

CÓDIGO 120 PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Autorizado:	Gerente(a) Servicio al Cliente
Revisado:	Gerente(a) de Planificación
	Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional
Responsable de Proceso:	Jefe(a) Área de Atención al Cliente

“Este documento en conforme al original firmado”

Fecha de creación: 01 de agosto de 2004	Fecha de vigencia: 20 de febrero de 2024	Versión: 18
---	--	-----------------------

ÍNDICE

	Página No.
I. GENERALIDADES	3
1. Objetivo(s)	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
II. RESPONSABILIDADES	5
III. DISPOSICIONES	6
1. Del registro y actualización de datos de los(as) clientes(as)	6
2. De la atención y documentación del trámite	7
3. Plazos para el tratamiento de quejas, reclamos o sugerencias	8
IV. MARCO REGULATORIO	9
V. PROCEDIMIENTOS	10
1. Atención al (a la) cliente(a) y registro de matrícula a servicios electrónicos	10
2. Supervisión del servicio de atención al (a la) cliente(a)	11
3. Creación, modificación o actualización de los(as) clientes(as), vendedores(as) y otros	12
4. Trámite de emisión de información y documentos	15
5. Trámite de devolución de excedentes de préstamos y otros pagos	17
6. Trámite de indemnización de seguro de deuda	19
7. Trámite de indemnización de seguro por daño en vivienda	21
8. Trámite para devolución de depósitos por cotizaciones	22
9. Devolución de cotizaciones por prescripción	27
10. Administración y seguimiento de quejas, sugerencias y reclamos	29
11. Medición de satisfacción al (a la) cliente(a)	31
12. Entrega de compraventas y otros documentos legales a los(as) clientes(as)	32
13. Atención al (a la) cliente(a) solicitante de reducción de cuota	34
14. Reducción de cuota por adelanto de capital sin modificar el mutuo hipotecario	36
15. Reducción de cuota por ampliación de plazo con modificación del mutuo hipotecario ..	37
16. Reducción de cuota por refinanciamiento con ampliación de plazo	38
17. Alternativa de traslado de incremento de cuotas por valúo	39
18. Monitoreo de sistema de colas	41
19. Recepción y entrega de actas de cancelación	42
VI. MODIFICACIONES REALIZADAS	44

I. GENERALIDADES

1. Objetivo(s)

- a) Regular y establecer las actividades relacionadas con la atención y servicio a los(as) clientes(as) de la Institución.
- b) Brindar respuestas oportunas a las gestiones o trámites de los(as) clientes(as) para ofrecer servicios de calidad con información veraz.

2. Alcance

Este instrumento normativo aplica al Área de Atención al Cliente, Área de Ventas, Área de Activos Extraordinarios, Área de Escrituración, Unidad de Canales Digitales, Agencias, Sucursal y otras unidades organizativas según corresponda.

3. Definiciones

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

a) Comentario

Parecer, juicio, opinión, consideración u observación personal, oral o escrita, expresada por la ciudadanía.

b) Consulta

Expresión de pregunta o duda por parte de la ciudadanía, que requiere orientación sobre un aspecto relacionado al trámite, servicio o producto que brinda la Institución; o para conocer los requisitos establecidos para tener acceso a los servicios; a fin de evitar errores u omisiones que impidan el trámite o gestión requerida.

c) Cliente(a)

Persona que ha mantenido o mantiene una relación contractual en el otorgamiento de crédito, gestiones derivadas del mismo u otros servicios que brinda la Institución.

d) CRM

Herramienta informática de información y gestión de relaciones con el(la) cliente(a).

e) DUI

Documento Único de Identidad.

f) Historial de crédito

Información de los(as) clientes(as), debidamente incorporados(as) en una base de datos, que reflejan las transacciones que ha tenido un crédito durante un período determinado.

g) IPSFA

Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada.

h) ISP

Instituto Salvadoreño de Pensiones.

i) ISSS

Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

j) NIT

Número de Identificación Tributaria.

k) Queja

Expresión de insatisfacción realizada por la ciudadanía, relativa al servicio recibido o proceso de tratamiento de quejas de la institución, donde explícita o implícitamente espera una respuesta o resolución.

l) OID

Orden Irrevocable de Descuento.

m) Reclamo

Expresión de inconformidad o exigencia por derecho de un(a) ciudadano(a), relacionada a prestación de un determinado servicio, trámite o producto que ofrece la Institución, que implica el incumplimiento de normativa o requisito legal; de la cual implícitamente espera una resolución.

Los criterios que deberá cumplir la solicitud para ser considerada como un reclamo o producto no conforme serán:

- i. Que sea incumplimiento a un requisito.
- ii. Que esté descrito con claridad y datos de referencia que permitan su verificación.
- iii. Que esté identificado(a) el(la) cliente(a).

n) Requisitos del (de la) cliente(a)

Condición o documentación obligatoria que debe cumplir el(la) cliente(a), para poder acceder a los servicios que ofrece el Fondo.

o) SGC

Sistema de Gestión de la Calidad.

p) Sugerencias

Propuesta, consejo o iniciativa realizada por la ciudadanía, con el objeto de prevenir, corregir o mejorar las características o formas de un determinado trámite, gestión o servicio brindado por la Institución.

Las sugerencias se registran en la Boleta de Sugerencias (F-205-002) y son depuradas a efecto de generar acciones de mejora y únicamente se considerarán válidas las que cumplan los siguientes criterios:

- i. Verificables.
- ii. Factibles de ejecutar.
- iii. Que generen valor agregado al (a la) cliente(a) y a la Institución.
- iv. Que satisfagan necesidades colectivas.

II. RESPONSABILIDADES

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

- a) Monitorear y dar seguimiento al 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.

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 Art. 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 Art. 4 g) de la [Ley de Ética Gubernamental](#)

III.DISPOSICIONES

1. Del registro y actualización de datos de los(as) clientes(as)

- a) Para la creación de nuevos(as) clientes(as) en el sistema o la modificación de los datos ya existentes, considerar lo siguiente:
 - i. Realizar una búsqueda por nombre y número de documento de identidad (DUI, ISSS u otro) para evitar que se duplique.
 - ii. Para la creación, el documento principal será:
 - Si es persona natural salvadoreña, residente en el país: DUI.
 - Si es persona natural salvadoreña, residente en el exterior: DUI.
 - Si es persona natural extranjera, residente en el país: [DUI](#) o tarjeta de residencia salvadoreña.
 - Si es persona jurídica: NIT y/o Tarjeta del ISSS patronal según corresponda.
 - iii. Para la modificación: actualizar el documento de identidad conforme al numeral anterior.
 - iv. Se utilizará el campo apellido de casada para ingresar el dato según DUI, detallando si éste especifica el prefijo "de" como parte del apellido de casada. Ejemplo: de López. Vda. de López.
- b) Los datos del (de la) cliente(a) se deben actualizar en el sistema, dando prioridad a los casos que tienen créditos activos durante la atención de este(a), de forma presencial o por medios electrónicos, en cualquiera de los servicios: trámites de seguros, estados de cuenta e históricos de pagos, devolución de depósitos por cotizaciones, aplicación de ahorro a préstamos, reducciones de cuotas, entre otros según aplique:

- i. Dirección, teléfonos y correo electrónico para seguimiento sin documentarlos.
 - ii. Nombre y documentos de identidad según el procedimiento *Creación, modificación o actualización de los(as) clientes(as), vendedores(as) y urbanización*, de este instrumento normativo.
 - iii. Los demás datos se actualizarán de acuerdo con los trámites realizados.
- La actualización del numeral ii. realizada de forma presencial debe verificarse contra documentos originales para evitar duplicidad, la atención por canales electrónicos debe solicitar documentos vía electrónica para validación a excepción de Call Center quienes validan información telefónica.
- c) La matrícula a servicios o medios electrónicos de los(as) clientes(as) la debe realizar la persona que brinde información a éste(a) por los diferentes medios de atención.
 - d) La actualización de información de los(as) clientes(as) para cumplir requerimientos de Oficialía de Cumplimiento, se realiza en forma progresiva cada dos años o cuando sea requerido, considerando:
 - i. Los contactos que se tenga con el(la) cliente(a) y las gestiones que éste(a) realice.
 - ii. El perfil de riesgo que el(la) cliente(a) posea.
 - iii. Cuando se reflejen cambios, variaciones o incrementos atípicos significativos en la actividad transaccional esperada declarada por el(la) cliente(a).
 - iv. Cuando se generen alertas por transacciones inusuales.
 - v. Otros que Oficialía de Cumplimiento requiera conforme a sus controles.
 - e) Para crear o actualizar urbanizaciones será con la información proporcionada por el Área de Valúos de Garantías, verificando en el sistema por el nombre o partes del nombre para evitar duplicidades.

2. De la atención y documentación del trámite

- a) Las constancias de cancelación de préstamos serán entregadas únicamente al (a) deudor(a) (mediante presentación del DUI) o a los(as) herederos(as) con la presentación del documento de aceptación de herencia y la presentación del DUI. Cualquier otro(a) autorizado(a) por el(la) deudor(a) o heredero(a), debe ser mediante un poder o autorización con visto bueno del Área de Escrituración.
- b) La atención del (de la) cliente(a) se ejecuta de acuerdo con el *Protocolo de Atención al (a la) Cliente(a)* (A-100-020) definido para tales efectos.
- c) Los tiempos de atención al (a la) cliente(a) son clasificados en:
 - i. **Servicios de corta duración:** Servicios cuyo tiempo de respuesta no excede de 5 minutos, como, ejemplos: Estado de cuenta de préstamo hipotecario e histórico de pago.

- ii. **Servicios de larga duración:** Servicios cuyo tiempo de respuesta excede de 5 minutos, como, ejemplos: trámite de seguros y devolución de cotizaciones.
- d) Los documentos de identidad presentados por el(la) cliente(a) para realizar trámites y/o actualización de datos, deben estar vigentes y legibles según corresponda.
- e) Se solicitará tarjeta del ISSS o comprobante de confirmación de registro del ISSS, para los casos que hayan cotizado en dicha institución.
- f) La partida de nacimiento, partida de defunción o partida de matrimonio a presentar debe ser emitida en los últimos 90 días.
- g) Las citas digitales sobre los servicios que brinda el Área de Atención al Cliente se realizarán conforme [al Procedimiento de Servicios de Atención Digital](#).

3. Plazos para el tratamiento de quejas, reclamos o sugerencias

- a) Las unidades organizativas deben dar cumplimiento a los tiempos establecidos para el tratamiento de quejas, reclamos o sugerencias con acciones internas y se debe resolver en 5 días hábiles según detalle:

Días hábiles	Acciones	Responsable
1	Recepción, registro en el sistema y notificación al (a la) responsable.	Área de Atención al Cliente.
3	Seguimiento y resolución, notificación al (a la) cliente(a) y al Área de Atención al Cliente	Unidad organizativa responsable.
1	Registro de la información de la atención, cierre y archivo del caso.	Área de Atención al Cliente.

El tiempo de resolución podría ser mayor al establecido, en los casos que se haya brindado respuesta al (a la) cliente(a), pero se encuentra gestionando evidencia, como por ejemplo algún reporte de llamada realizada, minuta de reunión, entre otros.

Los casos complejos y que requieren investigación deben resolverse en un plazo máximo de 10 días hábiles. Si la resolución requiere más tiempo del definido, el(la) responsable del proceso debe notificar al Área de Atención al Cliente y comunicarse con el(la) cliente(a) para informarle la razón por la cual aún no se le ha dado una respuesta al reclamo y documentarlo.

- b) Los casos de reclamos de organismos externos se tramitarán conforme lo establecido en el [Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes](#).

IV. MARCO REGULATORIO

1. Normativa Interna

- a) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Fondo Social para la Vivienda (NTCIE).
- b) Reglamento para la Devolución de Depósitos por Cotizaciones a los Trabajadores.
- c) Instructivo para la Devolución de Depósitos por Cotizaciones a los Trabajadores.
- d) Instructivo de Manejo de Excedentes de Préstamos y Otros Pagos.
- e) [Procedimientos de Servicios de Atención Digital.](#)
- f) Procedimientos de Tesorería y Custodia.
- g) Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes.
- h) Procedimientos para la Administración de Seguros.
- i) Procedimientos para la Recuperación de Préstamos.
- j) Procedimientos de Cotizaciones.
- k) Procedimientos de Escrituración.

2. Normativa Externa

- a) Ley de Acceso a la Información Pública.
- b) Ley de Ética Gubernamental.
- c) Ley de Protección al Consumidor.
- d) Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.
- e) Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos.
- f) Ley de Procedimientos Administrativos.
- g) Norma ISO 9001: vigente.

V.PROCEDIMIENTOS

1. Atención al (a la) cliente(a) y registro de matrícula a servicios electrónicos

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Ventanilla/ Auxiliar de Ventanilla/ Asistente de Servicios de Atención Digital	1.	Atiende al (a la) cliente(a) solicitante de los servicios que se brindan en el Fondo (estado cuenta de préstamo hipotecario, devolución de excedente de préstamos, entre otros) de acuerdo con el servicio solicitado: a) Indaga sobre el trámite que desea realizar y le brinda asesoría general u orientación. b) Si el trámite requiere atención presencial, le entrega ticket y le indica el lugar y forma que será llamado(a). c) Si el(la) cliente(a) solicita información sobre activos extraordinarios, le indica el lugar donde será atendido(a) y/o le invita a que utilice los canales electrónicos, visitando la página web de la Institución o descargando la FSV APP para consultar la oferta de vivienda.
	2.	Revisa en el módulo de clientes, si está registrado(a) como cliente(a) y verifica: a) Si la información del (de la) cliente(a) está actualizada. Si no lo está procede conforme al procedimiento Creación, modificación o actualización de los(as) clientes(as), vendedores(as) y otros de este instrumento normativo. b) Si está matriculado(a) en el sitio web o FSV APP, lo(a) motiva a que continúe haciendo uso de la aplicación para consultar sobre los trámites, estado de cuenta de préstamos, saldo de cotizaciones (si aplica), entre otros. c) Si no está matriculado(a), lo(a) registra desde el sitio web o desde la FSV APP. Si el(la) cliente(a) no acepta realizar la matrícula, por tiempo u otro motivo, le explica cómo hacerlo.
	3.	Ingresa en CRM el número del documento de identidad del (de la) cliente(a). Si no existe ningún registro, completa los campos requeridos (nombre completo, tipo y número de documento de identidad, correo electrónico, teléfono, entre otros) y registra la gestión/caso/atención y/o resolución brindada. Nota: Todos los casos de los(as) clientes(as) atendidos(a) deben registrarse, con el objetivo de llevar un control de los trámites realizados.
	4.	Agradece al (a la) cliente(a) por preferir al Fondo.
	5.	Fin.

2. Supervisión del servicio de atención al (a la) cliente(a)

Responsable	Paso	Actividad
Coordinador(a) de Atención al Cliente/ Técnico(a) de Atención al Cliente/Asistente de Atención al Cliente	1.	Supervisa que los elementos del servicio de atención al (a la) cliente(a) se encuentren funcionando de manera normal, registra diariamente en el Programa de Supervisión (F-100-001) el(los) inconveniente(s) relevante(s) detectado(s) y otro(s) necesario(s) para la prestación de un adecuado servicio, de acuerdo con la dificultad y nivel de responsabilidad que tiene. Procede a resolverlo(s) o reportarlo(s) a la unidad organizativa correspondiente (cuando aplique). Si es(son) inconveniente(s) complejo(s) que no está(n) en su competencia resolver, lo(s) reporta al (a la) Jefe(a) Área de Atención al Cliente/Coordinador(a) de Atención al Cliente, para su seguimiento y resolución.
Jefe(a) Área de Atención al Cliente/ Coordinador(a) de Atención al Cliente	2.	Analiza el(los) inconveniente(s) y lo(s) resuelve o reporta.
	3.	Informa al (a la) Asistente de Atención al Cliente/ Técnico(a) de Atención al Cliente/Auxiliar de Ventanilla que el(los) inconveniente(s) se encuentra(n) resuelto(s).
	4.	Retroalimenta al personal del Área sobre el(los) inconveniente(s) e instruye acciones encaminadas a mejorar en atención al (a la) cliente(a) (si aplica).
	5.	Analiza mensualmente el consolidado del (de los) inconveniente(s) reportado(s) considerando los siguientes aspectos: a) Clasificación de acuerdo con el(los) servicio(s) recibido(s) o pendiente(s). b) Reincidencia.
Coordinador(a) de Atención al Cliente/ Técnico(a) de Atención al Cliente	6.	Prepara las acciones de mejora (según aplique), elabora informe de supervisión de cierre del mes del área y envía al (a la) Jefe(a) Área de Atención al Cliente.
Jefe(a) Área de Atención al Cliente	7.	Revisa informe y notifica al (a la) Gerente(a) Servicio al Cliente.
	8.	Fin.

3. Creación, modificación o actualización de los(as) clientes(as), vendedores(as) y otros

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Atención al Cliente/ Asistente de Ventanilla/ Auxiliar de Ventanilla/ <u>Asistente de Servicios de Atención Digital</u>	1.	Recibe de la unidad organizativa <u>respectiva</u> solicitud del (de la) cliente(a) o procede de oficio; e identifica la necesidad de modificación o actualización de datos de los(as) clientes(as), creación y modificación de los(as) proveedores(as), urbanizaciones, gravámenes y empresas.
Asistente de Atención al Cliente/ Asistente de Ventanilla/ Auxiliar de Ventanilla/ Promotor(a) de Créditos/ Asistente de Ventas/Promotor(a) de Vivienda Recuperada/ <u>Asistente de Servicios de Atención Digital</u>	2.	Realiza consulta en el sistema sobre la existencia del (de la) cliente(a), vendedor(a) y/o urbanización, con los documentos de identificación correspondientes. Rutas: <ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Consulta por Nombre\. • Sistema Abanks-Web\Abanks-Nodo\Integración Bancaria\Módulo General\Servicio al Cliente\Aperturas\Actualización de Datos sensibles del cliente. • Sistema Abanks - Web\Abanks - Nodo\Integración Bancaria\Módulo General\Apoyo Administrativo\Definición de Políticas\Parámetros Generales\Sistema Geopolítico\Sistemas Geopolíticos\.
	3.	Realiza la creación o actualización de datos del (de la) cliente(a), comprador(a), vendedor(a) o proveedor(a), de acuerdo con los resultados de la búsqueda según los documentos solicitados: <ul style="list-style-type: none"> a) Si es creación del (de la) cliente(a), registra documentos, en el orden correspondiente: <ul style="list-style-type: none"> i. Cliente(a) natural <u>salvadoreño(a)</u> residente en el país o en el exterior: DUI. ii. Cliente(a) jurídico(a): NIT y tarjeta del ISSS patronal (cuando aplique). iii. Cliente(a) natural extranjero(a) residente en El Salvador: Tarjeta de residencia salvadoreña. iv. Cliente(a) vendedor(a): DUI (persona natural) y NIT (persona jurídica). b) Si es modificación de nombre del (de la) cliente(a) o documento (DUI) y envía al (a la) Asistente de Atención al Cliente/Auxiliar de Ventanilla copia de los documentos físicos. c) Si es creación de urbanización: la realiza a solicitud del Área de Valúos de Garantías o Agencias. Ingresa al sistema Abanks para crear la urbanización con la información proporcionada y notifica cuando está creada. d) Si es creación de empresa: nombre de la empresa y demás información remitida por esta o de la Unidad de Administración de Cartera.

Responsable	Paso	Actividad
		<p>e) Si es creación de gravamen: certificación extractada u otro documento de respaldo en físico o electrónico remitido por el Área de Valúos de Garantías.</p> <p>f) Si todos los datos coinciden le notifica a la unidad organizativa solicitante.</p> <p>g) Si se realizan actualizaciones de datos del (de la) cliente(a) de una solicitud de crédito en trámite, y el préstamo está activo, envía la documentación que respalde dicha actualización al (a la) Asistente de Atención al Cliente.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se puede crear o modificar información del (de la) cliente(a) sin que exista una solicitud explícita, <u>así como números de teléfono y correo electrónico</u> para los casos de trámite de solicitudes de crédito y ventas al contado. • Para casos de trámite de financiamiento o de venta de contado, identifica que el(la) cliente(a) comprador(a) y vendedor(a) estén creados(as). • La creación de urbanización es realizada por el(la) Asistente de Atención al Cliente/Auxiliar de Ventanilla. • El(la) cliente(a) vendedor(a) será creado(a) o modificado(a) en el módulo de Garantías y su corrección es responsabilidad de quien lo crea. • Para las atenciones digitales solicitan el DUI de forma electrónica para su verificación, los(as) Asistentes de <u>Servicios de Atención Digital</u> únicamente actualizan clientes(as). • <u>Para la creación o actualización del (de la) cliente(a) debe utilizarse el código 12 (cuando se trata del DUI) o código 14 (cuando se trata de tarjeta de residente salvadoreño(a)). Para esto se debe tomar en cuenta la homologación del documento.</u> <p>Rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Abanks- Web\Abanks - Nodo\Integración Bancaria\Módulo General\Servicio al Cliente\Aperturas\Actualización de Datos sensibles del cliente. • Sistema Abanks- Web\Abanks - Nodo\Integración Bancaria\Módulo General\Servicio al Cliente\Aperturas\Maestro de Clientes [CLIENTES].
Asistente de Atención al Cliente/Auxiliar de Ventanilla	4.	<p>a) Confronta los documentos recibidos con <u>el</u> reporte diario de modificaciones y lo remite al Área de Gestión Documental y Archivos para escaneo y resguardo en el expediente.</p> <p>b) Gestiona la corrección de casos de duplicidad.</p> <p>c) Actualiza nombre(s) (según documento del paso anterior), números de teléfono, dirección, correo electrónico, entre otros, si la documentación proviene de las unidades organizativas.</p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>d) Si detecta existencia de clientes(as) duplicados(as):</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Identifica al (a la) cliente(a) original y al (a la) cliente(a) duplicado(a) (el(la) cliente(a) original es quien posee cuenta de ahorro por cotizaciones). ii. Si el(la) cliente(a) duplicado(a) posee préstamo activo o cancelado, solicita al Área de Préstamos la asociación del préstamo al código original y al Área de Valúos de Garantías, la asociación de la garantía al código original. iii. Elimina en el sistema al (a la) cliente(a) duplicado(a), posterior a la notificación de las asociaciones solicitadas. <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para las solicitudes de crédito en trámite, el(la) responsable debe ingresar la información del (de la) cliente(a) al código correcto. • Si el(la) cliente(a) jurídico(a) carece de comprobante de confirmación de registros del ISSS, será válido que éste(a) se registre con el número de NIT. • Si se modifica el nombre del (de la) cliente(a) y éste(a) posee préstamo, se registrará en el campo "conocido(a) como". <p>Ruta: Sistema Abanks-Web\Abanks-Nodo\Integración Bancaria\Módulo General\Servicio al Cliente\Transacciones\Eliminación de Clientes\.</p>
	5.	Notifica al (a la) solicitante y documenta el caso (cuando aplique).
	6.	Fin.

4. Trámite de emisión de información y documentos

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Ventanilla/ Auxiliar de Ventanilla/ Asistente de Atención al Cliente/ <u>Asistente de Servicios de Atención Digital</u>	1.	<p>Atiende al (a la) cliente(a) y solicita DUI para verificar en el sistema o gestionar lo siguiente:</p> <p>a) Estado de cuenta del préstamo:</p> <ol style="list-style-type: none"> Si el préstamo refleja mora y no está remitido al (a la) gestor(a) de cobro externo(a) o se encuentra en proceso de recuperación judicial, se remite a la Unidad de Administración de Cartera. Si el préstamo refleja mora y fue remitido al (a la) gestor(a) de cobro externo(a), le indica al (a la) cliente(a) el nombre del (de la) gestor(a), la dirección y el teléfono para que se comunique y pueda solventar el problema o se remite a la Unidad de Administración de Cartera. <p>b) Estado de cuenta proyectado para cancelación total (casos sin proceso judicial).</p> <p>c) Histórico de pagos: <u>Si el préstamo está cancelado lo solicita al Área de Producción y Soporte o Área de Préstamos.</u></p> <p>d) Constancia calificación del (de la) cliente(a).</p> <p>e) Constancia de crédito hipotecario.</p> <p>f) Estado de cuenta de cotizaciones.</p> <p>g) Historia laboral de cotizaciones.</p> <p>h) Constancia de cancelación (entregable 3 días hábiles después de la cancelación total). Si se encuentra bloqueada por Oficialía de Cumplimiento o por el Área de Préstamos, verifica la información proporcionada y solicita la documentación requerida (comprobantes) para su liberación.</p> <p>i) Otra información: Tarjeta del ISSS o comprobante de confirmación de registro del ISSS para consulta de cotizaciones u otros documentos según el caso.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Para la información de préstamo hipotecario e historia laboral de cotizaciones, si no es el(la) propietario(a) debe presentar poder escrito con visto bueno del Área de Escrituración, o documento simple que lo(a) faculte para realizar el trámite, con certificación notarial.</i> <i>Para la atención por canales electrónicos se validan los datos de la identificación de la persona y remite por correo electrónico u otro canal digital la información solicitada, los documentos que requieren firma y sello son remitidos a la unidad organizativa correspondiente, no ejecutan los literales d), e) y h).</i> <u>Para los créditos mancomunados, la entrega de los documentos, como el estado de cuenta, histórico de pagos, constancia de cancelación entre otros, puede entregarse a cualquiera de los(as) titulares del crédito.</u>

Responsable	Paso	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> <u>Para los(as) clientes(as) fallecidos(as), la información puede entregarse a cualquiera de los(as) beneficiarios(as) de acuerdo con la documentación legal que los(as) acredite.</u> <p>Rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Consulta por Nombre\. Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Consulta de Prestamos\. Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Estado de cuenta para cancelación Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Constancia de Calificación del Cliente\ Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Constancias de Crédito Sistema Abanks-Web\Abanks Nodo\Captación\Cuentas de Ahorros\Servicio al Cliente\Procesos de Devoluciones\Estados de Cuenta\ Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Emisión de Constancias de Cancelación\ <u>Ventanilla FSV\Operaciones de Ventanilla\Solicitud de Histórico de pagos completo\</u> <u>Ventanilla FSV\Operaciones de Ventanilla\Generación de Histórico de pagos completo\</u>
Jefe(a) Área de Atención al Cliente/ Coordinador(a) de Atención al Cliente	2.	Revisa y gestiona la liberación de la Constancia de Cancelación para los casos de Oficialía de Cumplimiento.
Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla/Asistente de Atención al Cliente	3.	<p>Revisa si tiene devolución de excedente y procede de acuerdo con el procedimiento <u>Trámite de devolución de excedentes de préstamos y otros pagos</u>, de este instrumento normativo.</p> <p>Emite del sistema lo solicitado, verifica, firma, sella y entrega al (a la) solicitante.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si el préstamo presenta mora en cobro judicial, solamente podrá entregar: historia laboral de cotizaciones, estado de cuenta de cotizaciones, histórico de pagos, constancia de referencia crediticia, constancia de crédito hipotecario y constancia de calificación del (de la) cliente(a) de préstamo. Si es constancia de cancelación por dación en pago o adjudicación judicial, se entregará si el sistema permite generarla al haber concluido todo el proceso. <p>Ruta: Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Emisión de Constancias de Cancelación\.</p>
	4.	Fin.

5. Trámite de devolución de excedentes de préstamos y otros pagos

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla	1.	<p>Atiende al (a la) cliente(a), solicita o verifica según el caso:</p> <p>a) Para todos los trámites:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. DUI o tarjeta de residente salvadoreño del (de la) cliente(a). ii. Si es apoderado(a): <ul style="list-style-type: none"> • Original y fotocopia de la autorización autenticada o poder facultante con visto bueno del Área de Escrituración. • DUI del (de la) apoderado(a) y facultante, tarjeta de residente salvadoreño(a). <p>b) Pagos adicionales de préstamos activos o en cobro judicial.</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Carta solicitando la devolución de uno de los pagos y explicando los motivos (aplica a préstamos activos). ii. Recibo cancelado en banco o confirmación de pago electrónico. <p>c) Por cancelación de préstamo solidario:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Verifica en el módulo de préstamos si los pagos han sido realizados por medio de planilla a fin de comprobar a quien corresponde el pago, para su respectiva devolución. ii. Para pagos realizados de forma individual o directa, debe presentar recibo cancelado en banco o confirmación de pago electrónico. Si el(la) deudor(a) no dispone del comprobante de pago, se requiere que se presenten todos(as) los(as) deudores(as) a reclamar el monto. <p>d) Para préstamo con el (la) deudor(a) fallecido(a):</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Partida de defunción. ii. Resolución de institución previsional o del Fondo; o en su defecto el testimonio de aceptación de herencia. iii. Si un(a) deudor(a) fallece, el monto se devolverá a otro(a) deudor(a) siempre que compruebe haber realizado los pagos reclamados según los requisitos del literal c), caso contrario se devolverá al (a la) heredero(a) o beneficiario(a) debidamente identificado(a). <p>e) Si existe un descuento de cuota por solicitud rechazada informa al (a la) deudor(a) para el trámite de revocatoria de orden de descuento.</p> <p>Si al consultar la información en el módulo de préstamos, no reflejan quien realizó el pago por planilla, solicita el requisito del literal c) numeral ii.</p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>Rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Abanks - Web\Abanks - Nodo\Colocación\Control de Préstamos\Apoyo Administrativo\Reporte de Pagos (FSV)\Reporte Generales de Planillas\Buscar Valores de Pagos (en el año)\ • Sistema Abanks - Web\Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Consulta de Ordenes de Descuento\
	2.	<p>Verifica que la documentación esté completa y realiza lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ingresar al sistema con el número de préstamo o con el número de DUI del (de la) cliente(a), y registrar la información de la persona autorizada para retirar la cuota o excedente. Verifica que los datos ingresados estén correctos y guarda la información en el sistema. Imprime recibo de devolución de excedente/cuota: anexa a la documentación de la devolución y sella. <p>Ruta: Ventanilla FSV\Administración de Excedentes y Pagos No Aplicados\Devolución de Pagos No Aplicados y Excedentes\.</p>
	3.	<p>Entrega y solicita firma al (a la) cliente(a) (conforme DUI), y gestiona firma de revisado con el(la) Jefe(a) Área de Atención al Cliente/Jefe(a) de Agencia/ Coordinador(a) de Atención al Cliente u otra persona delegada por estos(as).</p> <p>Nota: La emisión del recibo implica además la verificación de requisitos y firma de revisado.</p>
Jefe(a) Área de Atención al Cliente/Jefe(a) de Agencia/ Coordinador(a) de Atención al Cliente	4.	<p>Revisa, firma recibo de devolución y devuelve al (a la) Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla.</p>
Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla	5.	<p>Indica al (a la) cliente(a) que se presente a la agencia bancaria ubicada en el Fondo para la devolución correspondiente. Para las agencias entrega al (a la) Asistente <u>Administrativo(a)</u> de Agencia para elaboración de cheque y entrega.</p>
Asistente <u>Administrativo(a)</u> de Agencia	6.	<p>Elabora cheque conforme a los <i>Procedimientos de Tesorería y Custodia</i>, entrega cheque al (a la) cliente(a). Remite documentación original al Área de Contabilidad y copia al Área de Préstamos.</p>
	7.	<p>Fin.</p>

6. Trámite de indemnización de seguro de deuda

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Ventanilla/Auxiliar de ventanilla	1.	<p>Recibe al (a la) solicitante de indemnización de seguro de deuda por causal de muerte o invalidez permanente total.</p> <p><i><u>Nota:</u> La atención de este tipo de trámites la realiza el Área de Seguros de lunes a viernes. El Área de Atención al Cliente las realiza los días sábado y durante las vacaciones del personal administrativo.</i></p>
	2.	<p>Indica y explica la documentación que debe presentar para la cobertura del seguro de deuda de acuerdo con lo establecido en la póliza de seguros vigente.</p>
	3.	<p>Solicita número del préstamo hipotecario o DUI del (de la) titular del crédito, ingresa al sistema y verifica:</p> <p>a) Datos del (de la) cliente(a).</p> <p>b) Estado del (de los) préstamo(s), ya sea que esté(n) en proceso judicial o no, para solicitar y comunicarle al (a la) cliente(a) la cancelación correspondiente.</p> <p><i>Ruta: Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Consulta de Prestamos\.</i></p>
	4.	<p>Asesora y entrega los Requisitos para tramitar reclamo de seguro de deuda por invalidez permanente (A-320-001) y Requisitos para tramitar reclamo de seguro de deuda por muerte (A-320-002) según aplique para el trámite de acuerdo con lo establecido en <u>los Procedimientos para la Administración de Seguros</u>.</p> <p><i>Nota: El plazo para presentar solicitud de indemnización de seguro de deuda lo establece la póliza de seguros vigente.</i></p>
Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla/Asistente Atención al Cliente	5.	<p>Recibe documentación según corresponda, revisa, confronta, emite estado de cuenta de cada préstamo, coloca los sellos respectivos y conforma expediente para trámite.</p> <p><i>Nota: De existir proceso de recuperación judicial se debe incluir en el reclamo el monto de las costas procesales hasta el valor establecido en la póliza vigente. Si el monto es mayor al valor establecido, debe cancelar la diferencia. Anexa pantalla de Abanks de consulta de préstamos debidamente sellada.</i></p>
	6.	<p>Genera solicitud, imprime y solicita al (a la) cliente(a) que verifique la información y firme <u>la solicitud</u>.</p> <p>Si hay inconsistencia(s) en los datos de la solicitud, gestiona se solvente(n).</p> <p><i>Rutas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Abanks-Web\Abanks-Fondo Social Vivienda\Colocación\Control de Reclamos de Seguros\Servicio a Clientes\Manejo del Reclamo\Ingreso de Solicitudes de Reclamos



120 PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Responsable	Paso	Actividad
		<ul style="list-style-type: none">• Sistema Abanks-Web\Abanks-Fondo Social Vivienda\Colocación\Control de Reclamos de Seguros\Servicio a Clientes\Reportes\Hoja de Seguros de Deuda
	7.	Firma, sella la solicitud y le entrega un ejemplar al (a la) cliente(a).
	8.	Registra trámite en el libro de control y envía los casos al Área de Seguros. Nota: Los casos gestionados en Agencias deben ser remitidos al Área de Seguros a más tardar en 2 días hábiles después de iniciado el trámite.
	9.	Fin.

7. Trámite de indemnización de seguro por daño en vivienda

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Ventanilla/Auxiliar de ventanilla	1.	Atiende al (a la) solicitante de reclamo de seguro por daño en vivienda. <i><u>Nota: La atención de este tipo de trámites lo realiza el Área de Seguros de lunes a viernes. El Área de Atención al Cliente las realiza los días sábado y asuetos.</u></i>
	2.	Solicita DUI del (de la) solicitante propietario(a) o no de la vivienda dañada y número del préstamo con el cual se financió dicha vivienda. <i>Nota: Si el(la) cliente(a) no posee el número del préstamo, se consulta en el sistema con el número de DUI.</i>
	3.	Solicita al (a la) cliente(a) la descripción, la causa de los daños y la fecha del siniestro.
	4.	Consulta al (a la) cliente(a) la dirección, número de teléfono y correo electrónico del (de los) contacto(s), completa en el sistema la solicitud de trámite de indemnización por daños en vivienda. Anexa croquis de ubicación y puntos de referencia para llegar al inmueble (si aplica). Informa al (a la) cliente(a) que si el(la) deudor(a) no puede presentarse a retirar la indemnización, debe emitir un poder para que un(a) apoderado(a) pueda retirarla. <i>Nota: La cobertura y el deducible en el reclamo del seguro por daños en vivienda está establecida en la póliza de seguros vigente.</i> <i>Rutas:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Abanks-Web\Abanks-Fondo Social Vivienda\Colocación\Control de Reclamos de Seguros\Servicio a Clientes\Manejo del Reclamo\Ingreso de Solicitudes de Reclamos\. • Si modifica: Sistema Abanks - Web\Abanks - Fondo Social Vivienda\Colocación\Control de Reclamos de Seguros\Servicio a Clientes\Manejo del Reclamo\Mantenimiento de Solicitudes\
	5.	Genera e imprime la solicitud, solicita al (a la) cliente(a) que verifique la información y la firme. Si hay inconsistencia(s) en los datos de la solicitud, gestiona se solvente(n).
	6.	Firma, sella y le entrega un ejemplar al (a la) cliente(a).
	7.	Registra trámite en libro control y envía los casos al Área de Seguros.
	8.	Fin.

8. Trámite para devolución de depósitos por cotizaciones

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla	1.	Atiende al (a la) solicitante de devolución de depósitos de cotizaciones por cualquiera de las causales de devolución: jubilación, muerte, invalidez permanente total o para aplicación de depósito por cotizaciones a préstamo hipotecario.
	2.	<p>Solicita para inicio de trámite, lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tarjeta del ISSS, comprobante de confirmación de registro al ISSS del (de la) titular de la cuenta u otro documento emitido por esta institución que contenga el nombre y número de afiliación. Copia de aviso de modificación de nombre (si aplica). DUI del (de la) solicitante (titular, beneficiarios(as), representante, entre otros(as)) según aplique. <p><u>Si el(la) cliente(a) no presenta la tarjeta del ISSS, realiza la consulta con su DUI en la oficina virtual del ISSS, para obtener el número de afiliación, generar el comprobante de confirmación de registro y verifica si posee cotizaciones. Si no se logra encontrar ningún registro, el(la) cliente(a) debe gestionar en el ISSS el comprobante de confirmación de registro.</u></p>
	3.	<p>Ingresar al sistema, emite histórico de cotizaciones de la cuenta individual, verifica y solicita por correo electrónico revisión al Área de Presupuesto y Cotizaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Si existe una duplicidad de cotizaciones: espera respuesta inmediata a la solicitud para dar información al (a la) cliente(a). Si existe más de una duplicidad de cotizaciones, emite y remite reporte de duplicidad: según respuesta recibida, indica al (a la) cliente(a) la fecha en que debe regresar para continuar trámite detallándola en la Solicitud de verificación de cotizaciones (F-100-011) y entrega al (a la) cliente(a). Si no existe duplicidad de cotizaciones, continúa con el trámite solicitado. <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los casos que tienen una duplicidad tendrán respuesta el mismo día. Los casos que tienen dos y tres duplicidades tendrán respuesta en 3 días hábiles. Los que tienen más de tres duplicidades, en 5 días hábiles. Casos con problemas en el número o nombre de afiliación, <u>tendrán</u> 15 días hábiles o más según respuesta del ISSS.

Responsable	Paso	Actividad
		<p>Rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para histórico: Sistema Abanks-Web\Abanks-Fondo Social Vivienda\Histórico\Cotizaciones\S. Ventanillas\Reportes\H. Cotizaciones Activas\. • Para duplicidad: Sistema Abanks-Web\Abanks-Fondo Social Vivienda\Histórico\Cotizaciones\S. Ventanillas\Reportes\Duplicidad de Cotizaciones\.
	4.	<p>Solicita documentación adicional y verifica, según trámite a realizar.</p> <p>Si existe devolución de depósitos de cotizaciones por las causales siguientes:</p> <p>a) Por jubilación: Revisa que los documentos no estén prescritos:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Si es jubilado(a) con pensión: Resolución de pensión o asignación del ISSS, ISP o IPSFA. ii. Si es el(la) titular de la cuenta con edad de retiro y no cumple con el requisito de jubilación: <ul style="list-style-type: none"> • Denegatoria de pensión. • Partida de nacimiento original. iii. Si es el(la) titular de la cuenta en edad de retiro establecida por el Fondo, 60 años para la mujer y 65 años para el hombre: Partida de nacimiento original. iv. Verifica si la cuenta está prescrita. v. Si el(la) cliente(a) tiene préstamo activo procede a la aplicación de cotizaciones al préstamo, anexa resolución si el(la) cliente(a) la posee. <p>b) Por muerte: Ingresa al sistema, consulta los(as) beneficiarios(as) inscritos(as) en el Fondo y verifica lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Si existen beneficiarios(as): <ul style="list-style-type: none"> • Partida de defunción del (de la) titular. • Partida(s) de nacimiento del (de la) (de los) (de las) beneficiario(a)(s), y/o partida de matrimonio (si es el(la) cónyuge). ii. Si no existen beneficiarios(as) (se aceptarán los(as) señalados(as) en la resolución del ISSS, ISP o IPSFA): <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de pensión o asignación. • DUI del (de la) (de los) (de las) beneficiario(a) (os)(as) o del (de la) representante de los(as) beneficiarios(as) menores de edad. • Partida de nacimiento de los(as) beneficiarios(as) menores de edad. iii. Si la institución previsional determina que no existe derecho a pensión de sobrevivencia para el(la) cónyuge, compañero(a) de vida, hijos(as) y padres:

Responsable	Paso	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> • Denegatoria de pensión con el nombre de los(as) beneficiarios(as). • Partida de defunción del (de la) titular. • Partida(s) de nacimiento de los(as) beneficiarios(as) (si fueren hijos(as)), y/o partida de matrimonio reciente (si es el(la) cónyuge). <p>iv. Si no existen beneficiarios(as) previamente definidos(as) y la cantidad a devolver no <u>excede</u> del valor establecido en el Reglamento para la Devolución de Depósitos por cotizaciones a los Trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denegatoria de pensión. • Partida de defunción del (de la) titular. • Partida de matrimonio, en los casos en que el(la) solicitante sea el(la) cónyuge. • Partida de nacimiento de los(as) beneficiarios(as) solicitantes menores de 18 años. <p>v. Si no existen beneficiarios(as) previamente definidos(as) y la cantidad a devolver <u>excede</u> del valor establecido en el Reglamento para la Devolución de Depósitos por cotizaciones a los Trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaratoria de los(as) herederos(as) definitivos(as). • Solicitud por cada heredero(a) o representante común. <p>c) Por invalidez permanente total: Verifica que el porcentaje de discapacidad sea permanente y total (igual o mayor a 66.67%) y solicita los documentos según sea el caso:</p> <p>i. Si es trabajador(a) con invalidez permanente total con derecho a pensión: Resolución de pensión o asignación.</p> <p>ii. Si es trabajador(a) con invalidez permanente total sin derecho a pensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denegatoria de pensión. • Partida de nacimiento. • Constancia médica con dictamen del grado de la invalidez permanente total. <p>iii. Si se trata de invalidez permanente total del (de la) trabajador(a) y no pueda ser calificada por la Comisión Calificadora de Invalidez o por la Comisión Técnica de Invalidez del IPSFA: Constancia médica con dictamen del grado de la invalidez permanente total, firmada por el(la) Director(a) de un Hospital Nacional.</p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>Rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para los(as) beneficiarios(as): Sistema Abanks-Web\Abanks-Nodo\Captación\Cuentas de Ahorros\Servicio al Cliente\Procesos de Devoluciones\Registro de Beneficiarios\. • Para devolución: Sistema Abanks-Web\Abanks-Nodo\Captación\Cuentas de Ahorros\Servicio al Cliente\Procesos de Devoluciones\Devolución\.
	5.	<p>Si hay devolución de depósitos de cotizaciones para aplicación a préstamo hipotecario, realiza lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ingresa al sistema. Genera la solicitud de abono a préstamos por cotizaciones. Solicita firma del (de la) cliente(a). <p>Si el trámite es realizado en forma electrónica, el(la) cliente(a) envía por correo electrónico la carta de autorización de aplicación a préstamo hipotecario, con DUI escaneado y continúa.</p> <p><u>Ruta: Ventanilla/ Operaciones de Ventanilla/solicitud de abono a crédito por cotizaciones.</u></p>
	6.	<p>Genera del sistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitud-recibo: <ol style="list-style-type: none"> Cuatro copias para trámite de devolución de cotizaciones por causal. Dos copias para trámite de devolución de cotizaciones para aplicación a préstamo hipotecario. Estado de cuenta de cotizaciones y estado de cuenta proyectado del (de los) préstamo(s) hipotecario(s) relacionado(s) (única y exclusivamente si el saldo de préstamos se cancela con la aplicación o cancela cuenta con cotizaciones). Histórico de cotizaciones (después de ajustada la cuenta, según sea el caso). <p>Firma, sella solicitud-recibo, estados de cuenta, entrega al (a la) cliente(a) para verificación de datos y le solicita que firme conforme al DUI y para los casos atendidos en forma electrónica, envía documentación escaneada al Área de Presupuesto y Cotizaciones.</p> <p>Si es por invalidez o fallecimiento debe orientar al (a la) cliente(a) o solicitante para que continúe los trámites de cancelación de deuda del (de los) préstamo(s) mediante la indemnización de seguros antes de hacer el trámite de devolución de cotizaciones.</p>

Responsable	Paso	Actividad
		<i>Ruta: Captación/cuentas de ahorros/servicio al cliente/procesos de devoluciones/devolución.</i>
	7.	<p>Conforma expediente con los documentos según el trámite de devolución de depósitos por cotizaciones:</p> <p>a) Jubilación, muerte, invalidez permanente total:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Cuatro copias de solicitud-recibo para devolución. ii. Resolución de pensión/asignación/ denegatoria/ declaratoria de (los(as)) herederos(as)/partida de nacimiento, según sea el caso. iii. Fotocopia de la tarjeta o comprobante de confirmación de registro al ISSS del (de la) titular y DUI del (de la) solicitante (titular, beneficiarios(as), representante, entre otros(as) según aplique). iv. Comprobantes de revisión de la cuenta, si ésta fue revisada. <p>b) Aplicación a crédito:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Solicitud-recibo de abono a préstamo firmada y sellada por el(la) Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla y firmada por el (la) solicitante. ii. Fotocopia del DUI y de la tarjeta o comprobante de confirmación de registro al ISSS. <p>Nota: Toda resolución debe estar sellada y firmada en original por la institución previsional; las demás copias de la documentación del expediente llevarán el “sello y firma de confrontado con el original” por la persona que lo(a) atendió.</p>
	8.	<p>Genera estado de cuenta de cotizaciones con saldo cero y lo adjunta al expediente según corresponda.</p> <p><i>Ruta: Sistema Abanks-Web\Abanks- Nodo\Captación\Cuentas de Ahorros\Servicio al Cliente\Procesos de Devoluciones\Estados de Cuenta.</i></p>
	9.	<p>Remite expediente al Área de Presupuesto y Cotizaciones e indica al (a la) cliente(a) <u>que espere en la sala de atención al (a la) cliente(a) donde será llamado(a) para ser acompañado(a) a la agencia bancaria ubicada en el Fondo para que le realicen la devolución correspondiente.</u></p> <p>Para las agencias remite al (a la) Asistente <u>Administrativo(a)</u> de Agencia para elaboración de cheque.</p>
Asistente <u>Administrativo(a)</u> de Agencia	10.	Elabora el cheque conforme a los <u>Procedimientos de Tesorería y Custodia</u> y entrega al (a la) cliente(a).
	11.	Fin.

9. Devolución de cotizaciones por prescripción

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla	1.	<p>Atiende y solicita al (a la) cliente(a):</p> <ol style="list-style-type: none"> Original y fotocopia de la tarjeta de ISSS o comprobante de confirmación de registro al ISSS del (de la) titular de la cuenta. DUI. Partida de nacimiento o resolución otorgada por el ISSS. Partida de defunción (si el trámite es por fallecimiento). Aviso de modificación (cuando aplique). Poder autorizado con visto bueno del Área de Escrituración (si el(la) solicitante es apoderado(a)). <p><u>Si el(la) cliente(a) no presenta la tarjeta del ISSS, realiza la consulta con el DUI en la oficina virtual del ISSS, con el objetivo de obtener el número de afiliación, generar el comprobante de confirmación de registro y verificar si posee cotizaciones. Si no se logra encontrar ningún registro, el(la) cliente(a) debe gestionar en el ISSS el comprobante de confirmación de registro.</u></p>
	2.	<ol style="list-style-type: none"> Revisa documentación del (de la) cliente(a) para verificar si procede el trámite por prescripción: Verifica en el sistema Abanks los saldos de la cuenta del (de la) afiliado(a) (la cuenta puede estar ya prescrita o estar activa). Las cuentas de cotizaciones prescriben por edad y por fallecimiento del (de la) afiliado(a): edad 70 años <u>para las mujeres</u> y 75 años <u>para los hombres</u>; <u>y si se trata de fallecimiento del (de la) afiliado(a), deben ser 10 años después de su fallecimiento.</u> <p>Ruta: Sistema Abanks-Web\Abanks- Nodo\Captación\Cuentas de Ahorros\Servicio al Cliente\Procesos de Devoluciones\Estados de Cuenta.</p>
	3.	Solicita y verifica documentación según la causal que aplica conforme al procedimiento <u>Trámite para devolución de depósito por cotizaciones</u> de este instrumento normativo.
	4.	Solicita al (a la) cliente(a) que complete la carta de solicitud de devolución de saldo de cuenta prescrita firmada por el(la) afiliado(a), beneficiario(a) o apoderado(a), para la autorización del pago de la devolución de cotizaciones.
	5.	<ol style="list-style-type: none"> Conforma expediente para autorización de la Gerencia de Finanzas con la documentación siguiente: <ol style="list-style-type: none"> Carta de solicitud de devolución de saldo de cuenta prescrita.

Responsable	Paso	Actividad
		<p>ii. Cotizaciones canceladas o activas.</p> <p>iii. Fotocopia de DUI, tarjeta de ISSS o comprobante de confirmación de registro al ISSS del (de la) afiliado(a) u otros documentos según causal.</p> <p>iv. Estado de cuenta con saldo de cotizaciones a la fecha de prescripción (si la cuenta está cancelada).</p> <p>b) Conformar expediente para apertura de cuenta prescrita para el Área de Presupuesto y Cotizaciones:</p> <p>i. Histórico de cotizaciones canceladas o activas: se señala si hay duplicidades y en esta actividad el Área de Presupuesto y Cotizaciones las revisa.</p> <p>ii. Impresión de la pantalla donde aparece el motivo de cancelación (en general de la cuenta).</p> <p>iii. Estado de cuenta de cotizaciones con saldo cero.</p> <p>Si la cuenta está cancelada remite los dos expedientes al Área de Presupuesto y Cotizaciones.</p> <p>Cuando la cuenta no está cancelada, emite y anexa el estado de cuenta con saldo de cotizaciones, para que el Área de Presupuesto y Cotizaciones proceda a cancelar la cuenta; y espera notificación de dicha Área para remitir el segundo expediente.</p> <p>Rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Para activas: Sistema Abanks-Web\Abanks-Fondo Social Vivienda\Histórico\Cotizaciones\S. Ventanillas\Reportes\H. Cotizaciones Activas\</i> • <i>Para canceladas: Sistema Abanks-Web\Abanks-Fondo Social Vivienda\Histórico\Cotizaciones\S. Ventanillas\Consultas\H. Devoluciones Canceladas\.</i> • <i>General de la cuenta: Sistema Abanks-Web\Abanks-Nodo\Captación\Cuentas de Ahorros\Servicio al Cliente\Consultas de Cuentas\General de la Cuenta.</i>
	6.	<p>Recibe notificación del Área de Presupuesto y Cotizaciones que ya está autorizada la devolución.</p>
	7.	<p>Elabora la devolución de cotizaciones en el sistema, genera estado de cuenta con saldo cero y remite el expediente completo al Área Presupuesto y Cotizaciones según el procedimiento Trámite para devolución de depósito por cotizaciones de este instrumento normativo.</p> <p>Rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Para devolución: Sistema Abanks-Web\Abanks-Nodo\Captación\Cuentas de Ahorros\Servicio al Cliente\Procesos de Devoluciones\Devolución\</i> • <i>Para estado de cuenta con saldo cero: Sistema Abanks-Web\Abanks-Nodo\Captación\Cuentas de Ahorros\Servicio al Cliente\Procesos de Devoluciones\Estados de Cuenta.</i>
	8.	Fin.

10. Administración y seguimiento de quejas, sugerencias y reclamos

Responsable	Paso	Actividad
Técnico(a) de Atención al Cliente	1.	<p>Revisa e ingresa al control de seguimiento en CRM las: consultas, quejas, solicitudes, buenos comentarios y sugerencias recibidas de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Centro de Contacto Telefónico (Call Center). Encuestas. Buzón de sugerencias. Buzón contáctenos. Buzón contáctenos- FSV APP. Redes sociales. Correos electrónicos. Vía telefónica. Presencial. Canales digitales. Otros. <p>Los casos recibidos por correo electrónico de la Defensoría del Consumidor son revisados, registrados y remitidos a la unidad organizativa correspondiente, su seguimiento procede conforme a lo establecido en el Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes.</p> <p><u>Todos los casos ingresados en el sistema CRM con préstamo activo, deben actualizarse en el sistema Abanks los números de teléfono, correo(s) electrónico(s) documentos de identidad, entre otros datos del (de la) cliente(a) (si aplica).</u></p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Los literales a), b), c) y j) son ingresados por la Unidad de Comunicaciones y Publicidad.</u> <u>Los comentarios catalogados como “Comentarios libres”, y los buenos comentarios derivados de encuestas no se ingresan al control de seguimiento de consultas.</u> <p>Ruta: https://fsv.crm.dynamics.com</p>
	2.	<p>Revisa o modifica su clasificación (si aplica) y remite a las unidades organizativas correspondientes para su resolución, envío de respuesta y seguimiento.</p>
Jefe(a) de unidad organizativa	3.	<p>Determina acciones para los casos recibidos de los(as) clientes(as):</p> <ol style="list-style-type: none"> Si son reclamos: procede conforme a lo establecido en Procedimiento para el Control de Salidas No Conformes. Si son sugerencias/quejas/solicitudes/consultas: determina en el plazo establecido en las disposiciones de este instrumento normativo las actividades para generar acciones de mejora, justifica y documenta los casos que no generan acciones de mejora (las unidades organizativas deben emitir respuesta aun

Responsable	Paso	Actividad
		<p>cuando no aplique). Para las quejas también da seguimiento a los casos que no posean información de contacto del (de la) cliente(a) si ésta constituye una acción de mejora.</p> <p>c) Si son requisitos: identifica y revisa diferencias entre los requisitos del Fondo y los solicitados por el(la) cliente(a).</p>
	4.	<p>Notifica al (a la) cliente(a) la atención del caso recibido por la vía definida: llamada telefónica, nota, correo electrónico, entre otros (cuando aplique).</p> <p><u>Se debe obtener el número de identificación del (de la) cliente(a) y datos de contacto adicionales (si no se tienen), con el objetivo de mantener actualizada la base de datos. Esta información debe incorporarse en la respuesta por cada caso en el sistema CRM.</u></p>
Jefe(a) Área de Atención al Cliente/ Técnico(a) de Atención al Cliente	5.	<p>Recibe de las unidades organizativas, la notificación de resolución o acciones ejecutadas como resultado de las sugerencias, quejas, consultas, solicitudes u observaciones, si aplica o no; en forma individual por cada caso; adjuntando la evidencia de éstas (correo electrónico, memorándum, minuta de reunión, entre otros) las cuales deben ser relacionadas y contestadas por cada caso.</p>
Técnico(a) de Atención al Cliente	6.	<p>a) Actualiza el sistema CRM al recibir la respuesta de acuerdo con el código de caso.</p> <p>b) Solicita seguimiento de los casos identificados como: consulta, queja, solicitud y sugerencias pendientes de solventar.</p> <p>c) Cierra el caso (si aplica).</p>
	7.	<p>Prepara y envía por correo electrónico lo siguiente:</p> <p>a) Semanalmente los casos pendientes a las unidades organizativas correspondientes.</p> <p>b) Mensualmente un reporte detallado a las unidades organizativas con mayor reincidencia de casos.</p> <p>c) Para los casos en que se haya superado el plazo de 3 días hábiles para resolución por parte del (de la) responsable sin la debida justificación, informa por correo electrónico a la Unidad de Calidad.</p>
	8.	<p>Elabora informe trimestral de los casos reportados, informa y envía al (a la) Jefe(a) Área de Atención al Cliente.</p>
Jefe(a) Área de Atención al Cliente	9.	<p>Revisa, analiza y remite trimestralmente por correo electrónico, el informe de seguimiento al (a la) Gerente(a) Servicio al Cliente y a las unidades organizativas respectivas.</p>
	10.	Fin.

11. Medición de satisfacción al (a la) cliente(a)

Responsable	Paso	Actividad
Jefe(a) Área de Atención al Cliente	1.	Recibe mensualmente por correo electrónico de la Unidad de Comunicaciones y Publicidad los resultados de la encuesta realizada al (a la) cliente(a) en forma presencial <u>e informa al (a la) Técnico(a) de Atención al Cliente</u> . <u>Si</u> se obtienen datos del (de la) cliente(a), procede conforme al procedimiento <i>Administración y seguimiento de quejas, sugerencias y Reclamos</i> de este instrumento normativo
Técnico(a) de Atención al Cliente	2.	Prepara tabulación, consolidación de las encuestas y detalla factores de servicio para completar el indicador mensual. <i>Nota: Para la realización del comparativo y tabulación de comentarios y resultados de la encuesta presencial, no se consideran los originados de citas digitales.</i>
	3.	Prepara informe mensual y remite al (a la) Jefe(a) Área de Atención al Cliente.
Jefe(a) Área de Atención al Cliente	4.	Revisa y analiza informe mensual y envía al (a la) Gerente(a) Servicio al Cliente y a las unidades organizativas involucradas.
	5.	Si los casos detectados corresponden al área bajo su gestión y según aplique, realiza acciones con el personal para corregir o prevenir la recurrencia de las quejas: retroalimentación, capacitación y lineamientos por medio de reuniones, charlas informativas o correos electrónicos.
	6.	Coordina la ejecución de acciones en forma conjunta con los(as) responsables según aplique.
	7.	Fin.

12. Entrega de compraventas y otros documentos legales a los(as) clientes(as)

Responsable	Paso	Actividad
Coordinador(a) de Atención al Cliente/Técnico(a) de Atención al Cliente/Asistente de Atención al Cliente	1.	Recibe del Área de Registro de Documentos las escrituras de compraventa, permutas y rectificaciones inscritas para ser entregadas a los(as) clientes(as), verifica que la documentación esté completa de acuerdo con el reporte digital y firma de recibido en el libro de control del Área de Registro de Documentos .
	2.	Verifica en el sistema las boletas ingresadas y procede a dar la correspondiente recepción e ingreso de la ubicación de custodia. Ruta: Sistema Abanks - Web\Abanks - Nodo\Tesorería\Custodia de Valores\Servicio al Cliente\Recepción de Documentos\
Técnico(a) de Atención al Cliente/Coordinador(a) de Atención al Cliente	3.	Ordena las escrituras por número de préstamo, las guarda en el archivo físico, genera reporte de Abanks y exporta a Excel, carga la información en CRM y envía por correo electrónico al (a la) Supervisor(a) del Call Center para que contacte al (a la) cliente(a) vía teléfono informándole que puede presentarse a retirar la escritura de compraventa, indicándole el horario de atención y el lugar donde se presentará para hacer el retiro. Rutas: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Abanks - Web\Abanks - Nodo\Tesorería\Custodia de Valores\Servicios Gerenciales\Reportes\Detalle de Compra Ventas (Interfaz CRM) \ • https://fsv.crm.dynamics.com
Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla	4.	Atiende a la persona que se presenta a retirar la escritura, le solicita DUI o tarjeta de residente salvadoreño, según corresponda: a) De forma directa por el(la) propietario(a) del inmueble. b) Por un(a) apoderado(a) o con autorización autenticada con el visto bueno del Área de Escrituración. c) Si se trata de un crédito solidario, se podrá entregar a cualquiera de los(as) dos copropietarios(as).
	5.	Consulta en el sistema y confirma la ubicación de la compraventa. Si no la encuentra en el Área de Atención al Cliente, informa al (a la) cliente(a) la ubicación actual de la compraventa, indicándole el horario de atención para que pueda hacer el retiro. Rutas: <ul style="list-style-type: none"> • Abanks Web\Tesorería\Custodia de Valores\Servicios Gerenciales\consultas\consultas de documentos del cliente. • Sistema Abanks - Web\Abanks-Nodo\Tesorería\Custodia de Valores\Servicios Gerenciales\Consultas\Consulta de Documentos

Responsable	Paso	Actividad
	6.	Realiza la búsqueda física de la compraventa solicitada.
	7.	<p>Registra en el sistema la salida de la compraventa, ingresando número y motivo de la transacción y tipo del documento (colocando en observaciones, el nombre de la persona a quien fue entregado el documento). Graba la transacción y escribe número de préstamo, actualiza datos y genera "Carta de entrega".</p> <p>Rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Abanks - Web\Abanks - Nodo\Tesorería\Custodia de Valores\Servicio al Cliente\Solicitudes de Egreso/Retiro Temporal\ • Sistema Abanks - Web\Abanks - Nodo\Tesorería\Custodia de Valores\Servicio al Cliente\Recepción de Documentos\
	8.	<p>Entrega compraventa al (a la) cliente(a), solicitándole firma de recibido. Si es con poder o autorización autenticada, anexa la fotocopia del documento presentado, junto con la carta de entrega y archiva documentos.</p> <p>Enfatiza al (a la) cliente(a) que el documento entregado es único, por lo que no podrá solicitar ninguna copia posterior.</p>
Técnico(a) de Atención al Cliente	9.	<p>a) Actualiza en CRM el estado de la(s) compraventa(s) entregada(s). b) Genera del sistema el informe de compraventas entregadas. c) Compara contra informe de compraventas generado, las cartas al cierre de mes y remite cartas de entrega al Área de Gestión Documental y Archivos para su custodia final. d) Notifica inconsistencias (si aplica).</p> <p>Ruta: Sistema Abank's-Web\Abank's- Nodo\Tesorería\Custodia de Valores\Servicios Gerenciales\Reportes\Detalle de Movimientos\.</p>
	10.	Realiza inventario físico de las compraventas en custodia del Área de Atención al Cliente cada cuatrimestre.
	11.	<p>Genera en el sistema las boletas de traslado de las compraventas que no han sido entregadas durante el año finalizado y las envía para custodia final al Área de Gestión Documental y Archivos. Ésta se remite en los primeros cuatro meses del año siguiente.</p> <p>Ruta: Sistema Abanks - Web\Abanks - Nodo\Tesorería\Custodia de Valores\Servicio al Cliente\Solicitud de Traspaso Masivo de Áreas de Custodia\</p>
	12.	Informa al (a la) Jefe(a) Área de Atención al Cliente.
	13.	Fin.

13. Atención al (a la) cliente(a) solicitante de reducción de cuota

Responsable	Paso	Actividad
Asistente Atención al Cliente/Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla	1.	<p>Atiende al (a la) cliente(a) proporcionándole información para la reducción de cuota de amortización de los préstamos hipotecarios y le solicita:</p> <ol style="list-style-type: none"> Número de préstamo (si lo posee). DUI, pasaporte o tarjeta de residente salvadoreño(a). <p>Nota: Si no presenta el(la) deudor(a) o uno(a) de los(as) deudores(as), deben presentar autorización autenticada, con el visto bueno del Área de Escrituración.</p>
	2.	<p>Verifica la situación del (de los) préstamo(s) vigente(s):</p> <ol style="list-style-type: none"> Si el(la) cliente(a) no aplica, le detalla las razones: <ol style="list-style-type: none"> Si es por mora en el(los) préstamo(s), le informa que puede aplicar cuando pague los adeudos o anexa plan temporal de pago. Informa el vencimiento de su próxima cuota de amortización. Si el(la) cliente(a) aplica, ingresa al sistema y actualiza datos: <ol style="list-style-type: none"> Verifica que el(la) cliente(a) esté registrado(a) en el sistema con el DUI; caso contrario realiza la actualización. Dirección de residencia. Números telefónicos de residencia y celular. Nombre, dirección y número telefónico del lugar de trabajo. Dirección de correo electrónico personal (si lo posee). <p>Si el(la) cliente(a) no aplica por mora, siempre actualiza los datos en el sistema. <u>Si decide</u> aplicar por el plan temporal de pago lo(a) remite a la Unidad de Administración de Cartera.</p> <p>Rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ventanilla FSV\Operaciones de Ventanilla\Actualización de Direcciones y Teléfonos por Nro. préstamo. Sistema Abanks-Web\Abanks- Nodo\ Integración Bancaria\Módulo General\Servicio al Cliente\Aperturas\Actualización de Datos sensibles del cliente. Sistema Abanks-Web\Abanks- Nodo\ Integración Bancaria\Módulo General\Servicio al Cliente\Aperturas\Maestro de Clientes [CLIENTES]. Ventanilla FSV\Operaciones de Ventanilla\Solicitud recálculo Cuota / Ampliación de Plazo.
	3.	<p>Consulta en la pantalla la reducción de cuota, las diferentes opciones que tiene el(la) cliente(a).</p>



120 PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Responsable	Paso	Actividad
	4.	Explica detalladamente las diferentes opciones de la reducción de cuota de amortización de los préstamos hipotecarios vigentes conforme a lo establecido: a) Adelanto de capital, sin modificar el mutuo hipotecario. b) Ampliación de plazo, hasta cinco años, con modificación del mutuo hipotecario. c) Refinanciamiento con ampliación de plazo.
	5.	Fin.

14. Reducción de cuota por adelanto de capital sin modificar el mutuo hipotecario

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Atención al Cliente/Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla	1.	<p>Selecciona en el sistema la opción de modalidad de reducción de cuota por adelanto de capital, genera e imprime tres solicitudes de recálculo de cuota.</p> <p>Ruta: Ventanilla FSV\Operaciones de Ventanilla\Solicitud Recálculo Cuota / Ampliación de Plazo\.</p>
	2.	Entrega al (a la) cliente(a) solicitud de recálculo de cuota para firma.
	3.	Envía solicitudes de recálculo de cuota al (a la) Asistente de Préstamos para que aplique la reducción de acuerdo con los Procedimientos de Préstamos .
	4.	<p>Remite <u>al (a la) cliente(a)</u> a la Unidad de Administración de Cartera para la activación de la OID.</p> <p>Nota: Por ser reducción de cuota, el(la) cliente(a) decidirá si cambia la orden de descuento.</p>
	5.	Fin.

15.Reducción de cuota por ampliación de plazo con modificación del mutuo hipotecario

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Atención al Cliente/Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla	1.	Selecciona en el sistema la opción de modalidad de reducción de cuota por ampliación de plazo con modificación del mutuo hipotecario, genera e imprime solicitud de recálculo de cuota. <i>Ruta: Ventanilla FSV\Operaciones de Ventanilla\Solicitud recálculo Cuota / Ampliación de Plazo\.</i>
	2.	Solicita vía correo electrónico el mutuo hipotecario al Área de Tesorería y Custodia.
	3.	Entrega al (a la) cliente(a) solicitud de recálculo de cuota para firma.
	4.	Acuerda con el(la) cliente(a), fecha y hora de escrituración, en coordinación con el Área de Escrituración.
	5.	Conforma expediente y le rotula el número de préstamo, la modalidad de reducción de cuota seleccionada, fecha y hora de programación de escritura, números telefónicos de residencia/trabajo, y dirección de correo electrónico personal.
	6.	Anota el lugar, fecha y hora de escrituración en la solicitud de recálculo de cuota.
	7.	Incorpora al expediente: a) Solicitud de recálculo de cuota por ampliación de plazo. b) Fotocopia de DUI. c) Solvencia municipal. Margina que la solicitud es preliminar y entrega al (a la) Asistente Atención al Cliente. <i>Nota: Si el(la) cliente(a) es un(a) empleado(a) del Fondo, en la carátula del expediente debe leerse: EMPLEADO DEL FSV.</i>
Asistente de Atención al Cliente	8.	Recibe del Área de Tesorería y Custodia, <u>en digital, el mutuo hipotecario y remite al Área de Escrituración.</u>
	9.	Anota en registro de control fecha y número del préstamo y envía expedientes al (a la) Colaborador(a) Escrituración.
	10.	Recibe del Área de Escrituración copia de la programación.
Asistente Atención al Cliente/Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla.	11.	Emite solicitudes de recálculo de cuota (el día de la escrituración) y envía al (a la) Asistente de Préstamos <u>un ejemplar</u> de la solicitud de recálculo de cuota para revisión y un ejemplar al Área de Escrituración.
	12.	Fin.

16. Reducción de cuota por refinanciamiento con ampliación de plazo

Responsable	Paso	Actividad
Asistente Atención al Cliente/Asistente de Ventanilla/Auxiliar de Ventanilla	1.	<p>Selecciona en el sistema la opción de modalidad de reducción de cuota por refinanciamiento con ampliación de plazo, genera e imprime solicitud de recálculo de cuota.</p> <p>Informa al (a la) cliente(a) que debe cancelar al último día del mes que escritura los saldos de intereses y seguros.</p> <p>Rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventanilla FSV\Operaciones de Ventanilla\Solicitud Recálculo Cuota / Ampliación de Plazo\. • Ventanilla FSV/Operaciones de Ventanilla/Actualización de Condición y Estado del inmueble.
	2.	Revisa en el sistema o realiza consulta a través de correo electrónico al Área de Valúos de Garantías si el informe de valuación se encuentra vigente.
	3.	Entrega al (a la) cliente(a) solicitud de recálculo de cuota y los formatos de la Defensoría del Consumidor para firma.
	4.	Solicita vía correo electrónico el(los) mutuo(s) hipotecario(s) al Área de Tesorería y Custodia.
	5.	<p>Conforma expediente con todos los documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitud de recálculo de cuota por ampliación de plazo con refinanciamiento debidamente firmada. Fotocopia de DUI. Formatos de respaldo (hoja de seguros, declaración para el(la)(los)(as) solicitante(s) de créditos hipotecarios, aceptación de disposiciones de integridad por los(as) clientes(as)). Fotocopia de escritura de propiedad o mutuo hipotecario. Solvencia municipal. Certificación extractada (si aplica). Ubicación catastral (si aplica). Solicitud de crédito hipotecario. <p>Si el crédito original es solidario y uno(a) de los(as) deudores(as) no es sujeto(a) de OID, lo señala en la hoja de seguimiento.</p>
Asistente de Atención al Cliente	6.	Apertura expediente y entrega al (a la) Coordinador(a) de Atención al Cliente para cambio de etapa y seguimiento .
	7.	Fin.

17. Alternativa de traslado de incremento de cuotas por valúo

Responsable	Paso	Actividad
<u>Asistente de Atención al Cliente/Asistente de Ventanilla/ Auxiliar de Ventanilla</u>	1.	<p><u>Atiende al (a la) cliente(a) que se presenta por incremento de cuota por valúo y le solicita:</u></p> <p>a) <u>DUI o tarjeta de residente salvadoreño(a).</u> b) <u>Carta recibida (si la posee).</u></p> <p><u>Puede revisar también la carta (si el(la) cliente(a) no la posee), en la carpeta creada para dichos casos.</u></p> <p><i><u>Ruta: \departamental\ventanilla\Aumento cuota (Valuo-SegDeuda)</u></i></p>
	2.	<p><u>Revisa en el sistema la situación del préstamo, retroalimenta sobre lo mencionado en la carta; cuales son los beneficios de asegurar la vivienda y le indica que debe cancelar la nueva cuota para no generar mora.</u></p> <p><u>Si la cuota es descontada por el(la) patrono(a), le indica que debe gestionar una nueva orden de descuento en la Unidad de Administración de Cartera.</u></p> <p><i><u>Ruta: Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Consulta de préstamos</u></i></p>
	3.	<p><u>Si el(la) cliente(a) manifiesta tener dificultades para cancelar la nueva cuota, verifica si aplica a la alternativa de trasladar el incremento de la cuota al final del plazo, debiendo cumplir lo siguiente:</u></p> <p>a) <u>Que el préstamo esté en cartera vigente o en mora (estado "A" o "B").</u> b) <u>No estar en cobro judicial, ni castigados o castigados cobro judicial.</u></p>
	4.	<p><u>Genera solicitud para trasladar cuota por valúo pericial, asegurándose que el(la) cliente(a) comprenda en que consiste esta alternativa que se le está ofreciendo.</u></p> <p><i><u>Ruta: Ventanilla FSV\Operaciones de Ventanilla\Generación de solicitud de traslado de cuota por nuevo valúo pericial</u></i></p>
	5.	<p><u>Entrega al (a la) cliente(a) solicitud (original y copia) del traslado de saldos de incremento de cuota al final del plazo y solicita su firma.</u> <u>Si el crédito es mancomunado, la solicitud debe ir firmada por ambos(as) titulares.</u></p> <p><u>Revisa la fecha de apertura o fecha de escrituración. Si es antes del 26/02/2006 solicita por correo electrónico el mutuo hipotecario al Área de Tesorería y Custodia.</u></p>

Responsable	Paso	Actividad
	6.	<p><u>Conforma expediente, el cual debe contener:</u></p> <p>a) <u>Solicitud firmada por el(la) cliente(a), así como de la persona que lo(a) atendió.</u></p> <p>b) <u>Fotocopia del DUI.</u></p> <p>c) <u>Fotocopia del mutuo hipotecario.</u></p> <p><u>Antes de ser conformado el expediente, se debe verificar si no ha realizado ampliación de plazo. Si ésta ya fue realizada por reestructuración u otro motivo, se envía directamente la solicitud.</u></p>
	7.	<p><u>Envía a través de libro de control.</u></p> <p>a) <u>Al Área de Préstamos si no hay modificación del mutuo hipotecario.</u></p> <p>b) <u>Al Área de Escrituración cuando hay modificación del mutuo hipotecario.</u></p>
	8.	<p><u>Fin.</u></p>

18. Monitoreo de sistema de colas

Responsable	Paso	Actividad
Coordinador(a) de Atención al Cliente / Técnico(a) de Atención al Cliente/Asistente de Atención al Cliente	1.	Monitorea en el sistema de colas la atención a los(as) clientes(as), revisa el número de asistentes en el sistema y los tiempos de espera. Identifica oportunidades de mejora y reporta al (a la) Jefe(a) Área de Atención al Cliente.
Jefe(a) Área de Atención al Cliente/ Coordinador(a) de Atención al Cliente	2.	Realiza los cambios necesarios para agilizar la atención a los(as) clientes(as), aplicando técnicas que eviten la formación de aglomeraciones.
Técnico(a) de Atención al Cliente	3.	Reporta las fallas encontradas en el sistema según corresponda al Área de Producción y Soporte o empresa externa y verifica su resolución.
	4.	Genera informes mensuales de servicios brindados y asistentes; envía al (a la) Jefe(a) Área de Atención al Cliente, Jefes(as) de Agencia, Jefe(a) Área de Ventas, Jefe(a) Área de Activos Extraordinarios, Jefe(a) Unidad de Administración de Cartera y Coordinador(a) de Sucursal.
Jefe(a) Área de Atención al Cliente	5.	Verifica en informes el volumen de los(as) clientes(as) atendidos(as) por cada Asistente de Ventanilla, tiempos de atención y otros. Reporta información relevante al (a la) Gerente(a) Servicio al Cliente para la toma de acciones como: tiempos de espera y atención al (a la) cliente(a) en sistema.
Técnico(a) de Atención al Cliente	6.	Consolida información del trimestre y reporta el cumplimiento de indicadores al (a la) Jefe(a) Área de Atención al Cliente para tomar las medidas correspondientes en casos de incumplimiento.
Jefe(a) Área de Atención al cliente	7.	Recibe informe trimestral para revisar las incidencias de atención, remite informe por correo electrónico a la Gerencia de Servicio al Cliente.
	8.	Fin.

20. Recepción y entrega de actas de cancelación

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Ventanilla/ Auxiliar de Ventanilla/ Asistente de Atención al Cliente	1.	<p>Atiende al (a la) solicitante que requiere la firma de acta de cancelación que ha sido elaborada externamente y le solicita los documentos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Escritura de mutuo hipotecario original. Acta de cancelación (original y fotocopia). DUI de la persona que presenta los documentos. Constancia de cancelación (original y fotocopia). Acta de cancelación observada por el Área de Escrituración (si aplica). <p><u>Si es</u> cesión de otros bancos al Fondo, además debe presentar: escritura otorgada a favor del banco y documento de cesión a favor del Fondo.</p> <p>Si no presenta las constancias de cancelación, las imprime, firma, sella y le coloca la leyenda “uso interno”.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el(la) solicitante no posee el mutuo hipotecario, lo dañó o lo perdió, debe realizar el trámite con escritura pública en el Área de Escrituración. • Las solicitudes tramitadas por terceros(as) con título a su favor y por una institución bancaria, financiera o de crédito serán atendidas por el Área de Escrituración. • Si el(la) solicitante presenta el acta con enmendaduras, debe presentar el acta de cancelación observada.
	2.	<p>Revisa el acta notarial:</p> <ol style="list-style-type: none"> Lugar de otorgamiento. Días de otorgamiento (días hábiles). Horario laboral: entre las 8:30 am a las 16:30 pm. Nombre y edad del (de la) apoderado(a) y del (de la) Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a) del Fondo. Si el acta viene firmada y sellada, debe venir enlazada (con firma y sello del (de la) notario(a) autorizante en la última hoja del instrumento de mutuo hipotecario). <p>Anota en una constancia de cancelación el nombre de la persona que lo está presentando, el número de DUI, teléfono, fecha de recepción y nombre de la persona que lo atendió.</p>
	3.	<p>Completa el comprobante de recepción y entrega de Acta de cancelación: nombre del (de la) notario(a), número de préstamo, nombre de la persona y fecha que lo presenta, nombre del (de la) deudor(a) o propietario(a) del inmueble, nombre de la persona que retirará el documento y la fecha en que debe presentarse a retirar</p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>el acta de cancelación. Entrega a la persona que presenta.</p> <p>Nota: Para los casos en que se cambie de notario(a), debe colocar el nombre del (de la) último(a) notario(a).</p>
	4.	Anota en libro de recepción de solicitud de actas de cancelación ventanilla, los casos recibidos y coloca en bandeja de salida.
Técnico(a) de Atención al Cliente	5.	<p>Revisa los casos anotados en el libro contra actas recibidas y envía al Área de Escrituración.</p> <p>Si hay inconsistencias informa al (a la) Jefe(a) inmediato(a) por correo electrónico, lo devuelve al (a la) Asistente de Ventanilla/ Auxiliar de Ventanilla/Asistente de Atención al Cliente, para que contacte al (a la) cliente(a) y resguarda en archivo los documentos.</p>
Asistente de Ventanilla/ Auxiliar de Ventanilla/ Asistente de Atención al Cliente	6.	<p>Atiende al (a la) solicitante que se presenta a retirar el acta de cancelación firmada u observada. Le solicita el comprobante de recepción y el DUI, busca el documento, anota en el libro de entrega de actas de cancelación y solicita firma de recibido según DUI.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el(la) solicitante no presenta el comprobante de recepción, verifica información en el libro de recepción de solicitud de actas de cancelación y le solicita elabore una carta explicando las razones por las que no presenta el comprobante, mencionando además que exonera al Fondo de cualquier responsabilidad. • Casos de excepción debidamente justificados y/o documentados se entregarán a la persona autorizada. • Para los casos de actas de cancelación observadas, el(la) notario(a) debe corregirla e iniciar el proceso nuevamente. • El acta de cancelación se entrega a la persona que presenta los documentos, notario(a) o persona que la retira según comprobante. También puede entregársele a la persona autorizada con poder o autorización ante el(la) notario(a). • <u>El acta de cancelación puede ser entregada al (a la) titular del crédito, quien debe presentar la carta antes mencionada.</u>
	7.	Fin.

VI.MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente General 01 de agosto de 2004.	1.	Creación.
Gerente de Operaciones 15 de abril de 2005.	2.	Actualización del autorizante, con base al Instructivo de Firmas Institucionales.
Gerente de Operaciones 29 de julio de 2006.	3.	Actualización por las NTCIE del FSV.
Gerencia Comercial Fecha de vigencia: 12 de marzo de 2008.	4.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de procesos de trabajo según Sistema de Gestión de Calidad. Renombre del Instrumento Normativo.
Gerencia Comercial Fecha de vigencia: 09 de septiembre de 2008.	5.	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de observaciones realizadas al procedimiento en Auditorías de Calidad. Incorporación del procedimiento Recopilación, Difusión y Resolución de Quejas, Requerimientos y Sugerencias de clientes. Actualización de los anexos.
Gerente Comercial Fecha de vigencia: 31 de octubre de 2008	6.	<ul style="list-style-type: none"> Eliminación de Procedimientos: Atención de Conmutador y Recepción de Quejas o Reclamos Actualización de Procesos de Trabajo. Incorporación de Procedimiento: Medición de la Satisfacción al Cliente. Incorporación, actualización y eliminación de anexos.
Gerente Comercial Fecha de vigencia: 02 de enero de 2009.	7.	<ul style="list-style-type: none"> Modificación de procedimientos: Seguimiento a sugerencias y Medición de la satisfacción del cliente. Incorporación, actualización y de anexos.
Gerente Comercial Fecha de vigencia: 10 de marzo de 2009.	8.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de Disposiciones Específicas, con respecto a las observaciones al servicio y a los requisitos del cliente. Actualización de procedimiento: Seguimiento de sugerencias.
Gerente Comercial Fecha de vigencia: 09 de noviembre de 2009.	9.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización e integración de procedimientos. Actualización, integración y eliminación de anexos. <p>Analista: Diana Castro/Esmeralda de Artiga.</p>
Gerente Comercial Fecha de vigencia: 02 de enero de 2012.	10.	<ul style="list-style-type: none"> Recodificación del instrumento normativo. Actualización y mejoras a los procesos de trabajo. Actualización de los registros F-100-001 y F-100-011 y eliminación de F-100-005. Separación de formatos de registros. <p>Analista: Coralia Meardi.</p>

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente Comercial Fecha de vigencia: 13 de agosto de 2012.	11.	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de Procedimientos: Solicitudes de actualización del historial crediticio de los clientes y; Entrega de compraventas a los clientes. Incorporación de registros F-100-082 y F-100-083. <p>Analista: Coralia Meardi.</p>
Gerente Comercial Fecha de vigencia: 15 de marzo de 2013.	12.	<ul style="list-style-type: none"> Recodificación del instrumento normativo. Actualización del proceso de trabajo por incorporación de Programa para la reducción de cuota de amortización de los préstamos hipotecarios. <p>Elaborado por: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
Gerente de Servicio al Cliente Fecha de vigencia: 17 de marzo de 2014.	13.	<ul style="list-style-type: none"> Eliminación del Procedimiento Solicitud de actualización del historial crediticio de los clientes y registros F-100-082, F-100-083 y F-100-089. Incorporación de Procedimientos: Atención de consultas en medios electrónicos, Devolución de cotizaciones por prescripción, Monitoreo de sistema de colas y Reservación de activos extraordinarios. <p>Elaborado por: Wendy Elizabeth Chávez</p>
Gerente de Servicio al Cliente Fecha de vigencia: 15 de abril de 2016.	14.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de definiciones y renombramiento de procedimientos. Eliminación del Procedimiento "Trámite para el pago de servicios básicos e impuestos municipales". <p>Elaborado por: Roxana Villalobos</p>
Gerente(a) de Servicio al Cliente Fecha de vigencia: 20 de mayo de 2019.	15.	<ul style="list-style-type: none"> Mejoras a los procedimientos, actualización de rutas de sistema e incorporación del lenguaje inclusivo. Modificación a registro F-100-001. <p>Elaborado por: Clara Arce</p>
Gerente(a) Servicio al Cliente Fecha de vigencia: 25 de enero de 2021	16.	<p>Actualización de procedimientos por revisión integral, ampliaciones y mejoras.</p> <p>Elaborado por: Coralia Meardi</p>
Gerente(a) Servicio al Cliente Fecha de vigencia: 03 de octubre de 2022	17.	<p>Actualización por revisión, ampliaciones y mejoras.</p> <p>Elaborado por: Roxana Villalobos</p>
<u>Gerente(a) Servicio al Cliente</u> <u>Fecha de vigencia:</u> <u>20 de febrero de 2024.</u>	18.	<p><u>Actualización del documento conforme a la operativa actual e incorporación de procedimiento Alternativa de traslado de incremento de cuotas por valúo.</u></p> <p>Elaborado por: <u>Coralia Meardi.</u></p>