

# CÓDIGO 901

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Autorizado:</b>	Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a)
<b>Revisado:</b>	Gerente(a) General
	Gerente(a) de Planificación
<b>Responsable de Proceso:</b>	Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional

**“Este documento es conforme al original firmado”**

<b>Fecha de creación:</b> 19 de noviembre de 2008	<b>Fecha de vigencia:</b> 27 de mayo de 2024	<b>Versión:</b> 19
--	---	-----------------------

### ÍNDICE

Página No.

I. GENERALIDADES .....	3
1. Objetivo(s).....	3
2. Alcance .....	3
3. Definiciones.....	3
II. RESPONSABILIDADES .....	3
III. DISPOSICIONES .....	4
IV. MARCO REGULATORIO.....	5
V. ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS DETALLADAS.....	6
1. Presidencia y Dirección Ejecutiva.....	6
2. Gerencia General.....	11
3. Gerencia Administrativa .....	16
4. Gerencia de Finanzas .....	21
5. Gerencia de Créditos .....	25
6. Gerencia Legal.....	27
7. Gerencia de Tecnología de la Información .....	30
8. Gerencia de Planificación.....	33
9. Gerencia de Servicio al Cliente .....	35
10. Gerencia Técnica .....	39
VI. MODIFICACIONES REALIZADAS.....	42

### I. GENERALIDADES

#### 1. Objetivo(s)

Brindar al personal la información relacionada a la estructura organizativa de la Institución; como objetivos, funciones, responsabilidades y relaciones de jerarquía.

#### 2. Alcance

Este instrumento normativo aplica a toda la estructura organizativa de la Institución.

#### 3. Definiciones

Para efectos de este instrumento, al Fondo Social para la Vivienda se le denominará “Fondo”. Además, se definen los aspectos siguientes:

##### a) Administración Superior

Se refiere al (a la) Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a), y Gerente(a) General.

##### b) Función

Actividad o tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, a sus órganos de dirección, unidad organizativa y al personal contratado.

### II. RESPONSABILIDADES

#### 1. Del (de la) Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a)

- a) Proponer a la Junta Directiva la creación o modificación de la estructura organizativa del Fondo, según sea requerido para el cumplimiento de objetivos y funciones.
- b) Autorizar las actualizaciones que se realicen al presente instrumento normativo.

#### 2. Del (de la) Jefe(a) Área de Gestión y Desarrollo Humano

- a) Actualizar la nómina de personal con las modificaciones realizadas en la estructura organizativa.
- b) Notificar al (a la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional las actualizaciones en la estructura organizativa para sustituir, adicionar o actualizar en los instrumentos normativos y otros controles correspondientes.

### 3. Del (de la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional

- a) Coordinar con las unidades organizativas las actualizaciones de este instrumento normativo.
- b) Controlar todos los cambios que se generen en las estructuras organizativas de la Institución.

### 4. De los(as) Gerentes(as) y Jefes(as)

- a) Dar a conocer al personal bajo su coordinación, el contenido del presente instrumento normativo asociado a la ubicación específica a la cual pertenece.
- b) Mantener actualizada la estructura organizativa bajo su responsabilidad y si es necesario gestionar la actualización del documento en coordinación con el(la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional.

## III. DISPOSICIONES

1. Cada empleado(a) contratado(a) por el Fondo debe conocer la estructura a la cual pertenece.
2. Para crear o actualizar la estructura organizativa en la Institución el(la) Gerente(a)/Jefe(a) solicitante; debe coordinar con el(la) Gerente(a) de Planificación y/o Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional, la elaboración de propuesta, tomando en cuenta según aplique: cumplimiento de los objetivos, las funciones, perfiles, buenas prácticas, naturaleza, complejidad, estilo de gerenciamiento, marco legal o regulatorio, entre otros.
3. Cada Gerente(a)/Jefe(a), podrá elaborar un borrador preliminar y remitirlo al (a la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional para que ésta, elabore una propuesta completa incorporando mejoras y los estándares establecidos, remitiéndola posteriormente para su revisión y/o gestión de autorización a la instancia correspondiente.
4. El(la) Gerente(a)/Jefe(a) remitirá al (a la) Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional la presentación de la estructura organizativa, autorizada por las instancias correspondientes, para proceder a la formalización de la actualización.
5. El *Organigrama General* vigente será la última versión debidamente autorizada y en custodia del Área de Desarrollo Organizacional.
6. La asignación de autoridad, responsabilidad, relaciones de jerarquía y el detalle de cada uno de los puestos se establecen de forma clara con todos los aspectos importantes de las funciones de cada cargo, ámbitos y límites de acción conforme a lo establecido en el *Manual de Descripción de Puestos* y a la estructura organizativa vigente.

7. Las líneas de reporte deben ejecutarse conforme la estructura de cada unidad organizativa o el nivel jerárquico superior.
8. La comunicación entre unidades organizativas o puestos se puede realizar en diferentes formas: ascendente, descendente, horizontal, transversal por asignación y otros, conforme al método definido en el *Manual de Comunicación Estratégica*.
9. Los(as) Gerentes(as) y Jefes(as) deben proporcionar la información necesaria y ejercer la supervisión sobre las responsabilidades del Sistema de Control Interno al personal bajo su cargo para el cumplimiento de políticas y procedimientos.
10. El(la) responsable de unidad organizativa para cumplir con las funciones debe desarrollar, implementar y mantener mecanismos ágiles, mejoras a herramientas tecnológicas u otros con la finalidad de obtener resultados satisfactorios en el desempeño de objetivos, indicadores, metas, proyectos y acciones ejecutadas.
11. Cada unidad organizativa debe contar con mecanismos alternos o de contingencia de personal, establecidas en el instrumento normativo respectivo y la matriz de suplencia, tales como: distribución de carga de trabajo, rotación de personal u otros para enfrentar cualquier eventualidad por desastres naturales, pandemias, epidemias, personal vulnerable por edad, enfermedades crónicas o degenerativas, entre otros.
12. Las gerencias y jefaturas delegadas por Junta Directiva para compras públicas tienen la obligación de garantizar la correcta aplicación de las facultades delegadas y de dar seguimiento a la actuación de los(as) subalternos(as) siendo responsables por las negligencias en las que se incurrirán por la inobservancia de estas obligaciones.
13. Los(as) gerentes(as) y jefes(as) deben fomentar el conocimiento del Sistema de Gestión Antisoborno y contribuir en crear en su personal una cultura de prevención de soborno, por medio de las matrices de riesgos e implementación de sus controles respectivos.

## IV. MARCO REGULATORIO

### 1. Normativa interna

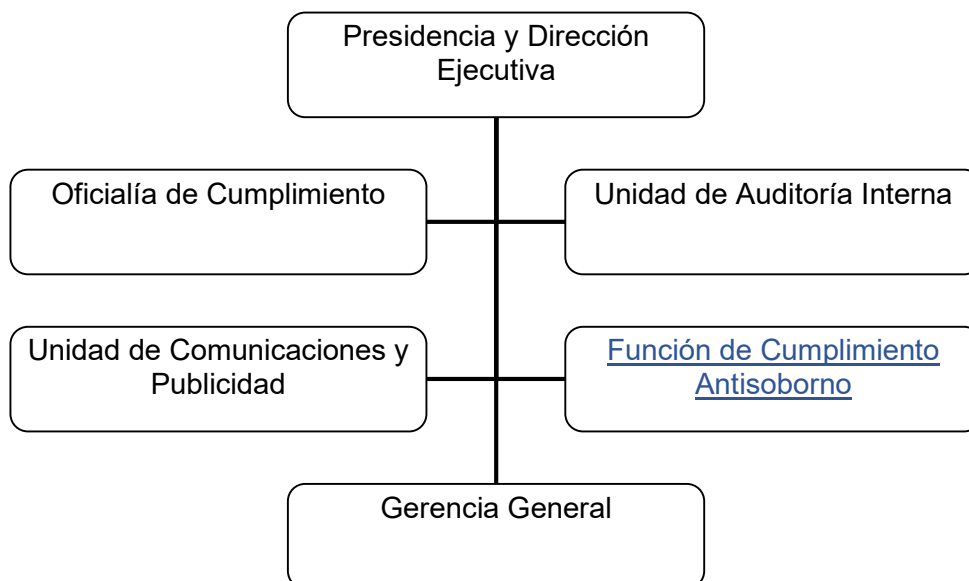
- a) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Fondo Social para la Vivienda (NTCIE).
- b) Manual de Descripción de Puestos.

### 2. Normativa externa

- a) Norma ISO 9001: vigente.
- b) Norma ISO 37001: vigente.
- c) Ley de Ética Gubernamental.

## V. ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS DETALLADAS

### 1. Presidencia y Dirección Ejecutiva



#### a) Objetivo

Ejecutar las disposiciones de Junta Directiva, supervisar y coordinar las actividades del Fondo.

#### b) Funciones

Cumplir con las atribuciones establecidas en los Arts. 29, 30 y 55 de la [Ley del Fondo Social para la Vivienda](#) y las que se establezcan en otra normativa Institucional aplicable así:

- i. Convocar y presidir las sesiones de Junta Directiva y orientar sus deliberaciones.
- ii. Autorizar las operaciones financieras y comerciales, relacionadas con la gestión que Junta Directiva le hubiese encomendado.
- iii. Vigilar la marcha general del Fondo y comunicar a las unidades organizativas acuerdos y resoluciones de su competencia.
- iv. Proponer a la Junta Directiva la creación y/o eliminación de unidades organizativas.
- v. Nombrar, suspender, remover, promover, dar licencias, permutar y corregir disciplinariamente al personal.

- vi. Ejercer las demás funciones que le correspondan de acuerdo con la Ley, Reglamentos y acuerdos de Asamblea de Gobernadores(as) y Junta Directiva.
- vii. Intervenir en actos y contratos que celebre y actuaciones judiciales o administrativas relacionadas con el Fondo.
- viii. Delegar atribuciones y funciones en el(la) Gerente(a) General o en otros(as) funcionarios(as) y otorgar poderes a nombre del Fondo actuando en todos estos casos con autorización previa de Junta Directiva.
- ix. Firmar certificaciones extractadas de otorgamiento de crédito.

### 1.1. Oficialía de Cumplimiento

#### a) Objetivo

Coordinar, implementar, velar y dar estricto cumplimiento al marco legal y normativo, relacionado con regulaciones aplicables a lavado de dinero, de activos y de financiamiento al terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva para identificar e investigar operaciones irregulares o sospechosas que pongan en riesgo la Institución; con independencia y autoridad plena y suficiente a todo nivel organizacional.

#### b) Funciones

- i. Establecer, revisar y actualizar periódicamente los criterios, controles y normativa de prevención contra lavado de dinero, de activos y de financiamiento al terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva; que faciliten la identificación, análisis e investigación de operaciones irregulares o sospechosas.
- ii. Vigilar el oportuno cumplimiento de regulaciones aplicables a lavado de dinero, de activos y de financiamiento al terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- iii. Gestionar los riesgos a que está expuesta la Institución en materia de lavado de dinero, de activos y de financiamiento al terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- iv. Monitorear permanentemente las operaciones o transacciones realizadas por los(as) clientes(as), usuarios(as) y empleados(as), para establecer casos que puedan considerarse como operaciones irregulares o sospechosas de acuerdo con los criterios definidos, y determinar la procedencia de informar o no a las autoridades y/o instituciones de fiscalización correspondientes.

- v. Enviar reportes y demás información que debe remitirse a Unidad de Investigación Financiera (UIF), Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) y dar respuesta oportuna a solicitudes de información provenientes de Instituciones de fiscalización o supervisión.
- vi. Gestionar y coordinar programas de capacitación y difusión en materia de prevención y detección de actos u operaciones irregulares o sospechosas, vigilando su aplicación y divulgación.
- vii. Ser enlace entre el Fondo y Unidad de Investigación Financiera (UIF).
- viii. Ejecutar las facultades, responsabilidades y funciones establecidas en el *Instructivo para la Prevención, Detección y Control del Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y Activos, y de Financiamiento al Terrorismo* y otras establecidas por normativa aplicable a Oficialía de Cumplimiento u Oficial de Cumplimiento.

### 1.2. Unidad de Auditoría Interna

#### a) Objetivo

Evaluar el control interno y las operaciones institucionales, conforme a las normas de auditoría y regulaciones aplicables, generando recomendaciones útiles, prácticas y oportunas, que minimicen inconsistencias importantes en estados financieros.

#### b) Funciones

- i. Asegurar, a través de revisiones de auditoría, la efectividad razonable de controles, mantenimiento de prácticas contables y financieras del Fondo y el cumplimiento de leyes, reglamentos y normativa aplicables.
- ii. Observar en todos sus aspectos las políticas de la Unidad de Auditoría Interna y del Fondo en general.
- iii. Supervisar el cumplimiento del control interno; monitoreándolo periódicamente.
- iv. Ejecutar y cumplir con el programa de auditoría diseñado.
- v. Comunicar los resultados de auditorías a responsables de unidades organizativas o procesos auditados.
- vi. Dar seguimiento a los hallazgos y/o recomendaciones de auditorías anteriores e informar los resultados a instancias correspondientes.
- vii. Remitir informes de auditoría y plan anual de trabajo a la Corte de Cuentas de la República.



- viii. Supervisar el cumplimiento de políticas, procedimientos, modelos y metodologías vigentes.
- ix. Ejecutar otras facultades, responsabilidades y funciones establecidas por la normativa aplicable a la Unidad de Auditoría Interna.

### 1.3. Unidad de Comunicaciones y Publicidad

#### a) **Objetivo**

Gestionar la comunicación interna y externa, facilitando a los(as) clientes(as) y otras partes interesadas información veraz y actualizada, a través de diferentes canales de comunicación sobre promoción de servicios y divulgación de temas del quehacer institucional y posicionamiento del Fondo como Institución Líder del financiamiento habitacional en condiciones favorables.

#### b) **Funciones**

- i. Gestionar, coordinar el diseño y ejecutar los planes de comunicación, publicidad y promocional.
- ii. Asesorar a la Administración Superior en temas de comunicación y publicidad.
- iii. Definir mecanismos de identidad visual institucional de comunicación interna y externa para fomentar y mantener la imagen del Fondo.
- iv. Estandarizar el uso y aplicación de identidad en documentos institucionales de acuerdo con lo establecido.
- v. Apoyar a las unidades organizativas en la gestión de comunicación institucional interna y externa del Fondo.
- vi. Orientar al personal de las unidades organizativas responsables de contenidos en medios electrónicos para actualización periódica.

### 1.4. Función de Cumplimiento Antisoborno

#### a) **Objetivo**

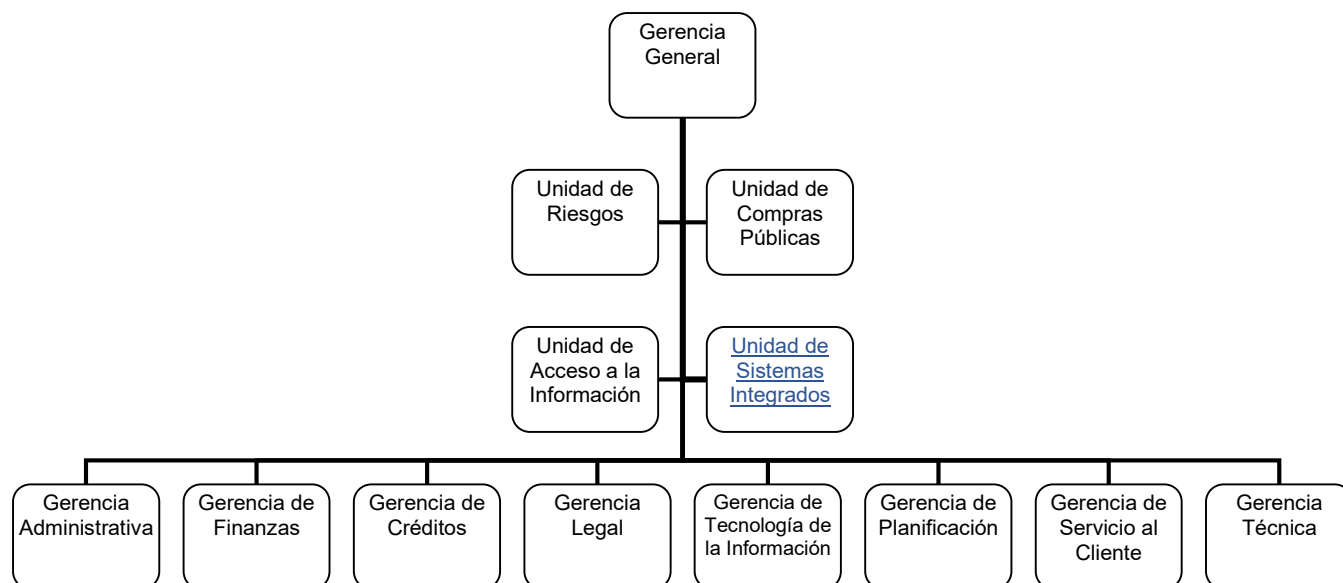
Dar cumplimiento a las responsabilidades establecidas en el *Reglamento de la Ley de Compras Públicas* y participar en el diseño e implementación del Sistema de Gestión Antisoborno y sus controles.

#### b) **Funciones**

- i. Verificar que los procedimientos que realice la Unidad de Compras Públicas, la Unidad Financiera Institucional y el resto de los actores que

- participen en el ciclo de compra pública se encuentren libres del cometimiento de prácticas anticompetitivas, corrupción y sobornos.
- ii. Para la licitación competitiva, contrataciones directas y consultorías por selección de fuente única deberá verificar el desarrollo al cien por ciento en la totalidad de los procesos de compras realizados por la Institución, y en el caso de los otros métodos de contratación, incluyendo los métodos de contratación especiales podrá realizar un muestreo del total de procesos de compras, de los cuales se revisará el desarrollo al cien por ciento. El Oficial de Cumplimiento determinará el porcentaje o muestreo que verificará para este último caso.
  - iii. Tener participación y permanentemente en el diseño e implementación de controles para la gestión antisoborno en la Institución y en caso aplique, en el diseño e implementación del Sistema de Gestión Antisoborno.
  - iv. Verificará que la Unidad de Compras Públicas y los intervinientes en el ciclo de compra realicen la debida diligencia, comprobando el cumplimiento de los requisitos de Ley, especialmente el artículo 25 de la *Ley de Compras Públicas*.
  - v. Proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre los controles para la gestión antisoborno basado en políticas y procedimientos diseñados a partir de los riesgos normativos y reputacionales que afronta la Institución.
  - vi. Informar sobre los resultados de las revisiones de procesos de compras y el desempeño de los controles para la gestión antisoborno a la máxima autoridad de la Institución según corresponda.
  - vii. Reportar y mantener comunicación con la Dirección Nacional de Compras Públicas (DINAC) en caso detecte cualquier irregularidad relacionada con sobornos, prácticas anticompetitivas y actos dictados en contra de lo dispuesto en la *Ley de Compras Públicas*.
  - viii. Denunciar ante las autoridades competentes en caso detecte cualquier acto de soborno, prácticas anticompetitivas y otros actos dictados en contra de lo dispuesto en las leyes respectivas.

### 2. Gerencia General



#### a) Objetivo

Planear, organizar, dirigir, controlar, evaluar y coordinar el adecuado funcionamiento del Fondo, facilitando el desarrollo de las actividades y garantizando con ello, el logro eficiente de los objetivos y metas institucionales, en el marco de la [Ley del Fondo Social para la Vivienda](#) y [Reglamento Básico de la Ley del Fondo Social para la Vivienda](#).

#### b) Funciones

- i. Cumplir con cada una de las atribuciones establecidas en el Art. 31 y 33 de la [Ley del Fondo Social para la Vivienda](#).
  - El(la) Gerente(a) General, responderá ante el(la) Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a), y la Junta Directiva, del eficiente y correcto funcionamiento de la administración del Fondo.
  - Ejercer la jefatura superior de las dependencias y del personal del Fondo.
  - Autorizar los balances, estados financieros, informes y demás asuntos que deban someterse a la Junta Directiva, y presentarlos oportunamente al (a la) Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a) para su posterior tramitación.
  - Proponer al (a la) Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a) el nombramiento, suspensión y remoción de personal.
  - Ejercer las demás atribuciones que le confieran la Ley, los reglamentos y otras disposiciones.

- ii. Dar seguimiento al cumplimiento de objetivos y metas de las unidades organizativas bajo su responsabilidad, y coordinar la ejecución de políticas, planes, programas, proyectos y otros instrumentos de planificación que faciliten el logro de estos.
- iii. Coordinar con los(as) Gerentes(as) y Jefes(as), las diferentes actividades de las unidades organizativas bajo su dependencia.
- iv. Coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con la Junta Directiva y Asamblea de Gobernadores(as).
- v. Participar en las actividades que por delegación le encomiende el(la) Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a).

### 2.1 Unidad de Compras Públicas

#### a) Objetivo

Planificar, ejecutar, evaluar y controlar las adquisiciones y contrataciones de la Institución, cumpliendo con la [Ley de Compras Públicas](#), lineamientos y disposiciones técnicas que sean establecidas para las adquisiciones y contrataciones de la administración pública.

#### b) Funciones

- i. Cumplir las políticas, lineamientos y disposiciones técnicas que sean establecidas por la Dirección Nacional de Compras Públicas (DINAC) y ejecutar todos los procesos de contrataciones de conformidad a la normativa y otras disposiciones legales pertinentes.
- ii. Gestionar los procedimientos de selección del (de la) contratista conforme a la [Ley de Compras Públicas](#); para lo cual llevará un expediente físico y electrónico de todas las actuaciones del proceso de contratación.
- iii. Constituir el enlace entre la DINAC y las unidades organizativas de la Institución con respecto a los temas que deriven de la gestión de adquisición y contratación.
- iv. Elaborar en coordinación con las unidades organizativas solicitantes y la Gerencia de Finanzas, la Planificación Anual de Compras (PAC) y darle seguimiento a la ejecución de esta, verificando la estimación financiera, o disponibilidad presupuestaria para el ejercicio vigente, previo a la contratación de todo proceso de compra o a la autorización de modificaciones por incremento.
- v. Adecuar juntamente con la unidad organizativa solicitante los documentos de solicitud de ofertas.
- vi. Realizar la recepción y apertura de ofertas y levantar el acta respectiva.

- vii. Solicitar la asesoría de peritos(as) o técnicos(as) idóneos(as), cuando así lo requiera la naturaleza de contratación.
- viii. Permitir el acceso al expediente de contratación a las personas involucradas en el proceso, a partir del día siguiente de la notificación del resultado hasta el vencimiento del plazo para la interposición del recurso de revisión en los casos que aplica según la [Ley de Compras Públicas](#).
- ix. Mantener actualizada la información requerida en los módulos de COMPRASAL; y llevar el control y la actualización del banco de datos institucional de los(as) ofertantes y contratistas a efecto de incorporar información relacionada con el incumplimiento y demás situaciones que fueren de interés para futuras contrataciones o exclusiones.
- x. Exigir, recibir y devolver las garantías requeridas en los procesos que se requieran; así como gestionar el incremento de las mismas, en la proporción en que el valor y el plazo del contrato aumenten. Dichas garantías se enviarán a custodia del Área de Tesorería y Custodia.
- xi. Informar por escrito y trimestralmente a la autoridad competente de la Institución de las contrataciones que se realicen.
- xii. Prestar al Panel de Evaluación de Ofertas o evaluadores(as), o a la Comisión especial de alto nivel, la asistencia que precise para el cumplimiento de sus funciones.
- xiii. Proporcionar a la DINAC y las unidades organizativas de la Institución oportunamente toda la información requerida.
- xiv. Asesorar a la Administración Superior y a las diferentes unidades organizativas en materia de adquisiciones y contrataciones.
- xv. Las demás que le establezca la [Ley de Compras Públicas](#), su reglamento y las disposiciones de la DINAC y las que establezca la Administración Superior.

### 2.2 Unidad de Riesgos

#### a) Objetivo

Identificar, medir, controlar y divulgar los riesgos que enfrenta la Institución en el desarrollo de sus operaciones.

#### b) Funciones

- i. Coordinar y facilitar la metodología de gestión de riesgos, el plan de continuidad del negocio y seguridad de la información conforme a las mejores prácticas.

- ii. Coordinar la identificación, medición, control, mitigación, monitoreo y comunicación de los riesgos de crédito, operacional, de mercado y de liquidez.
- iii. Dar seguimiento, controlar y coordinar la clasificación externa de los riesgos.
- iv. Impulsar las actividades que fomenten la mejora y la cultura de riesgos.
- v. Apoyar a la Gerencia General con la coordinación de la gestión de continuidad del negocio.
- vi. Coordinar el desarrollo, implementación y actualización del plan de seguridad de la información.

### 2.3 Unidad de Acceso a la Información

#### a) Objetivo

Planificar, gestionar y monitorear las acciones para asegurar y facilitar el acceso a la información institucional a la ciudadanía en cumplimiento de la [Ley de Acceso a la Información Pública](#), propiciando los mecanismos adecuados para proveer dicha información de manera oportuna y veraz.

#### b) Funciones

- i. Gestionar con las unidades organizativas la información que se autorice como pública y velar por que se actualice con la periodicidad que se haya establecido.
- ii. Recibir y dar trámite a las solicitudes de información institucional al (a la) ciudadano(a), controlando su respectivo registro y notificar en el tiempo que la Ley contempla.
- iii. Orientar al (a la) ciudadano(a) sobre la consulta de información, apoyando en la elaboración de los requerimientos y orientar sobre las Instituciones u otro órgano que pudieran tener la información.
- iv. Coordinar con el Área de Gestión y Desarrollo Humano la capacitación en acceso a la información pública y protección de datos personales.
- v. Mantener un registro de las solicitudes de información institucional, indicadores y sus resultados.
- vi. Ejecutar todas aquellas actividades necesarias para garantizar el cumplimiento de la [Ley de Acceso a la Información Pública](#).

### **2.4 Unidad de Sistemas Integrados**

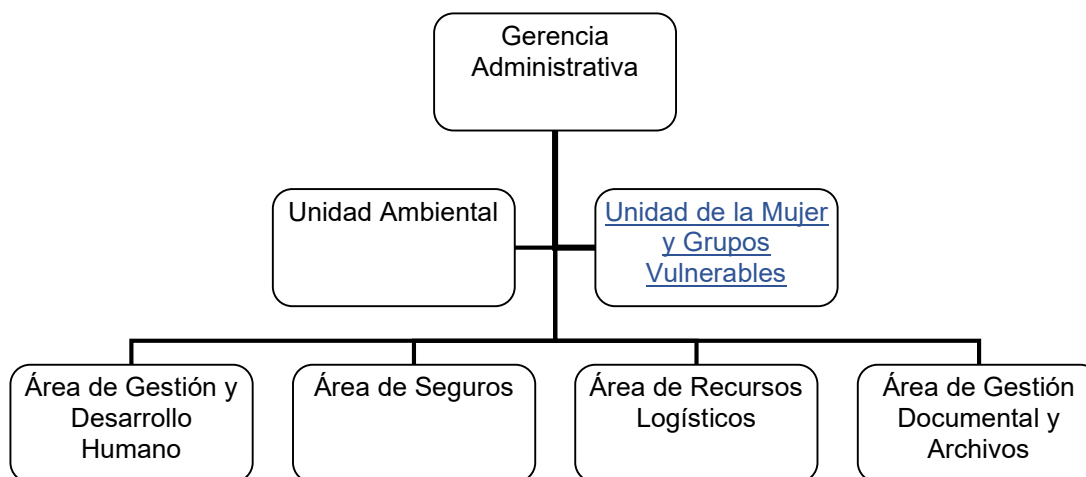
#### **a) Objetivo**

Administrar, gestionar y ejecutar el seguimiento de los planes, procesos, informes y acciones derivadas del Sistemas Integrados de Gestión de la calidad, ambiental y antisoborno, así como fomentar y facilitar la cultura de los sistemas de gestión y la mejora continua de la Institución.

#### **b) Funciones**

- i. Administrar el plan general y los informes de desempeño de los sistemas integrados para Administración Superior.
- ii. Coordinar el mantenimiento y mejora de los sistemas integrados; velando porque se encuentren actualizados.
- iii. Ejecutar el seguimiento a indicadores, satisfacción al (a la) cliente(a), productos no conformes y desempeños de los sistemas integrados.
- iv. Gestionar la evaluación y controles de los distintos riesgos y oportunidades identificados en los sistemas integrados.
- v. Gestionar la mejora continua de los procesos, bajo estándares de las normas internacionales ISO.
- vi. Gestionar las auditorías de calidad, ambiental y antisoborno externas e internas, contratación, resultados y seguimientos.
- vii. Fomentar la cultura de calidad, ambiental y antisoborno, facilitando la formación interna y gestión de comunicación y capacitación.
- viii. Preparar la información para las reuniones del Comité de Calidad y Comité Antisoborno y Anticorrupción asociados a los sistemas de gestión.

### 3. Gerencia Administrativa



#### a) Objetivo

Administrar adecuadamente los recursos institucionales; brindando y controlando el personal, bienes, materiales, apoyo logístico, seguros, gestión documental y archivos, así como las acciones orientadas a optimizar los mismos y mitigar los impactos negativos en contra del medio ambiente [y acciones institucionales para eliminar las desigualdades de la mujer y grupos vulnerables.](#)

#### b) Funciones

- i. Proporcionar a las diferentes unidades organizativas de la Institución, los recursos humanos y materiales requeridos para el desarrollo efectivo de las operaciones.
- ii. Supervisar el control del mobiliario y equipo de la Institución.
- iii. Evaluar la ejecución de los programas de administración de personal.
- iv. Propiciar la superación profesional del personal, a través de la gestión de programas de adiestramiento, capacitación y desarrollo.
- v. Velar por la seguridad y vigilancia de los bienes y del personal de la Institución.
- vi. Administrar las pólizas de seguro concernientes al personal, bienes muebles e inmuebles y seguros de deuda y daños de los(as) clientes(as) por las garantías del Fondo.
- vii. Velar por el mantenimiento, mejora y remodelaciones de las instalaciones del Fondo.
- viii. Coordinar el diseño, adecuación y administración del plan de contingencia y continuidad de los procesos.



- ix. Establecer e implementar acciones orientadas a optimizar los recursos institucionales y mitigar los impactos negativos al medio ambiente.
- x. Velar por el cumplimiento de lineamientos de gestión documental y archivos, [y normativa relacionada a los derechos de la mujer y grupos vulnerables.](#)

### 3.1 Unidad Ambiental

#### a) Objetivo

Promover en la Institución la transversalidad de la gestión ambiental; supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro del Fondo.

#### b) Funciones

- i. Coordinar y dar seguimiento a la incorporación de la dimensión ambiental en las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de la Institución, así como al cumplimiento de la normativa relacionada.
- ii. Asegurar la coordinación interinstitucional en la gestión ambiental a nivel gubernamental y apoyar al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) en el control y seguimiento de la evaluación ambiental.
- iii. Fomentar programas de promoción de reducción, reutilización y reciclaje de desechos sólidos, compras verdes, ahorro de agua y energético, entre otros.
- iv. Coordinar la implementación y seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental (SGA).
- v. Administrar, revisar y actualizar la Política ambiental y social.
- vi. Realizar en coordinación con los Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, Comité de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética en los temas transversales de gestión ambiental.

### 3.2 Unidad de la Mujer y Grupos Vulnerables

#### a) Objetivo

Promover en las estructuras del Fondo, la transversalidad del principio de igualdad sustantiva en las políticas, planes, programas, proyectos, normativas y acciones institucionales orientadas a eliminar las desigualdades de la mujer y grupos vulnerables.

### b) Funciones

- i. Liderar la formulación o actualización de lineamientos de igualdad y no discriminación y su respectivo plan de acción.
- ii. Facilitar la transversalidad del principio de igualdad y no discriminación en políticas, planes, programas, proyectos, normativas y acciones de la Institución a través de un plan de igualdad de la mujer y grupos vulnerables como personas adultas mayores, personas discapacitadas y otros.
- iii. Asesorar y coordinar con las unidades organizativas en lo relacionado a igualdad.
- iv. Monitorear el cumplimiento de los compromisos establecidos en la normativa externa aplicable.
- v. Facilitar al personal la capacitación y sensibilización sobre igualdad y no discriminación, atención a grupos vulnerables.
- vi. Remitir informes periódicos del cumplimiento de los objetivos, estrategias y políticas ejecutadas en materia de igualdad sustantiva.
- vii. Promover estudios e investigaciones que propicie el análisis, seguimiento y evaluación de la situación de mujeres y hombres en su ámbito de competencia.
- viii. Ser referente principal ante el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) y el Sistema Nacional de Coordinación y Monitoreo de los Derechos de las Mujeres, coordinando alianzas estratégicas con organismos que velan por la igualdad y no discriminación; así como otras entidades que rigen los derechos de los grupos vulnerables tales como el Consejo Nacional Integral de la Persona Adulta Mayor (CONAIPAM).
- ix. Ejecutar otras facultades, responsabilidades y funciones establecidas en la [Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres](#) y demás normativa aplicable.

### 3.3 Área de Gestión y Desarrollo Humano

#### a) Objetivo

Proporcionar el recurso humano idóneo a la Institución, así como implantar y cumplir con las políticas, programas y procedimientos en materia de desarrollo del talento humano y administración de compensaciones.

#### b) Funciones

- i. Seleccionar el recurso humano idóneo de acuerdo con las necesidades de la Institución.

- ii. Mantener actualizados un banco de datos, registros y expedientes del personal.
- iii. Proporcionar la inducción general a todo(a) empleado(a) que ingrese a la Institución.
- iv. Administrar eficientemente los salarios, beneficios y prestaciones, procurando la satisfacción del personal dentro de la Institución.
- v. Planificar y ejecutar programas de adiestramiento, capacitación y desarrollo, con base a las necesidades institucionales para mejorar los conocimientos, actitudes y/o capacidades del personal.
- vi. Planificar, coordinar y desarrollar actividades institucionales, culturales, sociales y deportivas a fin de mantener un adecuado clima laboral entre el personal.
- vii. Velar por el cumplimiento del *Reglamento Interno de Trabajo* y demás normativas, que regulen el comportamiento moral y laboral del personal.
- viii. Coordinar la evaluación del desempeño del personal de la Institución.
- ix. Velar por el bienestar físico del personal a través de una clínica asistencial y se cumplan las medidas profilácticas y de higiene estipuladas por las leyes laborales.

### 3.4 Área de Seguros

#### a) Objetivo

Administrar eficientemente las pólizas de seguros de los(as) clientes(as) e institucionales; agilizar el trámite, pago de reclamos, gestionar los pagos de primas de las diferentes pólizas y mantener actualizados los registros correspondientes.

#### b) Funciones

- i. Atender a los(as) usuarios(as) y clientes(as) sobre consultas y trámites relacionados con reclamos sobre las diferentes pólizas.
- ii. Mantener contacto directo con corredores de seguros y compañías de seguros para agilizar los diferentes trámites de las pólizas y reclamos.
- iii. Revisar y recomendar mejoras en cada una de las pólizas suscritas.
- iv. Revisar, controlar y tramitar eficientemente el pago de primas de cada póliza.
- v. Controlar y tramitar los reclamos de seguros de deuda y daños por siniestros en los bienes con la aseguradora de la póliza respectiva.

### 3.5 Área de Recursos Logísticos

#### a) Objetivo

Garantizar un servicio ágil y oportuno de apoyo logístico, intendencia, transporte y mantenimiento para el buen funcionamiento de las diferentes unidades organizativas de la Institución.

#### b) Funciones

- i. Proporcionar un eficiente servicio de transporte a las unidades organizativas que lo soliciten.
- ii. Mantener sistemas ágiles y eficientes de servicios telefónicos y radio comunicación que permitan fluidez de la información.
- iii. Asignar los recursos necesarios para programar las labores de limpieza en todas las áreas, mobiliario y equipo.
- iv. Controlar la vigilancia de las instalaciones, bienes, personal de la Institución y las personas que visitan la Institución.
- v. Administrar los bienes de la Institución, manteniendo registros actualizados conforme a asignaciones, cuentas contables y controles administrativos.
- vi. Ejecutar en forma oportuna las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo de bienes.
- vii. Apoyar actividades y/o eventos realizados dentro y fuera de la Institución.

### 3.6 Área de Gestión Documental y Archivos

#### a) Objetivo

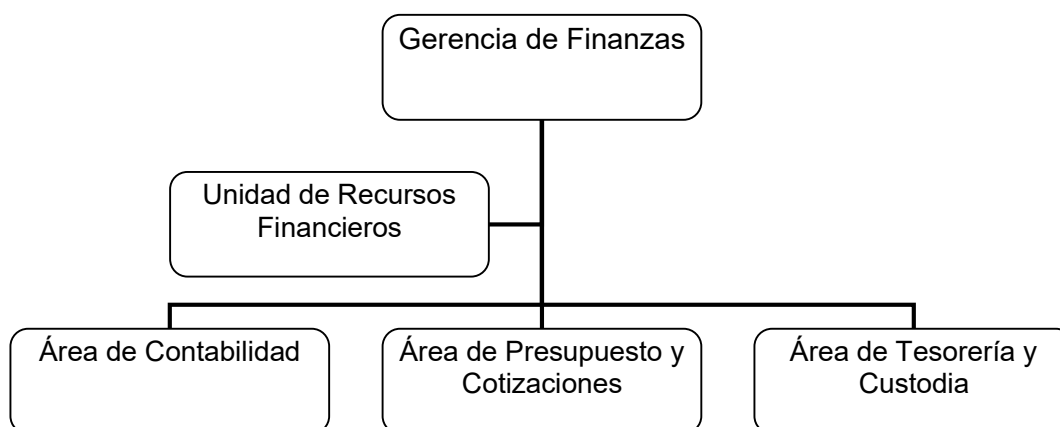
Coordinar los sistemas de archivos, garantizando un servicio ágil, seguro y oportuno de resguardo, ordenamiento, conservación, digitalización, consulta y eliminación de documentos y correspondencia.

#### b) Funciones

- i. Mantener sistemas que permitan una rápida y eficiente localización de los archivos y documentos, asegurando un adecuado funcionamiento de estos para mayor fluidez de la información.
- ii. Administrar la gestión documental electrónica de los diferentes archivos a nivel institucional.
- iii. Asegurar la conservación de los documentos a través de la organización e integración sistemática de las fuentes de información documentaria para su resguardo, control, consulta, depuración y seguimiento de los documentos.

- iv. Proporcionar servicio de digitalización para el respaldo de documentos.
- v. Establecer criterios y mecanismos de organización del archivo y sistemas de clasificación y catalogación de la información.
- vi. Coordinar la eliminación de documentos conforme a la normativa aplicable.
- vii. Verificar el ordenamiento y conservación documental a nivel institucional.

### 4. Gerencia de Finanzas



#### a) Objetivo

Administrar eficientemente los recursos financieros con los que cuenta la Institución, manteniendo un sistema de información exacta y ágil que permita la presentación oportuna de la situación financiera con su respectivo análisis financiero, la proyección financiera institucional, la gestión de fondos; así como la eficiente tramitación y pago de los distintos egresos del Fondo.

#### b) Funciones

- i. Formular planes y programas financieros que viabilicen en forma eficiente la percepción de recursos financieros.
- ii. Evaluar el comportamiento de la ejecución presupuestaria y la departamentalización de los costos de operación.
- iii. Evaluar la política institucional de las tasas de interés.
- iv. Mantener un sistema de información estadística financiera que permita la toma de decisiones.
- v. Velar porque los estados financieros reflejen la situación económica real financiera de la Institución y sean presentados oportunamente a las autoridades superiores y a los organismos externos respectivos.
- vi. Proponer políticas financieras.

- vii. Coordinar el control previo del gasto.
- viii. Monitorear periódicamente las variables financieras externas y las variables internas de gestión.
- ix. Administrar la política de inversiones y asegurar que los riesgos asociados al portafolio cuentan con una adecuada identificación, control y estrategia de mitigación.
- x. Realizar la integración contable de los eventos de pérdida y su cuantificación, vinculado a los centros de costo respectivos.

### 4.1 Unidad de Recursos Financieros

#### a) Objetivo

Captar los recursos financieros necesarios para cumplir con los compromisos adquiridos por la Institución a través de diversas fuentes, así como controlar la cartera de préstamos hipotecarios que garantizan los títulos valores emitidos por la Institución.

#### b) Funciones

- i. Tramitar la inscripción y registro de emisiones.
- ii. Coordinar, programar y ejecutar las ventas de títulos valores.
- iii. Ejecutar las actividades para que se realicen los pagos de capital e intereses.
- iv. Controlar y administrar los títulos valores.
- v. Constituir las garantías requeridas según sea la fuente de recursos utilizados.
- vi. Actualizar la cartera de préstamos hipotecarios que garantizan emisiones de títulos valores.
- vii. Mantener actualizado el registro público bursátil.
- viii. Gestionar y obtener fondos para reforzar el financiamiento de las operaciones de la Institución.
- ix. Realizar el cálculo de valor en riesgo en la cartera de títulos valores de la Institución.

### 4.2 Área de Contabilidad

#### a) Objetivo

Velar porque todas las transacciones que representan variaciones en la composición de recursos u obligaciones sean registradas en el sistema de contabilidad de la Institución; así como mantener sistemas y

procedimientos contables que faciliten la aplicación y consulta de las operaciones diarias.

### **b) Funciones**

- i. Establecer los mecanismos de control interno que aseguren el resguardo del patrimonio institucional.
- ii. Velar porque todas las transacciones que representen variaciones en la composición de recursos y obligaciones cumplan con los requisitos en el orden legal y técnico.
- iii. Registrar diaria y cronológicamente todas las transacciones que modifiquen la composición de activos y pasivos de la Institución.
- iv. Aplicar principios, normas y procedimientos contables establecidos en los manuales y catálogos de cuentas respectivos y las recomendaciones tanto de Auditoría Interna y Externa, como de otros entes fiscalizadores.
- v. Dar seguimiento al control de los auxiliares y las conciliaciones que se realizan con los saldos contables.
- vi. Elaborar y presentar anualmente la liquidación del presupuesto.
- vii. Preparar los estados financieros de la Institución y los anexos respectivos para los(as) usuarios(as) internos(as) y externos(as).
- viii. Preparar las conciliaciones bancarias de las cuentas de la Institución.
- ix. Velar por el registro y control de las operaciones del impuesto al valor agregado de la Institución y presentar la declaración correspondiente.
- x. Proporcionar asesoría a los(as) usuarios(as) en materia contable y financiera.

## **4.3 Área de Presupuesto y Cotizaciones**

### **a) Objetivo**

Coordinar la formulación del presupuesto institucional y el control de su ejecución por centro de costos; así mismo administrar eficientemente la cuenta individual de depósitos por cotizaciones de los(as) trabajadores(as) y hacer una oportuna devolución de los saldos solicitados por el cumplimiento de cualquiera de las causales normadas.

### **b) Funciones**

- i. Coordinar juntamente con las demás gerencias la formulación y aprobación del presupuesto institucional.
- ii. Verificar e informar la disponibilidad presupuestaria previa gestión de compra y controlar su ejecución por centro de costos.

- iii. Administrar la cuenta individual de depósitos por cotizaciones de los(as) trabajadores(as) y autorizar la devolución de los saldos de conformidad con la normativa vigente.
- iv. Atender las solicitudes de las administradoras de fondos para pensiones sobre los informes de saldos de cotizaciones y el traslado de estos oportunamente.
- v. Informar del traslado de fondos por cotizaciones a la Superintendencia Adjunta de Pensiones.
- vi. Revisar y verificar los saldos de cotizaciones previa solicitud de devolución o de traslado de estos a las administradoras de fondos para pensiones o por aplicación a los créditos.
- vii. Realizar las correcciones de saldos pertinentes previa revisión y depuración de las cotizaciones.
- viii. Registrar los ingresos por pagos extemporáneos (mora) de cotizaciones recibidas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- ix. Revisar periódicamente el marco legal para la devolución o traslado de cotizaciones.
- x. Revisar los cierres diarios, mensuales y anuales de las operaciones que se realizan en el área.

### 4.4 Área de Tesorería y Custodia

#### a) Objetivo

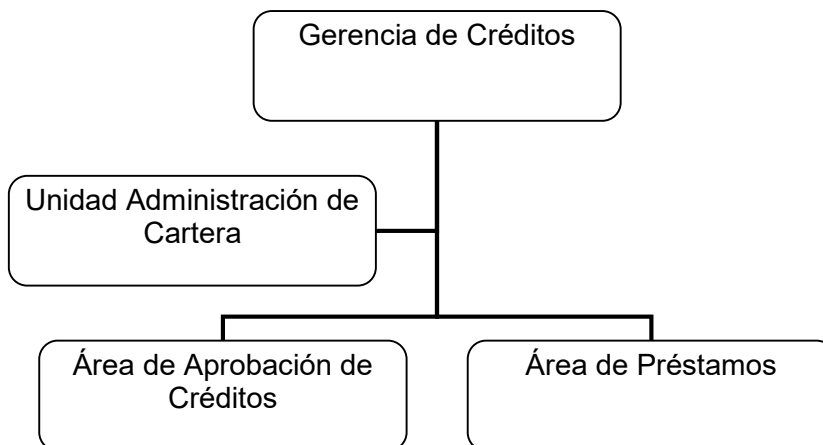
Velar por la liquidez financiera de la Institución, administrar y controlar todas las recaudaciones en concepto de cotizaciones, préstamos, primas de seguros y otros elementos del flujo de efectivo; así como también velar por la custodia adecuada de los documentos ingresados a la bóveda.

#### b) Funciones

- i. Administrar y controlar todas las recaudaciones en concepto de amortizaciones a préstamos, colocación de títulos valores, cotizaciones en mora y otros.
- ii. Efectuar las diferentes erogaciones de la Institución.
- iii. Administrar el efectivo de corto plazo de la Institución.
- iv. Controlar las inversiones de fondos, por colocaciones en diferentes instrumentos o productos financieros.
- v. Realizar los pagos de diversos compromisos, obligaciones o deudas adquiridas.
- vi. Controlar y resguardar los mutuos hipotecarios que garantizan las inversiones de la Institución.



### 5. Gerencia de Créditos



#### a) Objetivo

Proporcionar crédito a los(as) clientes(as) que cumplan con las condiciones y requisitos establecidos para el financiamiento de los diferentes destinos, manteniendo un sistema ágil y eficiente de aprobación de crédito y de recolección, control y registro de pagos que garanticen la inversión financiera institucional; controlando la recuperación de la morosidad de los préstamos otorgados.

#### b) Funciones

- i. Supervisar el análisis y aprobación de los créditos de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normativa vigente.
- ii. Diseñar o actualizar estrategias para reducir el índice de la cartera de préstamos en mora cuando se requiera y someterlas a autorización de las instancias respectivas.
- iii. Gestionar la recuperación de la morosidad de los préstamos otorgados.
- iv. Administrar la cartera hipotecaria de la Institución.
- v. Administrar la Política Crediticia.

### 4.1 Unidad de Administración de Cartera

#### a) Objetivo

Administrar las actividades de cobro interno y externo que se realizan, a través de la vía administrativa, administrativa prejudicial y visita e inspección patronal, para recuperar la cartera hipotecaria en mora; así como la activación oportuna de órdenes irrevocables de descuento.

### **b) Funciones**

- i. Atender a los(as) clientes(as) en mora y ofrecer diferentes opciones para ponerse al día con sus préstamos.
- ii. Proponer estrategias de recuperación de préstamos.
- iii. Gestionar el cobro para recuperación de la cartera morosa.
- iv. Asignar y desasignar la cartera de créditos a los(as) gestores(as) externos(as).
- v. Presentar en los Juzgados de Paz las solicitudes para realizar procesos de conciliación y lograr acuerdos de pago.
- vi. Dar seguimiento y monitoreo de la gestión de cobranza.
- vii. Remitir casos a cobro judicial.
- viii. Activar órdenes irrevocables de descuento a los(as) deudores(as) morosos(as) y con patrono(a).
- ix. Realizar visita e inspección patronal.

## **4.2 Área de Aprobación de Créditos**

### **a) Objetivo**

Procesar las solicitudes de las diferentes líneas de crédito, realizando análisis que comprenda la aplicación de criterios de selección del sujeto de crédito de acuerdo con la normativa vigente, tendiente a generar créditos sanos según los criterios y políticas crediticias establecidas.

### **b) Funciones**

- i. Analizar y aprobar las solicitudes de créditos para las diferentes líneas de crédito y programas aplicables conforme a la normativa vigente.
- ii. Realizar para los casos que apliquen los estudios socioeconómicos para determinar los ingresos en el crédito solicitado.
- iii. Confirmar o ampliar la información proporcionada sobre la referencia de los(as) clientes(as).
- iv. Someter a aprobación o rechazo las solicitudes de crédito a la Junta Directiva, previa emisión de opinión de Comité de Créditos.

## **4.3 Área de Préstamos**

### **a) Objetivo**

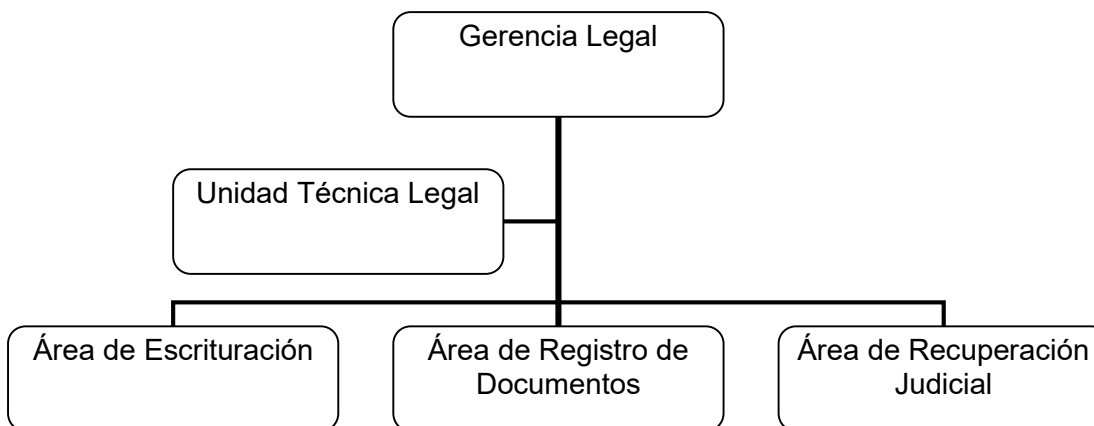
Mantener un eficiente sistema de recolección, control y registro que garantice la inversión mediante una buena y adecuada administración de la

cartera hipotecaria, excedente de préstamos y cuotas pendientes de amortizar.

### b) Funciones

- i. Registrar en el sistema de préstamos los nuevos créditos.
- ii. Proporcionar las constancias de cancelación de préstamos.
- iii. Controlar y devolver los excedentes de préstamos.
- iv. Procesar los pagos que ingresan al Fondo a través de las diferentes formas.
- v. Cuadrar diariamente los ingresos contabilizados por la amortización de préstamos.
- vi. Informar periódicamente a los(as) deudores(as) del Fondo las condiciones del estado de sus préstamos.

## 6. Gerencia Legal



### a) Objetivo

Velar por la legalidad de las operaciones en las que el Fondo participa, a través de una asesoría legal oportuna, de la formalización, inscripción y la recuperación por la vía judicial de sus garantías.

### b) Funciones

- i. Supervisar la formalización del otorgamiento de créditos y otros instrumentos de las operaciones derivadas.
- ii. Dar seguimiento a la inscripción de instrumentos en el CNR.
- iii. Monitorear la recuperación de créditos por la vía judicial.
- iv. Formalizar los instrumentos legales relacionados con las adquisiciones y contrataciones y otros de su competencia.
- v. Brindar asesoría legal necesaria sobre las operaciones de la Institución.
- vi. Dar opiniones jurídicas y de temas legales cuando es requerido.

- vii. Representar jurídicamente a la Institución en los casos en que sea requerido.

### 6.1 Unidad Técnica Legal

#### a) Objetivo

Brindar la asesoría y apoyo legal necesario, a efecto de velar que las actividades realizadas por la Institución se hagan con apego a las Leyes y normativas establecidas, especialmente las provenientes de procesos de adquisiciones y contrataciones.

#### b) Funciones

- i. Asesorar las formalidades de los procesos derivados de la *Ley de Compras Públicas*.
- ii. Participar en la revisión de los documentos de solicitudes de compras conforme a la *Ley de Compras Públicas* y demás normativas aplicables, así como arrendamientos, BOLPROS, contratos con Organismos Multilaterales de financiamiento, entre otros.
- iii. Elaborar y formalizar instrumentos legales provenientes de las adquisiciones y contrataciones, de los acuerdos de Junta Directiva y cualquier otro instrumento que le sea encomendado.
- iv. Apoyar a la Gerencia Legal en los requerimientos efectuados por ésta.
- v. Proporcionar asesoría legal en las diferentes comisiones relacionadas con las actividades en los que participa la Institución.
- vi. Formalizar convenios interinstitucionales a requerimiento de la Administración Superior o de las gerencias respectivas.

### 6.2 Área de Escrituración

#### a) Objetivo

Formalizar todos los créditos, daciones en pago, refinanciamientos, rectificaciones, cancelaciones, desgravaciones y cualquier otro instrumento en los que el Fondo tenga interés por sus operaciones de crédito y que le corresponda formalizar.

#### b) Funciones

- i. Coordinar todas las actividades jurídicas y administrativas de la formalización de escrituras.
- ii. Revisar y firmar documentos generados en el proceso de formalización de créditos.

- iii. Comparecer en firma de escrituras de venta de activos extraordinarios, daciones en pago, cancelación y modificación de hipotecas, promesa de venta y rectificaciones.
- iv. Gestionar la selección de los(as) notarios(as) y controlar la gestión, el pago de honorarios y derechos de registros por la formalización de diferentes instrumentos legales.

### 6.3 Área de Registro de Documentos

#### a) Objetivo

Presentar, inscribir, retirar y controlar en su proceso de inscripción cualquier documento que deba ser inscrito en los diferentes Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas del país que le competen y en los que el Fondo tenga interés.

#### b) Funciones

- i. Presentar, inscribir, retirar, controlar y dar seguimiento a cualquier documento que deba ser inscrito en los diferentes Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas del país que le competen y en los cuales el Fondo tenga interés.
- ii. Gestionar la resolución e inscripción de instrumentos de difícil inscripción.
- iii. Elaborar informes registrales para el saneamiento de la cartera hipotecaria.
- iv. Ser el enlace entre el Fondo y el Centro Nacional de Registros, en lo que se refiera a la operatividad de inscripción de testimonios en los diferentes Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas.

### 6.4 Área de Recuperación Judicial

#### a) Objetivo

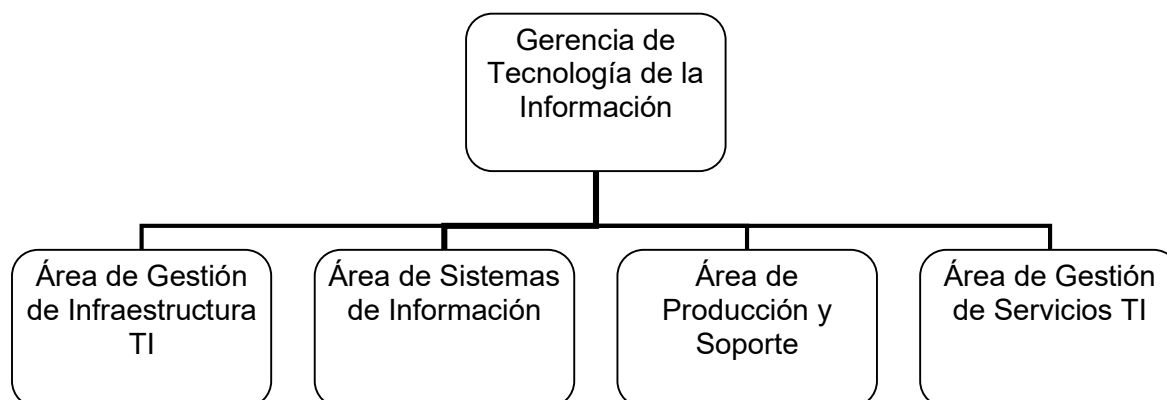
Recuperar por la vía judicial los préstamos otorgados por la Institución, cuyos(as) deudores(as) se encuentran en mora, se ha agotado su recuperación por la vía administrativa y se les ha solicitado iniciar juicio.

#### b) Funciones

- i. Planificar, coordinar, orientar, dirigir y supervisar las actividades administrativas y judicial del proceso.
- ii. Autorizar la asignación de juicios a los(as) apoderados(as) del Fondo.

- iii. Representar a la Institución en calidad de apoderado(a), ante los tribunales jurisdiccionales u otras instancias administrativas que le competen.
- iv. Controlar, dar seguimiento a las diferentes etapas de los juicios y gestionar hasta lograr la adjudicación.
- v. Informar a los(as) apoderados(as) acerca de los arreglos extrajudiciales que se logren, con el objetivo de no continuar o continuar con el proceso de los juicios.
- vi. Controlar administrativa y contablemente las costas procesales, pagos de honorarios y otros gastos o pagos a los(as) apoderados(as), ejecutores(as) de embargo, curadores(ras) y otros(as).

### 7. Gerencia de Tecnología de la Información



#### a) Objetivo

Administrar actividades relativas a infraestructura tecnológica y sistemas de información con disponibilidad, seguridad, continuidad y tiempo de respuesta requerida.

#### b) Funciones

- i. Evaluar y promover la ejecución y mejora continua de los servicios informáticos, infraestructura tecnológica y sistemas de información.
- ii. Monitorear el mantenimiento de los niveles de atención, disponibilidad, continuidad y seguridad de los servicios informáticos.
- iii. Mantener un plan de contingencia para la infraestructura tecnológica y sistemas de información de conformidad al plan de continuidad de negocio.

- iv. Ejercer seguimiento y control oportuno de las disposiciones e indicadores de gestión.
- v. Coordinar y supervisar la implementación de planes orientados a las mejoras de tecnología de información y comunicación.
- vi. Divulgar, gestionar y monitorear la implementación y cumplimiento oportuno de los acuerdos emitidos por el Comité de Informática.
- vii. Verificar el monitoreo del cumplimiento de las políticas informáticas.
- viii. Evaluar y coordinar las acciones que aseguren el cumplimiento de las disposiciones establecidas por entes reguladores.
- ix. Administrar la seguridad de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y demás servicios informáticos.
- x. Supervisar el control y seguimiento de la adquisición y renovación de contratos de servicio de infraestructura tecnológica.
- xi. Brindar asesoría a la Administración Superior sobre actualizaciones de tecnología de información.

### 7.1 Área de Gestión de Infraestructura TI

#### a) Objetivo

Mantener la continuidad y disponibilidad eficiente de la operación del centro de datos.

#### b) Funciones

- i. Diseñar, implementar y mantener en funcionamiento la infraestructura tecnológica.
- ii. Monitorear la operación de todos los componentes de la infraestructura tecnológica para asegurar su correcto funcionamiento.
- iii. Mantener la disponibilidad de la infraestructura tecnológica del centro de datos definida en el plan de continuidad del negocio.
- iv. Ejecutar los procedimientos de respaldo y recuperación de datos.
- v. Administrar la seguridad de acceso restringido a la sala de servidores.
- vi. Cumplir con los niveles de disponibilidad de los servicios informáticos.
- vii. Proponer especificaciones técnicas para la adquisición y renovación de contratos de servicio de infraestructura tecnológica.
- viii. Instalar, configurar sistemas y servicios de información en los servidores.

### 7.2 Área de Sistemas de Información

#### a) Objetivo

Analizar, diseñar y desarrollar la solución técnica de solicitudes/requerimientos de los sistemas de información.

#### b) Funciones

- i. Realizar análisis, diseño y documentación técnica de los sistemas de información.
- ii. Desarrollar la solución técnica de solicitudes/requerimientos para los sistemas de información.
- iii. Controlar las versiones de los programas fuentes de los sistemas de información.
- iv. Evaluar y proponer mejoras al desempeño de los sistemas de información.
- v. Proponer especificaciones técnicas para la adquisición y/o renovación de contratos de servicio de mejoras a los sistemas de información.

### 7.3 Área de Producción y Soporte

#### a) Objetivo

Mantener la operación de los sistemas de información ejecutando procesos de cierre y aplicaciones requeridos, brindando soporte a los(as) usuarios(as) y controlar los recursos informáticos asignados.

#### b) Funciones

- i. Administrar y atender solicitudes/requerimientos de soporte a los(as) usuarios(os) en la resolución de incidencias y uso de las estaciones de trabajo.
- ii. Mantener la disponibilidad de los servicios de automatización de oficina, mediante la atención y resolución de incidencias en el uso y servicio de información.
- iii. Ejecutar los procesos de cierre requeridos en los diferentes módulos o sistemas de información (cierre de operaciones).
- iv. Controlar los recursos informáticos asignados a los(as) usuarios(as).
- v. Verificar la correcta y puntual ejecución del sistema de información bancario.
- vi. Instalar y configurar los sistemas y servicios de información en las estaciones de trabajo.



### 7.4 Área de Gestión de Servicios TI

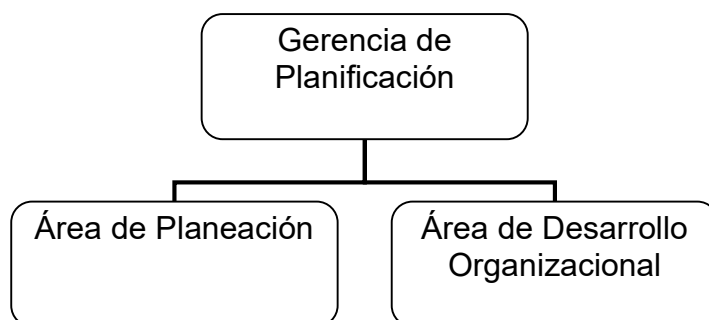
#### a) Objetivo

Apoyar al (a la) usuario(a) en la investigación, análisis y diseño funcional de soluciones basadas en tecnologías de información, orientadas a mejorar los procesos de trabajo.

#### b) Funciones

- i. Brindar apoyo y soporte en el análisis funcional y la elaboración de las solicitudes/requerimientos orientados a la mejora de los sistemas de información, extracción de información, actualización de parámetros y atención a incidencias.
- ii. Desarrollar y consensuar la propuesta técnica y funcional para la implementación de nuevos sistemas de información.
- iii. Coordinar y dar seguimiento juntamente con el(la) responsable a los proyectos de implementación con componentes tecnológicos.
- iv. Apoyar en el uso y desempeño apropiado de los sistemas de información para el desarrollo de sus procesos de trabajo.
- v. Mantener actualizadas las guías de usuario(a) de los diferentes sistemas de información.

### 8. Gerencia de Planificación



#### a) Objetivo

Administrar y facilitar la gestión de planeamiento institucional, desarrollo e implementación de proyectos velando por la aplicación de metodologías adecuadas para la formulación, seguimiento y evaluación de estos, así como la mejora continua de los procesos de trabajo y la estructura organizativa.

### **b) Funciones**

- i. Coordinar y supervisar la formulación, seguimiento, evaluación y ajustes de los planes, programas, procesos de trabajo y proyectos institucionales.
- ii. Presentar a la Administración Superior informes sobre el monitoreo de los principales rubros operativos de la Institución.
- iii. Facilitar el desarrollo e implementación proyectos de mejoras y estratégicos alineados con la misión y visión institucional
- iv. Coordinar el monitoreo y evaluación de proyectos estratégicos.
- v. Coordinar la actualización, administración y custodia de la normativa institucional.

## **8.1 Área de Planeación**

### **a) Objetivo**

Coordinar, controlar y facilitar la formulación, seguimiento y evaluación de los planes institucionales para el logro de los objetivos estratégicos y metas establecidas en el corto, mediano y largo plazo, así como administrar las principales estadísticas institucionales para la toma de decisiones.

### **b) Funciones**

- i. Desarrollar el proceso de formulación, seguimiento y evaluación de los planes institucionales (estratégico, operativo y de trabajo).
- ii. Elaborar informes y analizar resultados de los diferentes rubros operativos institucionales.
- iii. Recopilar y analizar estadísticas institucionales y del entorno, tanto económico como del sector.
- iv. Preparar informes y presentaciones de las estadísticas relevantes institucionales para las unidades organizativas o entes externos que lo requieran.
- v. Administrar el sistema de información gerencial, en apoyo a la toma de decisiones de la Administración Superior y unidades organizativas.

## **8.2 Área de Desarrollo Organizacional**

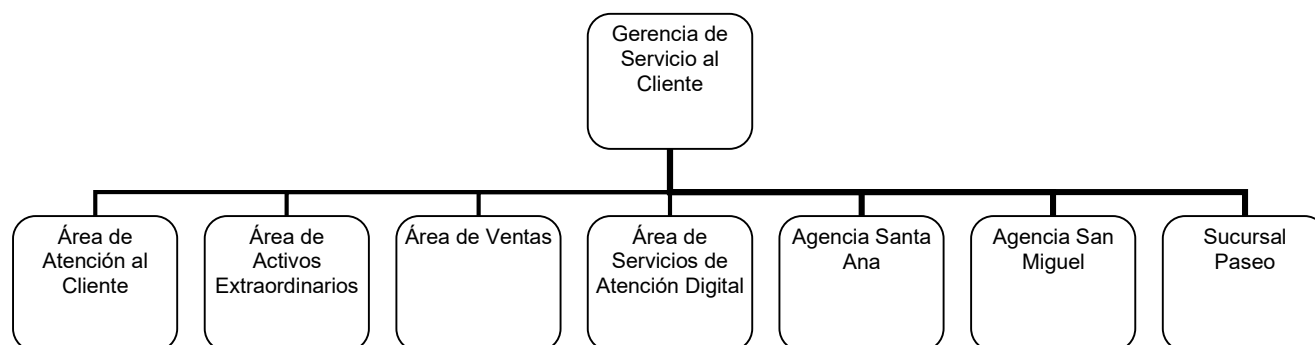
### **a) Objetivo**

Coordinar y apoyar en la identificación, formulación, diseño, desarrollo, implementación y actualización de mejoras a los procesos de trabajo y proyectos estratégicos institucionales.

### b) Funciones

- i. Velar por la aplicación de una metodología para la gestión de proyectos de mejora, estratégicos y la documentación de los procesos de trabajo de la Institución.
- ii. Promover la implementación de la mejora continua de los procesos de trabajo.
- iii. Actualizar los instrumentos normativos según requerimientos o lineamientos de modificación.
- iv. Administrar y custodiar la normativa institucional.
- v. Coordinar la formulación de los proyectos estratégicos institucionales requeridos.
- vi. Monitorear la ejecución de proyectos de mejora y estratégicos, apoyando a las unidades ejecutoras en la implementación de estos.
- vii. Realizar la evaluación de proyectos institucionales efectuando las recomendaciones respectivas.

## 9. Gerencia de Servicio al Cliente



### a) Objetivo

Promover los productos y servicios que brinda la Institución a sus clientes(as), proponiendo estrategias y acciones viables para incrementar la cartera de créditos, así como controlar, administrar y comercializar los activos extraordinarios.

### b) Funciones

- i. Diseñar o actualizar las estrategias de venta y atención al (a la) cliente(a) cuando sea necesario.
- ii. Promover los productos y servicios que la Institución ofrece al mercado.

- iii. Monitorear la adecuada atención de los(as) clientes(as) por los diferentes medios.
- iv. Supervisar la medición y mejoras del servicio de atención al (a la) cliente(a).
- v. Coordinar la comercialización de los activos extraordinarios.
- vi. Supervisar la administración de los activos extraordinarios.
- vii. Administrar y monitorear proyectos de innovación de servicios, herramientas y canales electrónicos.

### 9.1 Área de Atención al Cliente

#### a) Objetivo

Atender y facilitar los servicios a clientes(as) de la Institución, a través de diferentes medios, brindando la información sobre los trámites y requisitos.

#### b) Funciones

- i. Brindar la información respecto a trámites y requisitos para los diferentes servicios que presta el Fondo.
- ii. Evaluar periódicamente los servicios de atención y satisfacción al (a la) cliente(a).
- iii. Actualizar y velar por la integridad de la base de datos de los(as) clientes(as).
- iv. Atender y solventar las quejas o reclamos de los(as) clientes(as).
- v. Coordinar la atención o resolución de requerimientos y sugerencias.
- vi. Atender a los(as) clientes(as) por diferentes medios.
- vii. Ejecutar las estrategias para mejorar el servicio al (a la) cliente(a).
- viii. Promover los productos y servicios de la Institución.

### 9.2 Área de Activos Extraordinarios

#### a) Objetivo

Administrar eficientemente el inventario de activos extraordinarios.

#### b) Funciones

- i. Administrar el inventario de activos extraordinarios del Fondo.
- ii. Controlar los valúos y actualización de valúos de los activos extraordinarios.
- iii. Mantener actualizada y digitalizada la información de los activos extraordinarios y documentos relacionados.
- iv. Controlar la recepción y desalojo de los activos extraordinarios.

- v. Promover la venta de activos extraordinarios a través de financiamiento o programas de crédito, brindando información sobre los requisitos, la disponibilidad y otros.
- vi. Organizar y coordinar con las diferentes instituciones para realizar el pago de servicios básicos e impuestos municipales de los activos extraordinarios.

### 9.3 Área de Ventas

#### a) Objetivo

Promover y controlar las actividades de venta de productos y servicios de la Institución, así como enfocar las acciones hacia el(la) cliente(a) y prestación de un servicio de calidad, buscando alternativas efectivas para incrementar la gestión de venta del servicio que se ofrece en la Institución.

#### b) Funciones

- i. Promover las diferentes líneas y programas de crédito, brindando información sobre los requisitos, documentos y otros.
- ii. Desarrollar el plan de ventas y controlar las escrituraciones realizadas.
- iii. Generar estrategias y acciones que permitan incrementar las ventas de los servicios de créditos que ofrece la Institución.
- iv. Mantener actualizada la cartera de los proyectos habitacionales.
- v. Establecer relación comercial con los(as) constructores(as) y empresas de bienes raíces.
- vi. Diseñar y proponer estrategias publicitarias para promover las líneas de crédito y servicios.
- vii. Diseñar promociones y administrar los artículos promocionales.

### 9.4 Área de Servicios de Atención Digital

#### a) Objetivo

Promover, implementar y facilitar la atención de servicios digitales a los(as) clientes(as) y ciudadanos(as).

#### b) Funciones

- i. Administrar y mantener la operación de los servicios digitales y plataforma de omnicanalidad con seguridad, calidad y disponibilidad; así como brindar el soporte para el uso correcto.
- ii. Coordinar e impulsar el uso de los servicios digitales a los(as) clientes(as), ciudadanos(as) y empresas mediante la capacitación, divulgación y afiliación en los diferentes puntos de atención.

- iii. Planificar, ejecutar y dar seguimiento a proyectos de modernización relacionado con servicios digitales, tales como: Gobierno Electrónico (internet), red de kioscos, sistema atención de clientes (CRM), centro de contacto telefónico (Call Center), entre otros.
- iv. Coordinar la atención a los(as) clientes(as) en los medios digitales como: citas digitales y otros; dando seguimiento a la satisfacción e implementando mejoras en los servicios con énfasis en postventa.
- v. Gestionar, analizar, interpretar e informar tendencias, usos de plataformas, estadísticas y otros datos de fuentes externas e internas que se generen de los medios digitales.
- vi. Identificar áreas de mejora que impulsen nuevos servicios digitales integrados a las distintas estrategias orientadas a la atención al (a) cliente(a).
- vii. Implementar las herramientas desarrolladas para brindar atención a los(as) clientes(as) actuales y potenciales, a través de las diferentes plataformas de servicios digitales.

### 9.5 Agencias

#### a) Objetivo

Promover los productos y servicios que ofrece la Institución; dirigir y supervisar las actividades operativas y administrativas de la Agencia; así como proporcionar a los(as) clientes(as) un servicio ágil y oportuno.

#### b) Funciones

- i. Promover los productos y servicios de la Institución.
- ii. Atender a los(as) clientes(as), constructores(as) u otros que demandan información y orientación sobre los servicios que ofrece la Institución.
- iii. Formalizar las solicitudes de créditos hipotecarios.
- iv. Administrar los fondos asignados para la operatividad de la Agencia y realizar los pagos correspondientes.
- v. Atender eficientemente la devolución de cotizaciones por las diferentes causales.
- vi. Gestionar en los diferentes registros de la zona, la pronta inscripción de compraventas e hipotecas, garantía de la Institución.
- vii. Efectuar gestión de cobro de mora en los préstamos de la zona.
- viii. Apoyar la recuperación judicial de los créditos en mora de la zona por medio de los(as) apoderados(as).
- ix. Atender y solventar las quejas o reclamos de los(as) clientes(as).

### 9.6 Sucursal Paseo

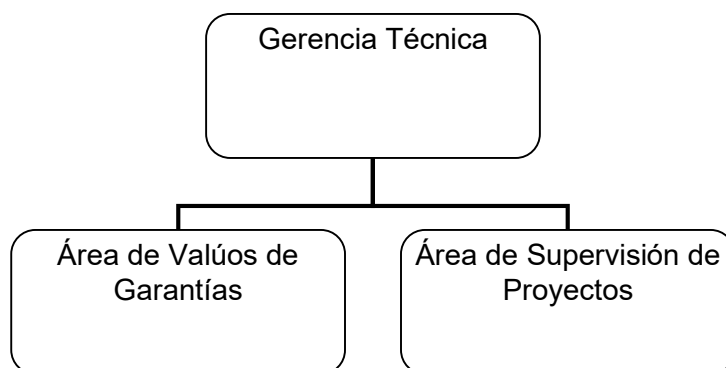
#### a) Objetivo

Promover los productos y servicios que ofrece la Institución; dirigir y supervisar las actividades operativas y administrativas de la Sucursal; así como proporcionar a los(as) clientes(as) un servicio ágil y oportuno.

#### b) Funciones

- i. Promover los productos y servicios de la Institución.
- ii. Atender y brindar información a los(as) clientes(as) sobre los trámites y requisitos para los diferentes servicios que presta el Fondo.
- iii. Evaluar periódicamente los servicios de atención y satisfacción al (a) cliente(a).
- iv. Atender y solventar las quejas o reclamos de los(as) clientes(as).
- v. Dar seguimiento a expedientes en trámite y aprobados.

### 10. Gerencia Técnica



#### a) Objetivo

Planificar, organizar y coordinar la elaboración y supervisión de valúos de los inmuebles que respaldan los préstamos de la Institución; así como supervisar técnica y administrativamente las actividades relacionadas con la calificación de proyectos habitacionales, para otorgar a los mismos prefactibilidad y factibilidad para el financiamiento de largo plazo en el Fondo.

#### b) Funciones

- i. Supervisar la elaboración de valúo de los inmuebles.
- ii. Planificar, organizar, coordinar y supervisar técnica y administrativamente las actividades relacionadas con la calificación de

- proyectos habitacionales para el otorgamiento de prefactibilidades y factibilidades.
- iii. Establecer comunicación directa con los(as) encargados(as) de las entidades reguladoras del sector construcción, instituciones financieras y con las empresas constructoras que ejecutan proyectos habitacionales para apoyar la realización de estos.
  - iv. Dar seguimiento al proceso constructivo de los proyectos, venta de viviendas y a las solicitudes de factibilidad de financiamiento.
  - v. Velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos que se otorgan a los diferentes proyectos de prefactibilidad y factibilidad.
  - vi. Sugerir y recomendar prefactibilidad y factibilidad de financiamiento a los proyectos habitacionales.
  - vii. Mantener actualizados los datos de vivienda nueva por proyecto, por avance u otros.

### 10.1 Área de Valúos de Garantías

#### a) Objetivo

Velar porque la Institución cuente con adecuadas garantías que sirvan de respaldo a los créditos otorgados, así como la actualización de estas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### b) Funciones

- i. Coordinar, con la participación de los(as) peritos(as) valuadores(as) externos(as), la ejecución de los valúos para establecer el valor de los inmuebles elegidos por los(as) clientes(as) en las solicitudes de crédito o de los requeridos por el Área de Supervisión de Proyectos.
- ii. Coordinar la actualización de valúos de Activos Extraordinarios por medio de los(as) peritos(as) valuadores(as) externos(as).
- iii. Programar, controlar y verificar el avance de retiros en los programas de financiamiento para construcción o reparación, ampliación y mejoras.
- iv. Actualizar las garantías, con la periodicidad que determinen los órganos supervisores correspondientes.
- v. Coordinar y supervisar el proceso de contratación de los(as) peritos(as) valuadores(as) externos(as) y verificar los informes de valúos realizados por ellos(as).



### 10.2 Área de Supervisión de Proyectos

#### a) Objetivo

Contribuir al aseguramiento de la inversión de los(as) clientes(as) a través de la supervisión directa de proyectos de construcción habitacional seguros y confiables de acuerdo con los lineamientos y normativa establecida.

#### b) Funciones

- i. Dar seguimiento a los proyectos en ejecución por medio de informes y de visitas a las obras para verificar su avance, informar sobre el estado de estos y las ventas efectuadas.
- ii. Analizar los presupuestos de urbanización y construcción de viviendas, con base a planos constructivos, especificaciones técnicas, precio de materiales y otros.
- iii. Mantener actualizada la información de los costos unitarios de materiales más importantes dentro de los presupuestos de construcción y urbanización.
- iv. Analizar solicitudes de prefactibilidad y factibilidad de financiamiento.
- v. Coordinar las inspecciones e investigaciones de campo de proyectos de construcción habitacional por precalificación y factibilidad de financiamiento.
- vi. Supervisar la ejecución de los valúos realizados por los(as) peritos(as) valuadores(as) externos(as).

## VI. MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Presidente y Director Ejecutivo Fecha de Vigencia: 19 de noviembre de 2008.	1.	Creación.
Presidente y Director Ejecutivo  01 de abril de 2009 a excepción de la Gerencia de Finanzas, cuya vigencia es a partir del 01 de mayo de 2009.	2.	Acuerdo de Junta Directiva 055/2009 Punto VIII) del 27 de marzo de 2009: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de la Sub Área de Seguros por Área de Seguros y Gestión Ambiental.</li> <li>• Renombramiento de Gerencia de Operaciones por Gerencia de Créditos y del Área de Créditos por Área de Aprobación de Créditos, Área de Servicio al Cliente y Mercadeo, por Área de Servicio al Cliente, Área de Proyectos por Unidad de Proyectos.</li> </ul>
Presidente y Director Ejecutivo  Fecha de vigencia: 02 de marzo de 2010.	3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de la Unidad de Proyección Social, Gerencia Técnica y Área de Supervisión de Proyectos.</li> <li>• Traslado del Área Técnica a la Gerencia Técnica como Área de Valúos de Garantías.</li> </ul> <p>Analistas: Elsy Benítez.</p>
Presidencia y Dirección Ejecutiva  Fecha de vigencia: 14 de junio de 2010	4.	Cambio de título de la Unidad de Comunicaciones por Unidad de Comunicaciones y Publicidad.  Analista: Diana Castro.
Presidente y Director Ejecutivo  Fecha de vigencia: 29 de julio de 2011.	5.	Según acuerdo de Junta Directiva No 027/2011 punto XIV del 16/02/2011 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Área Gestión de Servicios TI y Agencia Virtual.</li> <li>• Renombramientos de Gerencia de Tecnología por Gerencia de Tecnología de la Información, Área Tecnología de la Información por Área de Gestión de Infraestructura TI.</li> </ul> <p>Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
Presidente y Director Ejecutivo  Fecha de vigencia: 01 de septiembre de 2011.	6.	Se renombró Agencia Virtual por Área de Servicios en Línea según acuerdo de Junta Directiva No 158/2011 punto XII.  Analista: Coralia Meardi.
Presidente y Director Ejecutivo  Fecha de vigencia: 28 de octubre de 2011.	7.	Creación de Unidad de Acceso a la Información según acuerdo Junta Directiva No 181/2011 punto VIII.  Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Presidente y Director Ejecutivo  Fecha de vigencia: 01 de enero de 2012.	8.	Acuerdo Junta Directiva No. 208/2011 punto XII) <ul style="list-style-type: none"> <li>Traslado de la Unidad de Proyección Social a la Gerencia Comercial como Área de Proyección Social.</li> <li>Creación de Área de Archivo.</li> </ul> Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.
Presidente y Director Ejecutivo  Fecha de vigencia: 10 de junio de 2013.	9.	Acuerdo de Junta Directiva No. 103/2013 punto XI) <ul style="list-style-type: none"> <li>Renombramiento de Gerencia de Planificación y Proyectos por Gerencia de Planificación, Gerencia Comercial por Gerencia de Servicio al Cliente, Área de Planificación por Área de Planeación y Área de Seguros.</li> <li>Eliminación de la Unidad Proyectos y Área de Proyección Social.</li> <li>Creación de la Unidad de Calidad</li> </ul> Elaborado por: Esmeralda Najarro de Artiga.
Presidente y Director Ejecutivo  Fecha de vigencia: 01 de octubre de 2013.	10.	Eliminación del Área de Proyección Social.  Actualizado por: Roxana Villalobos.
Presidente y Director Ejecutivo  Fecha de vigencia: 16 de mayo de 2016.	11.	Acuerdos Junta Directiva No. 048/2016 punto IX) y No. 081/2016 punto VII) <ul style="list-style-type: none"> <li>Separación de Organigrama de Agencia San Miguel y Agencia Santa Ana.</li> <li>Creación de Sucursal Paseo.</li> <li>Renombramiento del Área de Archivo por Área de Gestión Documental y Archivos.</li> </ul> Elaborado por: Coralia Meardi.
Presidencia y Dirección Ejecutiva  Fecha de vigencia: 01 de febrero de 2017	12.	Creación de Oficialía de Cumplimiento por acuerdo de Junta Directiva No. 013/2017 punto X).  Elaborado por: Elsy Benítez.
Presidencia y Dirección Ejecutiva  Fecha de vigencia: 01 de agosto de 2017	13.	Creación de Unidad de Género según acuerdo de Junta Directiva No. 138/2017 punto XII).  Elaborado por: Elsy Benítez.
Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a).  Fecha de vigencia: 16 de octubre de 2017	14.	Creación de la Unidad Ambiental según acuerdo Junta Directiva No. 185/2017 punto XIII).  Elaborado por: Coralia Meardi.

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a).  Fecha de vigencia: 11 de febrero de 2021.	15.	Cambios según acuerdo de Junta Directiva No. 029/2021 punto X) de 11/02/2021: <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar e incorporar nuevas disposiciones.</li> <li>Integrar en un solo documento los Manuales de Organización y Funciones.</li> <li>Actualizar conforme a la estructura organizativa vigente: mejoras de redacción a funciones puntuales e incluir la creación de la Unidad de Canales Digitales según acuerdo JD-102/2020 punto XIV de 02/07/2020.</li> </ul> Elaborado por: Roxana Villalobos
Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a).  Fecha de vigencia: 10 de marzo de 2023.	16.	Conforme el acuerdo de Junta Directiva No. 049/2023 punto V) de 10/03/2023, Renombramiento de UACI por Unidad de Compras Públicas y actualización de funciones conforme a la Ley de Compras Públicas.  Elaborado por: Elsy Benítez
Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a).  Fecha de vigencia: 13 de abril de 2023.	17.	Conforme el acuerdo de Junta Directiva No. 065/2023 punto VII) de 13/04/2023, integración de la Unidad de Canales Digitales y Área de Servicios en Línea en Área de Servicios de Atención Digital.  Elaborado por: Elsy Benítez
Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a).  Fecha de vigencia: 08 de marzo de 2024.	18.	Conforme al acuerdo de Junta Directiva No. 047/2024 punto IX) de fecha 07 de marzo de 2024, por renombramiento de la Unidad de Género a Unidad de la Mujer y Grupos Vulnerables.  Elaborado por: Coralia Meardi
<u>Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a).</u>  <u>Fecha de vigencia:</u> <u>27 de mayo de 2024.</u>	19.	<u>Conforme al acuerdo de Junta Directiva No. 094/2024 punto IV) del 23 de mayo de 2024:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Incluir la función de Cumplimiento Antisoborno.</u></li> <li><u>Reestructurar la “Unidad de calidad” transformándola en la “Unidad de sistemas integrados”.</u></li> <li><u>Reubicar la Unidad de la Mujer y Grupos Vulnerables en la Gerencia Administrativa.</u></li> </ul> Elaborado por: Elsy Benítez