

CÓDIGO 105 PROCEDIMIENTOS DE VALÚOS DE GARANTÍAS

Autorizado:	Gerente(a) Técnico(a)
Revisado:	Gerente(a) de Planificación
	Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional
Responsable de Proceso:	Jefe(a) Área de Valúos de Garantías

“Este documento es conforme al original firmado”

Fecha de creación: 19 de noviembre de 2004	Fecha de vigencia: 03 de noviembre de 2023	Versión: 24
--	--	-----------------------

ÍNDICE

	Página No.
I. GENERALIDADES	3
1. Objetivo(s).....	3
2. Alcance	3
3. Definiciones.....	3
II. RESPONSABILIDADES	3
III. DISPOSICIONES	5
IV. MARCO REGULATORIO.....	7
V. PROCEDIMIENTOS	8
1. Realización de valúos	8
2. Solicitud de valúos con Peritos(as) Valuadores(as) Externos(as) designados(as) por los(as) clientes(as)	11
3. Actualización de valúos por saneamiento de cartera	12
4. Actualización de valúos por saneamiento de cartera de difícil acceso.....	14
5. Pagos por contrato de prestación de servicios.....	16
6. Autorización de retiros, factibilidad y avance de obra	17
7. Encuesta de satisfacción de servicio del (de la) Perito(a) Valuador(a)	20
VI. MODIFICACIONES REALIZADAS.....	21

I. GENERALIDADES

1. Objetivo(s)

Regular las operaciones para la realización de valúos y administrar la información de las garantías que respaldan los créditos.

2. Alcance

Este instrumento normativo es aplicable a las unidades organizativas: Área de Valúos de Garantías, Área de Ventas, Área de Activos Extraordinarios, Área de Aprobación de Créditos, Área de Supervisión de Proyectos, Área de Escrituración, Área de Tesorería y Custodia, Área de Seguros, Agencias y Sucursal.

3. Definiciones

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

a) DUI

Documento Único de Identidad.

b) RAM

Reparación, Ampliación y/o Mejora.

c) Valúo o avalúo

Estimación del valor (comercial y costo) de un inmueble, reflejado en cifras monetarias por medio de un dictamen técnico imparcial, a través de sus características físicas, de uso, de investigación y el análisis de mercado, tomando en cuenta las condiciones físicas y en el entorno urbano del inmueble.

II. RESPONSABILIDADES

1. Del (de la) Gerente(a) de Área o Responsable del Proceso

- a) Monitorear y dar cumplimiento de lo establecido en este instrumento normativo, coordinando con los(as) involucrados(as) en el proceso.
- b) Establecer mecanismos de monitoreo y control para tomar acciones correctivas y de mejora en el proceso a su cargo.

- c) Cumplir con lo establecido en el *Instructivo de Políticas del Sistema Normativo* y el *Procedimiento para el Control de Instrumentos Normativos y Registros*, de acuerdo con las responsabilidades y disposiciones que les corresponde.
- d) Coordinar y supervisar la contratación de los(as) Peritos(as) Valuadores(as).
- e) Administrar y controlar la información de las garantías que respaldan los créditos que otorga el Fondo a través de las diferentes líneas de crédito.
- f) Supervisar que los(as) Peritos(as) Valuadores(as) cumplan con las obligaciones y/o requerimientos para los servicios de elaboración de valúos de bienes inmuebles, tomando como base los criterios para la elaboración de valúos de bienes inmuebles establecidos en *Instructivo de Garantías Hipotecarias* y lo establecido en las bases de licitación correspondientes a los contratos vigentes (cuando aplique).

2. Del personal de la unidad organizativa y los(as) involucrados(as) descritos(as) en los instrumentos normativos

- a) Participar en la divulgación o capacitación que se imparta relacionada con el desempeño del cargo vinculado con el puesto de trabajo.
- b) Administrar y desempeñar sus procesos de trabajo con responsabilidad, adoptando los mecanismos de evaluación y control de sus procesos, en función al cumplimiento de metas y objetivos, instrumentos normativos internos y externos según aplique.
- c) El personal de la unidad organizativa será responsable del uso de la información que se genere, utilizándola únicamente para el beneficio de la Institución y para el cumplimiento de las tareas asignadas en concordancia al artículo 76 de la *Ley de Acceso a la Información Pública*.
- d) De conformidad al artículo 49 literal e) del *Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda*, el personal debe guardar la confidencialidad y discreción respecto de los hechos, normativa e información que conozcan por razón de su cargo, por lo que debe usar el presente cuerpo normativo para fines institucionales, quedando prohibida su reproducción, distribución y difusión excepto cuando le sea requerida por autoridad competente y en los casos que establece la Ley.
- e) Realizar con diligencia las actividades asignadas en los procesos de trabajo en cumplimiento al artículo 4 g) de la *Ley de Ética Gubernamental* y demás normativa relacionada con la conducta ética.

III. DISPOSICIONES

1. El Área de Valúos de Garantías debe asignar, recibir, revisar y verificar los informes de valuación elaborados por los(as) Peritos(as) Valuadores(as), así como el pago de honorarios correspondientes.
2. Los(as) Peritos(as) Valuadores(as) de acuerdo con lo establecido en las *Normas Técnicas para el Registro de Peritos Valuadores y sus Obligaciones Profesionales (NRP-27)* gozarán de libertad de contratación. El Fondo podrá realizar contratos mediante la prestación de servicios derivados de los procesos de contratación, por convenios entre instituciones del Estado, o en forma combinada y deben cumplir con los requerimientos técnicos detallados en dicha normativa.
3. Los(as) Peritos(as) Valuadores(as) deben entregar al Área de Valúos de Garantías el informe de valuación de las condiciones del inmueble, conforme a lo requerido; y son responsables de toda la información contenida en este. Los informes de valuación podrán ser entregados por medios electrónicos o físicos de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de las *Normas Técnicas para el Registro de Peritos Valuadores y sus Obligaciones Profesionales (NRP-27)*.
4. La dirección que se ingresa en el reporte de garantías es la que refleja el Informe de valuación (dirección actual del inmueble) y en otro campo de la garantía la dirección según la certificación extractada del inmueble para el reporte que se utiliza en el Área de Aprobación de Créditos. Para los casos en que durante la inspección de campo no sea posible la visualización de la nomenclatura del inmueble, se registrará el que conste en la certificación extractada del mismo.
5. Requisitos y condiciones aplicadas para la realización de valúos:
 - a) Cuando el(la) cliente(a) está en desacuerdo con el resultado del valúo realizado; o para que se consideren las mejoras realizadas posterior al último valúo, siempre y cuando se encuentre vigente; debe designar y contratar a un(a) Perito(a) Valuador(a) Externo(a) para la realización del nuevo valúo.
 - b) Si la solicitud de crédito no se formaliza, el(los) valúo(s) efectuado(s) al (a los) inmueble(s), estará(n) vigente(s) durante un año, y no será necesario solicitar otro valúo si en este tiempo se presenta otro(a) cliente(a) interesado(a) en adquirir ese inmueble. La acción indicada en el ítem anterior es aplicable en el caso que se incumpla esta condición.
 - c) Cualquier otra condición no contemplada anteriormente, queda en potestad del (de la) Gerente(a) Técnico(a), tomar las acciones y/o consultas que considere convenientes.
6. Luego de que los(as) Peritos(as) Valuadores(as) realicen el valúo o inspección al inmueble, el Área de Valúos de Garantías debe sondear y evaluar el servicio proporcionado por éstos(as) a través de la Encuesta de satisfacción de servicio de

- Perito(a) Valuador(a) (F-325-024), con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los(as) clientes(as) y mejorar la atención.
7. Los(as) Peritos(as) Valuadores(as), deben brindar la atención en la realización de valúos conforme al Protocolo de actuación de Peritos Valuadores (A-325-004).
 8. Para actualizar el valor del inmueble en cumplimiento a las [Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento \(NCB-022\)](#), se debe notificar a más tardar 3 días hábiles a partir de la asignación del valúo.
 9. La notificación al (a la) cliente(a) podrá ser directa o indirectamente (familiar u otra persona de contacto) para valúos o actualizaciones de valúos por saneamiento, estas se realizan por correspondencia postal, a través del Área de Gestión Documental y Archivos, medios electrónicos u otros medios que el Fondo estime convenientes.
 10. Los valúos deben tramitarse conforme al orden de recepción, sin hacer diferenciación o preferencia alguna. Estas se tramitarán considerando las variantes siguientes: tipo de solicitud del valúo, el flujo de trabajo, casos que requieren completar documentación necesaria, distribución y asignación de rutas de los(as) Peritos(as) Valuadores(as) o tiempo para mostrar la vivienda de parte del (de la) cliente(a) o encargado(a); excepto urgencia justificada mediante resolución motivada.
 11. En los expedientes de solicitudes de crédito, será válida la copia digital del valúo de conformidad al artículo 8 de la [Ley de Procedimientos Administrativos](#) y artículo 26 de las [Normas Técnicas para el Registro de Peritos Valuadores y sus Obligaciones Profesionales \(NRP-27\)](#), quedando resguardado el original en el Área de Valúos de Garantías.
 12. La actualización de valúos por el cumplimiento de las [Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento \(NCB-022\)](#), de los casos de difícil realización deben cumplir los criterios siguientes:
 - a) Haber ejecutado tres o más asignaciones o intentos fallidos con diferentes contratistas, estos deben contar con Perito(a) Valuador(a) autorizado(a) por la SSF.
 - b) Que se disponga de información del antecedente del inmueble a valuar (último valúo realizado o planos arquitectónicos).

Se podrán ejecutar los valúos de acuerdo con su antecedente, realizando inspección en campo del exterior del inmueble para comprobar que este no posee diferencias significativas con respecto al último valúo ejecutado, además se incorporará al informe de valuación las fotografías exteriores del inmueble y su entorno.

El Fondo proporcionará a los(as) contratistas la base de datos de las transacciones (solicitudes de crédito) con la información general de los inmuebles y el precio de venta pactado por el(la) vendedor(a) y comprador(a), para que esta sirva de referencia en la aplicación del enfoque de mercado en la ejecución de estos valúos.

IV. MARCO REGULATORIO

1. Normativa interna

- a) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Especificas del Fondo Social para la Vivienda (NTCIE).
- b) Normas Institucionales de Crédito.
- c) Instructivo de Garantías Hipotecarias.
- d) Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios.
- e) Instructivo para la Aplicación de las Normas Institucionales de Crédito.
- f) Manual de Gestión de la Calidad.
- g) Procedimiento para la Supervisión Técnica de Proyectos Habitacionales.
- h) Procedimientos para Gestión de Ventas.

2. Normativa externa

- a) Ley de Ética Gubernamental.
- b) Ley de Procedimientos Administrativos.
- c) Norma ISO 9001: vigente.
- d) Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento (NCB-022).
- e) Normas Técnicas para el Registro de Peritos Valuadores y sus Obligaciones Profesionales (NRP-27).

V. PROCEDIMIENTOS

1. Realización de valúos

Responsable	Paso	Actividad
Técnico(a) de Valúos	1.	<p>Consulta en el Sistema de Gestión de Valúos a través de la WEB, las solicitudes registradas del Área de Ventas, Agencias, Sucursal, Área de Activos Extraordinarios, Área de Seguros, Área de Recuperación Judicial y Gerencia Técnica:</p> <p>a) Copia de escritura inscrita, para activos extraordinarios, copia simple de escritura de Dación en pago o Adjudicación en pago.</p> <p>b) Certificación extractada.</p> <p>c) Carta opción venta.</p> <p>d) Ubicación catastral.</p> <p>e) Valúo anterior (si lo hubiera).</p> <p>Nota: La certificación extractada/informe registral debe tener una vigencia menor o igual a 60 días para realizar el valúo.</p> <p>Ruta: www.fsv.gob.sv/default.aspx.</p>
	2.	<p>Revisa que la documentación presentada esté completa de acuerdo con el tipo de solicitud de valúo.</p> <p>Si encuentra inconsistencias y/o documentación faltante devuelve a la unidad organizativa solicitante, para que complete dicha solicitud e informa al (a la) Supervisor(a) Técnico(a) de Inventario de Valúos para devolver la solicitud en el sistema.</p>
	3.	<p>Ordena y prepara las rutas de trabajo para la asignación de los(as) Peritos(as) Valuadores(as) y remite al (a la) Jefe(a) Área de Valúos de Garantías, incluye casos declinados por el(la) Perito(a) Valuador(a).</p> <p>Rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> www.fsv.gob.sv/valúos/wfOrdenamientoSolicitud.aspx. www.fsv.gob.sv/valúos/wfRutasAsignacion.aspx.
Jefe(a) Área de Valúos de Garantías	4.	<p>Registra en el control las asignaciones de solicitudes de valúo, revisa y autoriza la asignación de las rutas de trabajo a los(as) Peritos(as) Valuadores(as) y el sistema genera notificación automática para cada Perito(a) Valuador(a).</p> <p>Si encuentra inconsistencias en la ruta asignada, devuelve al (a la) Técnico(a) de Valúos para preparar nueva ruta de trabajo.</p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>Ruta: www.fsv.gob.sv/wfAprobarDenegarJefedeArea.aspx Valúos/</p>
Perito(a) Valuador(a)	5.	<p>Recibe, acepta la ruta de trabajo, contacta al (a la) cliente(a), realiza valúo y elabora informe técnico.</p> <p>De encontrar incompatibilidades según lo detallado en el artículo 27 de las Normas Técnica para el Registro de Peritos Valuadores y sus Obligaciones Profesionales (NRP-27) debe declinar la solicitud de valúo.</p> <p>Ruta: www.fsv.gob.sv/valúos/wfAceptacionRuta.aspx.</p>
Supervisor(a) Técnico(a) de Inventario de Valúos	6.	<p>Recibe del (de la) Perito(a) Valuador(a) por medios electrónicos o físicos el Informe técnico de las condiciones del inmueble de acuerdo con:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Informe de valuación (F-325-002). b) Memorándum de rechazo (F-325-003). c) Hoja de presupuesto de inmuebles recuperados del FSV (activos extraordinarios) (F-325-010). <p>Asigna al (a la) Revisor(a) de Valúos.</p> <p>Ruta: www.fsv.gob.sv/valúos/wfRevisionValuos.aspx.</p>
Revisor(a) de Valúos	7.	<ol style="list-style-type: none"> a) Realiza control de calidad. Si determina inconsistencias, solicita al (a la) Perito(a) Valuador(a) que realice correcciones y actualiza en el sistema. b) Notifica las inconsistencias al (a la) Supervisor(a) Técnico(a) de Inventario de Valúos para el control de fallas respectivas. c) <u>Para los casos de activos extraordinarios, verifica el valúo anterior y valida la razonabilidad de precios, si el resultado del valúo no es razonable solicita al (a la) Perito(a) Valuador(a) que realice correcciones o que justifique dicho resultado.</u> <p>Ruta: www.fsv.gob.sv/valúos/wfAsignacionesTecnico.aspx.</p>
	8.	<p>Adjunta informe técnico al sistema de Gestión de valúos a través de la WEB y realiza lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Si es Informe de valuación. <ol style="list-style-type: none"> i. Apertura garantía. ii. Realiza rechazo de la solicitud de crédito cuando el inmueble no es garantía. iii. Actualiza las garantías de activos extraordinarios.

Responsable	Paso	Actividad
		<p>b) Si es Memorándum de rechazo realiza traslado de etapa, controla y lo remite al Área de Ventas para su comunicación al (a la) cliente(a).</p> <p>c) Si la solicitud de crédito es de la línea de vivienda usada y el valor del inmueble es inferior al precio de venta, realiza traslado de etapa y lo remite al Área de Ventas para su comunicación al (a la) cliente(a).</p> <p>Para todos los casos registra comentarios en observaciones técnicas previo al traslado de etapa y remitirlas.</p> <p>Ruta: www.fsv.gob.sv/wfAsignacionesTecnico.aspx valúos/</p>
	9.	Incorpora al expediente electrónico (Laserfiche) de la solicitud de crédito el informe de valuación y la garantía (si aplica)
<u>Asistente Administrativo(a) de Gerencia Técnica</u>	10.	Realiza Encuesta de satisfacción de servicio de Perito(a) Valuador(a) (F-325-024) de una muestra aleatoria de casos para medir el servicio y remite los resultados al (a la) Jefe(a) Área de Valúos de Garantías de acuerdo con el procedimiento <i>Encuesta de satisfacción de servicio del (de la) Perito(a) Valuador(a)</i> de este instrumento normativo.
Jefe(a) Área de Valúos de Garantías/ Supervisor(a) Técnico(a) de Inventario de Valúos	11.	Controla los tiempos de respuesta de valúos, verifica los resultados y remite los valúos realizados de los activos extraordinarios al Área de Activos Extraordinarios.
	12.	Fin.

2. Solicitud de valúos con Peritos(as) Valuadores(as) Externos(as) designados(as) por los(as) clientes(as)

Responsable	Paso	Actividad
Jefe(a) Área de Valúos de Garantías	1.	<p>Recibe del Área de Ventas y Agencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Carta del (de la) cliente(a), donde detalla los motivos para solicitud de valúo. b) Registro completo "Cliente(a) designa Perito(a) Valuador(a) (F-100-092)". c) Información o referencia de la solicitud de crédito que está asociada al valúo solicitado. d) Copia de DUI del (de la) Perito(a) Valuador(a) Externo(a) designado(a) para crear registro en sistema Abanks. <p><i>Nota: El valúo será pagado por el(la) cliente(a) directamente al (a la) Perito(a) Valuador(a) Externo(a) designado(a).</i></p>
	2.	Revisa, si procede informa o instruye según corresponda y se ejecuta el procedimiento Realización de valúo de este instrumento normativo.
Revisor(a) de valúos	3.	Revisa que cumpla con los Criterios por tipología para elaborar valúos de inmuebles (A-325-005), compara el resultado del valúo y que esté en rangos aceptables de garantías iguales o similares a la zona y/o urbanización. Si detecta diferencias significativas, contacta al (a la) Perito(a) Valuador(a) Externo(a) para indagar las razones o justificaciones, si procede solicita ajustes.
	4.	Informa al (a la) Jefe(a) de Área de Valúos de Garantías y al Área de Ventas para comunicar al (a la) cliente(a), vendedor(a) y/o continuar con el trámite según corresponda.
Jefe(a) Área de Valúos de Garantías	5.	Actualiza controles.
	6.	Fin.

3. Actualización de valúos por saneamiento de cartera

Responsable	Paso	Actividad
Jefe(a) Área de Valúos de Garantías/ Supervisor(a) Técnico(a) de Inventario de Valúos	1.	Recibe de la Unidad de Riesgos, el listado con la información de los inmuebles para actualización de garantías.
	2.	Elabora cartas de notificación para los(as) clientes(as) (si aplica) y las entrega a los(as) <u>contratistas</u> para que puedan notificar al (a la) cliente(a) o utiliza medios electrónicos. Informa al Área de Registro de Documentos para revisión de las condiciones legales de los inmuebles.
	3.	Ordena y prepara las rutas de trabajo para asignación de inspección técnica a los(as) <u>contratistas</u> a través de una rifa y notifica los resultados por correo electrónico.
<u>Contratista</u>	4.	Recibe notificación o correo electrónico con los resultados de la rifa de la ruta de trabajo asignada, contacta al (a la) cliente(a), realiza valúo, elabora informe y entrega al (a la) Supervisor(a) Técnico(a) de Inventario de Valúos.
Supervisor(a) Técnico(a) de Inventario de Valúos	5.	Recibe por medios electrónicos o físicos informe técnico de las condiciones del inmueble de acuerdo con el Informe de valuación (F-325-002). Asigna al (a la) Revisor(a) de Valúos. <i>Nota: La inspección técnica realizada por los(as) Peritos(as) Valuadores(as) debe cumplir con el <u>Instructivo de Garantías Hipotecarias</u> y las <u>Normas Técnicas para el Registro de Peritos Valuadores y sus Obligaciones Profesionales (NRP-27)</u> y <u>Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento (NCB-022)</u>.</i>
Revisor(a) de Valúos	6.	Realiza control de calidad. Si determina inconsistencias, solicita al (a la) Perito(a) Valuador(a) que realice las correcciones pertinentes.
	7.	Controla, revisa los valúos y distribuye al (a la) Asistente de Garantías.
Asistente de Garantías.	8.	Actualiza y ajusta datos de la garantía, renueva el valúo e informa al (a la) Jefe(a) Área de Valúos de Garantías. <i>Rutas:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Abanks-web\ Abanks-Nodo\ Colocación\ Control de Garantías\ Servicio al Cliente\ Procesos\ Ajuste de Garantías\ Ajuste al Metraje de Garantías. • Sistema Abanks-web\ Abanks-Nodo\ Colocación\ Control de Garantías\ Servicio al Cliente\ Procesos\ Renovación de Avalúos.
<u>Revisor(a) de Valúos</u>	9.	<u>Revisa que los datos ingresados a la garantía en el sistema sean consistentes con el informe de valuación.</u>

Responsable	Paso	Actividad
Jefe(a) Área de Valúos de Garantías	10.	<p>Genera archivo de valúos realizados, filtra datos y revisa los cambios según los criterios siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aumentos significativos en el valor de construcción: compara el valor actual con el nuevo. b) Instruye y/o revisa los valúos en digital de los casos cuando exista diferencia no razonable, iniciando con aquellos que tienen mayor porcentaje. c) Si detecta inconsistencias instruye realizar la corrección. <p>Informa por medio electrónico al Área de Préstamos a más tardar 15 días hábiles posteriores al cierre de mes, sobre la actualización de valúos para que genere el archivo y notificación a los(as) clientes(as).</p>
	11.	Controla tiempos de respuesta de valúos, verifica resultados e informa a la Unidad de Riesgos.
	12.	Fin.

4. Actualización de valúos por saneamiento de cartera de difícil acceso

Responsable	Paso	Actividad
<u>Jefe(a) Área de Valúos de Garantías/Supervisor(a) Técnico(a) de Inventario de Valúos</u>	1.	Identifica los casos de difícil realización de acuerdo con los siguientes criterios: a) <u>Haber ejecutado tres o más asignaciones o intentos fallidos con diferentes contratistas.</u> b) <u>Que se disponga de información del antecedente del inmueble a valuar (último valúo realizado o planos arquitectónicos).</u>
	2.	<u>Ordena y prepara las rutas de trabajo para asignación de inspección técnica a los(as) contratistas a través de una rifa y notifica los resultados por correo electrónico.</u>
<u>Contratista</u>	3.	<u>Recibe notificación o correo electrónico con los resultados de la rifa de la ruta de trabajo asignada, realiza inspección de campo para verificar las condiciones del inmueble y su entorno, elabora informe tomando como referencia la información del antecedente y la base de datos de las transacciones de solicitudes de crédito (precios de venta) y entrega al (a la) Supervisor(a) Técnico(a) de Inventario de valúos.</u>
<u>Supervisor(a) Técnico(a) de Inventario de Valúos</u>	4.	<u>Recibe por medios electrónicos o físicos informe técnico de las condiciones del inmueble de acuerdo con el informe de valuación (F-325-002). Asigna al (a la) Revisor(a) de Valúos.</u> <i><u>Nota: La inspección técnica realizada por los(as) contratistas debe cumplir con el Instructivo de Garantías Hipotecarias, las Normas Técnicas para el Registro de Peritos Valuadores y sus Obligaciones Profesionales (NRP-27) y las Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de saneamiento (NCB-022)</u></i>
<u>Revisor(a) de Valúos</u>	5.	<u>Realiza control de calidad. Si detecta inconsistencias, solicita al (a la) contratista que realice las correcciones pertinentes.</u>
	6.	<u>Controla, revisa los informes de valuación y distribuye al (a la) Asistente de Garantías.</u>
<u>Asistente de Garantías</u>	7.	<u>Actualiza y ajusta datos de la garantía, renueva el valúo e informa al (a la) Jefe(a) Área de Valúos de Garantías.</u> <i><u>Rutas:</u></i> • <u>Sistema Abanks-web\ Abanks-Nodo\ Colocación\ Control de Garantías\ Servicio al Cliente\ Procesos\ Ajuste de Garantías\ Ajuste al Metraje de Garantías.</u> • <u>Sistema Abanks-web\ Abanks-Nodo\ Colocación\ Control de Garantías\ Servicio al Cliente\ Procesos\ Renovación de Avalúos.</u>
<u>Revisor(a) de Valúos</u>	8.	<u>Revisa que los datos ingresados a la garantía en el sistema sean consistentes con el informe de valuación.</u>

105 PROCEDIMIENTOS DE VALÚOS DE GARANTÍAS

Responsable	Paso	Actividad
<u>Jefe(a) Área de Valúos de Garantías</u>	9.	<p><u>Genera archivo de valúos realizados, filtra datos y revisa los cambios según los criterios siguientes:</u></p> <p>a) <u>Aumentos significativos en el valor de construcción: compara el valor actual con el nuevo.</u></p> <p>b) <u>Instruye y/o revisa los valúos en digital de los casos cuando exista diferencia no razonable, iniciando con aquellos que tienen mayor porcentaje.</u></p> <p><u>Si detecta inconsistencias instruye realizar la corrección.</u></p> <p><u>Informa por medio electrónico al Área de Préstamos a más tardar 15 días hábiles posteriores al cierre de mes, sobre la actualización de valúos para que genere el archivo y notificación a los(as) clientes(as).</u></p>
	10.	<u>Controla tiempos de respuesta de valúos, verifica resultados e informa a la Unidad de Riesgos.</u>
	11.	<u>Fin.</u>

5. Pagos por contrato de prestación de servicios

Responsable	Paso	Actividad
Asistente Contable de Valúos	1.	Recibe del (de la) <u>contratista</u> la factura firmada y sellada de cobro por valúos y verifica que contenga anexo el Listado de trabajo (F-325-017). <i>Nota: El valor de cada factura corresponde al total de los valúos realizados.</i>
	2.	Registra en el libro la fecha de recibido.
	3.	Revisa detalles del listado, validando que los valores cobrados sean de acuerdo lo vigente. Firma y remite al (a la) Jefe(a) Área de Valúos de Garantías.
Jefe(a) Área de Valúos de Garantías	4.	Verifica, firma facturas y remite a la Gerencia Técnica para autorización de pago.
Asistente Contable de Valúos	5.	Recibe de la Gerencia Técnica facturas con sello de páguese, las digitaliza y resguarda, anota en libro y remite originales para trámite de pago.
	6.	Fin.

6. Autorización de retiros, factibilidad y avance de obra

Responsable	Paso	Actividad
Jefe(a) Área de Valúos de Garantías/ Técnico(a) de Valúos	1.	Recibe notificación del Área de Aprobación de Créditos de solicitudes de créditos de activos extraordinarios, RAM y construcción de vivienda individual, y remite al (a la) Revisor(a) de Valúos para continuar con el trámite.
Revisor(a) de Valúos	2.	<p>Elabora en el sistema el plan de retiros, imprime, revisa y firma. Actualiza y ajusta la garantía, emite reporte de garantía y remite vía correo electrónico al (a la) Jefe(a) Área de Valúos de Garantías.</p> <p>Crea expediente digital que debe contener: número de expediente o solicitud, Informe de valuación (F-325-002), plan de retiros, presupuesto y planos.</p> <p>Rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Abanks-web\ Abanks-Nodo\ Colocación\ Control de Garantías\ Servicio al Cliente\ Procesos\ Modificación de Garantías. • Sistema Abanks-web\ Abanks-Nodo\ Colocación\ Control de Garantías\ Servicio Al Cliente\ Procesos\ Ajuste de Garantías\ Ajuste al Metraje de Garantías. • Sistema Abanks-web\ Abanks-Nodo\ Colocación\ Control de Garantías\ Servicio al Cliente\ Procesos\ Renovación de Avalúos. • Sistema Abanks-web\ Abanks-Nodo/ Colocación\ Solicitudes de crédito\ Servicio al Cliente\ Procesos\ Desembolsos Parciales/ Ingreso del Plan de Desembolso.
Jefe(a) Área de Valúos de Garantías	3.	Realiza control de calidad. Si detecta inconsistencias solicita al (a la) Revisor(a) de Valúos que elaboró el plan de retiros y actualizó la garantía, que realice las correcciones.
	4.	Revisa los informes técnicos requeridos y el detalle de retiros de acuerdo con el presupuesto presentado por el(la) cliente(a). Informa vía correo electrónico al (a la) Revisor(a) de Valúos la autorización.
Revisor(a) de Valúos.	5.	<p>Realiza traslado de etapas y envía al área correspondiente para continuar el trámite.</p> <p>Ruta: Sistema Originación: Flujo de trabajo/ Escritorio/Bandeja de entrada/Número de solicitud</p>
Asistente Contable de Valúos	6.	Recibe del (de la) cliente(a) solicitud de retiros, registrados por diferentes medios (sitio web, correo electrónico u otros) para autorización del segundo y posterior(es) retiro(s).
	7.	Localiza expediente digital de solicitud del (de la) cliente(a), y registra la solicitud a través del sistema de

Responsable	Paso	Actividad
		gestión de valúos a través de la WEB y solicita al (a la) Técnico(a) de Valúos la verificación de datos. Ruta: www.fsv.gob.sv/valúos/wfBusquedaSolicitud.aspx .
Técnico(a) de Valúos	8.	Revisa y verifica que la información registrada esté completa. Ruta: www.fsv.gob.sv/valúos/wfRevisionDocumentosInsumos.aspx .
	9.	Ordena y prepara las rutas de trabajo para la asignación de los(as) Peritos(as) Valuadores(as) y remite al (a la) Jefe(a) Área de Valúos de Garantías para autorización. Rutas: <ul style="list-style-type: none"> • www.fsv.gob.sv/valúos/wfRutasAsignacion.aspx. • www.fsv.gob.sv/valúos/wfOrdenamientoSolicitud.aspx.
Jefe(a) Área de Valúos de Garantías	10.	Revisa, autoriza la asignación de las rutas de trabajo de los(as) Peritos(as) Valuadores(as) y les notifica. Ruta: www.fsv.gob.sv/valúos/wfAprobarDenegarJefedeArea.aspx .
Perito(a) Valuador(a)	11.	Recibe, acepta ruta de trabajo, contacta a (a la) cliente(a) o persona responsable de mostrar el inmueble y realiza informe. Ruta: www.fsv.gob.sv/valúos/wfAceptacionRuta.aspx .
Supervisor(a) Técnico(a) de Inventario de Valúos	12.	Recibe de los(as) Perito(as) Valuadores(as) los expedientes y asigna al (a la) Revisor(a) de Valúos. Ruta: www.fsv.gob.sv/valúos/wfRevisionValuos.aspx .
Revisor(a) de Valúos	13.	Realiza control de calidad, actualiza en el sistema y entrega al (a la) Jefe(a) Área de Valúos de Garantías con los resultados de la revisión. Si determina inconsistencias, solicita al (a la) Perito(a) Valuador(a) que realice las correcciones pertinentes. Ruta: www.fsv.gob.sv/valúos/wfAsignacionesTecnico.aspx .
Jefe(a) Área de Valúos de Garantías	14.	Recibe informe. a) Si es denegado, lo remite al (a la) Asistente Contable de Valúos para que notifique al (a la) cliente(a). b) Si es aprobado, revisa con el plan de retiros autorizado que los datos sean correctos, firma y lo entrega al (a la) Asistente Contable de Valúos.
Asistente Contable de Valúos	15.	a) Recibe notificación del Área de Escrituración de las escrituraciones de RAM, Construcción y Activos

Responsable	Paso	Actividad
		<p>Extraordinarios, validar los desembolsos autorizados y escriturado, y notifica.</p> <p>b) Genera archivo del sistema, lo carga en la plataforma del banco e informa a los(as) involucrados(as).</p> <p>c) Notifica al (a la) cliente(a) los casos denegados indicando que finalice en avance de obra y registre nueva solicitud.</p> <p>d) Anexa Factibilidad y avance de obra (F-325-006) al archivo digital. Actualiza el sistema y archiva.</p> <p>Nota: Es indispensable que la actualización en el sistema sea realizada el mismo día que se recibió la autorización del retiro, ya que afecta automáticamente la póliza de seguro de daños y es el insumo principal para notificar al Banco y al (a la) cliente(a) para entregar el desembolso correspondiente.</p> <p>Ruta: Sistema Abanks-web\ Abanks-Fondo Social Vivienda\ Colocación\ Solicitudes de Crédito\ Servicio Al Cliente\ Procesos\ Desembolsos Parciales\ Mantenimiento de Desembolsos.</p>
	16.	<p>Revisa semanalmente los casos que han sido autorizados por el mecanismo de desembolsos parciales que no han sido cobrados y que estén próximos a vencer el plazo establecido con el banco (30 días calendario desde la fecha de escrituración o autorización del desembolso) y asigna.</p>
	17.	<p>Contacta al (a la) cliente(a) para que realice el cobro en el banco. Para RAM y Construcción le indica que debe realizar el cobro antes de fin de mes.</p>
	18.	<p>Verifica mensualmente los casos que no fueron cobrados en el plazo indicado en el paso anterior.</p> <p>Si se presenta o se comunica el(la) cliente(a), gestiona con el Área de Tesorería y Custodia para la elaboración de cheque.</p> <p>Si ya cumplieron el plazo establecido en las Normas Institucionales de Crédito, registra en el mantenimiento de desembolsos el estado de cierre, lo cual ya no permitirá que se autoricen los desembolsos.</p>
	19.	<p>Fin.</p>

7. Encuesta de satisfacción de servicio del (de la) Perito(a) Valuador(a)

Responsable	Paso	Actividad
<u>Asistente Administrativo(a) de Gerencia Técnica</u>	1.	Toma una muestra de los valúos realizados el día anterior. <i>Nota: La muestra debe ser hasta completar por lo menos 10 encuestas por Perito(a) Valuador(a) en el mes.</i>
	2.	Contacta al (a la) cliente(a) para realizar la Encuesta de satisfacción de servicio de Perito(a) Valuador(a) (F-325-024). Si no se puede contactar al (a la) cliente(a), procede con otro(a) cliente(a) de la muestra tomada.
	3.	Revisa y tabula datos una vez al mes de cada encuesta, prepara Informe de la Encuesta de Satisfacción del (de la) Perito(a) Valuador(a) y lo remite al (a la) Jefe(a) Área de Valúos de Garantías.
Jefe(a) Área de Valúos de Garantías	4.	Verifica información y analiza resultados. De acuerdo con los resultados obtenidos y si es necesario gira instrucciones o retroalimentación al (a los) involucrados(as) para mejorar el servicio.
	5.	Fin.

VI. MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente de Operaciones 19 de noviembre de 2004	1.	Creación.
Gerente de Operaciones 15 de abril de 2005	2.	Actualización del procedimiento.
Gerente de Operaciones Fecha de Vigencia: 26 de febrero de 2007	3.	Actualización de procedimientos conforme a las NTCIE.
Gerente de Operaciones Fecha de vigencia: 27 de marzo de 2008	4.	Actualización de los procedimientos por Sistema de Gestión de la Calidad.
Gerente de Operaciones Fecha de vigencia: 25 de abril de 2008	5.	Incorporación de modificaciones a procedimiento por observaciones realizadas en Auditorías de Calidad.
Gerente de Operaciones Fecha de vigencia: 20 de octubre de 2008	6.	Incorporación de modificaciones por observaciones realizadas en Auditoría Interna, e integración en un solo procedimiento para la elaboración de valúo.
Gerente de Créditos Fecha de vigencia: 06 de julio de 2009	7.	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación del procedimiento 1 de acuerdo con Junta Directiva JD-068/2009, Punto XII), 24 de abril 2009. • Actualización de los procesos de trabajo. • Creación de Procedimiento supervisión de avalúos realizados por Peritos Valuadores externos. <p>Analista: Esmeralda de Artiga.</p>
Gerente Técnico Fecha de vigencia: 22 de marzo de 2010	8.	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización e integración de procedimiento de autorización de desembolsos, separación, mejoras o integración de registros. • Recodificación del instrumento normativo. <p>Analista: Coralia Meardi.</p>
Gerente Técnico Fecha de vigencia: 11 de mayo de 2010	9.	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de Procedimiento: Calificación de garantías a financiar por parte del Fondo y Supervisión de avalúos realizados por Peritos Valuadores externos y anexos: Características generales del proyecto, Requisitos técnicos a completar para financiar los proyectos que ya se encuentren calificados y del registro F-325-015. <p>Analista: Coralia Meardi.</p>

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente Técnico Fecha de vigencia: 01 de julio de 2010	10.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de procedimiento “Realización de avalúos, reavalúos”. Incorporación del registro F-325-016. <p>Analista: Coralia Meardi.</p>
Gerente Técnico Fecha de vigencia: 14 de marzo de 2011	11.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización por mejoras al proceso de trabajo. Eliminación de registro F-325-005. <p>Analista: Elsy Benítez.</p>
Gerente Técnico Fecha de vigencia: 12 de marzo de 2012	12.	<ul style="list-style-type: none"> Renombramiento de Procedimientos de Garantías Hipotecarias a Procedimientos de Valúos de Garantías. Actualización de los procedimientos para la realización de avalúos y reavalúos, incorporando al Área de Ventas como Área que envía para avalúos y agregándole el registro F-325-017 “Listado de Trabajo”. <p>Analista: Coralia Meardi.</p>
Gerente Técnico Fecha de vigencia: 01 de septiembre de 2012	13.	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de cambios por financiamiento de activos provenientes de Bancos u otras instituciones financieras y mejoras al proceso de trabajo. Actualización de los “Criterios para la elaboración de Valúos” y los registros F-325-002, F-325-016 y F-325-010. <p>Analista: Coralia Meardi.</p>
Gerente Técnico Fecha de vigencia: 01 de noviembre de 2013	14.	<p>Recodificación de instrumento normativo.</p> <p>Elaborado por: Coralia Meardi.</p>
Gerente Técnico Fecha de vigencia: 02 de marzo de 2015	15.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de los procedimientos: “Trámite de vivienda nueva”; “Realización de valúos y reavalúos”; “Pagos a peritos valuadores externos” y “Autorización de retiros, factibilidad y avance de obra” y rutas de sistema. Incorporación de nuevo puesto de trabajo: Técnico de Garantías. Actualización del registro F-325-017. <p>Elaborado por: Coralia Meardi.</p>
Gerente Técnico Fecha de vigencia: 16 de febrero de 2016	16.	<p>Actualización del proceso de trabajo y A-325-003.</p> <p>Elaborado por: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
Gerente Técnico Fecha de vigencia: 12 de diciembre de 2016.	17.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de procedimientos. Cambio de anexos a registros: A-325-002 a F-325-022, A-325-003 a F-325-023.

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
		<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de procedimiento “Solicitud de cierre de cuenta de ahorro restringida por cliente”. <p>Elaborado por: Roxana Villalobos.</p>
Gerente Técnico. Fecha de vigencia: 10 de julio de 2017.	18.	<ul style="list-style-type: none"> Eliminación de la clasificación de riesgos conforme al Instructivo de Administración y Ventas de Activos Extraordinarios. Relacionar los tiempos de valúos u otros conforme al contrato o bases de licitación vigente. <p>Elaborado por: Clara Arce.</p>
Gerente(a) Técnico(a). Fecha de vigencia: 24 de junio de 2019.	19.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de proceso de trabajo por sistema de valúos web y especificar lo realizado por Agencias. Creación de procedimientos: “Pagos a Peritos(as) Valuadores(as) empleado(as)” y “Encuesta de satisfacción de servicio de Perito(a) Valuador(a)” Incorporación de Encuesta de satisfacción de servicio de Perito(a) Valuador(a) (F-325-024). Incorporación de lenguaje inclusivo. <p>Elaborado por: Coralia Meardi.</p>
Gerente(a) Técnico(a). Fecha de vigencia: 14 de febrero de 2020.	20.	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de disposiciones por la Ley de Procedimientos Administrativos. Actualización de procedimientos y corrección de referencia de registro F-325-024. <p>Elaborado por: Roxana Villalobos.</p>
Gerente(a) Técnico(a). Fecha de vigencia: 01 de junio de 2021.	21.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización por adecuación de la Normas Técnicas para el Registro de Peritos Valuadores y sus Obligaciones Profesionales (NRP-27), implementación de desembolsos parciales y otros. Eliminación de registros: F-325-008 y F-325-022. <p>Elaborado por: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
Gerente(a) Técnico(a). Fecha de vigencia: 01 de noviembre de 2022.	22.	<p>Actualización del proceso de trabajo.</p> <p>Elaborado por: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
Gerente(a) Técnico(a). Fecha de vigencia: 01 de septiembre de 2023.	23.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de procedimientos. Eliminación de Procedimiento Trámite de vivienda nueva. <p>Elaborado por: Coralia Meardi.</p>
<u>Gerente(a) Técnico(a).</u> <u>Fecha de vigencia:</u> <u>03 de noviembre de 2023.</u>	24.	<p><u>Incorporación de regulación de actualización de valúos por saneamiento de cartera de difícil acceso.</u></p> <p><u>Elaborado por: Coralia Meardi.</u></p>