 16.

Instituto Nacional de Estadística -INE-. (2014). Presentación. *Índice de Precios al Consumidor –IPC- y costo de la canasta básica alimentaria y vital*. Marzo, 1.

Instituto Nacional de Estadística -INE-. (2014). Comportamiento del Índice de Precios al Consumidor. *Índice de Precios al Consumidor –IPC- y costo de la canasta básica alimentaria y vital*. Marzo, 4.

Junta Monetaria (2005). Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito. Resolución JM-93-2005.

Junta Monetaria (2011). Reglamento para la Administración Integral de Riesgos. Resolución JM-56-2011.

Superintendencia de Bancos –SIB-. (s.f.) ABC de Educación Financiera. Guatemala: SIB.

Superintendencia de Bancos –SIB- (2012). Análisis de generación y antigüedad de la cartera de créditos. *Informe de Estabilidad Financiera*. (No. 11), 39.

Superintendencia de Bancos –SIB-. (2012). Establecimientos de Crédito. *Informe de Estabilidad Financiera* (No. 11), 17.

Superintendencia de Bancos –SIB-. (2014). Instituciones Supervisadas. *Suplemento Mensual Diciembre 2013*. 176, 31.

Acevedo Colón, J.L. (20 de septiembre de 2013). La Nueva Ley de Mediación de Puerto Rico /Nuevos Parámetros Para Obtener Hipotecas. Recuperado de: <http://www.quiebras.com/news/view/la-nueva-ley-de-mediación-de-puerto-rico-nuevos-parámetros-para-obtener-hipotecas/print>:

Alianzas Estratégicas. (2014, 28 de abril). En Qué es una estratégica. Krell, Horacio. Recuperado de: <http://www.ilvem.com/shop/otraspáginas.asp?página=692>

Armadillo, J. (22 de febrero de 2009). Para reestructurar una deuda no se requiere incumplir pagos. El Economista. Finanzas Personales. Recuperado de: <http://eleconomista.com.mx/notas-impreso/finanzas-personales/2009/02/22/reestructurar-deuda-no-se-requiere-incumplir-pagos>

Así se ve crédito Infonavit (2014, 9 de abril). En finanzas Personales. Recuperado de: <http://www.elpesonuestro.com/2013/06/18/asi-se-ve-credito-infonavit-reestructurado/>

Monterroso, Raúl (2014). Inversión y unidades de vivienda producidas por fuente de financiamiento. [Informe]. Guatemala: Monterroso.

Concepto de Alianza. (2014, 28 de abril). Recuperado de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Alianza>

Concepto de Mercado Inmobiliario. (2014, 28 de febrero). En conceptos relacionados a bienes raíces. Recuperado de: <http://hebrun.wordpress.com/2011/05/12/mercado-inmobiliario/>

Definición de Déficit Habitacional. (2014, 15 de marzo). En Mesa de trabajo Déficit Habitacional 18 -19 marzo 2009, Sociólogo Juan Cristóbal Moreno Crossley. Gobierno de Chile, Ministerio de vivienda y urbanismo. Recuperado de: http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CCMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.minvu.cl%2Ffincjs%2Fdownload.aspx%3Fglb_cod_nodo%3D20090624155728%26hdd_nom_archivo%3DDeficit%2520habitacional%2

520-%2520Juan%2520Cristóbal%2520Moreno.pdf&ei=Q2RUU-
n0MKfKsASH0YCQDQ&usg=AFQjCNGe-C6gzLWL4-xWgIP-isQ7zvMTmg

El déficit habitacional en Guatemala. (2014, 15 de marzo). En Habitat para la Humanidad. Recuperado de: <https://www.habitatguate.org/es/noticias/espanol-es/noticias-es/el-déficit-habitacional-en-guatemala>

Federal Housing Administration. (2014, 28 de febrero). Recuperado de: http://es.wikipedia.org/wiki/Federal_Housing_Administration

Hud.Gov. U.S. Department of Housing and Urban Development (2014, 9 de Abril). En Avoiding foreclosure. Recuperado de: http://portal.hud.gov/hudportal/HUD?src=/topics/avoiding_foreclosure

Ley 1564 de Insolvencia Económica de Colombia. Recuperado de: <http://www.finanzaspersonales.com.co/crédito/artículo/como-cuando-declararse-insolvente/38051>

Ley 20720 de Chile que sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización liquidación de empresas y personas y perfecciona el rol de la superintendencia del ramo. (2014, 8 de abril). En Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Recuperado de: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1058072>

Noticias. (2014. 9 de abril). En Reestructuración de créditos. Recuperado de: <http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&ved=0CCoQFjAB&url=http%3A%2F%2Fportal.infonavit.org.mx%2Fwps%2Fwcm%2Fconnect%2F402029d8-8533-4be2-b77>

Anexos

Propuesta de Resolución del FHA

RESOLUCIÓN NÚMERO 000-2014

LA JUNTA DIRECTIVA DEL FHA,

CONSIDERANDO

Que el Acuerdo Gubernativo número 232-2008, Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, contempla la modificación de créditos hipotecarios asegurados, por lo que es necesario que esta Junta emita las normas necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones reglamentarias;

CONSIDERAND,

Que durante los meses de febrero a mayo 2014 se llevó a cabo el trabajo de investigación denominado “La Reestructuración de la Deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala”, en el cual se determinó que las normas bajo las cuales se operan las modificaciones de créditos asegurados que se encuentran en mora, no se ajustan a las condiciones actuales, haciéndose necesario actualizarlas, con el propósito de beneficiar a los deudores hipotecarios para que continúen con el pago de su vivienda y a la vez se resguarden los intereses del Instituto.

POR TANTO

Con base en lo considerado y lo que para el efecto preceptúan los artículos 2 inciso d), 3 inciso d), 11 incisos a) y o) del Decreto 1448 del Congreso de la República; 10 y 33 del Reglamento de la Ley.

RESUELVE

I. Aprobar el siguiente:

NORMATIVO PARA LA REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS ASEGURADOS EN MORA

Artículo 1. El presente Normativo tiene por objeto desarrollar las disposiciones del Reglamento de la Ley del FHA relacionadas con la modificación de créditos hipotecarios asegurados *enfocados en aquellos que se encuentren en mora, dicha modificación puede ser mediante* adición de deudores hipotecarios, ampliación del plazo, reestructuración o novación.

Artículo 2. Para los efectos de la aplicación del presente Normativo, se establecen las siguientes definiciones:

- a) Crédito asegurado en mora: Es el crédito hipotecario, que puede o no estar representado por cédulas hipotecarias, que goza de los beneficios del seguro de hipoteca emitido por el FHA y *presenta atraso en el pago de las cuotas mensuales por parte del deudor hipotecario.*
- b) Ampliación del plazo: Es la extensión del plazo originalmente pactado para el pago del crédito asegurado en mora.
- c) Reestructuración del crédito asegurado en mora: Es la ampliación del monto o la modificación de la forma de pago del crédito asegurado en mora.
- d) Novación del crédito asegurado en mora: Es la alteración sustancial de un crédito asegurado en mora, extinguiéndolo mediante el otorgamiento de uno nuevo, administrado por la misma entidad aprobada y en sustitución del crédito original.

Artículo 3. El FHA podrá aceptar la modificación de un crédito asegurado en mora por las causas siguientes:

- a) Adición de uno o más deudores hipotecarios, pertenezcan o no al núcleo familiar;
- b) Ampliación del plazo;
- c) Reestructuración del crédito asegurado en mora;
- d) Novación del crédito asegurado en mora; o
- e) Por cualquier otra causa que determine la Junta Directiva del FHA.

Artículo 4. *Se excluye de la figura de modificación de créditos asegurados en mora, la sustitución de deudores, cuando en ésta se sustituya a la totalidad de los deudores del crédito asegurado.*

Artículo 5. El FHA podrá aceptar la modificación de un crédito asegurado en mora conforme lo establece el artículo siguiente, cuando la entidad aprobada y el deudor hipotecario lo soliciten expresamente, y se cumpla con los requisitos que establece el Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas y este Normativo.

Artículo 6. *Se aceptará la modificación de un crédito asegurado en mora cuando tengan las siguientes características:*

- a) Los deudores hayan efectuado el pago de 60 cuotas como mínimo al préstamo vigente y presenten morosidad desde 1 mes.*
- b) Los deudores iniciales soliciten reestructuración de su deuda y sigan compareciendo en la misma.*
- c) Se adicione uno o más deudores hipotecarios, pertenezcan o no al núcleo familiar, siempre que por lo menos uno de los deudores iniciales permanezcan en la operación.*
- d) El tiempo mínimo que debe transcurrir entre una modificación o reestructura y otra, es de 5 años.*
- e) Para un mismo núcleo familiar e inmueble se observará un máximo de 3 reestructuras.*

Artículo 7. Por la tramitación de las solicitudes de modificación de créditos asegurados en mora, el FHA no efectuará el cobro establecido en el artículo 10 del Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas.

Artículo 8. *Las solicitudes de resguardo de asegurabilidad por modificación del crédito asegurado en mora no contarán con la cobertura del seguro de Desgravamen.*

Artículo 9. En los casos en que el crédito asegurado en mora a modificarse esté representado por cédulas hipotecarias, la Entidad Aprobada deberá estar en posesión de las mismas.

Artículo 10. El FHA analizará la solicitud de modificación del crédito asegurado en mora, de conformidad con: a) Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo, por Aseguramiento de Créditos Hipotecarios, como se indica en los siguientes artículos de este Normativo, b) Manual para la Emisión de Seguros para Créditos Hipotecarios dentro del Sistema FHA, c) las disposiciones aplicables relativas a los montos máximos de resguardos de asegurabilidad, y d) las disposiciones de este Normativo.

Artículo 11. *Para solicitudes de modificación del crédito asegurado en mora, el FHA hará la diferencia entre deudores iniciales y deudores nuevos adicionados y adecuará al tipo de deudor los parámetros establecidos en el Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo por Aseguramiento de Créditos Hipotecarios. En el caso de deudores iniciales evaluará capacidad de pago y en el caso de deudores nuevos adicionados aplicará en su totalidad el normativo, a excepción de lo indicado en el numeral 5.1 Plazos.*

Artículo 12. Edades y plazos: *Dado que el propósito del presente normativo es brindar a los deudores hipotecarios la oportunidad de continuar pagando los créditos que obtuvieron para adquirir su vivienda, y en ocasiones, por el porcentaje de participación de ingresos, los plazos solicitados no se ajustan a la edad de los deudores, cuando se trate de solicitudes de modificación de créditos asegurados, cuyos deudores excedan de las edades máximas permitidas según el numeral 5.1 del Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo, por Aseguramiento de Créditos Hipotecarios, se aceptará que el plazo no sea determinado por la edad de la persona que más ingresos aporte en la operación. Para ello será necesario que haya o se incluya en la operación una persona de menor edad a quien se le pueda aplicar la tabla de plazos y edades, sin importar que éste no aporte la mayor cantidad de ingresos.*

Artículo 13. Además de los gastos de cierre, los gastos escrituración y registro, podrán ser incluidos en el monto reestructurado, siempre que el resguardo recomendado otorgado por el FHA lo permita.

Artículo 14. Al ser aceptada por el FHA la modificación del crédito asegurado en mora, la Entidad Aprobada deberá velar por su adecuada escrituración e inscripción en el Registro General de la Propiedad, especialmente en lo relativo a que la garantía hipotecaria continúe ocupando el primer lugar.

En los casos de créditos *en mora* representados por cédulas hipotecarias, la Entidad Aprobada, bajo su responsabilidad, deberá velar por la incorporación de las nuevas condiciones del crédito asegurado en mora en las cédulas hipotecarias originalmente emitidas.

Artículo 15. En los casos en que el crédito asegurado *en mora* tenga aprobado un reclamo de seguro de hipoteca, y previo a solicitar la emisión del certificado de modificación de seguro, la Entidad Aprobada deberá solicitar el desistimiento del reclamo y la correspondiente rehabilitación del seguro.

Artículo 16. En los casos en que los créditos asegurados *en mora* no cumplan con las disposiciones del artículo 19 de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, o de los artículos 24, 27 o 29 del Reglamento de la Ley, en lo que sea aplicable, no podrán ser modificados según las disposiciones del presente Normativo.

Artículo 17. La Gerencia del FHA, previa autorización de la Junta Directiva, emitirá los procedimientos internos que viabilicen la aplicación de las disposiciones de este Normativo.

Artículo 18. Los casos no previstos en el presente Normativo serán resueltos por la Gerencia del Instituto y como última instancia por la Junta Directiva del FHA.

ULTIMA LÍNEA

Propuesta de Acuerdo de Gerencia del FHA

ACUERDO DE GERENCIA
LA GERENCIA DEL INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS
ASEGURADAS
-FHA-

CONSIDERANDO:

La importancia de adecuar la normativa vigente a las condiciones actuales de reestructuración de la deuda, debido a que durante los meses de febrero a mayo 2014 se llevó a cabo el trabajo de investigación denominado “La Reestructuración de la Deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala”, en el cual se determinó que las normas bajo las cuales se operan las modificaciones de créditos asegurados que se encuentran en mora, no se ajustan a las condiciones actuales.

POR TANTO:

Con base en lo considerado y lo establecido en el artículo 12 de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas

ACUERDA:

I. Aprobar el siguiente:

PROCEDIMIENTO PARA LA MODIFICACIÓN DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS
ASEGURADOS EN MORA

Artículo 1. La Entidad Aprobada presentará al FHA la solicitud de modificación del crédito hipotecario FHA en mora, acompañando los siguientes documentos, mismos que deberán tener como máximo 3 meses de antigüedad en su emisión a la fecha de la presentación de la solicitud de reestructura:

- a. Solicitud de la Entidad Aprobada y el deudor hipotecario, indicando las condiciones del crédito hipotecario en mora que se modificarán.
- b. Estado de cuenta del crédito del deudor, que contenga el detalle de las cuotas pagadas y en mora, el saldo de capital, intereses y demás gastos generados por el atraso en los pagos.
- c. Constancia de ingresos del o los deudores hipotecarios. *Dichas constancias deben tener como máximo 3 meses de antigüedad en su emisión a la fecha de la presentación de la solicitud de reestructura.*
- d. En el caso de inclusión o adición de uno o más deudores hipotecarios, pertenezcan o no al núcleo familiar, siempre que los deudores iniciales o por lo menos uno de los deudores iniciales se mantenga, el nuevo deudor deberá presentar la documentación requerida en el *Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo, por Aseguramiento de Créditos Hipotecarios y Manual para la Emisión de Seguros para Créditos Hipotecarios* dentro del Sistema FHA.

Artículo 2. Al recibirse la solicitud, el Departamento de Mercadeo solicitará el respectivo expediente y lo identificará como un caso de modificación del crédito hipotecario en mora, y lo trasladará a la Subgerencia de Proyectos y Vivienda quien procederá a realizar el respectivo avalúo del inmueble que garantiza la obligación hipotecaria que se solicita modificar.

Cuando la solicitud de modificación se refiera a una novación del crédito hipotecario en mora, se seguirá el procedimiento establecido para una solicitud de seguro nueva.

Artículo 3. Una vez realizado el avalúo de la garantía, el Departamento de Riesgos procederá de la forma siguiente:

- a) *Si se trata de una modificación de crédito asegurado en mora en la cual comparecen únicamente los deudores del crédito inicial, que cumple con las condiciones de cuotas pagadas y número de reestructuras, únicamente se hará la verificación de la capacidad de pago del o los deudores hipotecarios, conforme lo establecido en el numeral 7.2.4.5. del Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo, por Aseguramiento de*

Créditos Hipotecarios, en el sentido de dividir la cuota mensual total, entre el ingreso mensual neto. El resultado de esta operación no podrá exceder los parámetros establecidos en el numeral 5.2 del manual referido en este mismo párrafo.

En estos casos, por tratarse de deudores de un crédito con seguro FHA vigente, no se requerirá reporte en el sistema de Información de Riesgo Crediticio de la Superintendencia de Bancos, únicamente se consultará InforNet o Transunión o cualquier otro buró similar que esté disponible. En caso les aparezcan malas referencias a los solicitantes en dichos burós, se tomarán en cuenta únicamente aquellas por lavado de dinero, estafas o narcotráfico. No se tomarán en cuenta aquellas que estén relacionadas con su récord crediticio, dado la naturaleza de la operación cursante.

- b) Si se trata de una modificación de crédito asegurado en mora, en la cual se incluya o adicione uno o más deudores hipotecarios que pertenezcan o no al núcleo familiar, siempre que los deudores iniciales o por lo menos uno de los deudores iniciales se mantenga, si cumple con las condiciones de cuotas pagadas y número de reestructuras, para efectos de la determinación de la capacidad de pago el deudor que se adiciona deberá cumplir en su totalidad con los requisitos y parámetros de calificación establecidos en el Manual de Normas y Procedimientos para el Análisis del Riesgo, por Aseguramiento de Créditos Hipotecarios, mientras que con el deudor inicial, se procederá conforme la literal a) de este artículo.*

Para los incisos a) y b) con relación a la aplicación de plazos, si aplica, se actuará conforme lo establecido en el Normativo para la Reestructuración de Créditos Hipotecarios en Mora, Resolución No. 000-2014.

Al emitirse el dictamen favorable de la capacidad de pago del o los deudores, se notificará por escrito a la Entidad Aprobada las condiciones en que la modificación del crédito hipotecario asegurado en mora fue aprobado.

Artículo 4. Una vez el dictamen favorable de la capacidad de pago del deudor sea notificado, la Entidad Aprobada procederá a realizar la escrituración e inscripción en el Registro General de la Propiedad, velando que se cumplan las condiciones bajo las cuales el FHA aprobó la operación.

Artículo 5. La Entidad Aprobada solicitará al FHA la emisión del certificado de modificación del seguro de hipoteca, debiendo cumplir con las disposiciones aprobadas por la Junta Directiva, que sean aplicables.

En caso el crédito hipotecario asegurado en mora que se modificará tiene reclamo de seguro de hipoteca aprobado, la Entidad Aprobada también deberá presentar el respectivo desistimiento para que el FHA pueda rehabilitar la vigencia del seguro.

Artículo 6. El Departamento de Emisión de Seguros emitirá el certificado de modificación del seguro de hipoteca, si la Entidad Aprobada cumple con todos los requisitos establecidos en el Normativo para la Emisión, Modificación y Terminación de los Seguros de Hipoteca del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas –FHA-.

Artículo 7. Los casos no previstos en el presente Acuerdo serán resueltos por el Gerente, previa opinión de un comité integrado por el Subgerente de Operaciones del FHA, quien lo coordina, y los jefes de los departamentos de Riesgos y Emisión de Seguros, *debiendo tomar en cuenta aspectos como: las nuevas condiciones financieras, cuotas pagadas en el caso original, motivo de la modificación o novación del deudor hipotecario.*

ULTIMA LÍNEA

7.1. Propuesta de Convenio de Cooperación

CONVENIO DE COOPERACIÓN

Entre el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas y Entidades Financieras Aprobadas del Sistema de Hipotecas Aseguradas para apoyar a deudores de créditos hipotecarios asegurados por FHA que se encuentren en mora

El Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas que en adelante se denominará FHA, representada por el Lic., en su calidad de Gerente y por otro lado el Lic., en su calidad de Gerente de la entidad aprobada antes mencionada, han acordado en celebrar el presente Convenio de Cooperación.

Considerando:

Que la función fundamental del FHA es facilitar la adquisición de vivienda a la población guatemalteca, asegurando la inversión que realizan las entidades aprobadas del sistema para financiar vivienda a largo plazo a través del seguro de Hipoteca.

Que en beneficio de las familias guatemaltecas que han adquirido vivienda a través del Sistema FHA, busca mecanismos que permitan a los deudores hipotecarios la conservación de la vivienda, brindando la oportunidad de continuar pagando los créditos que obtuvieron para adquirirla, cuando éstos incurran en mora, a través del Normativo para la Reestructuración de Créditos Hipotecarios Asegurados en Mora.

Que la cooperación administrativa, técnica y financiera, entre el ente rector y las instituciones del Sistema de Hipotecas Aseguradas es vital para alcanzar los objetivos deseados, toda vez que ofrece ventajas, como la contribución de la reducción del déficit habitacional del país.

La colaboración del FHA y las entidades del Sistema de Hipotecas Aseguradas sellada con este convenio se fundamenta en el Principio de Buena Fe, el cual orienta a todos aquellos que forman parte de un contrato a interactuar de forma honesta, sin interpretar los términos incluidos en los acuerdos de manera arbitraria, ni limitar o exagerar los efectos que se derivan del modo en que los cooperantes hayan expresado su voluntad y contraído sus obligaciones.

Que en consecuencia de lo anterior, las partes establecerán un instrumento que, enmarcado en las normas vigentes, permitirá la coordinación necesaria, a fin de mejorar las relaciones institucionales en el tema de modificación de créditos hipotecarios en mora.

Acuerdan:

Primero: Celebrar el presente Convenio de Cooperación para propiciar la colaboración administrativa, técnica y financiera entre el FHA y Entidades Financieras Aprobadas del Sistema de Hipotecas Aseguradas, para apoyar a deudores de créditos hipotecarios asegurados por FHA que se encuentren en mora.

Segundo: Desarrollar la cooperación bajo las siguientes modalidades:

En el caso de las Entidades Financieras del Sistema FHA: facilitar la implementación del programa de modificación de créditos asegurados en mora, mediante la adopción de políticas y procedimientos que sean compatibles con el Normativo para la Reestructuración de Créditos Hipotecarios Asegurados en Mora, tales como:

- a) Divulgar dentro de la entidad los beneficios que se obtienen en cuanto a incentivos fiscales cuando se tiene una cartera hipotecaria asegurada por el FHA.
- b) Disposición para reestructurar créditos hipotecarios asegurados por FHA, que tengan más de 60 cuotas pagadas al crédito vigente y que presenten mora desde 1 mes, asignando los recursos suficientes en su entidad para llevar a cabo el programa.
- c) Promover y divulgar el programa de modificación de créditos asegurados cuando éstos estén en situación de mora. Haciéndolo del conocimiento del personal de la entidad financiera y de terceros que presten servicios a la entidad y que estén relacionado con el tema FHA, la disposición de la entidad para trabajar con el programa, así como las y condiciones del mismo.
- d) Flexibilidad en las políticas bajo las cuales se evalúa el riesgo de crédito, cuando se trate de modificaciones de créditos asegurados en donde comparecen los deudores iniciales.

Incluyendo los requisitos documentales, plazos de los créditos y edad de los deudores que reestructuran.

- e) Para el caso de modificación de créditos asegurados en mora, aplicar plazos de hasta 40 años.
- f) Permitir que además de los gastos de cierre, los gastos de escrituración y registro sean incluidos en el monto reestructurado, siempre que el resguardo recomendado otorgado por el FHA lo permita, para que la falta de recursos monetarios inmediatos no sea obstáculo para que se lleve la modificación de un crédito asegurado en mora.
- g) Aplicar tasas de interés –mínimas y máximas- razonables para este tipo de operaciones.
- h) Incluir dentro de la documentación de presentación del Reclamo de Seguro de Hipoteca, un anexo en el cual el cliente informe la razón por la que incurrió en el incumplimiento del pago de su vivienda.
- i) Disposición para adoptar los cambios realizados en la minuta de escrituración de los contratos que se realicen bajo este sistema. Se tiene previsto, incluir dentro de la minuta de escrituración, información de los casos en los cuales el deudor puede resolver su situación en caso de morosidad.

El FHA se compromete a lo siguiente:

- a) Brindar capacitación en forma trimestral, en forma permanente y en las oficinas del FHA, al personal de las entidades financieras que apoyen este programa
- b) Resolver las solicitudes de modificación de créditos hipotecarios en mora, en un plazo no mayor de 10 días hábiles, desde el ingreso de la solicitud, hasta la aprobación del deudor.

- c) Asesorar permanentemente al personal del área que tenga bajo su cargo la reestructuración de la deuda, en el caso de consultas o dudas.
- d) Otorgar anualmente reconocimiento a la entidad financiera que más utilice este programa, para regularizar la situación de mora de los deudores, bajo el principio de buena fe, por tratarse de un tema social.
- e) Proporcionar los formularios de solicitud del FHA sin costo alguno.
- f) Desarrollar una campaña de comunicación, para que aquellos deudores que estén en mora acudan a la entidad financiera a tratar de resolver su situación, con el lema “Si su crédito de vivienda está asegurado por FHA, y está atrasado en sus pagos, acérquese a su Banco para que le informen como puede resolver su situación.”

Tercero: Para el adecuado funcionamiento del presente Convenio se creará un comité, el cual se reunirá periódicamente con el propósito de revisar la buena marcha del mismo. El comité estará compuesto por cuatro miembros, dos de parte de la entidad financiera y dos de parte de FHA, nombrados por las autoridades que aquí suscriben.

Cuarto: El presente Convenio, empezará a regir desde la fecha de su firma y estará vigente por un periodo de cuatro (4) años prorrogables. Podrá darse por terminado cuando cualquiera de las partes, con antelación a su vencimiento, lo comunique mediante aviso escrito a la otra parte, con noventa (90) días de anticipación.

Quinto: La terminación de este Convenio no afectará el normal desarrollo de las operaciones y actividades que hubieren sido concertados antes de la fecha de finalización de la propuesta.

Sexto: El presente Convenio podrá ser modificado o adicionado por mutuo consentimiento de las partes.

En fe de lo acordado, para mayor constancia, los suscritos, debidamente autorizados para tal efecto, firman el presente Convenio en dos ejemplares en la Ciudad de Guatemala, el día, mes y año.

POR FHA

POR ENTIDAD FINANCIERA

Términos relacionados con la función del FHA:

A continuación se presentan algunos términos relacionados con las operaciones que se realizan a través del sistema del FHA, las cuales fueron extraídas del folleto que contiene el ABC de Educación Financiera, de la Superintendencia de Bancos.

- **Hipoteca:** Es un derecho real que grava un bien inmueble para garantizar el cumplimiento de una obligación. En caso de incumplimiento, el acreedor tendría derecho a ejecutar o liquidar la garantía a su favor. Los créditos hipotecarios destinados a la vivienda, generalmente son de largo plazo y pueden destinarse a la construcción, adquisición o ampliación de la misma.
- **Gravamen:** Es la hipoteca que recae sobre un bien inmueble para garantizar la obligación.
- **Bienes Inmuebles:** Son un conjunto de bienes que se caracterizan por su inmovilización. Dentro de los bienes inmuebles, se pueden mencionar los terrenos, las casas o viviendas, edificios y construcciones entre otros. El artículo 451 del Código Civil de Guatemala establece una enumeración de lo que se considera bienes inmuebles.
- **Seguro:** El seguro es una operación por medio de la cual una persona (asegurado) contrata con una compañía (aseguradora) una prestación o servicio para cubrir un riesgo, a cambio de un pago (prima).

- Seguro de hipoteca: Operación mediante la cual se garantiza a los intermediarios financieros o inversionistas para el sector vivienda, el retorno del capital y los correspondientes intereses en caso que los deudores hipotecarios no cumplan con las obligaciones del crédito hipotecario que obtuvieron en su oportunidad, para la compra de su vivienda.

Para que un seguro de hipoteca sea otorgado, se deben tomar en cuenta varios aspectos, entre los más importantes:

- a) Que la capacidad de pago del sujeto de crédito, sea suficiente de conformidad con las normas establecidas por la Junta Directiva del FHA.
- b) Que el importe del principal no exceda de los porcentajes del valor del inmueble que establezcan las tablas fijadas por el FHA.
- c) Que el crédito se garantice exclusivamente con primera hipoteca sobre el inmueble objeto del préstamo.
- d) Que el valor del seguro de hipoteca se encuentre dentro de los límites aprobados para el efecto por la Junta Monetaria, a propuesta de la Junta Directiva del FHA. (Guatemala, 1961)

- Contrato: Es el acuerdo por medio del cual dos o más personas adquieren libremente derechos y obligaciones. Esta definición deja la puerta abierta para tantos tipos de contratos como aspectos de la vida que impliquen un compromiso. En los contratos de créditos existen dos figuras:

- a) El acreedor quien es el que otorga el crédito, pone las condiciones, pide las garantías; es decir, "confía". En el caso del acreedor bancario, se apoya entre otros, en la Central de Riesgos para conocer el historial crediticio de la persona que ha solicitado el crédito.

b) El deudor es la persona a quien se le otorga el crédito y en quien se confía, por lo que se compromete, asegura y demuestra que tiene capacidad de pago. El deudor puede garantizar un crédito con garantía fiduciaria, hipotecaria, prendaria o bien con una combinación de las anteriores.

- Título de crédito: Son los documentos que incorporan un derecho literal o autónomo, cuyo ejercicio o transferencia es independiente del título. Los títulos de crédito tienen la calidad de bienes muebles. En el título de crédito la literalidad se refiere a que se encuentra incorporado a un derecho de cobrar una suma de dinero, el cual se rige por lo que este documento diga en lo escrito.
- Cédula Hipotecaria: Es un título de crédito que representa todo o una parte alicuota de un crédito garantizado con un derecho hipotecario. La persona emisora del título puede ser una persona particular o una institución bancaria.
- Préstamo: Dinero que obtiene una persona de otra o de una institución financiera, para devolverlo en un determinado tiempo y generalmente lleva asociado un pago adicional llamado interés. Este concepto es muy similar a la deuda, que se define como la obligación que alguien tiene de pagar, satisfacer o reintegrar a otra persona, una cantidad de dinero o bienes.

De acuerdo con lo expuesto en el párrafo anterior podemos decir que deudor es la persona a quien se le otorga un crédito y en quien se confía, por lo que se compromete a pagarlo, asegura y demuestra que tiene capacidad de pago.

- Crédito: La palabra crédito proviene del latín “Credium”, un sustantivo que se desprende del verbo “credere”, creer en español. El término significa “cosa confiada”, por lo que el crédito es confiar o tener confianza en la capacidad que tiene alguien para cumplir una obligación contraída, gracias a su voluntad y compromiso.

Entre las ventajas del crédito se puede mencionar que permite el movimiento de capitales, lo cual favorece el desarrollo económico de las naciones, facilita el acceso a bienes necesarios de una forma práctica, sencilla, confiable y eficaz, y además es una herramienta que permite realizar operaciones de cualquier monto.

- **Créditos Hipotecarios para vivienda:** son activos crediticios a cargo de personas individuales, garantizados con hipoteca sobre bienes inmuebles y destinados a financiar la adquisición, construcción o remodelación o reparación de vivienda, siempre que hayan sido otorgado a propietario final de dichos inmuebles; así como, los créditos otorgados para la liberación de gravámenes cuando llenen las características mencionadas.
- **Garantía:** Bien o título de propiedad que asegura el cumplimiento de una obligación. Es el respaldo con el cual una persona –al solicitar un crédito o préstamo– asegura el cumplimiento de los pagos. Las instituciones financieras analizan las garantías que presenta el solicitante para protegerse contra riesgos y pérdidas, permitiendo así el flujo más eficiente del crédito.
- **Emisor:** Es la organización, empresa, institución o persona que emite valores, obligaciones o acciones para obtener recursos de los inversionistas.
- **Prima de seguro:** Es la cantidad de dinero que paga un asegurado a la compañía de seguros a cambio de la cobertura y protección de un riesgo; es el costo del seguro.
- **Pago:** Es la cantidad de dinero que se entrega por adquirir un bien o servicio; también se entiende como la liquidación total o parcial de una deuda.
- **Saldo:** Cantidad positiva o negativa que resulta en una cuenta. También se aplica al resultado final, favorable o desfavorable, al dar por terminado un asunto y al pago o finiquito de la deuda u obligación.

- **Capital:** Es el valor de los bienes o el dinero que los socios de una empresa o su propietario individual aportan a la misma para su desarrollo y cumplimiento de sus fines.
- **Siniestro:** En la terminología de empresas de seguros, es la ocurrencia del suceso amparado en la póliza de seguros que representa para la aseguradora el pago de una cantidad de dinero. En el caso del FHA, el siniestro es el incumplimiento del pago mensual de las cuotas de la vivienda por parte del deudor hipotecario, lo que conlleva a que la entidad financiera lo demande y ésta realice el reclamo del seguro de Hipoteca al FHA.
- **Póliza de seguro:** Es un contrato por medio del cual el asegurador se obliga a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al realizarse la eventualidad prevista en el contrato, pudiendo tratarse también de una prestación de servicios, asistencia médica, jurídica, etc., y el asegurado o tomador del seguro se obliga a pagar la prima correspondiente.
- **Reclamo de Seguro:** Es la solicitud presentada por el asegurado o sus beneficiarios, ante la compañía de seguros para requerir el pago de la suma asegurada por la ocurrencia del siniestro.
- **Avalúo:** Estimación que hace un especialista o perito sobre el valor comercial que tiene un objeto o inmueble en un momento específico, mediante un dictamen técnico.
- **Central de Riesgo:** Es un sistema de información de riesgos crediticios implementado por la Superintendencia de Bancos, el cual almacena información de créditos proporcionada por los bancos, sociedades financieras y empresas de un grupo financiero.
- **Cuota nivelada:** Son los pagos que se realizan para cancelar una deuda, mediante una cuota fija y constante durante la vigencia del préstamo. Los intereses se calculan sobre el saldo adeudado y como la cuota incluye amortización al principal e intereses, en la medida que disminuye el saldo se reduce el monto de intereses e incrementa el monto designado para el pago del principal.

- **Enganche:** Es la cantidad de dinero que se entrega como pago inicial al comprar bienes, como por ejemplo un inmueble, y sirve para asegurar la compra y el precio: si éste se incrementa, ya no afecta la operación
- **Morosidad:** En finanzas, es el atraso en el cumplimiento de una obligación o deuda, y supone para el deudor un pago adicional. Son afines a esta palabra los términos “mora”, “moratorio” y “demora”. Cuando un usuario se retrasa en sus pagos, es decir cuando cae en mora, las instituciones aplican una penalización expresada como intereses moratorios, los cuales se representan en porcentaje y resultan más caros que los intereses normales. Un riesgo que puede llevar a la morosidad es el aumento del crédito de consumo y la oferta de tarjetas de crédito sin previo análisis de capacidad de endeudamiento de los clientes. La palabra rédito es un sinónimo de interés.
- **Plusvalía:** Beneficio que se realiza al vender un activo a un precio superior al de su adquisición.
- **Registro General de la Propiedad:** Es una institución pública que tiene por objeto la inscripción, anotación, y cancelación de actos y contratos relativos al dominio y demás derechos reales sobre bienes inmuebles y muebles identificables.
- **Riesgo:** Es un evento que pudiera llegar o no a realizarse. El término proviene del árabe y significa “lo que depara la providencia”. Una institución financiera, antes de otorgar un crédito, lleva a cabo un análisis para conocer la capacidad de pago del futuro deudor y así medir el riesgo de otorgarle los recursos que solicita.
- **Solvencia:** es la capacidad de las personas individuales o jurídicas para cumplir y pagar sus deudas.
- **Valor asegurable:** Es la evaluación que se hace de los bienes por asegurar.

- **Valor asegurado:** Es el valor de los bienes que consta en la póliza de seguro.
- **La morosidad en términos financieros** es el atraso en el cumplimiento de una obligación o deuda, y supone para el deudor un pago adicional, también se le conoce como “mora”, “moratorio” y “demora”. Cuando un deudor se retrasa en sus pagos también podemos decir que éste cae en mora.

Instrumentos de Medición:

La reestructuración de la deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala

Entrevista a Expertos Internos

17/03/2014

1	¿En su opinión, quién debería ser el ente que contacte al cliente para ofrecerle el beneficio de Reestructuración de la Deuda?	
a	El departamento de cobros del Banco	
b	El Departamento de vivienda del Banco	
c	La sección de reestructuración de la deuda del FHA	

2	¿A qué rango de deudores morosos enfoca los esfuerzos de su departamento para contactarlos?	
a	Deudores con 1 a 3 cuotas en mora	
b	Deudores con 4 a 6 cuotas en mora	
c	Deudores con 7 o más cuotas en mora	

3	¿Cuál es el principal canal de comunicación que utilizan para contactar al cliente que está moroso?	
a	Via telefónica al número del trabajo reportado en solicitud de resguardo inicial	
b	Via telefónica al número personal reportado en solicitud de resguardo inicial	
c	Cartas enviadas a dirección de la vivienda que adquirió	
d	Visita a la vivienda del deudor	
e	Mensaje enviado a dirección de correo electrónico reportado	
f	En el banco le informan al cliente que tiene la opción de reestructurar el crédito	

4	¿Quién asesora al cliente en cuanto a los requisitos para una reestructuración de deuda?	
a	El departamento de cobros del Banco	
b	El Departamento de vivienda del Banco	
c	El área de reestructuración de la deuda del FHA?	

5	¿En su opinión, quién debería asesorar al cliente en cuanto a requisitos de reestructuración?	
a	El departamento de cobros del Banco	
b	El Departamento de vivienda del Banco	
c	La sección de reestructuración de la deuda del FHA?	

6	¿Cuales cree usted que son las razones principales por las que no se reestructura un mayor número de casos?	
a	El deudor hipotecario nunca se entera de este mecanismo para rescatar su crédito y vivienda.	
b	El deudor hipotecario se entera pero no muestra interés en resolver su situación crediticia.	
c	A la entidad financiera no le interesa renegociar los créditos.	
d	Otros: _____ Especificar: _____	

La reestructuración de la deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala

Entrevista a Expertos Internos

7	¿Cuál es la principal razón de la morosidad en la cartera de seguros vigentes del FHA?	
a	Situación económica del país (desempleo, inflación)	
b	Incrementos constantes en las tasas de interés de los créditos	
c	Cobranza inadecuada	
d	Desintegración familiar	
f	Enfermedad de los deudores	

8	¿De los casos que han sido presentados para novación, podría indicar la razón por la cual no se concluyó con el trámite?	
a	Los solicitantes de novación no calificaron por las políticas de crédito vigentes en el FHA.	
b	Los solicitantes fueron aprobados por FHA, pero no formalizaron el nuevo crédito con el banco.	

9	¿Conoce el proceso de reestructuración de la deuda?	
	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

10	¿Se tienen definidas las atribuciones de cada uno de los entes para llevar a cabo el proceso de reestructuración de créditos con las entidades aprobadas?	
	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

11	¿Cuál es la categoría que le corresponde al área de Reestructuración de la deuda, en el organigrama del FHA?	
a	Gerencia	
b	División	
c	Departamento	
d	Sección	
e	Otro	

12	¿Considera que el recurso humano asignado a la fecha en el FHA, es suficiente para realizar las actividades de reestructuración de la deuda?	
	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

La reestructuración de la deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala

Entrevista a Expertos Externos

17/03/2014

1	¿Cuál es la opción más utilizada en su entidad para recuperar la inversión realizada en vivienda?		
a	Reestructuración de la Deuda		
b	Reclamo del Seguro de Hipoteca		
2	¿Cuál es el principal tipo de cobro que se realiza en su entidad?		
a	Cobro interno		
b	Cobro externo		
3	¿Cuál es el canal de comunicación que utiliza para contactar al cliente que está moroso?		
a	Via telefónica al número del trabajo reportado en solicitud de resguardo inicial		
b	Via telefónica al número personal reportado en solicitud de resguardo inicial		
c	Cartas enviadas a dirección de la vivienda que adquirió		
d	Visita a la vivienda del deudor		
e	Mensaje enviado a dirección de correo electrónico reportado		
f	El cliente se acerca al banco a tratar de arreglar su situación		
4	¿Quién asesora al cliente en cuanto a los requisitos a presentar para una reestructuración de deuda?		
a	El departamento de cobros del Banco		
b	El Departamento de vivienda del Banco		
c	El área de reestructuración de la deuda del FHA?		
d	Otros:		
5	¿Cuál cree usted que es la razón por la cual no se reestructura un mayor número de casos en mora?		
a	El deudor hipotecario nunca se entera de este mecanismo para rescatar su crédito y vive		
b	El deudor hipotecario se entera pero no muestra interés en resolver su situación crediticia		
c	La entidad financiera prefiere utilizar otros mecanismos de recuperación de la inversión		
d	Otros:	Especificar	

La reestructuración de la deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala

Entrevista a Expertos Externos

6	¿A qué cree usted que se deba la morosidad en la cartera de seguros vigentes del FHA?		
a	Situación económica del país (desempleo, inflación)		
b	Incrementos constantes en las tasas de interés de los créditos		
c	Cobranza inadecuada		
d	Desintegración familiar		
e	Enfermedad de los deudores		
7	¿De los casos que han sido presentados para novación, podría indicar la razón por la cual no se concluyó con el trámite?		
a	Los solicitantes de novación no calificaron por las políticas de crédito vigentes en el FHA		
b	Los solicitantes fueron aprobados por FHA, pero no formalizaron el nuevo crédito con el		
c	Otros		
8	¿Conoce el proceso de reestructuración de la deuda?		
		Si	No
9	¿Qué área tiene bajo su responsabilidad el trámite de reestructuración de la deuda?		
a	Departamento de Cobros		
b	Departamento de Vivienda		
c	Departamento FHA		
d	Departamento de Negocios		
e	Otro Departamento	Especificar	
10	¿Quién toma la decisión de autorizar la renegociación de los créditos FHA que están en mora?		
a	Gerente de entidad bancaria		
b	Gerente o jefe de departamento de vivienda		
c	Gerente o jefe de departamento de cobros		
d	gerente o jefe de departamento	Especificar:	
e	Ejecutivo de atención al cliente		
f	Otro		
11	¿Ha tenido capacitación por parte del FHA, sobre el trámite de reestructuración de la deuda?		
		Si	No
12	¿Cómo es el trámite de reestructuración?		
a	Muy caro		
b	Demasiado tardado		
c	Muchos requisitos		
d	Ágil y fácil		

La reestructuración de la deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala

Entrevista a clientes que ya reestructuraron

17/03/2014

1	¿Quien le informó acerca de la opción de reestructuración de la deuda?		
a	El departamento de cobros del Banco		
b	El Departamento de vivienda del Banco		
c	La sección de reestructuración de la deuda del FHA?		
d	Otro:	Especificar	
2	¿Por qué razón reestructuró su crédito FHA de vivienda?		
a	Cambio de banco		
b	Mejora en la tasa de interés de su crédito		
c	Cambiar plazo		
d	Cambio de deudor (es)		
e	Inchryó deudor		
f	Morosidad en su crédito actual		
3	¿Cuál fue el estado de su crédito al momento de solicitar la reestructura?		
a	Con pagos al día		
b	En mora		
4	¿Cuántas cuotas ha pagado de su crédito actual de vivienda?		
a	1 a 12 cuotas		
b	13 a 24 cuotas		
c	25 a 36 cuotas		
d	37 a 48 cuotas		
e	De 49 a 75 cuotas		
f	De 76 a 100 cuotas		
g	De 100 en adelante		
5	¿Con cuántas cuotas en mora solicitó la reestructuración de su crédito de vivienda?		
a	De 1 a 3 cuotas		
b	De 4 a 6 cuotas		
c	De 7 o más cuotas en mora		
6	¿Indique cual fue la razón de la mora de su crédito?		
a	Pérdida de empleo		
b	Desintegración de su núcleo familiar		
c	Los ingresos mensuales no le alcanzan por la situación económica		
d	Enfermedad		
e	Disminución de ingresos mensuales		
f	Otros	Especificar:	

La reestructuración de la deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en
Guatemala

Entrevista a clientes que ya reestructuraron

7	¿Por qué medio se enteró del beneficio de la reestructura de la deuda?	
a	Vía telefónica al número del trabajo reportado en solicitud de resguardo inicial	
b	Vía telefónica al número personal reportado en solicitud de resguardo inicial	
c	Cartas enviadas a dirección de la vivienda que adquirió	
d	Visita del personal de FHA a su vivienda	
e	Mensaje enviado a dirección de correo electrónico reportado	
f	Usted se acercó al banco a tratar de arreglar su situación	
g	Se acercó al FHA a preguntar	

8	¿Quién le asesoró en cuanto a los requisitos a presentar para una reestructuración de deuda?	
a	El departamento de cobros del Banco	
b	El Departamento de vivienda del Banco	
c	La sección de reestructuración de la deuda del FHA	

9	¿Qué beneficios obtuvo con la reestructuración de su deuda?	
a	Conservar la vivienda	
b	Reducir tasa de interés	
c	Reducir cuota mensual	
d	Ampliar el plazo del crédito	
e	Otros: Cobertura del Seguro de Desgravamen	

10	¿Cómo es el trámite de reestructuración?	
a	Muy caro	
b	Demasiado tardado	
c	Muchos requisitos	
d	Ágil y fácil	

11	¿Cuántas veces ha reestructurado su crédito?	
a	1 vez	
b	2 veces	
c	3 veces	
d	4 veces	

12	Si ha reestructurado más de 1 vez ¿qué tiempo transcurrió entre una reestructura y otra?		
a	un año	b. 2 años	c. 3 años
			d. 4 años

13	¿De quién es usted económicamente responsable?	
a	Su cónyuge	
b	Cónyuge e Hijos	
c	Padres, hermanos, cónyuge e hijos	

14	¿Cuál es su estado civil?		
a	Soltero	b Casado	c Unido de Hecho



La reestructuración de la deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala

Entrevista a clientes que están en proceso de reestructuración

17/03/2014

1	¿Cuál es la razón de la reestructuración de su crédito FIA de vivienda?	
a	Cambio de banco	
b	Mejora en la tasa de interés de su crédito	
c	Cambiar plazo	
d	Cambiar deudor (es)	
e	Inclusión de deudor	
f	Morosidad en su crédito actual	

2	¿Cuál fue el estado de su crédito al momento de solicitar la reestructura?	
a	Con pagos al día	
b	En mora	

3	Si presenta morosidad en su crédito actual ¿cuántas cuotas tiene pendientes de pago?			
a	1 a 3 cuotas		e	de 12 a 24 cuotas
b	4 a 6 cuotas		f	de 25 a 36 cuotas
c	7 a 9 cuotas		g	de 37 a 48 cuotas
d	10 a 12 cuotas		h	de 49 en adelante

4	¿Cómo se enteró del beneficio de reestructuración?	
a	Periódicos	
b	Página web del FHA	
c	Correo electrónico	
d	Un amigo le contó	
e	El banco le contactó y le informó	
f	El FHA le contactó y le informó	

5	¿Cómo es el trámite de reestructuración?	
a	Muy caro	
b	Demasiado tardado	
c	Muchos requisitos	
d	ágil y fácil	

La reestructuración de la deuda en el Sistema de Hipotecas Aseguradas en Guatemala

Entrevista a clientes que están en proceso de reestructuración

6	¿Por qué razón cayó en mora su crédito de vivienda FHA?	
a	Pérdida de empleo	
b	Desintegración de su núcleo familiar	
c	Los ingresos mensuales no le alcanzan por la situación económica	
d	Enfermedad de un familiar	
e	Disminución de ingresos mensuales	
f	Otros	

7	¿Qué lo motivó a reestructurar su crédito?	
a	Conservación de su vivienda	
b	Recuperar su buen récord de crédito	

8	¿De quién es usted económicamente responsable?	
a	Su cónyuge	
b	Cónyuge e Hijos	
c	Padres, hermanos, cónyuge e hijos	

9	¿Cuál es su estado civil?	
a	Soltero	
b	Casado	
c	Unido de hecho	