

CD-33/2022


**FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA
FOSOFAMILIA**

CONSEJO DIRECTIVO

ACTA No. 33/2022

CD-33/2022

En la ciudad de San Salvador, Departamento de San Salvador, a las diecisiete horas del día jueves veinticinco de agosto del año dos mil veintidós, presentes en sesión ORDINARIA número: TREINTA Y TRES/DOS MIL VEINTIDÓS, los/as señores/as DIRECTORES/AS PROPIETARIOS/AS: 1) Licenciada Patricia Carolina Guevara Rodríguez, Directora Propietaria del Consejo Directivo y Presidenta del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria quien preside la sesión; 2) Licenciada María Lilian López Aguilar, Directora Propietaria que representa al Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer-ISDEMU; 3) Licenciada Blanca Lilia Avilés Canto, Directora Propietaria en representación del Banco de Desarrollo de la República de El Salvador-BANDESAL; 4) Licenciado Oscar Edenilson Morales Preza, y 5) Licenciada Jacqueline Marisol Salguero de Abrego, Directores Propietarios, quienes representan a Entidades no Gubernamentales que ejecutan programas de desarrollo económico en beneficio de la mujer; funcionarios que conocerán los siguientes puntos de agenda:

- I. COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM.
- II. APROBACIÓN DE AGENDA.
- III. LECTURA Y RATIFICACIÓN DEL ACTA DE SESIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO EXTRAORDINARIA NÚMERO 32/2022, CELEBRADA EL DIA MARTES VEINTITRÉS DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDOS.
- IV. INFORME RESULTADO DE FERIA DE EMPRENDIMIENTOS CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS.
- V. APROBACIÓN PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIO A CLIENTE DEL FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA.
- VI. 

VII. NOMBRAMIENTO DE LA LICENCIADA EDITH ESMERALDA CABRERA COMO DIRECTORA SUPLENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL FOSOFAMILIA EN REPRESENTACIÓN DE TRIAS.

VIII. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

DESARROLLO DE LA SESIÓN.

PUNTO I. COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM.

Sobre la base del artículo 19 de la Ley de Creación del FOSOFAMILIA, se procede al recuento de los integrantes presentes, estableciendo que existe el quórum suficiente para sesionar.

PUNTO II. APROBACIÓN DE AGENDA.

Se da lectura a la agenda propuesta y se somete a consideración del Consejo Directivo su aprobación, la cual es aprobada por unanimidad.

PUNTO III. LECTURA Y RATIFICACIÓN DEL ACTA DE SESIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO EXTRAORDINARIA NÚMERO 32/2022, CELEBRADA EL MARTES VEINTITRÉS DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDOS, SIN MODIFICACIONES.

LEÍDA EL ACTA, EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE POR UNANIMIDAD: ACUERDO NÚMERO CERO UNO–TREINTA Y TRES-DOS MIL VEINTIDOS (ACUERDO 01/33.2022).

a) Ratificar la aprobación del acta extraordinaria número Treinta y Dos-Dos Mil Veintidós, celebrada el martes veintitrés de agosto de dos mil veintidós; y b) proceder a la firma correspondiente del acta extraordinaria Número treinta y dos-Dos Mil Veintidós.

PUNTO IV. INFORME RESULTADO DE FERIA DE EMPRENDIMIENTOS CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS

La Presidencia del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA), mediante la Unidad de Desarrollo Empresarial, presenta para conocimiento de Consejo Directivo, Informe de Resultados de Ferias de Emprendimientos del FOSOFAMILIA, correspondiente al mes de julio del año dos mil veintidós.

CONSIDERANDO:

- I. Que, en atención a Acuerdo de Consejo Directivo número 06/043.2019, de fecha veintiséis de septiembre del año dos mil diecinueve, en el cual se instruye al Encargado de Desarrollo Empresarial, señor José Enrique Cardona: *e) presentar informe por escrito sobre los resultados por cada fecha en la cual se han realizado*

los Ecosistemas, se remite a través de Memorándum número 021/2022, de fecha veinticinco de agosto del año dos mil veintidós, Informe de Resultados de Ferias de Emprendimientos del FOSOFAMILIA, correspondiente al mes de julio del año dos mil veintidós.

- II. Que, las Ferias de Emprendimiento tienen como base legal el “Reglamento Institucional de los Ecosistemas de Emprendimientos Financieros y Comerciales del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria-FOSOFAMILIA”.
- III. Que, al mes de julio del año dos mil veintidós, se realizó un total de NUEVE (9) Ferias de Emprendimientos durante las siguientes fechas 04, 21, 22, 25, 26, 27 y 29 de julio del año dos mil veintidós, en las instalaciones de: Ministerio de Hacienda, Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, Consejo Nacional de la Judicatura, Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, Banco Hipotecario, Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Niñez y Adolescencia, Subdirección de Administración y Finanzas de la Policía Nacional Civil, División de Fronteras Policía Nacional Civil e Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria durante las nueve (9) ferias realizadas, se tuvo una participación de cuatrocientos cincuenta y seis (456) emprendedoras y emprendedores; generando una venta total de veinte dos mil cincuenta 85/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$22,050.85). Así mismo, cabe mencionar que, en fecha veintidós de julio del año dos mil veintidós, se realizaron tres ferias de manera simultánea.
- IV. Que, las Ferias de Emprendimientos desarrolladas durante el mes de julio del presente año, se gestionaron a través de cruce de carta entre los diferentes titulares de Instituciones autónomas y Ministerios.
- V. Que, durante el desarrollo de las Ferias de Emprendimientos del mes de julio del año dos mil veintidos, participaron mujeres microempresarias y jóvenes emprendedores, provenientes de los departamentos de San Salvador, La Paz, La Libertad y Cuscatlán.
- VI. Que, dentro del marco de cooperación interinstitucional entre entidades de Gobierno Central para promover el desarrollo empresarial y económico, la Presidencia del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria, ha tenido acercamientos con representantes de otras instituciones tales como: Alcaldías del área metropolitana; CONAMYPE; ALEP-PC entre otras.
- VII. Que, en fecha dieciocho de julio del presente año, FOSOFAMILIA participó en la inauguración del Centro de Capacitación Financiera de la Superintendencia del Sistema Financiero. Asimismo, en fecha veintiocho de julio del presente año, se participó en la clausura del Seminario de Capacitación para Mujeres

Emprendedoras auspiciado por ALEP-PC en coordinación con la Alcaldía Municipal de Santa Tecla.

VIII. Que, se han realizado jornadas de promoción de servicios financieros y no financieros del FOSOFAMILIA en coordinación con la Procuraduría General de la República.

EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE POR UNANIMIDAD: ACUERDO NÚMERO CERO DOS–TREINTA Y TRES-DOS MIL VEINTIDOS (ACUERDO 02/33.2022)

- Darse por enterado del informe de Resultado de Ferias de Emprendimiento del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria-FOSOFAMILIA correspondiente al mes de julio del año dos mil veintidós.

PUNTO V. APROBACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIO A CLIENTE DEL FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA.

La Presidenta del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA), mediante la Unidad de Género presenta para consideración de Consejo Directivo, solicitud de aprobación de Actualización del Manual de Servicio a Clientes del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria-FOSOFAMILIA.

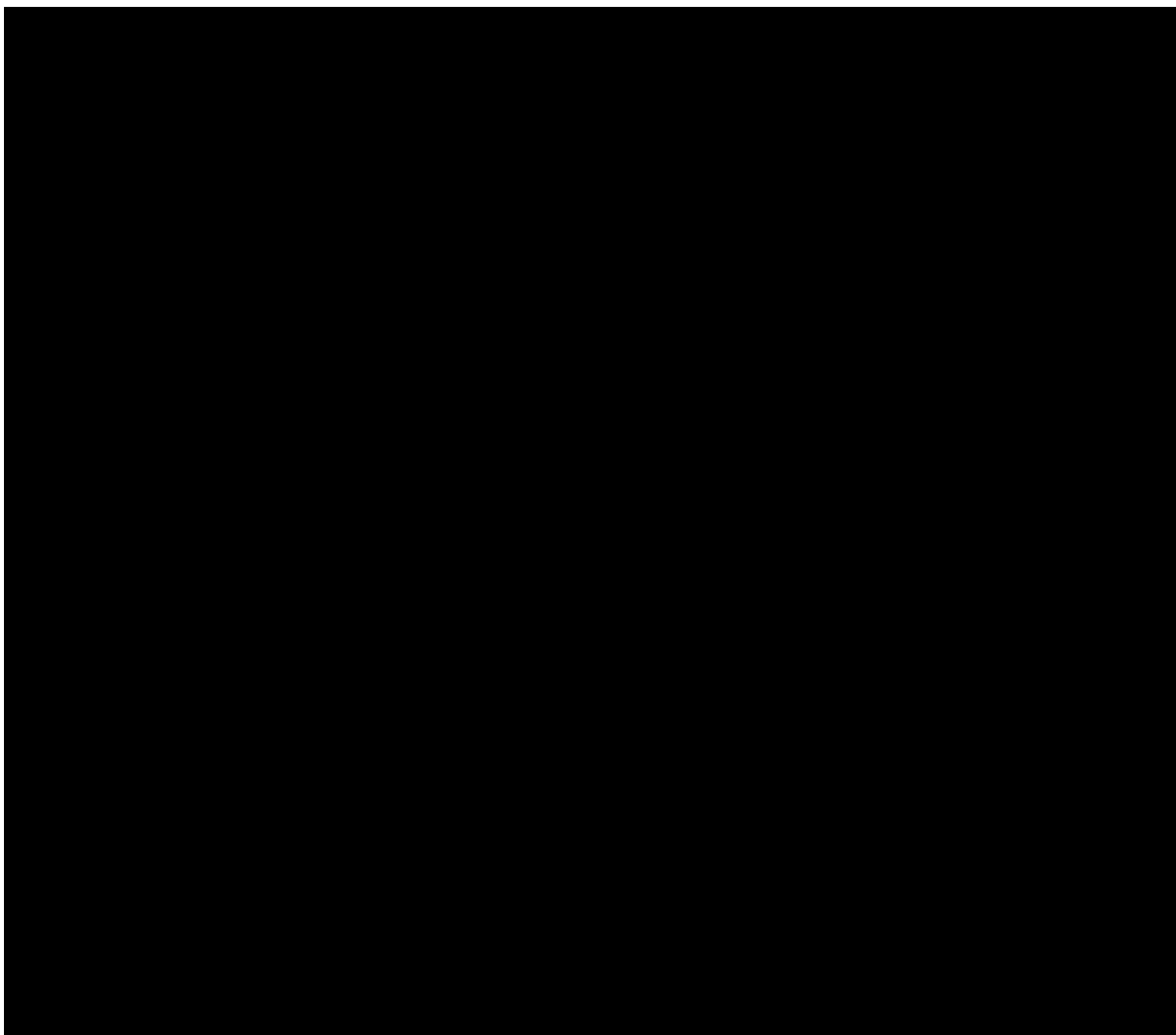
CONSIDERANDO:

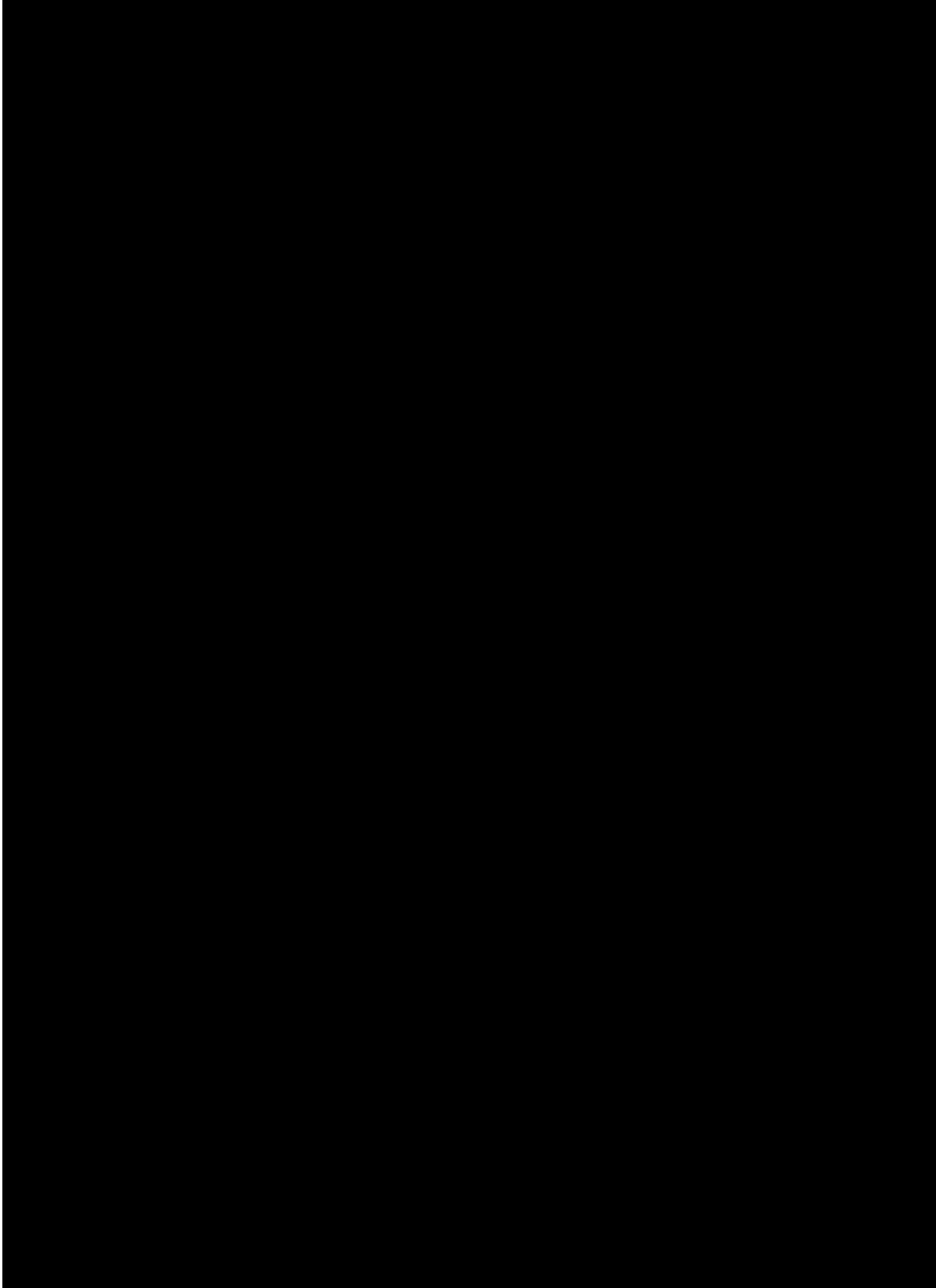
- I. Que, la Encargada de la Unidad de Género, Jessica Karina de Salazar, a través de Memorándum con referencia 18/2022, de fecha veinticuatro de agosto del año dos mil veintidós, presenta para consideración de Consejo Directivo, solicitud de aprobación de actualización del Manual de Servicios a Clientes del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria-FOSOFAMILIA.
- II. Que, dentro de la normativa interna del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria-FOSOFAMILIA, se cuenta con un Manual de Atención al Cliente con perspectiva de Género, el cual fue realizado por un consultor externo aplicable al giro del negocio. Dicho manual fue aprobado en Sesión de Consejo Directivo Numero CERO DOCE-DOS MIL DIECISEIS, celebrada en fecha veinte de marzo del año dos mil dieciséis.
- III. Que, se realizaron consultas en relación al conocimiento y aplicación del Manual de Atención al cliente a Usuarios al personal interno de las unidades del FOSOFAMILIA, y se pudo constatar que dicho documento nunca fue dado a conocer al usuario externo ni a los empleados, obteniendo los siguientes comentarios: a) no se divulgó ni aplicó el manual en referencia, b) No existe ni ha existido una comisión o comité evaluador encargado de conocer reclamos o

- sugerencias; c) No hay evidencia de su implementación o registros de seguimiento y d) No se ubicó de forma física sino digital.
- IV. Que, el Manual de Servicio a Clientes del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria-FOSOFAMILIA, tiene dos componentes principales: i) la responsabilidad y, ii) 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 microempresarias.
- V. Que, con propósito de potencializar el servicio que brindamos es necesario la actualización del Manual de Servicio al Cliente y que este a su vez, se acople al enfoque de la Institución, para reforzar la atención que brindamos a la población usuarias de los servicios financieros y no financieros y así fortalecer la cultura de servicio a clientes a nivel externo e interno.
- VI. Que, con la actualización del Manual de Servicio a Clientes del FOSOFAMILIA, se pretende subsanar observaciones efectuadas por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).
- VII. Que, la base legal de la propuesta de actualización del Manual de Servicio a Clientes del FOSOFAMILIA, presentada por la Encargada de la Unidad de Género, es de conformidad a: i) Ley de Creación del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria, Artículo 21: «Son atribuciones del Consejo Directivo, literal d) Aprobar las normas administrativas necesarias»; ii) Reglamento de La Ley de Creación del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria, Artículo 40: «Son atribuciones del Consejo Directivo, literal d) Aprobar las normas administrativas necesarias; iii) Ley de Procedimientos Administrativos en su Artículo 159, establece las reglas básicas para el ejercicio de la potestad normativa por parte de la Administración Pública, la cual comprende la adopción de reglamentos, normas técnicas, etc.
- VIII. Que, la propuesta de actualización del Manual de Servicio a Clientes presenta la siguiente estructura de contenido: Presentación; I) Objetivos (General y Específicos); II) Ámbito de Aplicación; III) Enfoque del Servicio; IV) Organigrama; V) Definiciones; VI) Atención a Clientes; VII) Medios de Recepción; VIII) Procedimiento para atención de quejas, reclamos y sugerencia; IX) Protocolo de Atención; X) Expectativas en la atención que se brinda; XI) Vigencia; XII) Anexos.

EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE POR UNANIMIDAD: ACUERDO NÚMERO CERO TRES–TREINTA Y TRES-DOS MIL VEINTIDOS (ACUERDO 03/33.2022).

- a. Dejar sin efecto el Manual de Servicio al Cliente con Perspectiva de Género, aprobado en sesión de Consejo Directivo Número CERO DOCE-DOS MIL DIECISEIS, celebrada en fecha veinte de marzo del año dos mil dieciséis.
- b. Aprobar la actualización del Manual de Servicio a Clientes del Fondo Solidario para la Familia.
- c. Instruir a Presidencia y Dirección Ejecutiva Interina, divulgar el presente Manual al personal interno para su conocimiento y aplicación en el ámbito correspondiente.
- d. Remitir a la Superintendencia del Sistema Financiero la actualización del Manual de Servicio al Cliente una vez sea aprobado por el Consejo Directivo.





PUNTO VII. NOMBRAMIENTO DE LA LICENCIADA EDITH ESMERALDA CABRERA COMO DIRECTORA SUPLENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL FOSOFAMILIA EN REPRESENTACIÓN DE TRIAS.

La Presidenta del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA), presenta y da lectura a correspondencia recibida de TRIAS de fecha diecisiete de agosto del año dos mil veintidós, mediante la cual notifican el nombramiento de Licenciada Edith Esmeralda Cabrera como Directora Suplente en representación de TRIAS para conformar el Consejo Directivo del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria-FOSOFAMILIA.

CONSIDERANDO:

- I. Que, en cumplimiento a la Ley de Creación del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria-FOSOFAMILIA, Artículo 15, literal d) *“habrá un mismo número de directores suplentes, que serán nombrados de la misma forma que los propietarios”*; y Artículo 16, el cual cita: *En los casos de ausencia temporal por excusa o impedimento de los Directores Propietarios, lo sustituirán sus respectivos suplentes*; en fecha diecisiete de agosto del año dos mil veintidós, se recibió correspondencia emitida por TRIAS, mediante la cual notifican el nombramiento de Licenciada Edith Esmeralda Cabrera como Directora Suplente del Consejo Directivo del FOSOFAMILIA en representación de TRIAS para un periodo comprendido del veinticinco de agosto del año dos mil veintidós al veinticinco de agosto del año dos mil veinticuatro.
- II. Que, la Licenciada Edith Esmeralda Cabrera, es socióloga de profesión, con experiencia en materia de Asesoría Empresarial Inclusiva dentro de TRIAS desde hace ocho años; con el cargo actual de Oficial Regional de Programación Integrada.

EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE POR UNANIMIDAD: ACUERDO NÚMERO CERO CINCO–TREINTA Y TRES-DOS MIL VEINTIDOS (ACUERDO 05/33.2022).

- a. Darse por enterado de correspondencia recibida de TRIAS en fecha diecisiete de agosto del año dos mil veintidós.

- b. Darse por enterado del nombramiento de Licenciada Edith Esmeralda Cabrera como Directora Suplente en representación de TRIAS para conformar el Consejo Directivo del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria-FOSOFAMILIA.

PUNTO VIII. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Licenciada Patricia Carolina Guevara Rodríguez, Presidenta y Directora Ejecutiva Interina, somete a consideración del Consejo Directivo la clasificación de la información de los puntos contemplados en la sesión de este día.

Que, conforme a la Ley de Acceso a la Información Pública y a lineamientos emitidos por el Oficial de Información de la institución. Información que se clasifica de acuerdo con el siguiente detalle: 1) Información Pública el contenido de los Puntos I, II, III, IV, V, VII y VIII con sus respectivos acuerdos; 2) Información Confidencial el contenido del punto VI con su respectivo acuerdo.

EL CONSEJO DIRECTIVO RESUELVE POR UNANIMIDAD: ACUERDO NÚMERO CERO SEIS–TREINTA Y TRES-DOS MIL VEINTIDOS (ACUERDO 06/33.2022).

Clasificar la Información del Acta celebrada en esta misma fecha, según detalle: 1) Sobre la base del Artículo Seis, literal c) de la Ley de Acceso a la Información Pública se clasifica como Información Pública el contenido de los Puntos I, II, III, IV, V, VII y VIII con sus respectivos acuerdos; 2) Información Confidencial el contenido del punto VI con su respectivo acuerdo.

Y no habiendo más que hacer constar, se cierra la sesión a las diecinueve horas con veinte minutos del día de su fecha.

Patricia Carolina Guevara Rodríguez

Blanca Lilia Avilés Canto

María Lilian López Aguilar

Oscar Edenilson Morales Preza

Jacqueline Marisol Salguero de Abreo