



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 1 de 23

## NORMATIVA INTERNA

### MANUAL DE SERVICIO A CLIENTES DEL FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA (FOSOFAMILIA)



probado por Consejo Directivo Acuerdo CD 03/33.2022 del 25 de agosto del año 2022.

Responsable: Unidad de Género



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 2 de 23

	ÍNDICE	PÁGINA
I	PRESENTACIÓN.....	3
II.	GENERALIDADES.....	4
	i. Objetivo general.....	4
	ii. Objetivos específicos.....	4
	iii. Ámbito de Aplicación.....	4
	iv. Definiciones.....	5
	v. Organigrama.....	8
II.	ATENCIÓN A CLIENTES.....	9
III.	ENFOQUE DEL SERVICIO.....	8
IV.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	10
	i. Medios de recepción.....	10
	ii. Quejas y reclamos.....	11
	iii. Sugerencias.....	13
V.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN.....	15
	i. Trato personalizado.....	16
	ii. Conductas no permitidas.....	16
	iii. Asesoría correcta.....	17
	iv. Atención telefónica.....	18
	v. Ambiente físico.....	19
VI.	EXPECTATIVAS EN LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA.....	19
VII.	APROBACIÓN, VIGENCIA Y DIVULGACIÓN.....	20
VIII.	ANEXOS.....	21





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 3 de 23

## I. PRESENTACIÓN

El presente Manual de Servicio a Clientes del FOSOFAMILIA, tiene dos componentes principales: 1) La responsabilidad y 2) El compromiso amplio con una visión estratégica de generar oportunidades de acceder a créditos y promoverlos principalmente a las mujeres propietarias de microempresas o que pretendan constituir las, quienes buscan el apoyo de los servicios financieros y no financieros a fin de dinamizar la economía nacional, a través de beneficios sobre las líneas de crédito que promueven en gran medida apoyo a las mujeres emprendedoras y microempresarias salvadoreñas, a través de las promociones que se brindan en las diferentes modalidades de créditos que se ofrecen y que con su otorgamiento accesoriamente brindan otros beneficios como:

- Apoyo para que promuevan sus productos en ferias de emprendimientos.
- Capacitaciones de educación financiera.
- Cursos de formación.

El FOSOFAMILIA cuenta con centros de atención en los siguientes departamentos:

- San Salvador, oficina central.
- Santa Ana.
- San Miguel.

Con esta distribución se obtiene mayor beneficio a la población usuaria y se potencializa la atención de FOSOFAMILIA en todo el territorio nacional.





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 4 de 23

## II. GENERALIDADES

### i. Objetivo general

Disponer de una guía/herramienta que permita brindar a la población usuaria una adecuada atención, dirigida en potencializar y generar un servicio de atención al cliente personalizado que transmita amabilidad, información clara, oportuna y veraz, la cual obliga o permite ser eficaz en todos sus procesos enfocados en los trámites que se realicen para la obtención de servicios financieros y no financieros.

### ii. Objetivos específicos

- a) El FOSOFAMILIA debe mantener una cultura de servicio a clientes a nivel externo como interno, tomando como base los criterios contenidos en este manual.
- b) El tipo de cliente que mantiene FOSOFAMILIA, está radicado en brindar seguimiento personalizado a todos nuestros clientes (ofreciendo acompañamiento en todo su proceso y/o gestión).
- c) Crear un método de fidelización amparado en el buen servicio que se ofrece a la población usuaria.
- d) Homogenizar los servicios en todas las áreas de atención (ventanillas y/o agencias de FOSOFAMILIA).

### iii. Ámbito de aplicación

Se cuenta con una Oficina Central, en la cual de manera específica la Unidad de Créditos, que posee personal altamente capacitado, brindan asesoría crediticia, analistas y gestores de recuperación. Dicha oficina reúne la mayor concentración de la población usuaria; asimismo, se cuenta con dos ventanillas y/o centros de atención del FOSOFAMILIA, en el Departamento de San Miguel y a instalarse en el Departamento de Santa Ana. Por tanto, se procura crear en diferentes lugares del territorio salvadoreño, a





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 5 de 23

través de alianzas estratégicas o por medio de cartas de entendimiento con diferentes instituciones de gobierno, que se puedan crear ventanillas de atención a clientes, de esa forma poder atender a toda persona que requiera servicios financieros o no financieros, en un ambiente libre de discriminación<sup>1</sup>, garantizándoles igualdad<sup>2</sup> y respeto a sus derechos.

iv. Definiciones

- a) **Calidad:** Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo.
- b) **Clienla/Cliente:** Son las personas que utilizan los servicios de FOSOFAMILIA
- c) **Cliente Potencial:** Es quien constituye prospecto en ventas, y quien podría convertirse en una persona compradora, consumidora o usuaria de productos o servicios financieros y no financieros. Estas personas, aunque todavía no generan ingresos para la institución, se proyecta que lo harán en el futuro
- d) **Enfoque de Género:** Nos permite incorporar en todo el servicio, una visión que nos lleva a establecer indicadores que van en busca de minimizar las brechas entre hombres y mujeres, y en el caso del FOSOFAMILIA se procura establecer un equilibrio en la igualdad en el servicio.

<sup>1</sup> LIE, Art. 1 inc 4 "...Para el Estado, mujeres y hombres son iguales ante la ley y equivalente en sus condiciones humanas y ciudadanas ... y no podrán ser objeto de ningún tipo de discriminación.

<sup>2</sup> CEDAW: "la máxima participación de la mujer en todas las esferas, en igualdad de condiciones con el hombre"





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 6 de 23

- e) **Feria de Emprendimientos**<sup>3</sup>: Es un espacio creado para apoyar en la comercialización de los bienes y/o servicios de microempresarias, microempresarios, emprendedoras y emprendedores, potenciales usuarias y usuarios, mediante la gestión y/o firma de convenios entre FOSOFAMILIA, Instituciones Públicas y Privadas, Instituciones Autónomas y Organismos Internacionales.
- f) **Manual**: Instrumento Administrativo que contiene en forma explícita ordenada y sistemática información o instrucciones sobre objetos, políticas, atribuciones, organizaciones y procedimientos de los órganos de una institución que se consideran necesarios para la mejor ejecución de un trabajo.
- g) **Población Microempresaria**: Persona capaz de levantar una o varias pequeñas microempresas, no es sólo dueña, sino que además tiene participación directa en su desarrollo, es decir, es la persona que trabaja en su negocio. Incluso, existen personas microempresarias que no tienen empleados.
- h) **Población Usuaría**: Conjunto de personas a quienes FOSOFAMILIA brinda los servicios financieros y no financieros.
- i) **Política Organizacional**: Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todas las personas que integran la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de trabajo.
- j) **Queja**: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos.



3. Firmado del Reglamento Interno de Feria de Emprendimientos, Acuerdo CD3/047.2021, Fecha 06/12/2021, Pág. 3 de 11.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 7 de 23

- k) Reclamo: Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos pero que pide o pretende algún tipo de compensación.
- l) Sugerencia: Petición, insinuación o proposición de una idea.



*[Handwritten signature]*



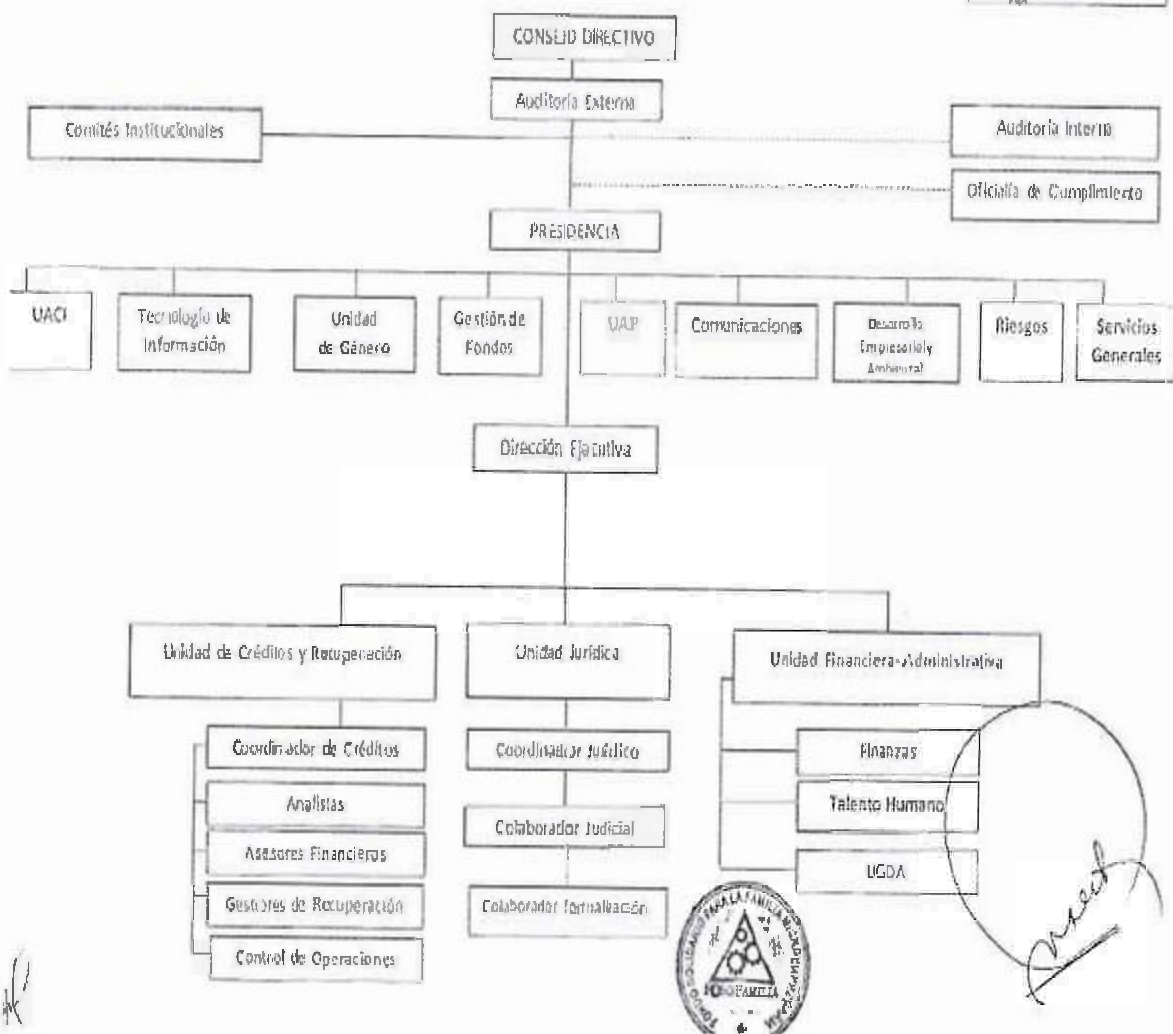
FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 8 de 23

v. Organigrama

ORGANIGRAMA FUNCIONAL FOSOFAMILIA- FEBRERO 2022

elaborado en Sesión  
CD-06/2022, Acuerdo 11 de  
fecha 07 de febrero del año  
2022  
Axx







FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 9 de 23

## II ATENCIÓN A CLIENTES

FOSOFAMILIA, debe mantener un excelente nivel de calidad en la prestación de los servicios financieros y no financieros, que se ofrecen, en concordancia con los lineamientos y políticas organizacionales, adoptando y desarrollando prácticas que no establezcan diferencias de trato basadas en sexo, edad, raza, etnia, posición económica, aspectos físicos, entre otros factores. Para esto se debe capacitar al personal para que esté comprometido con el proceso de mejoramiento continuo, tomando en consideración los siguientes criterios:

- a) **Atención íntegra:** Actuar de manera correcta denota honestidad, honradez y respeto hacia las demás personas, generando la confianza esperada.
- b) **Empatía:** Mostrar empatía por las necesidades de las demás personas al proporcionarles un servicio ágil y, sobre todo, resolutivo. Anticiparse a los posibles problemas que puedan surgir.
- c) **Capacidad de respuesta:** Poseer la capacidad de dar respuesta a prácticamente todas las situaciones: sean cómodas o incómodas y sobre todo conocer el funcionamiento institucional.

## III ENFOQUE DEL SERVICIO.

FOSOFAMILIA, brindará servicios de asesoramiento personalizado a todas las personas usuarias y potenciales nuevos clientes. FOSOFAMILIA es una Institución caracterizada por brindar apoyo o ayuda social, tiene por objeto otorgar créditos y atender las necesidades crediticias de la mujer, en los sectores comerciales, industriales, agropecuarios, artesanales, agroindustriales, de servicios, culturales, y de toda actividad productiva.





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 10 de 23

El mayor compromiso es lograr la fidelización de la población usuaria (mujeres u hombres que son "cabezas de hogar", personas que pertenecen a sectores vulnerables y grupos sociales discriminados); con el objeto de marcar la diferencia ante la competencia, diseñando productos y servicios que satisfagan las necesidades solicitadas y que contribuyan a su crecimiento económico, que se genere potencializar sus capacidades; para lo cual es un reto fomentar una cultura organizacional sólida y permanente que haga denotar la credibilidad de las capacidades del personal que atiende los diferentes segmentos o necesidades de la población microempresaria.

Al mismo tiempo se establece que al dar un buen servicio lograremos la verdadera ventaja competitiva que es construir relaciones sólidas con la población usuaria, logrando posicionar al FOSOFAMILIA como una institución financiera que otorga créditos tipificados como Microcrédito Multidestino para Microempresa de Subsistencia y de Acumulación Simple.

#### IV. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

##### i. Medios de Recepción

- a) Correo electrónico: Correo institucional destinado especialmente para la recepción de quejas, Reclamos o sugerencias.
- b) Vía telefónica: Las que se identifiquen de manera específica y expresa en una conversación por dicho medio.
- c) Presencial: Se recibirá de manera expresa por parte del cliente o persona usuaria.
- d) Por correspondencia: Se recibirá de forma manuscrita o digital.



Handwritten signature or mark.



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 11 de 23

- e) **WEB/Redes sociales:** Todas aquellas quejas, reclamos o sugerencias que se publiquen en los sitios web que corresponde a la página de la organización o las redes sociales con las que se cuenta.
- f) **Buzón de sugerencias:** Los clientes se encontrarán más dispuestos a utilizar estas técnicas de retroalimentación si el personal invita a los clientes a escribir sus comentarios; por lo tanto se colocará en la Recepción de la oficina central de FOSOFAMILIA, siendo éste un lugar estratégico y visible para todas las personas que nos visitan. Y, en el caso de las demás oficinas o ventanillas departamentales deberá colocarse también en un lugar visible.

ii. **Quejas y Reclamos**

Para todas las quejas y reclamos que se reciban por los diferentes medios, la Unidad de Comunicaciones o en su defecto la Unidad de Acceso a la Información Pública (por medio de las personas encargadas) serán las responsables de darles el ingreso, control y seguimiento a los mismos, de la siguiente manera:

1. Asignará un correlativo, antecedido por el año y una secuencia numérica de 3 dígitos o más cuando aplique (Ej. 22/001).
2. Deberá leer el contenido y seguidamente procederá a notificar a quien suscribe que se ha recibido el requerimiento y le dará a conocer el correlativo; al mismo tiempo deberá enterar a la Unidad competente a más tardar al día hábil siguiente de la recepción, para que esta última brinde respuesta, en un plazo de tres (3) días hábiles posteriores a la notificación por parte de las unidades responsables.



202



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 12 de 23

Se exceptúan de este control las quejas, reclamos o sugerencias que se reciban de manera expresa, mediante la vía presencial, y que sean resueltas de forma inmediata.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así a la persona interesada, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez una fecha estimada que se resolverá o dará respuesta.

Las Unidades o personas competentes de FOSOFAMILIA recurrirán a las vías administrativas que respaldarán las respuestas o solución a las quejas, reclamos o sugerencias; sin embargo, en los casos en que el motivo principal sea ocasionado por una o más personas que trabajan en la Institución y por los siguientes motivos:

- Acoso sexual,
- Discriminación,
- Amenazas,
- Prácticas que denuncien la efectividad o goce de los derechos e intereses legítimos del consumidor y,
- Otros.

La institución se declarará incompetente, informando a la persona afectada quien deberá acudir a las instancias legales competentes (Autoridad policial, Fiscalía General de la República, Juzgados de Paz, Defensoría del Consumidor, Procuraduría General de la República, Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, entre otras instituciones).

Lo anterior, no exime a FOSOFAMILIA de aplicar la Normativa interna que sancione la conducta del trabajador o trabajadora y tampoco de realizar labor de acompañamiento a la persona usuaria, en caso que así lo solicite.





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 13 de 23

iii. Sugerencia

Ante el recibimiento de formularios que contengan sugerencias, las unidades responsables, deberán canalizarlas, asignarles correlativo y remitirlas a la Unidad correspondiente para que las tome en cuenta en futuros procesos. Una sugerencia como tal, no necesariamente requiere de una respuesta que sea de conocimiento inmediato por el cliente externo.

Las unidades responsables deben establecer un control para el seguimiento y monitoreo de la queja, reclamo y sugerencia, desde la recepción hasta concluir cada uno de los casos que se presenten; además serán las responsables de informar a la Presidencia de FOSOFAMILIA, de forma semanal, sobre los casos recibidos y su monitoreo o conclusión.



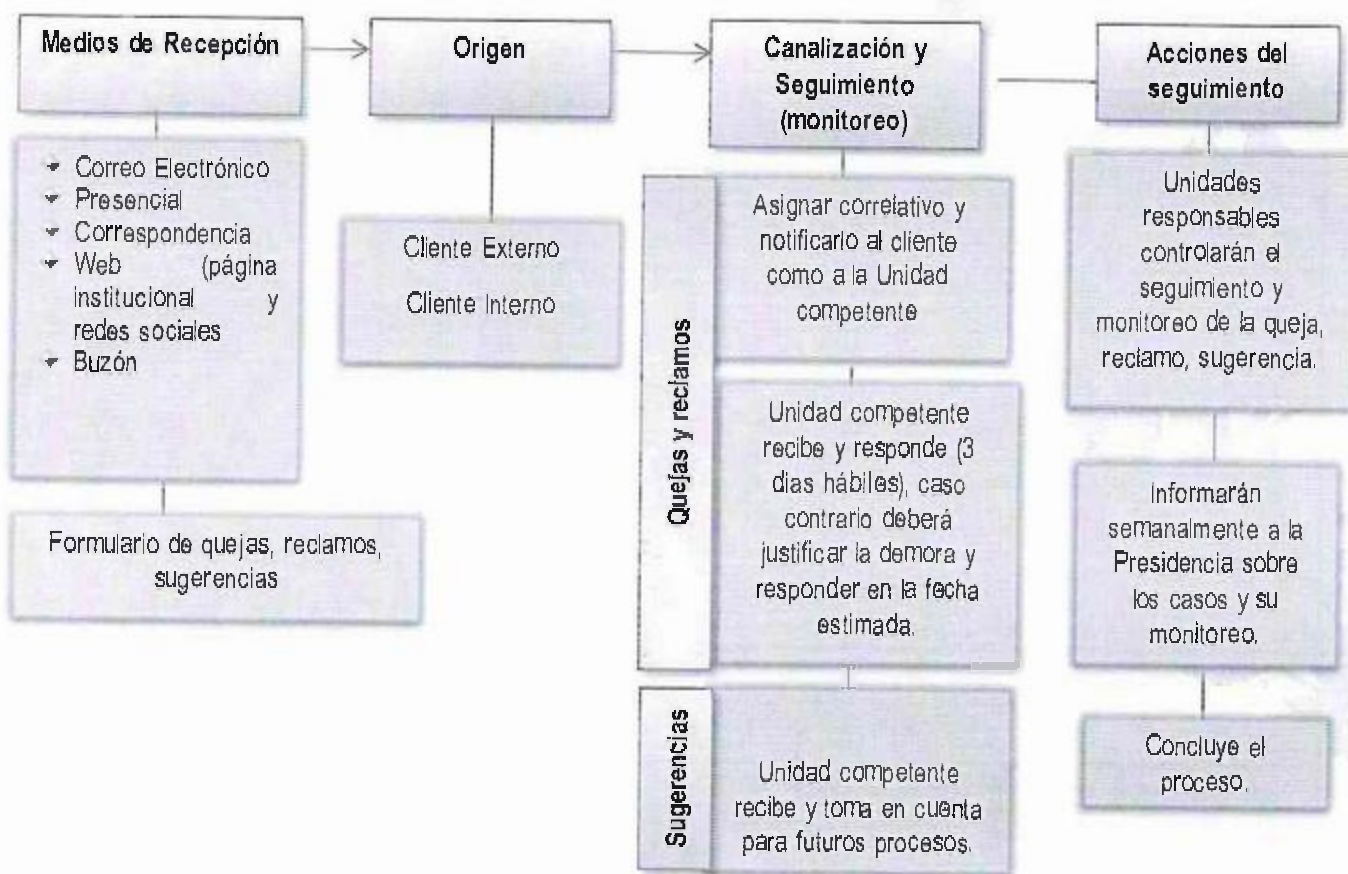
*[Handwritten signature]*



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 14 de 23

PROCESO DE LA GESTIÓN DE SEGUIMIENTO



*Handwritten signature or mark.*



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 15 de 23

## V. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Cada una de las personas que labora en FOSOFAMILIA, está enfocada en atender de la mejor manera a todas las personas que reciben los servicios que brindamos, para ello se procurará homogeneizar la atención, de la siguiente manera:

- Mantener una adecuada presentación personal, acorde a la imagen institucional.
- Portar en todo momento el carné de empleado, gafete o escarapela de identificación en un lugar visible.
- Practicar buenos modales, costumbres y normas de comportamiento.
- Dar prioridad de atención a mujeres (principalmente en estado de gestación), personas categorizadas como adultos mayores y a personas con discapacidad.
- Mostrar una actitud positiva, diligente y proactiva para satisfacer las necesidades de las personas usuarias.
- Mantener una correcta expresión verbal y corporal (procurar la mejor impresión y un lenguaje inclusivo).
- Atender de manera imparcial, haciendo énfasis en los valores éticos y morales.
- Impulsar los servicios financieros y no financieros de manera certera y diligente.
- Ser una persona innovadora, creativa y que brinde solución a los problemas.
- Trabajar en equipo.
- Ofrecer siempre un valor agregado.
- Ser capaz de mantener en todo momento una comunicación clara, sincera, oportuna y exacta.



del



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 16 de 23

- Ofrecer acomodación en las instalaciones, de acuerdo con los recursos que se cuentan.

i. Trato personalizado

- Desde su ingreso a la institución, nuestros clientes deben percibir un buen trato.
- Si lo identificamos, mostrarle que es una persona distinguida a la que podemos llamar por su nombre.
- Saludaremos a todas las personas que nos visitan, sin excepción.
- Si notamos que alguna de las personas que nos visitan se encuentra desubicada, no esperar a que nos pregunte, debemos ser espontáneos y ofrecer ayuda; si no es de nuestra competencia atenderlo, entonces anunciarlo donde corresponda.

ii. Conductas no permitidas

- Acoso sexual o proposiciones ajenas a la relación comercial.
- Realizar todo tipo de acciones o prácticas de violencia contra la mujer.
- Expresiones verbales que transmitan y fomenten estereotipos, discriminación, misoginia, sexismos<sup>4</sup>, etc.
- Agresiones verbales hacia la persona usuaria (específicamente en la gestión de cobro).
- Grupos de conversación informal o indecorosa que denote irrespeto o incomodidad hacia las personas usuarias.



IV, Art. 8 j) "Es toda discriminación que se fundamenta en la diferencia sexual que afecta la relación entre seres humanos y afecta todas las dimensiones cotidianas de la vida privada y pública..."

*[Handwritten signature]*





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33/2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 17 de 23

- Interrumpir a la persona que brinda la atención, a menos que sea muy necesario.
- No se debe alzar el tono de voz.
- En caso de reparaciones o traslados de muebles, éstos no se deberán llevar a cabo en presencia de clientes, a fin de evitar molestias o algún malestar, si fuere imposible postergar la labor, entonces podemos excusarnos.

iii. Asesoría correcta

En el proceso del otorgamiento de créditos se mezclan una gran variedad de factores, los cuales deben ser de provecho, para que a través de ellos logremos un buen apalancamiento para su concretización y nos ayudará a que la persona usuaria nos vuelva a elegir, según su experiencia, por eso se tomará en cuenta que las personas que brindan la asesoría, posean las siguientes aptitudes, adicionales a las ya enunciadas en el protocolo de atención:

- Conocer los servicios financieros que poseemos y que más se adecúan al perfil de la persona que los requiere (conocer todas las líneas de crédito).
- Conocer toda la normativa a utilizar y que atañe a la Unidad que representamos.
- Tener claridad sobre todos los requisitos a solicitar y conocer los límites para no crear falsas expectativas.
- Dar a conocer los posibles tiempos de trámites y aprobación sin prometer lo que no se puede cumplir.
- Que utilice términos que denoten calidez y empatía, procurando no hacer sentir mal a la persona que se postula para obtener crédito.
- Evitar usar frases que discriminen su capacidad financiera o adquisitiva.



*[Handwritten signature]*



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 18 de 23

- Deberá ser amable con las personas usuarias aunque no se reciba igual trato.
- En caso de recibir la queja del servicio de manera instantánea, se debe manejar con amabilidad.
- Se garantizará con absoluta confidencialidad la información resultante de la documentación y/o visita realizada a clientes.
- Nunca se hablará mal ni se dará información de una persona usuaria a otra, eso no es profesional.
- Se deberá utilizar lenguaje que sea armonizado, entendible.
- Se debe asegurar que la información proporcionada ha sido comprendida claramente.
- Si la persona usuaria muestra conductas agresivas, actuar de manera profesional y asertiva (cordura y prudencia en todo momento).

#### iv. Atención telefónica

- Salude y con amabilidad pida que el cliente se identifique.
- Evite extender llamadas personales, la función principal del aparato telefónico es meramente de uso institucional.
- El teléfono no debe timbrar más de tres veces.
- Al levantar el auricular: Salude, identifiqúese.
- Haga el esfuerzo de memorizar el nombre a la primera y no lo consulte varias veces, eso denotará falta de atención.
- Al atender el teléfono usted transmite su estado de ánimo, trate de ser entusiasta.
- No interrumpa, deje que la otra persona exponga su necesidad.
- Si por accidente el teléfono se le cae, pida disculpas.



*Handwritten signature or mark.*



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 19 de 23

- En caso de dejar en espera la llamada, recuerde que debe activar la espera, pausar para que el cliente sepa que le continúa atendiendo y en caso que no active la espera recuerde que el cliente estará escuchando lo que usted diga todo el tiempo, asegúrese de utilizar un buen lenguaje.
- Si traslada la llamada no se limite a colgar, asegúrese que fue atendida.
- Despídase con cordialidad.

v. Ambiente físico

- Las instalaciones son de fácil acceso y ubicación dentro de la nomenclatura local.
- Se cuenta con áreas de acceso señalizadas.
- Se procura no tener espacios estrechos, sucios, en mal estado, ni obstáculos que impidan el tránsito de personas.
- Todas las áreas de trabajo están limpias y ordenadas.
- No se exceden adornos u otros elementos ajenos a las labores propias.

VI. EXPECTATIVAS EN LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA

Luego de obtener el producto o servicio de la institución, las personas usuarias experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- a) Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente.
- b) Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.



*Handwritten signature*



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 20 de 23

- c) Eficacia: Se debe fijar la participación de los recursos tiempo (demora en la atención, trámite y solución de las quejas), dinero (eliminación de erogaciones innecesarias).

#### VII. APROBACIÓN, VIGENCIA Y DIVULGACIÓN.

La vigencia del presente Manual de Servicio a Clientes entrará en vigor a partir de su aprobación por parte del Consejo Directivo de FOSOFAMILIA, mediante acuerdo CD 03/33, de la Sesión No. 33/2022 de fecha 25 de agosto de 2022 y deja sin efecto en su totalidad el Manual de Servicio al Cliente con Perspectiva de Género.

Divulgación: La Presidencia de FOSOFAMILIA divulgará este instructivo a todo el personal, por medio de correo institucional para su inmediata aplicación.



*John D*



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 21 de 23

VIII. ANEXOS

Anexo No.1



FORMULARIO DE QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA

Con el objetivo de brindar un mejor servicio a todos nuestros usuarios, se ha creado el siguiente formulario, el cual deberá completar para enviar a la unidad correspondiente, todas aquellas quejas, reclamos y sugerencias hacia la institución.

Tipo de solicitud (marque con una "X": Queja  Reclamo  Sugerencia

Fecha:

Nombre de la persona usuaria: Femenino  Masculino  Otro:

Número de teléfono:

Correo electrónico:

Queremos conocer el motivo que origina su queja, reclamo o sugerencia (explique brevemente):

El Fondo Solidario para la Familia Empresaria (FOSOFAMILIA), le garantiza que todos los datos recogidos a través de este formulario serán utilizados según lo establecido en el Manual de Servicio a Clientes institucional.





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 22 de 23

Anexo No. 2



FORMULARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Fecha:

Nombre de la persona usuaria (opcional): Femenino  Masculino  Otro: \_\_\_\_\_

Por favor califique el servicio brindado por FOSOFAMILIA  
(Marque con una "X" en la Casilla que Corresponda)

Estándares evaluados	Malo	Regular	Muy bueno	Excelente
Calidad del servicio				
Asesoría brindada (financiera/no financiera)				
Tiempos de respuesta				
Ubicación de las oficinas de atención				
Ambiente físico de las oficinas de atención (Limpias, ordenadas, funcionales, señalizadas, sin obstáculos, ruidos, etc.)				

Aspectos a mejorar:

Encuesta realizada por: \_\_\_\_\_





FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Servicio a Clientes del  
Fondo Solidario para la Familia  
Microempresaria (FOSOFAMILIA)  
Acuerdo CD 03/33.2022  
Fecha 25/08/2022  
No. Página 23 de 23

Anexo No. 3



CONTROL DE RECEPCIÓN Y MONITOREO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Fecha de Recepción	Correlativo No.	Medio de recepción	Tipo de comunicación (queja, reclamo, sugerencia)	Nombre / persona usuaria	Notificación de recepción a persona usuaria y Unidad institucional	Requiere contestación Si/No	Fecha de Contestación	Fecha de conclusión

Importante: A este formulario debe anexarse toda la documentación que respalde la gestión del control.

Elaborado por:  
Nombre, firma, sello.



*Jhul*