

# Memoria de Labores 2011



# Índice

Introducción	03	Inspecciones Reglamentarias por Trimestre	29
Junta Directiva	04	Unidades Habitacionales	31
Funcionarios	05	Proyectos Declarados Elegibles	32
¿Qué es el FHA?	06	Unidades Habitacionales (por Municipio)	33
Política de Calidad	07	Unidades Habitacionales (por Departamento)	34
Misión, Visión	07	Gestión Financiera	35
Valores	08	Estado de Resultados Condensado	36
Gestión Operativa	09	Balance General	38
Resguardos de Asegurabilidad	10	Capital Contable	40
Emisión de Seguros de Hipoteca	12	Reserva de Capital	41
Reclamos de Seguro de Hipoteca	14	Gestión Administrativa	43
Venta de Activos Extraordinarios	16	Plan Estratégico 2008-2012	44
Construcción Lote Propio	18	Certificación ISO	45
Reestructura de la Deuda	20	Fitch Ratings	45
Estructura Porcentual de Cartera Asegurada	22	Recurso Humano	46
acumulada por Entidad Aprobada		Fortaleciendo la Comunicación E. Aprobadas	47
Entidades Aprobadas con mayor número de	23	Capacitación a Desarrolladores	47
Seguros Emitidos		Construcción en Lote Propio	48
Seguros emitidos por Proyecto Habitacional	25	Presencia de Marca	49
Seguros de Hipoteca Emitidos, Reclamo de	26	Activos Extraordinarios	50
Seguros pagados de 1962 a 2010		Expocasa	50
Gestión de Proyectos y Vivienda	27	50 aniversario FHA	51
Inspecciones Reglamentarias	28	Galdón de Oro	54

# Introducción

Es para el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas muy satisfactorio hacer entrega de la memoria -anual- de labores correspondiente al 2011. La misma contiene los aspectos de mayor trascendencia de la gestión llevada a cabo.

Entre los aspectos más relevantes de la gestión destacan los siguientes:

- a) La aprobación de la norma de carácter temporal que permite la construcción de edificios de 5 niveles sin elevador.
- b) Los estudios para la implementación del Seguro de Desempleo.
- c) Diversificación de las inversiones que constituyen las reservas del FHA en Bonos del Estado.
- d) El 18 de mayo de 2011, se acredita al FHA con la norma ISO 9001:2008 en todos los procesos para la atención de los usuarios del FHA por parte de la empresa certificadora ICONTEC de Colombia.
- e) El 17 de agosto de 2011, la firma internacional Fitch Ratings, emitió su calificación inicial de riesgo AA+(gtm) al Instituto, la cual respalda la solidez, transparencia, madurez y liquidez del FHA en Guatemala.
- f) Dentro de la función social del Instituto, se ejecutó el programa de reestructuración de la deuda, con el propósito de apoyar a las familias, que por problemas de desempleo, enfermedad y otras causas han caído en problemas de pago de su vivienda, dándoles

una solución para evitar el extremo de perder su vivienda.

- g) La contratación de estudios legales que permitan determinar la factibilidad de mejorar las condiciones de compra de vivienda de las familias guatemaltecas.

Además de lo anterior, el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, continuó en el 2011, con su giro normal en los aspectos normales de su actividad, como lo son: la aprobación de nuevos proyectos de viviendas; las reformas al reglamento para el financiamiento de proyectos de Construcción en Lote Propio; participación en las mesas de discusión de la Ley de Vivienda, y ahora de su Reglamento; en el 2011, la celebración de los 50 años de la Institución; el reconocimiento a las empresas más destacadas del año dentro del Sistema FHA, mediante el evento denominado Galardón de Oro.

La actual Junta Directiva del Instituto tiene una nueva visión: incrementar la participación del FHA en el mercado hipotecario del país. El único propósito de la Institución es la emisión de Seguros de Hipotecas Aseguradas. Todos los esfuerzos institucionales estarán orientados a incrementar la emisión de Seguros. No hay nada más importante para la institución que incrementar su participación en el mercado cedulario. En eso estamos comprometidos, y en eso trabajamos. Es nuestra misión incrementar las facilidades para que el mayor número de familias guatemaltecas tengan acceso a vivienda.



# Junta Directiva

**Lic. Jorge Fidel Franco Suchini**  
Presidente

**Ing. Ricardo Obiols Del Cid**  
Vocal Titular Organismo Ejecutivo

**Lic. Xavier Andrade Aycinena**  
Vocal Titular Cámara Guatemalteca  
de la Construcción

**Ing. Hector Rafael Ramírez Ramila**  
Vocal Titular Entidades Aprobadas

**Lic. Sergio Recinos Rivera**  
Vocal Titular Junta Monetaria

**Lic. Moisés Barrios Bellugo**  
Vocal Suplente Organismo Ejecutivo

**Ing. Pelayo Llarena**  
Vocal Suplente Cámara Guatemalteca  
de la Construcción

**Licda. Carol Garza de Martínez**  
Vocal Suplente Entidades Aprobadas

**Ing. Luis Rolando Lara Grojec**  
Vocal Suplente Junta Monetaria



# Funcionarios

**Lic. Guido Rolando Rodas Rodas**

Gerente

**Lic. Sergio Armando Irungaray**

Subgerente de Operaciones

**Lic. Wenseslao Lemus**

Auditor Interno a.i.\*

**Lic. Javier Castro Dubón**

Jefe de Mercadeo

**Sr. Rodolfo Fausto**

Jefe Análisis de Risgos

**Sra. Silvia Lily Escobar de Figueroa**

Jefe de Emisión de Seguros

**Arq. Héctor Daniel López Cordón**

Subgerente de Proyectos y Vivienda

**Lic. Obdulio Edelman**

Asesor Jurídico a.i.\*

**Lic. Saúl Alberto Pereira Puac**

Jefe de Informática

**Licda Selma Castillo Urrutia de Meneses**

Jefe Recursos Humanos

**Lic. Julio Estuardo Gil Búrbano**

Jefe de Contabilidad

\*Funcionarios a partir de Octubre de 2011



05

Memoria Labores

# ¿Qué es el FHA?

Es una institución descentralizada del estado que fue creada en 1961. El FHA, tiene como objetivo facilitar a los guatemaltecos la oportunidad de adquirir vivienda propia utilizando el sistema de Hipotecas Aseguradas; cuyo fin es asegurar el financiamiento que otorgan las entidades aprobadas a las personas o familias para la compra de vivienda.

Los actores principales del sistema FHA son las entidades aprobadas que otorgan los préstamos para la compra de vivienda y administran la hipoteca. Las empresas desarrolladoras de proyectos habitacionales quienes al solicitar la elegibilidad de sus proyectos dentro del sistema pueden ofrecer a sus clientes las mejores condiciones financieras. Y por último, las familias compradoras de vivienda quienes buscan los beneficios del sistema para hacer realidad su sueño de tener vivienda digna.

Al llegar a sus cincuenta años, esta entidad estatal ha contribuido a realizar el sueño de más de 76,000 familias, y continúa con esta función hacia el futuro, para facilitar a los guatemaltecos el acceso a vivienda.



# Política de Calidad

Nuestra función es asegurar hipotecas para que las familias guatemaltecas adquieran vivienda digna, con excelente organización, recurso humano competente y comprometido, con procesos enfocados a la mejora continua para garantizar la satisfacción de nuestros clientes de acuerdo a nuestra normativa.

## Misión

Contribuir a que las familias guatemaltecas adquieran una vivienda digna.

## Visión

Ser el principal promotor del financiamiento para la construcción y adquisición de vivienda.



# Valores

## **Integridad**

Tomamos decisiones y actuamos responsablemente, basados en los valores del FHA, en especial cuidando que en nuestras actuaciones se manifieste la transparencia, la honestidad y el respeto a las leyes, normas y procedimientos que rigen al Instituto.

## **Responsabilidad**

Asumimos nuestras funciones con actitud positiva, cumpliendo con el marco normativo y legal, responsabilizándonos de los resultados.

## **Excelencia**

Todo trabajo lo realizamos con altos estándares que hacen de la eficiencia y la eficacia una forma de vida organizacional, buscando con nuestro desempeño la consecución de los objetivos institucionales.

## **Compromiso**

Realizamos nuestro mejor esfuerzo, con plena identificación y lealtad hacia las políticas y procedimientos del FHA, para alcanzar los objetivos y la misión institucional, con una firme convicción de hacer realidad la visión.

## **Servicio**

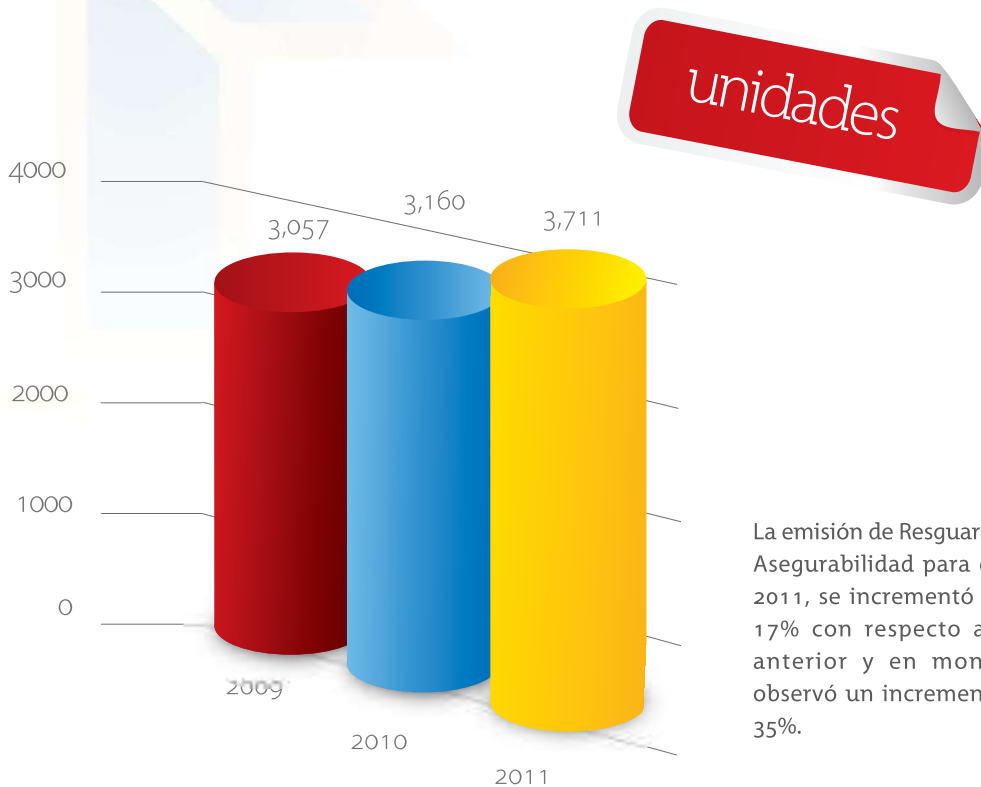
Nuestra razón de ser es atender eficientemente a nuestros clientes.



# I. Gestión Operativa 2011



# Emisión Resguardos de Asegurabilidad

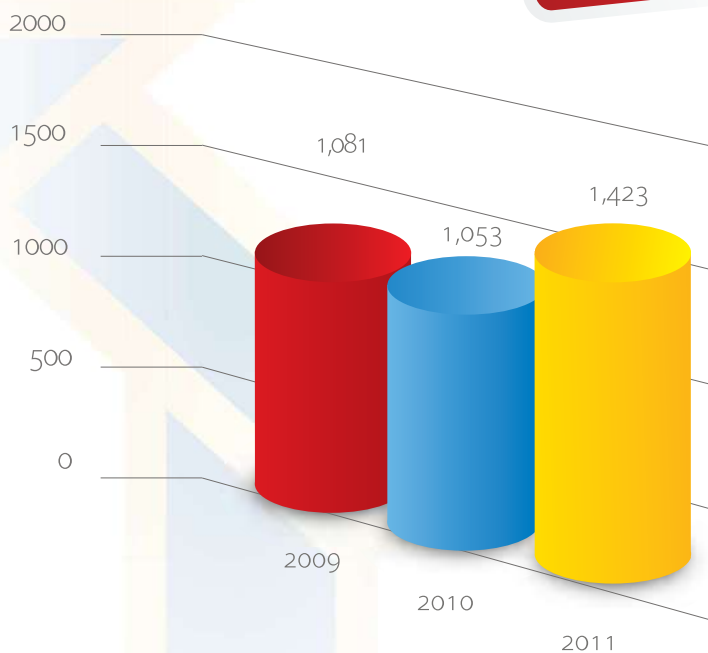


La emisión de Resguardos de Asegurabilidad para el año 2011, se incrementó en un 17% con respecto al año anterior y en monto se observó un incremento del 35%.



# Emisión Resguardos de Asegurabilidad

millones Q.



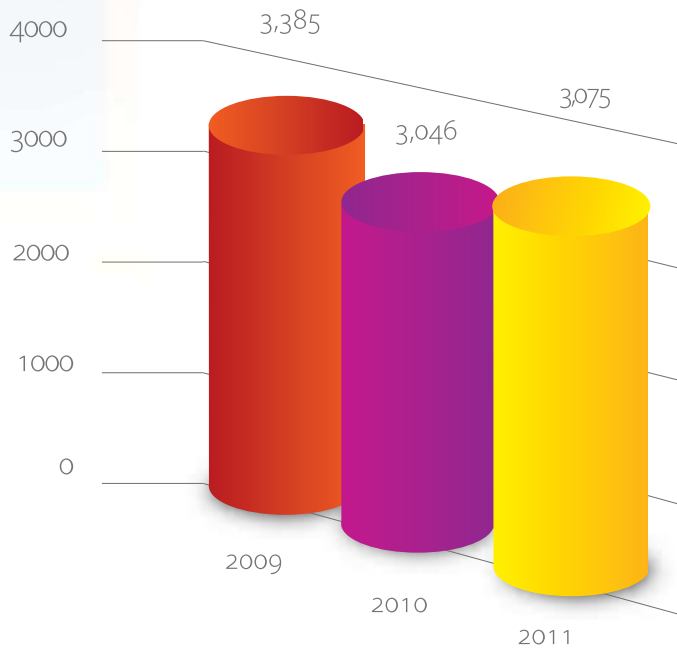
5 años  
FHA

11

Memoria Labores

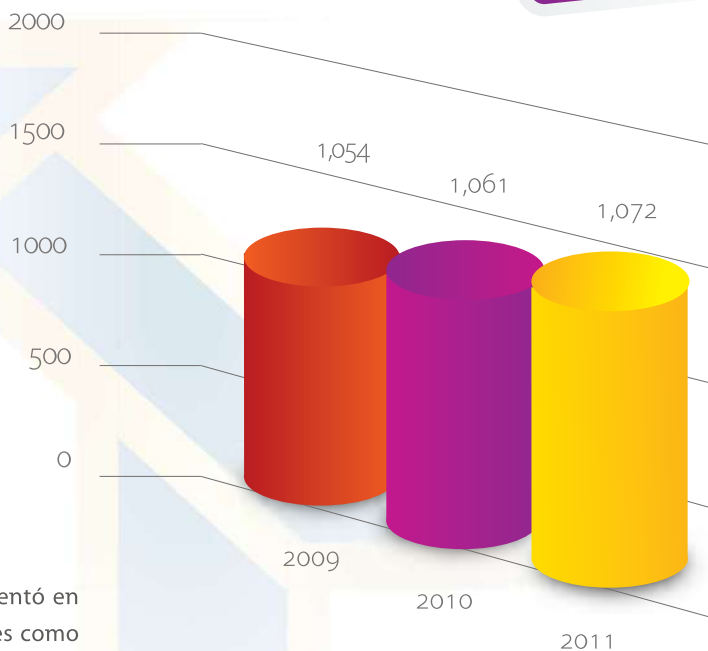
# Emisión de Seguros de Hipoteca

unidades



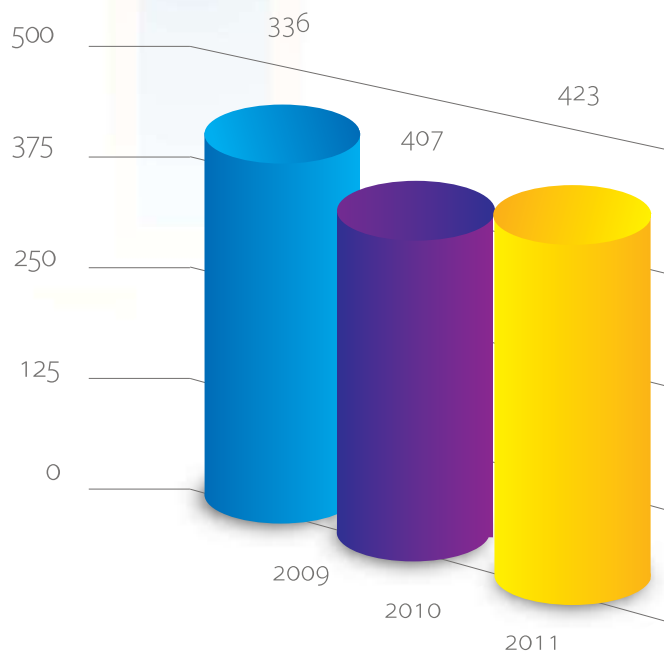
# Emisión de Seguros de Hipoteca

millones Q.



Esta variable incrementó en 1% tanto en unidades como en monto, en relación al año anterior.

# Pago por Reclamos de Seguro de Hipoteca

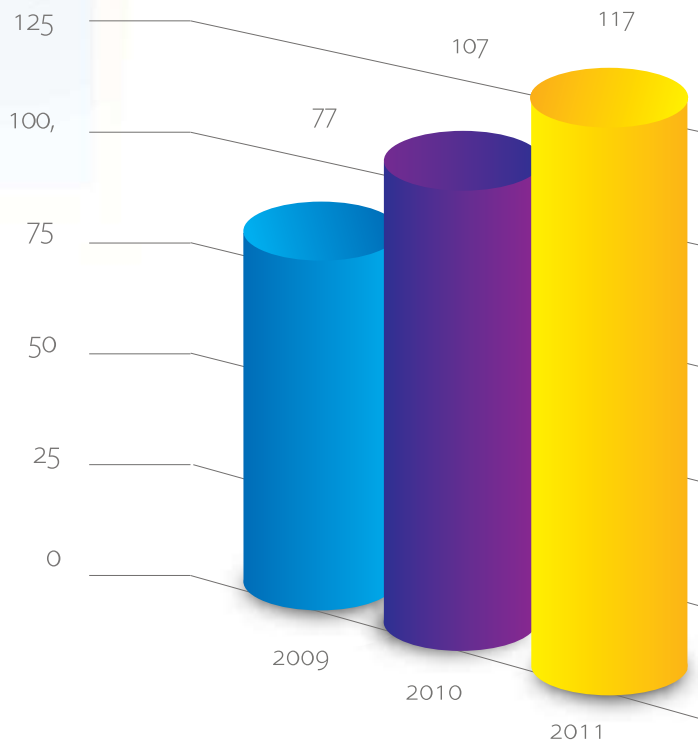


unidades

El pago por Reclamos durante el año 2011 se incrementó en un 4% en unidades y en un 9% en el monto, comparado con el año 2010.

# Pago por Reclamos de Seguro de Hipoteca

millones Q.



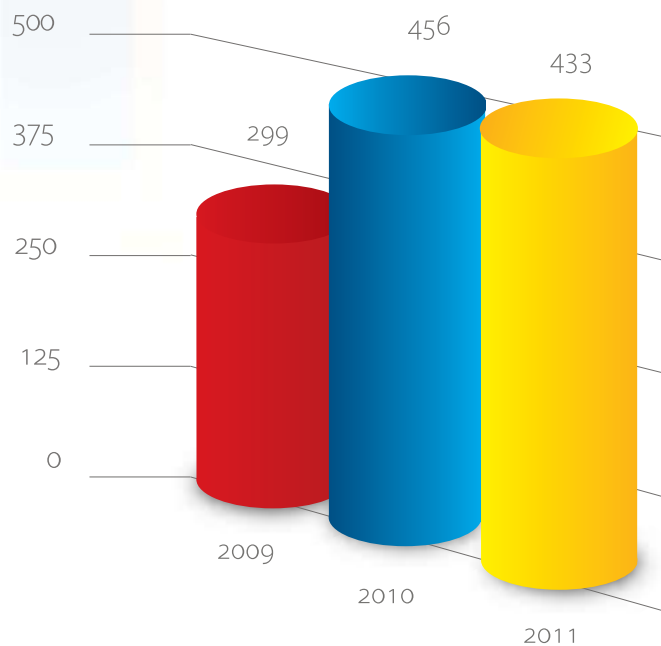
5 años  
FHA

15

Memoria Labores

# Venta de Activos Extraordinarios

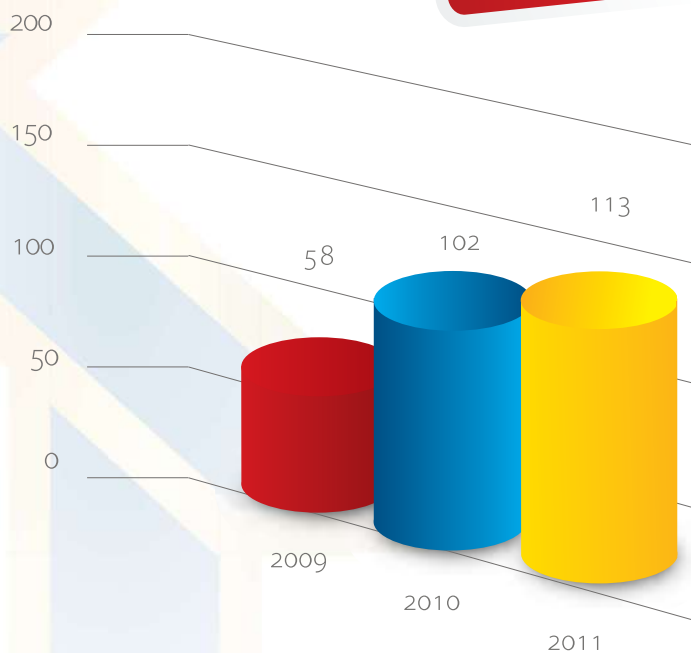
unidades





# Venta de Activos Extraordinarios

millones Q.



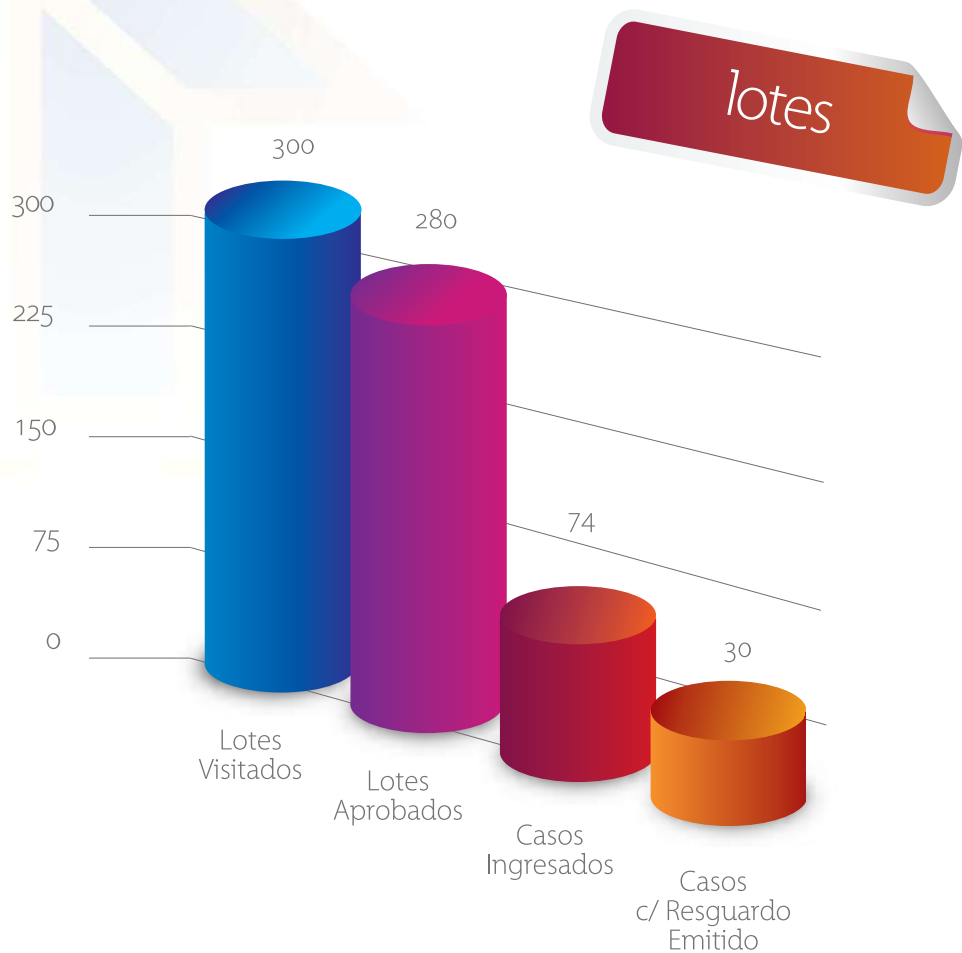
En el 2011 disminuyó en un 5% las unidades vendidas, mientras que en monto se observa un incremento del 10% en relación al año 2010.

5 años  
FHA

17

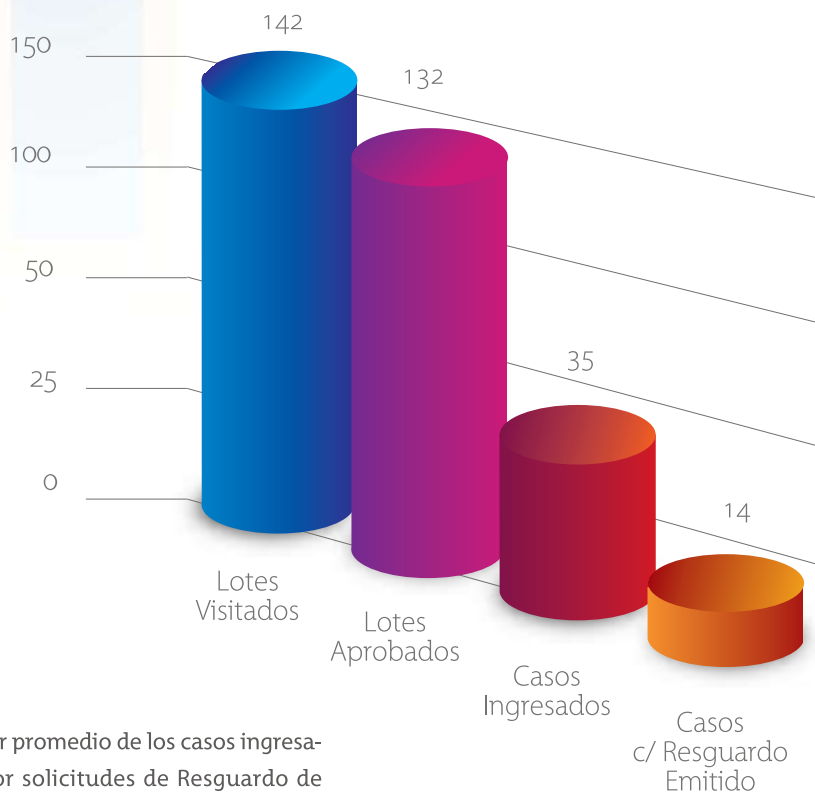
Memoria Labores

# Construcción en Lote Propio



# Construcción En Lote Propio

millones Q.

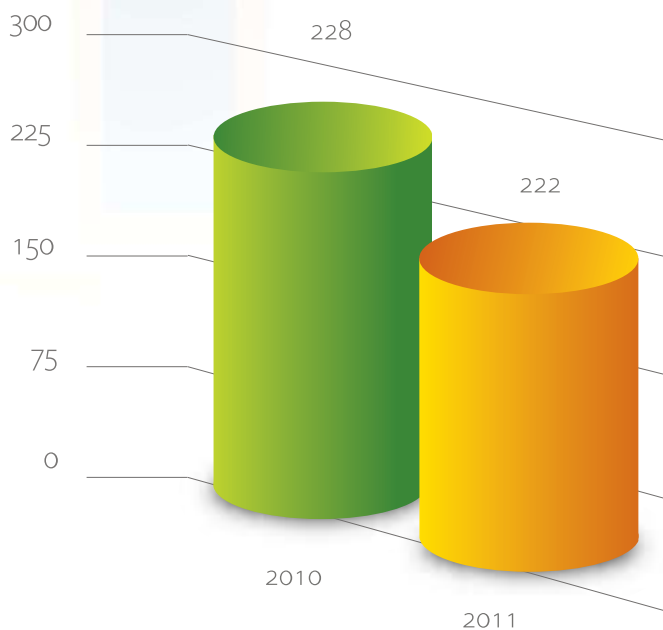


El valor promedio de los casos ingresados por solicitudes de Resguardo de Asegurabilidad es de Q. 470,000



# Reestructura de la Deuda

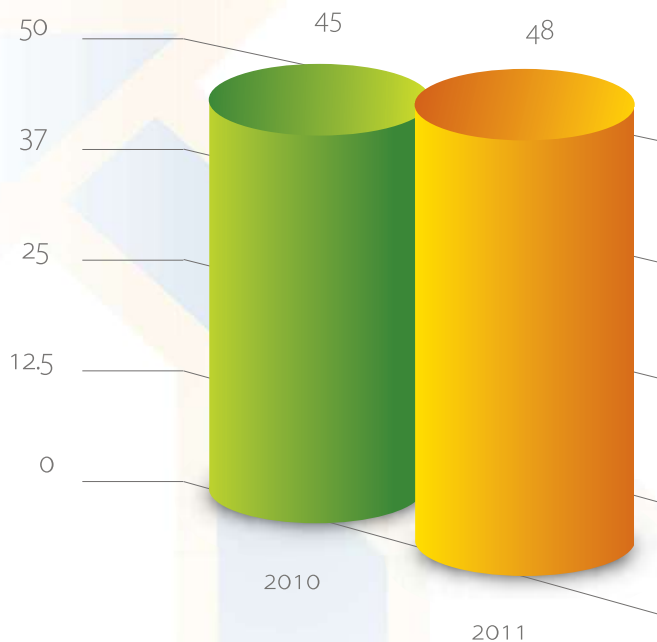
reestructuras



Para el año 2011 la reestructuración de la deuda disminuyó en un 3%, sin embargo aumentó un 7% en cuanto al monto reestructurado con respecto al año 2010.

# Reestructura de la Deuda

millones Q.



5 años  
FHA

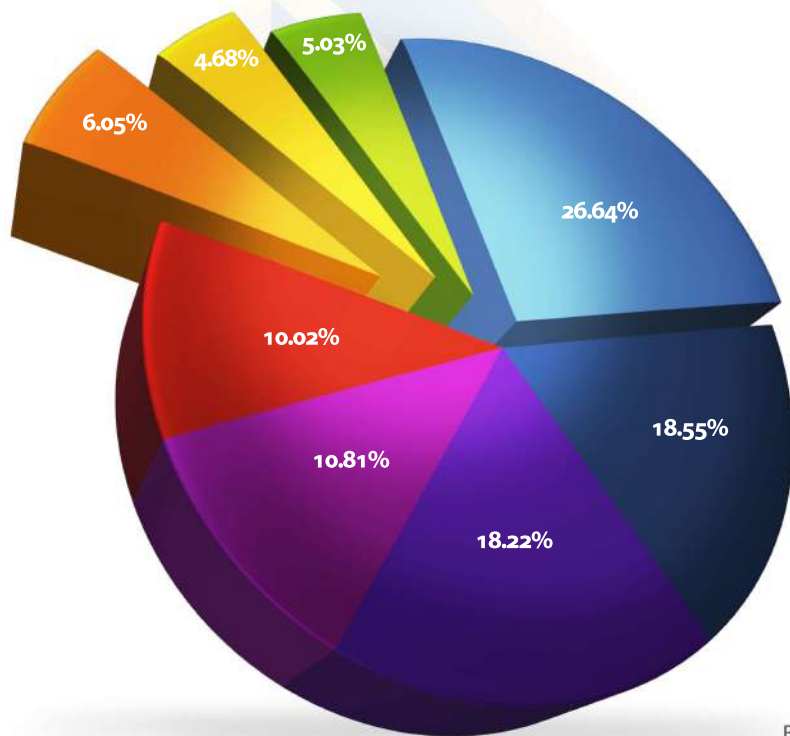
21

Memoria Labores

# Cartera Asegurada Acumulada por Entidad Aprobada

(Seguros Vigentes)

Año 2011



unidades

- Banco G&T Continental, S.A.
- Banco de Desarrollo Rural, S.A.
- Banco Industrial, S.A.
- Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.
- Banco Reformador, S.A.
- Banco Citibank de Guatemala, S.A.
- Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
- Otras

Entidad Aprobada	Unidades	Porcentaje %
Banco G & T Continental, S.A.	8,036	26.64
Banco de Desarrollo Rural, S.A.	5,597	18.55
Banco Industrial, S.A.	5,496	18.22
Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.	3,260	10.81
Banco Reformador, S.A.	3,024	10.02
Banco Citibank de Guatemala, S.A.	1,826	6.05
Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala	1,412	4.68
Otras	1,517	5.03
<b>Total</b>	<b>30,168</b>	<b>100.00</b>





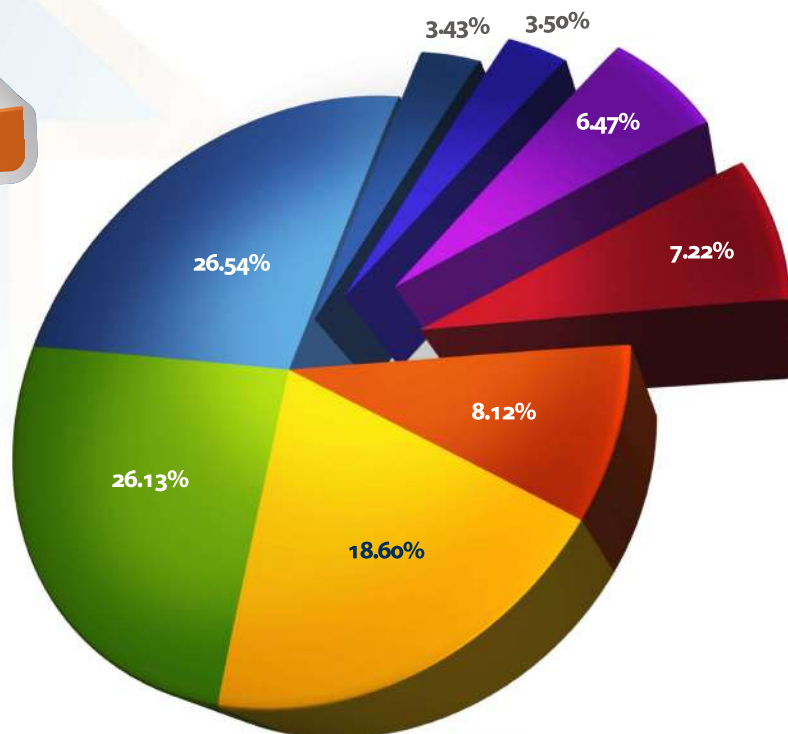
(Seguros Vigentes)

# Cartera Asegurada

## Acumulada por Entidad Aprobada

Año 2011

millones Q.



- ↑ Banco G&T Continental, S.A.
- ↑ Banco de Desarrollo Rural, S.A.
- ↑ Banco Industrial, S.A.
- ↑ Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.
- ↑ Banco Citibank de Guatemala, S.A.
- ↑ Banco Reformador, S.A.
- ↑ Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
- ↑ Otros

Entidad Aprobada	Millones	Porcentaje %
Banco G & T Continental, S.A.	Q. 1,623	26.54%
Banco de Desarrollo Rural, S.A.	Q. 1,598	26.13%
Banco Industrial, S.A.	Q. 1,137	18.60%
Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.	Q. 496	8.12%
Banco Citibank de Guatemala, S.A.	Q. 441	7.22%
Banco Reformador, S.A.	Q. 395	6.47%
Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala	Q. 214	3.50%
Otros	Q. 209	3.43%
Total	<b>Q. 5,908</b>	<b>100.00%</b>



23








Memoria Labores

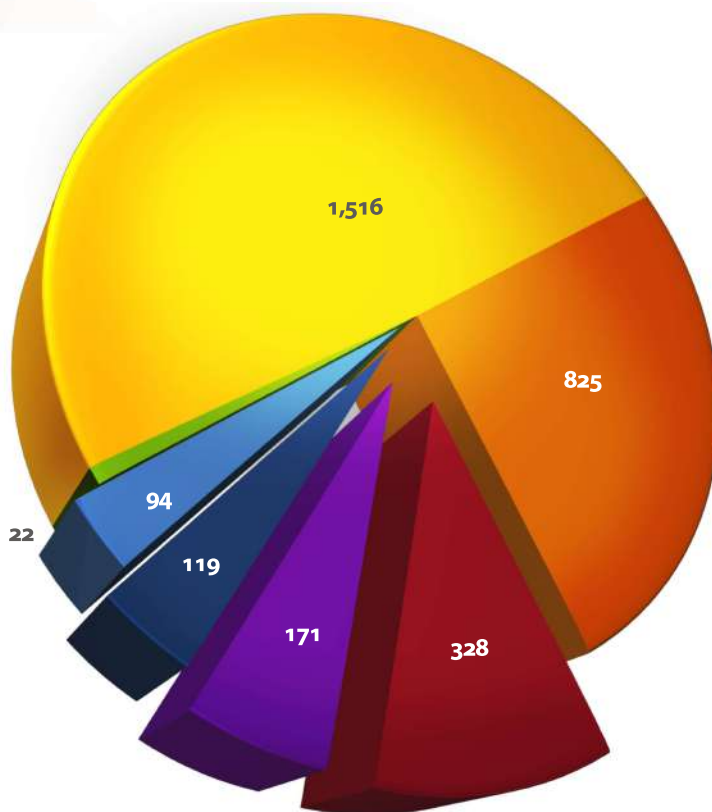
# Entidades Aprobadas con mayor número de Seguros Emitidos

Año 2011

unidades

	Unid.	Millones
Banco de Desarrollo Rural, S.A.	1,516	488.20
Banco G & T Continental, S.A.	825	313.36
Banco Industrial, S.A.	328	144.43
Crédito Hipotecario Nacional	171	28.84
Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.	119	61.61
Banco Reformador, S.A.	94	29.49
Otros	22	6.42
<b>Total</b>	<b>3,075</b>	<b>1,072.36</b>

-  Banco de Desarrollo Rural, S.A.
-  Banco G & T Continental, S.A.
-  Banco Industrial, S.A.
-  Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
-  Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.
-  Banco Reformador, S.A.
-  Otros



# Proyectos Habitacionales

## con Seguros Emitidos en el año 2011

↑ El Refugio de San Rafael	218	↑ Residencial Los Olivos (Sector 8)	31
↑ Condominio Jardines del Carmen	159	↑ Condominio Peñon de San Angel Dos (II)	30
↑ Alamedas del Conacaste	104	↑ Quinta Los Encinos	29
↑ Vivienda Aislada	93	↑ Villas del Milagro	29
↑ Condominio Hacienda San Cristóbal	92	↑ Condominio Bosques de San José	28
↑ Condominio El Manantial de San Rafael	88	↑ Condominio Lomas de San José	28
↑ Valle del Norte	85	↑ Jardines de San Crisóbal	28
↑ La Toscana Condominio	81	↑ Alamedas de Santa Marta	27
↑ Condominio Prados de las Villas	75	↑ Cañadas de Arrazola	27
↑ Residencial Planes de Bárcenas S. 8 (Los Almendros)	68	↑ Valle de Navarra (Sector 1)	27
↑ Residencial Planes de Bárcenas (Amp. Los Eucaliptos S-12)	64	↑ Condominio Alameda San Isidro	25
↑ Condado San Nicolás II	63	↑ Arrazola Country Club	23
↑ Condominio Hacienda de las Flores (Cluster A-5)	58	↑ Ciudad España (Villa Asturiana)	23
↑ Prados de Castilla (Fase I)	50	↑ Condominio Prados de San José Sector Valle de los Sauces	23
↑ Puerta de Hierro (Nombre comercial Portal de San Isidro)	50	↑ Condominio Residencial Valle de las Flores	23
↑ Alamedas de Santa Clara	49	↑ Residenciales El Quetzal	22
↑ Viña Del Sur Condominios Fase III	46	↑ Residencial Fuentes del Valle II	21
↑ Pinares del Norte	44	↑ Residenciales Llano Alto	20
↑ Alamedas de Santa Rita (Sector 2)	39	↑ Otros	843
↑ Condominio Prados de San José Sector Las Azucenas	37		
↑ Condominio Los Amates de Condado El Carmen	36		
↑ La Tierra Prometida	36		
↑ Condominio Valle de Las Flores ( Sectores 8 Y 9)	35		
↑ Jardines De Verona, Ciudad Santa Clara	33		
↑ Puerta de Hierro/Portal de San Isidro II	33		
↑ Prados De San Cristóbal	32		
		<b>Total</b>	<b>3075</b>



# 25

Memoria Labores

1962-2011

# Seguros de Hipoteca Emitidos, Reclamos de Seguros Pagados

Y SU RELACION PORCENTUAL

## Unidades y miles de Quetzales

Año	Seguros Emitidos		Reclamos de Seguros		Relación Porcentual	
	UNIDADES	VALOR	UNIDADES	VALOR	UNIDADES	VALOR
TOTAL	76,455	8,950,063.00	3,128	547,904.9	4.09	6.12
2011	3,075	1,072,364.92	423	117,053.1	13.76	10.92
2010	3,046	1,060,413.87	407	107,040.3	13.36	10.09
2009	3,385	1,054,289.80	336	77,624.3	9.93	7.36
2008	4,206	1,162,348.20	186	37,369.1	4.42	3.21
2007	4,510	1,083,756.50	164	33,236.3	3.64	3.07
2006	4,203	960,371.50	161	31,459.1	3.83	3.28
2005	3,456	629,223.60	102	23,297.6	2.95	3.70
2004	4,000	640,608.00	211	38,809.0	5.28	6.06
2003	3,713	546,110.50	108	20,276.8	2.91	3.71
2002	2,739	420,122.60	112	21,034.8	4.09	5.01
2001	2,237	347,710.50	81	14,500.0	3.62	4.17
2000	2,563	392,756.50	58	9,013.9	2.26	2.30
1999	3,500	463,976.30	17	2,587.1	0.49	0.56
1998	3,008	357,376.30	2	253.7	0.07	0.07
1997	2,034	236,913.60	0	0.0	0.00	0.00
1996	1,716	169,130.50	0	0.0	0.00	0.00
1995	1,425	124,736.00	0	0.0	0.00	0.00
1994	552	40,942.90	0	0.0	0.00	0.00
1993	502	30,476.10	0	0.0	0.00	0.00
1992	636	25,055.40	2	35.1	0.31	0.14
1991	628	18,568.40	2	44.5	0.32	0.24
1990	713	20,467.30	2	103.0	0.28	0.50
1989	508	14,802.80	2	78.4	0.39	0.53
1988	474	13,349.30	25	716.5	5.27	5.37
1987	416	9,302.30	25	813.7	6.01	8.75
1986	792	17,240.80	89	2,763.6	11.24	16.03
1985	1,238	27,043.70	115	3,343.3	9.29	12.36
1984	1,420	31,011.00	44	1,268.5	3.10	4.09
1983	1,454	33,131.30	23	678.8	1.58	2.05
1982	1,511	36,383.20	8	215.6	0.53	0.59
1981	1,304	31,538.90	0	0.0	0.00	0.00
1980	1,181	27,094.90	2	12.2	0.17	0.05
1979	885	16,075.10	4	27.5	0.45	0.17
1978	418	6,987.60	0	0.0	0.00	0.00
1977	371	5,131.10	0	0.0	0.00	0.00
1976	300	3,943.00	5	58.1	1.67	1.47
1975	502	5,328.00	15	129.9	2.99	2.44
1974	691	4,762.20	29	283.4	4.20	5.95
1973	639	4,441.80	38	337.5	5.95	7.60
1972	1,155	7,212.90	42	407.1	3.64	5.64
1971	654	4,588.00	85	855.1	13.00	18.64
1970	461	3,930.70	75	715.3	16.27	18.20
1969	729	6,074.40	58	775.9	7.96	12.77
1968	724	6,168.90	56	553.0	7.73	8.96
1967	729	6,170.00	11	106.4	1.51	1.72
1966	630	5,736.20	3	27.4	0.48	0.48
1965	642	6,023.80	0	0.0	0.00	0.00
1964	527	3,406.70	0	0.0	0.00	0.00
1963	250	1,569.80	0	0.0	0.00	0.00
1962	3	29.30	0	0.0	0.00	0.00



26

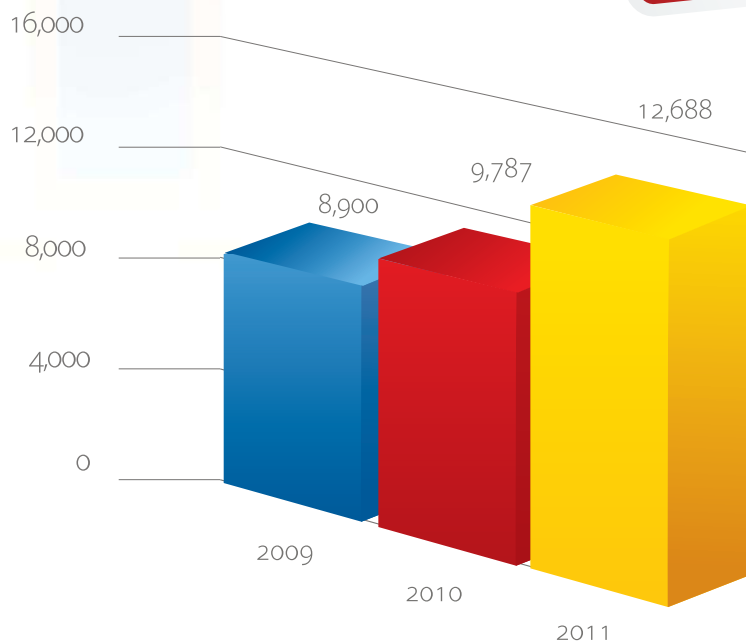
# II. Gestión Proyectos y vivienda

# 2011



# Inspecciones Reglamentarias

unidades



Durante el año 2011 observamos un incremento del 30% en el número de inspecciones realizadas en relación al año anterior.

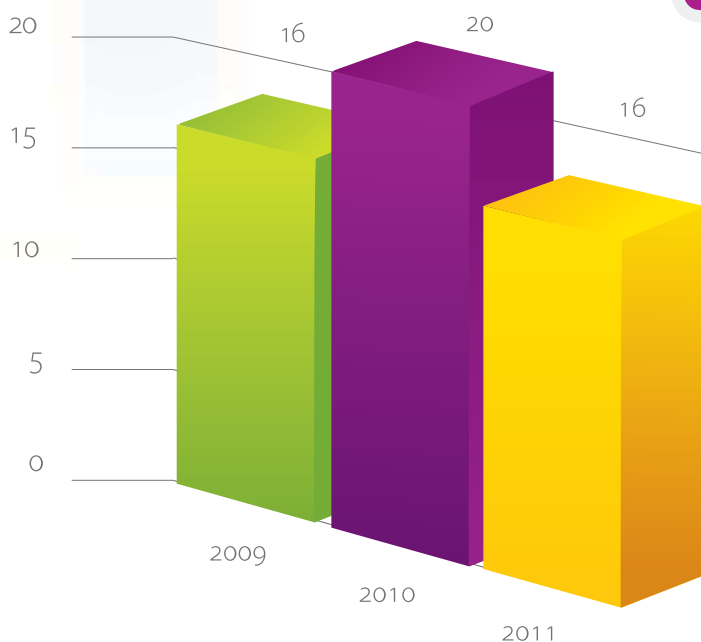


# Inspecciones Reglamentarias

por Trimestre Año 2011

Trimestre	Primera	Segunda	Tercera	Total
1	654	1,243	625	2,522
2	1,019	1,264	780	3,063
3	881	1,554	779	3,214
4	1,022	1,650	1,217	3,889
<b>Total</b>	<b>3,576</b>	<b>5,711</b>	<b>3,401</b>	<b>12,688</b>

# Proyectos Declarados elegibles

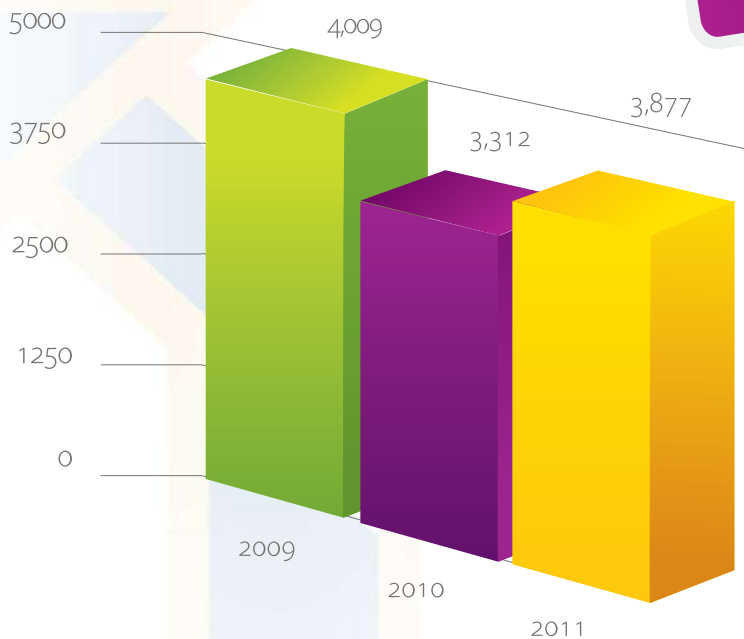


proyectos

En el año 2011, se puede observar una disminución del 20% en los proyectos declarados elegibles, sin embargo el número de viviendas declaradas elegibles aumentó un 17% en relación al año anterior.

# Unidades habitacionales de Proyectos Elegibles

unidades



5 años  
FHA

31

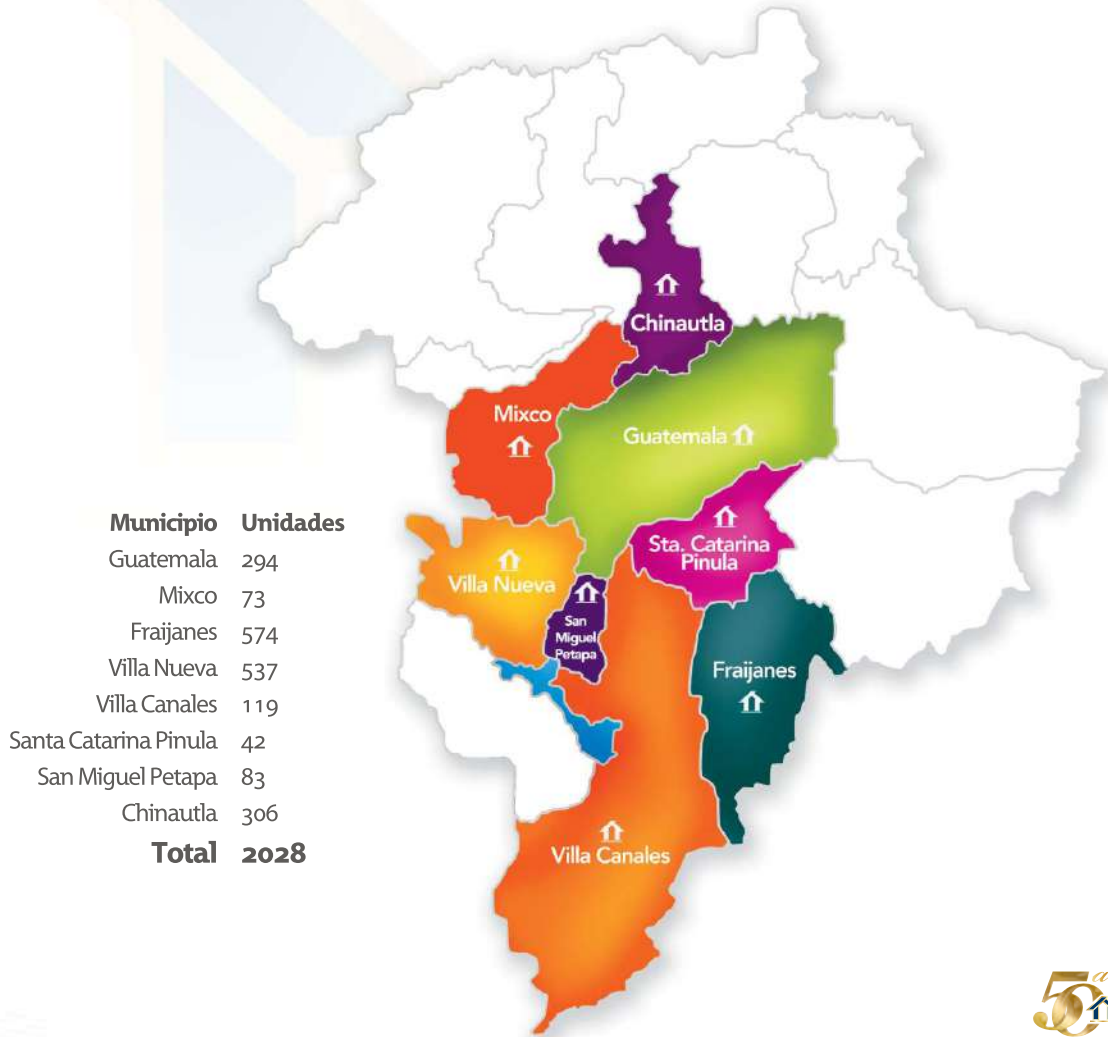
Memoria Labores

# Proyectos Declarados Elegibles 2011

Proyecto	No. Viviendas	Promotor	No. Resolución JD/Fecha
Arazzola Country Club	320	Arazzola Country Club, S.A.	102-2011 10/03/2011
Puerta de Hierro/Portal de San Isidro II	106	Inmobiliaria San Nicolás, S.A.	103-2011 10/03/2011
Condominio Mirador San Cristóbal II, Sector III	73	Desarrollos San José, S.A.	134-2011 31/03/2011
Condominio Jardines de Arazzola	254	Espacio Corporativo, S.A.	211-2011 17/05/2011
Apartamentos Ele de la Floresta	67	Mundo Verde, S.A.	276-2011 16/06/2011
Hacienda Santa Isabel	132	Agua San Jerónimo, S.A.	277-2011 16/06/2011
Lotificación Valles de Monte Grande	200	Riblon, S.A.	303-3011 29/06/2011
Villa Capri (Alamos)	119	Vida Residencial, S.A.	318-2011 07/07/2011
Residencial Los Olivos, Sector 11	121	Napolitana Inmobiliaria, S.A.	435-2011 22/09/2011
Jardines del Carmen 2	521	Promotora Del Carmen, S.A.	426-2011 22/09/2011
Condominio Fuentes del Valle Norte	306	Inmobiliaria San Nicolás, S.A.	447-2011 29/09/2011
Condado San Miguel	1,400	Grupo Ponansa, S.A.	448-2011 29/09/2011
Condominio Brisas de Monte María	16	Pioneri, S.A.	495-2011 27/10/2011
Lomas del Carmen II	42	Altos del Carmen, S.A.	536-2011 24/11/2011
Lomas de Don Juan	117	Inmobiliaria Sanchez Montoya, S.A.	545-2011 06/12/2011
Terrazas de Villaflores	83	La Sierra Desarrollo, S.A.	575-2011 16/12/2011
<b>TOTAL</b>	<b>3,877</b>		

# Unidades Habitacionales por Municipios

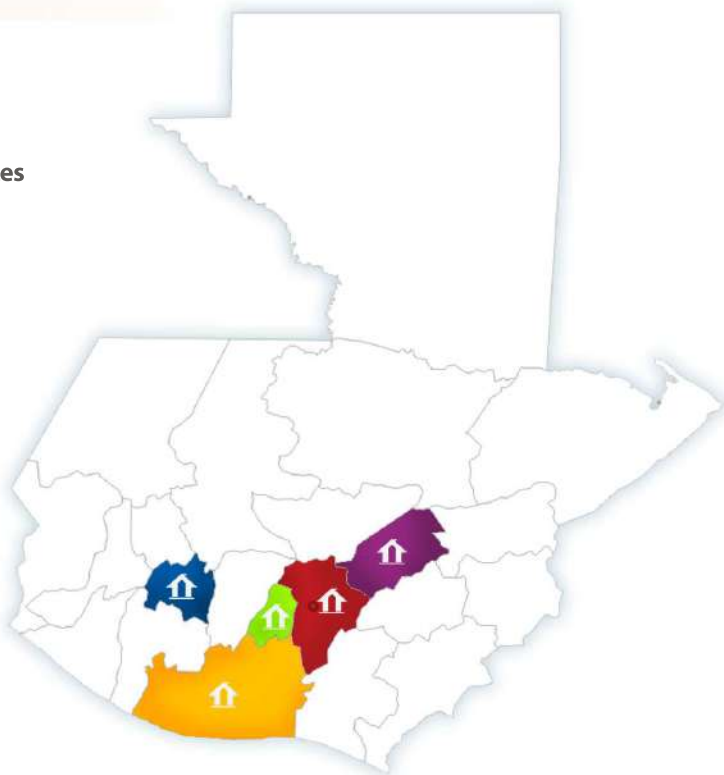
del Departamento de Guatemala declaradas elegibles durante el año 2011



# Unidades Habitacionales por Departamentos

declaradas elegibles durante el año 2011

Departamento	Municipio	Unidades
Guatemala	Guatemala	2,028
Escuintla	Escuintla	1,400
Sololá	Sololá	117
Sacatepéquez	Alotenango	132
El Progreso	Sanarate	200
<b>Total</b>		<b>3,877</b>





# III. Gestión Financiera

# 2011





# Estado de Resultados

condensado

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2011

Cifras en Quetzales

<b>PRODUCTOS DE OPERACIÓN</b>		<b>200,188,460.99</b>
EMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	72,546,012.80	
ADJUDICACIÓN DE INMUEBLES EN PAGO DE SEGURO DE HIPOTECA	117,068,164.10	
VENTA DE INMUEBLES ADJUDICADOS	7,688,534.63	
RECTIFICACIÓN A ESTIMACIONES DE LA OPERACIÓN DE SEGURO DE HIPOTECA	2,885,749.46	
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		<b>157,414,524.66</b>
PAGO DE SEGUROS	117,068,164.10	
PÉRDIDA EN DERECHOS SOBRE INMUEBLES POR RECLAMOS APROBADOS	9,814,403.23	
PÉRDIDA EN INMUEBLES ADJUDICADOS	3,413,647.70	
PÉRDIDA EN VENTA Y ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES ADJUDICADOS	27,118,309.63	
<b>MARGEN OPERACIONAL BRUTO DEL SEGURO</b>		<b>42,773,936.33</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>		<b>29,054,460.22</b>
SUELDOS	8,931,034.40	
PRESTACIONES LABORALES	8,956,068.64	
DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACIÓN	602,600.00	
VIÁTICOS	261,809.92	
HONORARIOS PROFESIONALES	1,960,489.28	
SERVICIOS GENERALES	4,352,585.52	
MATERIALES Y SUMINISTROS	1,132,552.68	
CUOTAS INSTITUCIONALES	605,778.79	
ATENCIONES SOCIALES	472,822.32	
DEPRECIACIONES	1,757,296.85	
AMORTIZACIONES	21,421.82	
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO DEL SEGURO</b>		<b>13,719,476.11</b>



36

Memoria Labores

# Estado de Resultados

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2011

Condensado

<b>PRODUCTOS FINANCIEROS</b>		<b>26,474,744.59</b>
INTERESES	26,474,744.59	
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>		<b>26,474,744.59</b>
<b>MARGEN OPERACIONAL Y FINANCIERO NETO DEL SEGURO</b>		<b>40,194,220.70</b>
<b>PRODUCTOS Y GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>		<b>147,062.23</b>
<b>PRODUCTOS EXTRAORDINARIOS</b>		<b>280,646.35</b>
DONACIONES	6.00	
OTROS	280,640.35	
<b>GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>		<b>133,584.12</b>
VARIACIÓN EN TIPO DE CAMBIO	72,920.13	
OTROS	60,663.99	
<b>PRODUCTOS Y GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>		<b>(132,032.87)</b>
PRODUCTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		73,348.02
GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		205,380.89
<b>GANANCIA NETA</b>		<b>40,209,250.06</b>



condensado

# Balance General

Cifras en Quetzales

Al 31 de Diciembre de 2011

ACTIVO	TOTAL	MONEDA NACIONAL	MONEDA EXTRANJERA
<b>DISPONIBILIDADES</b>	<b>344,465,392.59</b>		
CAJA		14,100.00	
BANCOS		339,791,678.61	4,659,613.98
INVERSIONES	<b>26,000,000.00</b>		
EN TÍTULOS-VALORES PARA SU VENCIMIENTO		26,000,000.00	
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>1,380,440.47</b>		
PRIMAS DE SEGURO DE HIPOTECA POR COBRAR		3,671.63	
INTERESES POR COBRAR		1,245,306.09	
DEUDORES VARIOS		61,391.75	
CUENTAS POR LIQUIDAR		70,071.00	
<b>DERECHOS SOBRE INMUEBLES POR RECLAMOS APROBADOS E INMUEBLES ADJUDICADOS</b>	<b>326,016,755.83</b>		
DERECHOS SOBRE INMUEBLES POR RECLAMOS APROBADOS		1,583,755.85	
(-) Estimación por Pérdida en Derechos por Reclamos Aprobados		(18,624,595.42)	(41,055.12)
INMUEBLES ADJUDICADOS		77,641,978.59	
(-) Estimación por Pérdida en Inmuebles Adjudicados		(3,049,689.94)	
INMUEBLES VENDIDOS Y ESCRITURADOS PENDIENTES DE COBRO		1,822,280.10	
<b>INMUEBLES Y MUEBLES</b>	<b>21,803,939.00</b>		
INMUEBLES		23,672,387.42	
(-) Depreciaciones Acumuladas sobre Inmuebles		(4,793,797.16)	
MUEBLES		10,377,665.67	
(-) Depreciaciones Acumuladas sobre Muebles		(7,452,316.93)	
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>14,347.70</b>		
ACTIVOS DIVERSOS		14,347.70	
<b>CARGOS DIFERIDOS</b>	<b>575,073,.57</b>		
GASTOS ANTICIPADOS		472,777.37	
GASTOS POR AMORTIZAR		141,334.06	
(-) Amortizaciones Acumuladas		(39,037.86)	
<b>SUMA DEL ACTIVO</b>	<b>720,255,949.16</b>		

Los saldos en moneda extranjera están expresados en tipo de cambio de referencia de Q.7.81083 por US\$1.00, publicado por el Banco de Guatemala al 30 de Diciembre de 2011.  
\* En el grupo de Disponibilidades, la cuenta Bancos incluye las inversiones en Depósitos a Plazo.



38

<b>PASIVO, OTRAS CUENTAS ACREEDORAS Y CAPITAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>MONEDA NACIONAL</b>	<b>MONEDA EXTRANJERA</b>
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>6,715,314.70</b>		
OBLIGACIONES INMEDIATAS		2,417,421.95	
ACREEDORES VARIOS		4,290,691.66	
RETENCIONES POR PAGAR		7,201.09	
<b>OBLIGACIONES POR INMUEBLES PENDIENTES DE ADJUDICAR</b>	<b>268,209,732.14</b>		
RECLAMOS APROBADOS POR PAGAR		266,684,081.77	1,525,650.37
<b>PROVISIONES</b>	<b>13,893,537.50</b>		
LABORALES		13,893,537.50	
<b>CRÉDITOS DIFERIDOS</b>	<b>34,978,099.23</b>		
PRODUCTOS PERCIBIDOS NO DEVENGADOS		34,978,099.23	
<b>SUMA EL PASIVO</b>	<b>323,796,683.57</b>		
<b>UTILIDADES DIFERIDAS</b>	<b>1,370,380.65</b>		
PRIMAS DE SEGURO DE HIPOTECA DEVENGADAS NO PERCIBIDOS		3,671.63	
INTERESES DEVENGADOS NO PERCIBIDOS		434,018.43	
DEUDORES VARIOS		38,891.75	
GANANCIA NO REALIZADA EN VENTAS DE INMUEBLES ADJUDICADOS		893,798.84	
<b>CAPITAL CONTABLE</b>	<b>395,088,884.94</b>		
CAPITAL APORTADO		900,000.00	
RESERVAS DE CAPITAL		338,264,318.65	
REVALUACIÓN DE INMUEBLES		15,715,316.23	
RESULTADOS DEL EJERCICIO (+) (-)		40,209,250.06	
<b>SUMA PASIVO, OTRAS CUENTAS ACREEDORAS Y CAPITAL</b>	<b>720,255,949.16</b>		

#### **CUENTAS DE ORDEN**

RESPONSABILIDAD POR SEGUROS	7,290,353,201.31
PÓLIZAS DE SEGUROS	105,501,336.60
NOTAS DE COBRO A ENTIDADES APROBADAS	207,865.64
OTRAS CUENTAS DE ORDEN	26,490,781.90
Suma Cuentas de Orden	<b>7,422,553,185.45</b>

#### **CUENTAS DE REGISTRO**

CUENTAS DE REGISTRO	10,762.00
Suma Cuentas de Registro	<b>10,762.00</b>

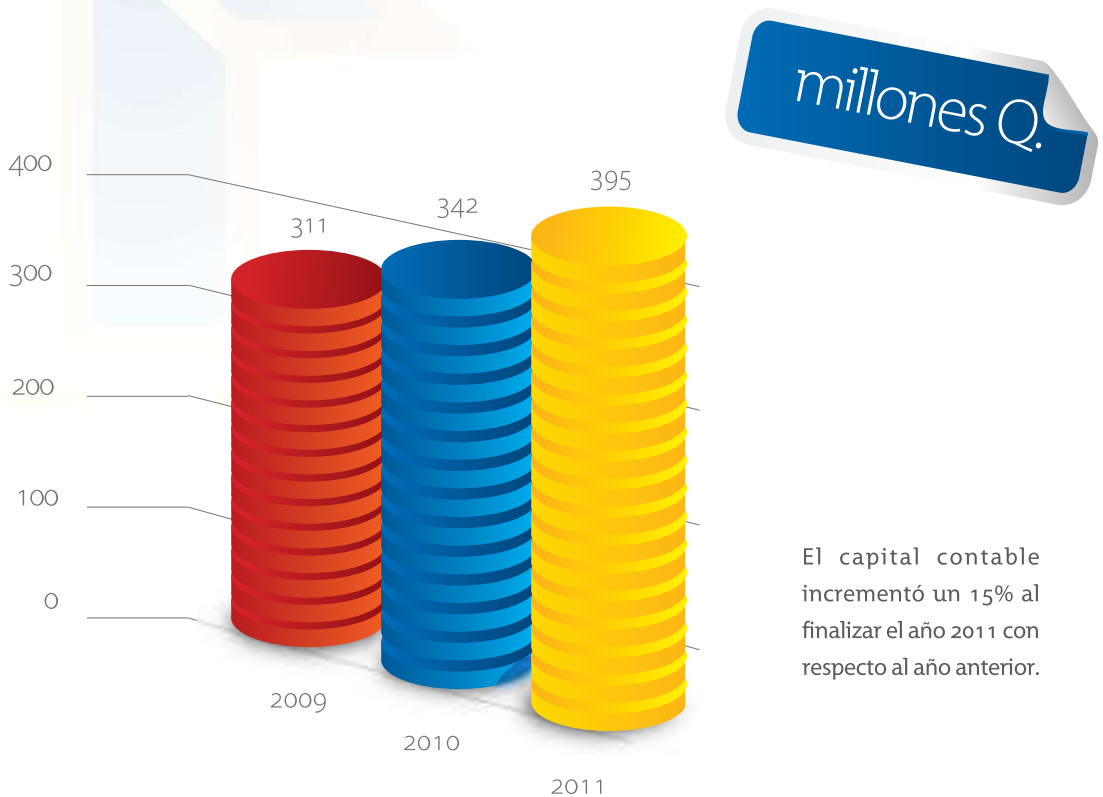
# Balance General

## Condensado

Al 31 de Diciembre de 2011

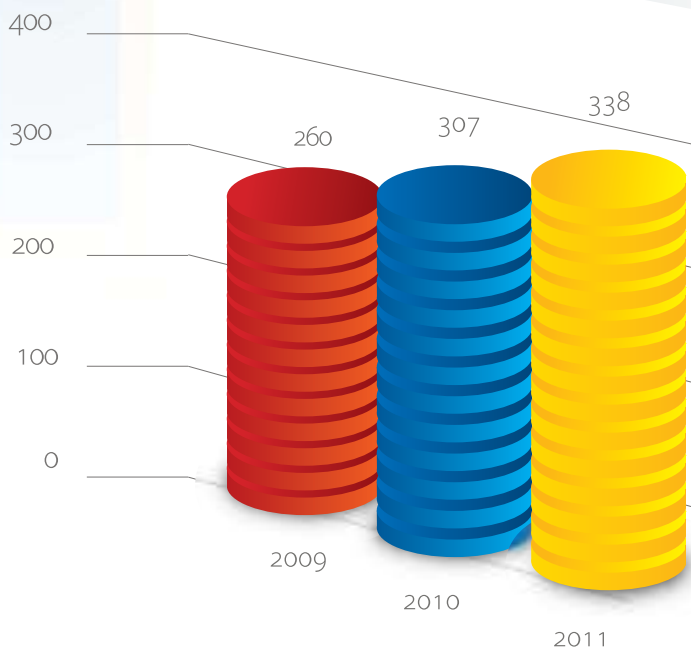


# Capital Contable



# Reserva de Capital

millones Q.



En este último año, las reservas de capital tuvieron un incremento del 7% en relación al año anterior, a pesar de haber pagado más de cien millones de quetzales en reclamos de seguros de hipoteca.







  
FEDERAL HOUSING ADMINISTRATION

Cost of Buying  
with FHA  
2023-2024

Available uses of  
FHA  
2023-2024

Available uses of  
FHA  
2023-2024

Available uses of  
FHA  
2023-2024

How to Purchase  
with FHA  
2023-2024

2323-5656  
www.fha.gov



# VI. Gestión Administrativa

# 2011



# Plan Estratégico

Durante los últimos años, el Plan Estratégico se ha convertido en la herramienta principal que encamina al Instituto en sus procesos de Modernización Institucional en búsqueda de la mejora continua. Este plan fue aprobado en resolución 85-2004 de la Honorable Junta Directiva.

La Junta Directiva y Administración del FHA, tomando en consideración los cambios ocurridos desde la aprobación del plan 2008-2012, decidieron que era necesario realizar ejercicios de revisión anual; y con ello, evaluar los avances que se han logrado e introducir nuevas iniciativas derivadas de los cambios en el entorno, con el objetivo principal de actualizar las estrategias y las medidas necesarias para implementar y controlar el plan y así alcanzar los objetivos estratégicos de donde se deriva la certificación de los procesos con la norma ISO 900:2008 y la calificación de riesgos otorgada por la firma Fitch Ratings con AA+.





Norma ISO como principal herramienta para lograr este objetivo.

Dicho proceso de certificación, inició en octubre del 2010 y culminó el 18 de mayo de 2011, con la recepción del documento que acredita la aceptación de todos los procesos que sometió el FHA, bajo la norma ISO. La implementación de este sistema de calidad aporta el marco que se necesita para supervisar y mejorar los servicios y traslada el mensaje claro a todos los usuarios de que el FHA, está siempre comprometido a la mejora continua. Por último, como resultado de la implementación de la norma ISO 9001:2008; se estableció la Política de Calidad que incluye la función del FHA y enfoca los esfuerzos del equipo de trabajo en cumplir los estándares de servicio establecidos.

## Certificación ISO

Como parte de los objetivos del Plan Estratégico, se ha prestado atención en brindar un servicio de calidad, que de como resultado la satisfacción de nuestros clientes. La estandarización y documentación de los procesos, así como, propiciar una mejora continua en todas las actividades, es una política que ha adoptado el Instituto y para ello la Junta Directiva y Administración decidieron apoyarse en la

## Fitch Ratings

Observando la función aseguradora del Instituto, se tomó la decisión de iniciar el proceso de evaluación de riesgo, que se llevó a cabo contratando los servicios de la firma **Fitch Ratings** una de las calificadoras más reconocidas internacionalmente, otorgando al FHA la calificación AA+, que viene a reconocer la capacidad de la Institución para responder al riesgo que asume en la Emisión de Seguros de Hipoteca. Con ello, el Instituto se anticipa a las exigencias de las nuevas leyes de seguros y de vivienda.





## Recurso Humano

La búsqueda y logro de la Certificación ISO 9001:2008 y la calificación otorgada por la firma FITCH Ratings, han confirmado la importancia del Recurso Humano en una Institución como el FHA. La Junta Directiva y la administración han reconocido el esfuerzo del personal en el logro de estos objetivos y se ha establecido en la Política de Calidad, la importancia que tiene empoderar a los empleados y hacerlos sentir identificados con su trabajo. Por ello se ha continuado la inversión en cursos y capacitaciones para que se puedan cumplir los estándares buscados y continuar con el proceso de mejora continua en todas las áreas del FHA.

Dentro de los cursos más importantes se pueden mencionar para el Departamento de Asesoría Jurídica: Problemática Notarial en el

Registro Nacional de Personas, V Congreso Laboral, Diplomado El Derecho Mercantil en el Estado Postmoderno, Dicabi y Ley de Extinción de Dominio, Derecho de Autor y Derechos Conexos. En la Subgerencia de Proyectos y Vivienda se capacitó en los siguientes temas: Estabilidad de Taludes, Prevención de Lavados de Activos, Diplomado en Desarrollo Urbano y Valuación de Bienes Inmuebles, Taller de Aplicación de las NSE-AGIES.

Para el Departamento de Mercadeo: Taller El Servicio, Seminario Servicio al Cliente en Ventas, Seminario para recepcionistas, Relaciones Humanas Dale Carnegie, Carretera El Salvador un Mercado Inmobiliario en Crecimiento, Diplomado Programa de Formación Inmobiliaria y Prevención de Lavado de Activos. Departamento de Recursos Humanos: Seminario Régimen ISR para asalariados, XXI Convención de Recursos Humanos. Para el Departamento de Informática: Seminario de Preparación para la Certificación CISA, Maintaining a Microsoft SQL Server 2008 Database, Administrador de Firewall Fortigare Version 4.0.

Entre otras capacitaciones también podemos mencionar Conferencias Económicas y Cursos de Office Intermedio y Avanzado; así como la participación en el Internacional Builder's Show organizado por la National Association of Home Builders (NAHB)





## Fortaleciendo la comunicación con Entidades Aprobadas

Como todos los años, el FHA mantiene la comunicación y asesoramiento a las Entidades Aprobadas que confían en trabajar con el sistema FHA. Durante el año 2011 se continuó con las capacitaciones mensuales para el personal de las Entidades Aprobadas con el fin de dar a conocer la forma que operan las diferentes áreas del FHA y facilitar el trabajo inter institucional en todas las actividades de la Emisión del Seguro de Hipoteca.

Los temas que se impartieron fueron:

- Que es el sistema FHA
- Análisis de Crédito
- Reclamos y Liquidaciones
- Emisión de Seguros
- Reestructuración de la deuda

# Capacitando a Desarrolladores

Durante el 2011 se continuó con capacitaciones para los equipos de ventas de los Desarrolladores del Sistema FHA. En este año se tomó en cuenta además de los aspectos descriptivos de los diferentes actores del sistema y el ingreso de expedientes, un seminario práctico de casos para el análisis de capacidad de pago. Con esto, los participantes pudieron realizar un ejercicio de un caso hipotético que podría presentarse en la práctica al solicitar un crédito hipotecario para alguno de sus clientes. El objetivo es darle al asesor, las herramientas necesarias para saber cómo ayudar a sus clientes para optar a un crédito dentro del Sistema FHA y que conozcan los parámetros del manual créditos FHA.



# Construcción en Lote Propio



Construcción en Lote Propio es una modalidad que ofrece a los guatemaltecos que tienen un lote de su propiedad hacer realidad su sueño de tener casa propia. En los últimos años, el FHA, ha prestado especial atención a la figura de CLP y durante el año 2011 continuó implementando las estrategias necesarias para darle versatilidad a la figura en búsqueda de la mejora continua para que cada vez pueda ser más fácil de utilizar para las personas propietarias de lotes urbanizados y para las constructoras de vivienda.

Para el año 2011 el FHA ha realizado importantes modificaciones en el esquema de este servicio, aceptando que el interesado tenga

pagado por lo menos el cincuenta por ciento o más del valor total del lote donde se realizará la construcción, siempre y cuando sea aprobado por la Sub-Gerencia de Proyectos y Vivienda y que cumpla con los requisitos solicitados para tal efecto. Así también se amplió la cobertura hasta 50 casos en proyectos habitacionales existentes.

Para el FHA es necesario facilitar y promover este mecanismo de crédito CLP, tomando en cuenta a las personas que poseen un lote urbanizado de su propiedad, pero que no cuentan con el financiamiento para la construcción de una vivienda.

El FHA siempre busca innovar para brindar nuevas oportunidades de vivienda a las familias guatemaltecas.

# Presencia de marca y comunicación



**Revista 50 Años:** En ocasión del 50 aniversario de la Institución, se elaboró una revista conmemorativa que recopila la historia de la fundación del Instituto, su funcionamiento actual y sus últimos logros alcanzados.

**Página Web:** Los cambios tecnológicos en la actualidad son parte del desarrollo de las Instituciones, por lo que el FHA consiente de la necesidad de innovar y mejorar sus servicios realizó modificaciones en su página WEB mejorando las opciones en las que se incluyen: ofertas de vivienda, documentos y manuales, normas de construcción, datos actualizados, así como la incorporación de las redes sociales como estrategia de acercamiento a los clientes y público en general.

**Normas de Construcción:** Durante el año de aniversario del FHA se actualizaron las Normas de construcción y se obsequiaron a Universidades y Municipalidades, con el objetivo de que puedan

conocerlas y tomarlas en cuenta para diseño y otorgamiento de Licencias de Construcción a proyectos habitacionales.

**Mini Banners:** Como parte de la estrategia de comunicación del FHA, se entregaron a los proyectos pequeños banner, que informan a los clientes las ventajas que les brinda el sistema FHA para comprar su vivienda. Con esto el FHA, persigue que la gente pueda conocer un poco más acerca de la Institución y que pueda generar preguntas para tener una mejor idea de cómo el FHA le facilita el acceso a un crédito para la compra de una vivienda.

**Kioscos:** Continuando con la estrategia de Venta de Activos y los esfuerzos de comunicación, se colocaron kioscos móviles en Centros Comerciales ubicados en las áreas con mayor influencia de proyectos FHA.





# Activos Extraordinarios

En los últimos años, para el FHA la venta de Activos Extraordinarios ha sido muy importante para poder cumplir con el pago de los reclamos de los Seguros de Hipoteca que emite la Institución. Continuando con el objetivo de no permitir que crezca el inventario de activos, la Junta Directiva y Administración han promovido que se utilicen las mejores estrategias, para acercarse a los clientes que les interesa una vivienda en los sectores que busca.

Durante el 2011, se capacitó al equipo de ventas para que la asesoría sea cada vez mejor para las familias que buscan una casa dentro de los activos de FHA; se promovió la continuidad de los kioscos en centros comerciales y se colocaron calcomanías en cada uno de los inmuebles que pertenecen a la institución, identificándolos con el número de caso que les corresponde, para que sea más fácil localizarlos y darles



certeza si el inmueble ya está vendido, está disponible o próximo a estarlo. Al 31 de diciembre de 2011, se vendieron un total de 433 inmuebles por un valor de 113.2 millones de quetzales, cifra que por tercer año consecutivo supera lo ingresado al FHA, por venta de Activos extraordinarios en su historia.



La Cámara Guatemalteca de la Construcción decidió en el año 2011 realizar dos eventos de Expocasa durante los meses de Junio y Noviembre, para que más personas tuvieran la oportunidad de conocer la oferta habitacional en el país, para FHA participar en estos eventos es una oportunidad de acercarse a los Desarrollares, a los Bancos y a las personas que desean conocer acerca del sistema y sus bondades para el financiamiento de vivienda.

5 años  
FHA

50

Memoria Labores



1961

50 años facilitando la vivienda a las familias guatemaltecas.

2011

5 años  
INTEGRA

51

Memoria Labores



# 50 aniversario

## Galardón de Oro

**El año 2011, quedará en la memoria con el recuerdo del 50 aniversario del FHA, durante la acostumbrada entrega del Galardón de Oro, se llevó a cabo la celebración del 50 aniversario de la Institución.**

Para esto se propició un ambiente de recuerdos muy emotivos durante la ceremonia, que además fue acompañada con el anuncio de la obtención de la certificación bajo la Norma ISO 9001:2008 que hicieron de esta celebración una noche mágica.


A la ceremonia fueron invitados los Desarrolladores, Promotores, Entidades Aprobadas y familias guatemaltecas, la cual fue celebrada en el Salón Los Lagos del Hotel Westin Camino Real de Guatemala.

El reconocimiento a Entidades Aprobadas, Desarrolladores, integrantes del Sistema FHA, surgió en 1994 y luego de 17 años de reconocida trayectoria, ha promovido la competencia y compromiso de sus actores con los procesos enfocados a la mejora continua y ratifica la búsqueda de asegurar la satisfacción de la familia guatemalteca en su esfuerzo de obtener casa propia.

El evento fue presidido por Oswaldo Mejía Ruiz, represen-







tante del Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Vivienda; Guido Rodas, gerente del FHA; Jorge Franco, presidente de la Junta Directiva del FHA; Sergio Irungaray, subgerente de Operaciones del FHA; Daniel López, subgerente de Proyectos y Viviendas del FHA.

Las Entidades Aprobadas, Desarrolladores y vendedores galardonados recibieron sus reconocimientos luego de visualizar un video con una reseña histórica y la evolución de la institución tras 50 años de su fundación.

**Desde hace cincuenta años, ahora y en el futuro la misión del FHA fue, es y será: Contribuir a que las familias guatemaltecas adquieran una vivienda digna.**

También fue reconocida: la familia Zapet Gómez, quienes recibieron la Mención Honorífica al Esfuerzo de la familia guatemalteca, que con esfuerzo y sacrificio, adquirió su vivienda dentro del Sistema FHA. La familia recibió un abono a capital de 12 cuotas mensuales y un seguro de vida de 5 años para cada uno de los integrantes del núcleo familiar que participaron en la operación.



# Galardón *de Oro*

## Entidades Aprobadas

Galardón de Oro FHA a la Entidad Aprobada con Mayor Monto de Financiamiento y Mayor Cantidad de Créditos Asegurados a través del Sistema FHA

### **BANRURAL**

Galardón de Oro FHA a la Entidad Aprobada con Menor Índice de Siniestralidad

### **VIVIBANCO**

Galardón de Oro FHA a la Entidad Aprobada con Mejor Manejo de Cartera Asegurada

### **G&T CONTINENTAL**

Galardón de Oro FHA a la Entidad Aprobada con Responsabilidad Social

### **CHN**

Galardón de Oro FHA a la Entidad Aprobada con mayor crecimiento en monto asegurado dentro del Sistema FHA

### **CHN**

Galardón de Oro FHA a Entidad Aprobada con el mayor esfuerzo para reestructurar créditos en mora, asegurados a través del Sistema FHA

### **G&T CONTINENTAL**







## Desarrolladores

Galardón de Oro FHA al Desarrollador con mayor número de viviendas y monto asegurado a través del Sistema FHA

### SPECTRUM

Galardón de Oro FHA al Desarrollador de Vivienda con Responsabilidad Social

### GRUPO A

Galardón de Oro FHA al Proyecto de Vivienda Vanguardista



### CONDOMINIO JARDINES DEL CARMEN

Galardón de Oro FHA al Vendedor con mayor número de viviendas vendidas a través del Sistema FHA

### MERKA

Galardón de Oro FHA al Constructor con mayor número de viviendas construidas a través del Sistema FHA



### MACRO INVERSIONES

## Mención Honorífica

Mención Honorífica al Promotor con mayor número de Seguros Emitidos 1991-2010:

### Hogares ISN



Mención Honorífica al esfuerzo de la Familia guatemalteca:

### Familia Zapet Gómez





Av. Reforma 7-62 Zona 9  
Edificio Aristos Reforma, 2do Nivel Oficina 207  
PBX 2323-5656 - [www.fha.gob.gt](http://www.fha.gob.gt) - [mercadeo@fha.gob.gt](mailto:mercadeo@fha.gob.gt)