

## CÓDIGO 215

### PROCEDIMIENTOS PARA GESTIÓN DE VENTAS

<b>Autorizado:</b>	Gerente(a) Servicio al Cliente
<b>Revisado:</b>	Gerente(a) de Planificación
	Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional
<b>Responsable de Proceso:</b>	Jefe(a) Área de Ventas

**“Este documento en conforme al original firmado“**

<b>Fecha de creación:</b> 12 de marzo 2008	<b>Fecha de vigencia:</b> 15 de marzo de 2024	<b>Versión:</b> 18
---	--	-----------------------

### ÍNDICE

	Página No.
<b>I. GENERALIDADES.....</b>	<b>3</b>
1. Objetivo(s).....	3
2. Alcance .....	3
3. Definiciones.....	3
<b>II. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>5</b>
<b>III. DISPOSICIONES .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. MARCO REGULATORIO.....</b>	<b>10</b>
<b>V. PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>11</b>
1. Acercamiento de servicios financieros.....	11
2. Simulación hipotecaria o precalificación de crédito.....	12
3. Trámite de solicitudes de crédito .....	16
4. Gestión de solicitudes de crédito observadas, rechazadas y/o abortadas .....	23
5. Gestión programación de solicitudes aprobadas .....	28
6. Trámite de aportes y crédito para PAC.....	33
<b>VI. MODIFICACIONES REALIZADAS .....</b>	<b>38</b>

### I. GENERALIDADES

#### 1. Objetivo(s)

- a) Establecer los procedimientos para la gestión de venta de los servicios financieros que ofrece la Institución para el financiamiento de soluciones habitacionales.
- b) Regular las actividades y operaciones concernientes a los Programas: Vivienda Cercana, Aporte Controlado , [Aporte y Crédito](#) (PAC), Casa Joven, Casa Mujer, Vivienda en Altura; Convenios y otros.

#### 2. Alcance

Este instrumento normativo aplica a los procesos claves y Activos Extraordinarios.

#### 3. Definiciones

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

- a) **Constancia de sueldo o salario**  
Documento emitido por una empresa que comprueba los ingresos que percibe el(la) cliente(a) con la periodicidad de pago establecida (semanal, quincenal, mensual o anual).
- b) **DUI**  
Documento Único de Identidad.
- c) **Formulario W2**  
Conocido como Wage and Tax Statement (Comprobante de Retribuciones e Impuestos de Salarios a empleados(as)). Es un formulario utilizado en Estados Unidos el cual está diseñado para declarar los salarios durante el año y los impuestos retenidos de éstos.
- d) **Income Tax**  
Declaración del impuesto anual federal sobre los ingresos recibidos en un período determinado en Estados Unidos y Canadá.
- e) **ISSS**  
Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

- f) **IVA**  
Impuesto al valor agregado.
- g) **Micro, pequeño(a) o mediano(a) empresario(a), profesional independiente:**  
Trabajador(a) con ingresos económicos promedio de más de cuatro salarios mínimos, provenientes de actividad económica como propietario(a) de negocio, vendedor(a), profesional o técnico(a) independiente u otra actividad similar.
- h) **NIT**  
Número de Identificación Tributaria.
- i) **Programa Aporte y Crédito (PAC)**  
Orientado a la atención de los(as) clientes(as) entre 18 a 60 años para el sector informal o de ingresos variables mediante la suscripción de convenio para efectuar aportes económicos en forma mensual durante un período mínimo de 3 meses a un máximo de 18 meses, hasta cubrir el valor de la prima, según la Política Crediticia para dicho sector.
- j) **Programa Aporte Controlado**  
Orientado a la atención de los(as) clientes(as) entre 18 a 69 años para el sector formal mediante la suscripción de convenio para efectuar aportes económicos en forma mensual durante un período mínimo de 3 meses a un máximo de 18 meses, hasta cubrir el valor de la prima, según la Política Crediticia para dicho sector.
- k) **RAM**  
Reparación, Ampliación y/o Mejora.
- l) **Servicios financieros**  
Son los diferentes destinos de crédito detallados en las *Normas Institucionales de Crédito*.
- m) **Simulación hipotecaria**  
Medio electrónico a través del cual se obtiene el resultado de la estimación del monto de crédito, plazo, tasa, cuota y precio de venta del inmueble a conceder al (a la) cliente(a), elegible de acuerdo con la capacidad de pago y al servicio financiero a otorgarse.
- n) **SSF**  
Superintendencia del Sistema Financiero.

**o) TPS**

Por sus siglas en inglés: “Estatus de Protección Temporal” a los(as) salvadoreños(as) radicados(as) en Estados Unidos. Es un beneficio provisorio que permite a aquellas personas de determinados países que ya están en los Estados Unidos vivir y trabajar legalmente en dicho país de forma provisoria.

**p) Trabajador(a) perteneciente al sector de ingreso variable Básico o social:**

Trabajador(a) con ingresos económicos promedio de hasta cuatro salarios mínimos, provenientes de actividad económica como empleado(a) de negocio, empleo doméstico, jornalero(a), profesional o técnico(a) independiente u otra actividad similar.

## II. RESPONSABILIDADES

### 1. Del (de la) Gerente(a) de Área o Responsable del 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.
- d) Monitorear la resolución o trámite de las solicitudes, notificación y documentación recibida del (de la) cliente(a), entre otros; para dar cumplimiento a los tiempos y otras condiciones establecidas en la [Ley de Procedimientos Administrativos](#).

### 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* y demás normativa relacionada con la conducta ética.

### III. DISPOSICIONES

1. Los(as) Promotores(as) de Créditos, Asistente Administrativo(a) en el Exterior, Asistente(s) de Servicios de Venta, Asistente(s) de Ventas, Gestor(a) de Ventas, Supervisor(a) de Servicios Móviles, Asistente(s) de Ventanilla, Promotores(as) de Vivienda Recuperada y personal de Call Center, deben promover los servicios financieros, bajo los términos y condiciones establecidas según las líneas y programas de créditos de acuerdo con la normativa vigente y a la simulación hipotecaria requerida.
2. El personal del Fondo no podrá recibir dinero en efectivo, cheque u otro tipo de dádiva de parte de ningún(a) cliente(a) o personas interesadas en alguna gestión de venta en el trámite de crédito que se esté realizando.
3. El personal con acceso a la consulta de los(as) deudores(as) de la SSF, debe cumplir con lo establecido en las *Normas para la Utilización del Sistema de Consulta de Deudores Vía Internet de la Central de Riesgos* (NPB4-40).
4. En las Agencias y Sucursal la implementación de los cambios y la ejecución de los procesos de trabajo debe realizarse con el personal asignado para las actividades descritas en este instrumento normativo y los demás relacionados.
5. Todo el personal involucrado(a) en un trámite de crédito debe registrar las justificaciones, aclaraciones y/o comentarios que surjan de un problema o inconsistencia en el trámite respectivo, según sea el caso:
  - a) Expediente físico: en el Historial del Expediente (F-100-045) o cualquier gestión que no pueda ingresarse en el sistema.
  - b) Expediente electrónico: en el campo de observaciones técnicas del sistema.
6. La revisión de información, documentos y formularios deben realizarse de preferencia en forma electrónica. El expediente en físico y/o documentos solo podrán ser prestados en forma excepcional por causa justificada:
  - a) El expediente físico solo podrá desplazarse a otra unidad organizativa de forma controlada en los casos siguientes:

- i. Por solicitud del Comité de Créditos para el personal.
    - ii. Para revisión de Oficialía de Cumplimiento de trámites del personal de la Institución, por debida diligencia.
    - iii. Los activos extraordinarios, RAM y Construcción, se desplazarán para integrar los planes de retiro u otros.
    - iv. Los casos de vivienda nueva para la recepción del inmueble se remitirán al Área de Supervisión de Proyectos.
    - v. Para los casos que se requiere ampliación de prórroga mayor a los 90 días de aprobación.
    - vi. En los casos aprobados para su revocatoria o modificación de orden de descuento.
    - vii. Todas las líneas para programar su escrituración.
    - viii. Otros casos con justificación.
  - b) El expediente físico es custodiado por el Área de Ventas, de acuerdo con la etapa de responsabilidad, control y seguimiento del proceso.
7. Los expedientes de activos extraordinarios rechazados, abortados o revocados serán remitidos al Área de Activos Extraordinarios, para cancelación del trámite, entrega de documentos al (a la) cliente(a), gestión de la devolución de prima y/o complemento aplicando la debida diligencia y su seguimiento.
8. La documentación presentada por el(la) cliente(a) comprador(a) y vendedores(as) y/o apoderado(a), no será necesario actualizarla, si fue entregada con la vigencia establecida y si la solicitud se encuentra activa; salvo que los efectos se hubiesen extinguido por causas legales como: solvencias, certificación extractada, carta de liberación de hipoteca y estado de cuenta de deuda proyectada, DUI u otros.
9. El Fondo seguirá recibiendo los formatos con versiones anteriores que se han entregado previamente a los(as) clientes(as), por el período de 30 días hábiles a la nueva vigencia. Así mismo, se podrán aceptar los formatos generados por: patronos(as), empresas, instituciones estatales, municipales, oficiales autónomas y semiautónomas; en forma electrónica, material u otra, siempre que respete el contenido o datos requeridos para el trámite y establecido en la normativa aplicable.
10. En el trámite de las solicitudes de crédito se verifica que la documentación de identidad y otra información suministrada por el(la) cliente(a), cumpla con los requisitos necesarios según aplique:
- a) Que sea legible, consistente, vigente y completa.
  - b) Las copias presentadas de los documentos de identidad del (de la) cliente(a) comprador(a) o vendedor(a) se verificarán con la confrontación de los documentos originales al inicio o en la escrituración.
  - c) Si existe duda sobre la veracidad o congruencia de la información suministrada se verificará a través de medios que permitan obtener razonablemente la identidad verdadera del (de la) cliente(a).

- d) Si existe sospecha de un nombre falso o inexistente no será aceptado el trámite.
11. Las solicitudes de crédito deben tramitarse conforme al orden de recepción, sin hacer diferenciación o preferencia alguna. Estas se tramitarán considerando las variantes siguientes: tipo de trámite, destino del crédito, el flujo de trabajo, distribución y asignación al personal, tiempo para solventar de parte del (de la) cliente(a) o vendedor(a), observaciones o completar información de la solicitud.
  12. Los expedientes recibidos en ventanillas del exterior podrán iniciarse con documentos digitales en las etapas: prospecto, análisis técnico y negociación/documentación con resultados de avalúo, para la etapa de Control de Calidad será necesario la documentación en original según corresponda, a excepción de vivienda usada podrá hacerlo después del valúo.
  13. Toda notificación al (a la) cliente(a) sobre el resultado, resolución o ampliación (aprobación, rechazo, completar o solventar solicitud del trámite) debe ser informado con los detalles específicos de dicha resolución de acuerdo con la normativa aplicable (salvo casos de investigación o secreto comercial) en un plazo no mayor a tres días hábiles a partir de la fecha de resolución del caso. La notificación podrá ser directamente con el(la) comprador(a) o indirectamente a través de un familiar, referencias personales, persona autorizada(o) o vendedor(a); por los diferentes medios: correo electrónico, llamadas telefónicas, notificaciones por Call Center u otros, dejando evidencia en el historial ya sea físico o en el sistema u otros medios de control. En estos casos, se dará por realizada la notificación, siempre que conste de evidencia.
  14. El(la) cliente(a), tendrá 10 días hábiles a partir de la notificación para solventar las observaciones de la solicitud de crédito. Este plazo se podrá ampliar a solicitud del (de la) interesado(a) debidamente justificada o comprobada (enfermedad grave, accidente, ausencia forzosa y temporal fuera del país, entre otros).
  15. En los expedientes de las solicitudes de todas las líneas de crédito, a excepción de vivienda nueva que no requiere informe de valuación, será válida la copia digital de este de conformidad al artículo 8 de la *Ley de Procedimientos Administrativos*, quedando resguardado el original en el Área de Valúos de Garantías.
  16. Podrán retirarse del expediente físico los documentos originales para trámites administrativos, como: solvencia municipal, estado de cuenta proyectado y carta de liberación de hipoteca; pudiendo integrarse una copia con su respectivo folio.
  17. La solvencia municipal en original será retirada por el Área de Escrituración para inscribir el inmueble en el CNR, para los activos extraordinarios podrá tramitarse conforme al *Procedimiento de Activos Extraordinarios*.
  18. Las solicitudes de activos extraordinarios podrán programarse para su escritura con la declaratoria o calificación de interés social por el Ministerio de Vivienda, la solvencia del inmueble o con estado de cuenta de la alcaldía, este último debe sustituirse posteriormente por la solvencia. El Área de Activos Extraordinarios

- tramitará la solvencia en la alcaldía correspondiente, debiendo remitirla al Área de Escrituración para el trámite de inscripción en el CNR.
19. Para vivienda nueva, cuya ubicación de las constructoras está a distancia de las oficinas del Fondo, se podrá:
    - a) Programar la escritura con el Informe Registral y posteriormente se integrará al expediente la anotación preventiva.
    - b) Programar con la copia de la orden de descuento, carta de aprobación, solvencia y otros; los cuales se remitirán para ser integrados al expediente y sustituyendo los folios que apliquen.
  20. Para las solicitudes de crédito que hayan pagado prima, el Área de Ventas, Área de Activos Extraordinarios, agencias o sucursal por medio del personal responsable de la devolución, deben verificar que se haya aplicado la debida diligencia respaldando en el expediente físico y/o digital, para los casos necesarios de acuerdo con la normativa aplicable y vigente, copia de los documentos personales, documentos de la solicitud y documentación que ampara el origen de los fondos con los que pagó o abonó la prima, con el fin de preservar la documentación que pueda ser utilizada en investigaciones o revisiones posteriores; podrá notificar a Oficialía de Cumplimiento dichos casos para que sean revisados cuando los valores no estén de acuerdo a la capacidad y a los valores arriba de \$10,000.00, en el expediente electrónico o remite copia de los documentos mencionados en esta disposición para preservar documentación en cumplimiento de la debida diligencia con el *Instructivo para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo*.
  21. Los documentos del (de la) (de los) (as) comprador(a)(es)(as) y vendedor(a)(es) (as) de las solicitudes abortadas, rechazadas o revocadas, serán resguardados por un período de 30 días calendario para la entrega de los documentos según detalle:
    - a) Comprador(a): entrega de sus documentos personales, estado de cuenta de AFP, constancia de salario o pensión (si aplica).
    - b) Vendedor(a): entrega de sus documentos personales y documentos del inmueble.
    - c) El resto de los formularios y consultas realizadas en el trámite, no se entregarán al (a la) cliente(a), sino que se eliminarán.
    - d) Previo a la eliminación debe revisarse que todos los documentos necesarios estén digitalizados, para que la información esté disponible en investigaciones o revisiones posteriores.Los documentos no reclamados por el(la) comprador(a) o vendedor(a), serán eliminados después del plazo establecido.
  22. Todos los expedientes abortados en la etapa de post aprobación donde el(la) cliente(a) no se presentó a cancelar el reintegro y por el vencimiento de la

- aprobación y otros se podrá eliminar el expediente físico después de haber pasado los 30 días hábiles para la entrega de la documentación al (a la) cliente(a).
23. Los expedientes digitalizados que sean rechazados a los cuales se les aplicó la debida diligencia deben preservarse por un período mínimo de 15 años, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 de la *Ley de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo*.
  24. Se podrá reutilizar la documentación de un expediente foliado con anterioridad utilizando mecanismos para nueva foliación, estos deben estar legibles y vigentes con el nuevo ingreso.

## IV. MARCO REGULATORIO

### 1. Normativa Interna

- a) Ley del Fondo Social para la Vivienda.
- b) Reglamento Básico de la Ley del Fondo Social para la Vivienda.
- c) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Fondo Social para la Vivienda (NTCIE).
- d) Normas Institucionales de Crédito.
- e) Instructivo para la Aplicación de las Normas Institucionales de Crédito.
- f) Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios.
- g) Instructivo para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.
- h) Instructivo de Garantías Hipotecarias.
- i) Instructivo de Conducta Ética.
- j) Procedimientos para la Aprobación de Créditos.
- k) Procedimientos para el Registro de Documentos.
- l) Procedimientos de Valúos de Garantías.
- m) Procedimientos de Escrituración.
- n) Procedimientos para Atención y Servicio al Cliente.
- o) Procedimiento de Gestión Documental y Archivos.

### 2. Normativa externa

- a) Ley de Ética Gubernamental.
- b) Ley de Protección al Consumidor.
- c) Ley de Acceso a la Información Pública.
- d) Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos.
- e) Ley de Procedimientos Administrativos.
- f) Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.
- g) Norma ISO 9001: vigente.
- h) Normas para la Utilización del Sistema de Consulta de Deudores Vía Internet de la Central de Riesgos (NPB4-40).

### V. PROCEDIMIENTOS

#### 1. Acercamiento de servicios financieros

Responsable	Paso	Actividad
Supervisor(a) de Servicios Móviles	1.	Programa entrevista para ofrecer los servicios financieros a través de: visitas a los proyectos habitacionales, visitas a empresas, ferias de vivienda, caravanas promocionales u otros.
	2.	Realiza los contactos necesarios para efectuar los eventos, según sea el caso: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Visitas a los proyectos habitacionales y a las empresas: contacta al (a la) Encargado(a) de la(s) Empresa(s)/ Constructora(s). Coordina la divulgación y documentación requerida para el trámite, la presentación de servicios financieros, la atención a los(as) empleados(as) de la empresa y aspectos logísticos.</li> <li>b) Ferias de vivienda: contacta a los(as) Constructores(as), Alcaldías Municipales, Comité de Seguridad Ciudadana del Ministerio de Gobernación, Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano u otros.</li> <li>c) Caravanas: contacta a los(as) administradores(as) de los Centros Comerciales, <a href="#">lugares públicos o asociaciones.</a></li> <li>d) Visitas personalizadas: contacta a los(as) clientes(as) potenciales o referidos.</li> </ul>
	3.	Gestiona los recursos y la salida con las unidades organizativas que correspondan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Equipo: computadoras, impresores, herramientas de trabajo necesarias u otros.</li> <li>b) Papelería: documentación por destino de crédito.</li> <li>c) Material por utilizar según el evento a desarrollar: banners, periquerías, folletería, artículos promocionales u otros.</li> <li>d) Personal de apoyo: Asistente de Ventas, Promotores(as) de Créditos u otros(as) según aplique por la magnitud del evento.</li> </ul>
	4.	Realiza la actividad programada.
	5.	<a href="#">Actualiza base de datos</a> de los(as) clientes(as) atendidos(as), ferias realizadas, entre otros, <a href="#">para atender la información requerida por las unidades organizativas interesadas.</a>
	6.	Fin.

### 2. Simulación hipotecaria o precalificación de crédito

Responsable	Paso	Actividad
Promotor(a) de Créditos/Promotor(a) de Vivienda Recuperada /Asistente de Ventas/ Asistente Administrativo en el Exterior/Auxiliar de Ventanilla/ <u>Asistente de Servicios de Atención Digital</u> /Asistente de Ventanilla/Supervisor(a) de Servicios Móviles/ <u>Asistente Gestión de la Comunicación/Asistente Administrativo(a) de Ventas/ Asistente de Solicitudes/Gestor(a) de Ventas/Personal de Centro de Contacto telefónico (call center)</u>	1.	<p>Atiende al (a la) cliente(a) <u>según sea el caso en la</u> forma:</p> <p>a) Presencial: en agencias, sucursal, ferias, visitas a empresas (unidad móvil).</p> <p>b) Virtual: correo electrónico, <u>solicitudes en línea</u>, llamada telefónica o WhatsApp, redes sociales, <u>página web</u> (contáctenos), citas <u>en línea</u> u otros.</p> <p>Saluda cordialmente al (a la) cliente(a) y consulta <u>la siguiente</u> información: tipo ingreso, sector formal o informal, destino de crédito y programa que le interesa, edad, estado civil, número de solicitantes, si tiene problemas de mora u otros, explica y verifica si cumple <u>con</u> los requisitos generales para optar a un crédito.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aplica el protocolo de atención <u>al (a la) cliente(a)</u> (A-100-020) para actividades previas, saludo, durante la atención y despedida.</i></li> <li>• <i>Se asignará al (a la) Supervisor(a) de Servicios Móviles la atención de los(as) clientes(as) referidos(as) de otras instituciones gubernamentales o empresas a las que se ha visitado.</i></li> <li>• <i>La simulación <u>hipotecaria</u> puede realizarse con documentos físicos o digitales.</i></li> </ul>
	2.	<p>a) Ingresa a la Página Web del Fondo, servicios en línea opción “Calcula tu cuota”.</p> <p>b) Solicita al (a la) cliente(a) la información de acuerdo con el orden que lo requiere el sistema.</p> <p>c) <u>Recomienda al (a la) cliente(a) que, si tiene productos financieros con otras instituciones, debe contar con una buena calificación.</u></p> <p>d) <u>Indaga sobre préstamos personales e hipotecarios para el análisis de la capacidad de endeudamiento.</u></p> <p><b>Ruta:</b> <u>Portal FSV/servicios en línea/calcula tu cuota.</u></p>
	3.	<p>a) Verifica en la SSF el récord crediticio, si no cumple con la clasificación requerida le indica solventar según los requisitos y documentos.</p> <p>b) <u>Brinda información sobre los programas y líneas de crédito que más le favorecen al (a la) cliente(a) y orienta sobre los requisitos a presentar.</u></p> <p><b>Nota:</b> <u>Los(as) Promotores(as) de Vivienda Recuperada brindan información sobre la disponibilidad y requisitos de inmuebles recuperados de acuerdo con los Procedimientos de Activos Extraordinarios.</u></p>
	4.	<p>a) Si, el(la) cliente(a) aplicará con el Programa vivienda cercana, solicita la documentación para revisar el récord crediticio: documentos de Identidad (Carnet de residente,</p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>pasaporte americano, TPS u otro programa o permiso de permanencia autorizada en el país que reside), constancia de sueldo del (de la) solicitante, documentación que respalde el récord crediticio, precio de venta, declaración de impuestos del país de residencia. Remite al (a la) Asistente Administrativo de Ventas, <a href="#">las Ventanillas en el Exterior remiten al (a la) Gestor(a) de Ventas para el seguimiento de los casos.</a></p> <p>b) Verifica si <a href="#">el(la) cliente(a) y/o compañero(a) de vida</a> posee crédito con el Fondo:</p> <p>i. <a href="#">Si está activo:</a> revisa que esté al día <a href="#">e indica el monto mínimo de precio de venta permitido para un segundo crédito.</a></p> <p>ii. Si está cancelado: revisa la forma de cancelación.</p> <p>c) Si es refinanciamiento, consulta sobre los pagos y gestiona historial de pago (si aplica).</p> <p>d) Verifica si el(la) cliente(a) aplica y cumple <a href="#">con</a> las condiciones para los programas que se brindan.</p> <p>e) Si es crédito RAM y ordenes de descuento <a href="#">activas. Si no está activa, notifica al (a la) cliente(a) que debe activarlo para lograr aplicar al crédito.</a></p> <p>f) Si es el(la) cliente(a) atendido(a) en la unidad móvil gestiona para verificar en el sistema SSF, Abanks, remite para atención al (a la) Promotor(a) de Créditos o Asistente de Ventas.</p>
	5.	<p>Identifica y revisa los resultados generados en la simulación <a href="#">hipotecaria</a> precalificación de crédito, confronta con el(la) cliente(a) los requisitos. Lo(a) asesora para que considere las ventajas relacionadas con los servicios financieros ofrecidos por el Fondo actualmente y si está de acuerdo emite comprobante. Informa al (a la) cliente(a) que la simulación <a href="#">hipotecaria</a> o precalificación de crédito preliminar, será confirmada a través de los documentos que presente: constancia de salarios, confirmación de empleo, detalle de ingresos no cotizados o variables, constancia de préstamos personales, estado de cuenta AFP u otros.</p> <p><a href="#">Ruta: Portal FSV/servicios en línea/calcula tu cuota.</a></p>
	6.	<p>Enfatiza al (a la) cliente(a) que, si el destino de crédito lo requiere debe cancelar el monto de la prima en el banco autorizado por el Fondo de acuerdo con la política crediticia vigente o que puede pagarla en cuotas por medio del PAC, en el caso que aplique. Si el(la) cliente(a) desea aplicar continúa con el trámite de aportes y crédito para este programa.</p>
	7.	<p>Informa al (a la) cliente(a) sobre los requisitos básicos y complementarios (según destino de crédito o programa) y entrega los documentos (según aplique) para el trámite del crédito solicitado, explicándole a detalle al (a la) cliente(a) comprador(a) y vendedor(a) como completar cada uno de ellos:</p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>a) Requisitos y documentos para la solicitud de crédito (A-100-001) y/o Documentos adicionales de acuerdo con la Línea de Crédito solicitada (A-100-021).</p> <p>b) Solicitud de crédito hipotecario (F-100-046).</p> <p>c) Cliente(a) Designa Notario(a) (F-100-049), <u>cuando el(la) cliente(a) solicita Notario(a) Externo(a).</u></p> <p>d) <u>Cliente(a) designa Perito(a) Valuador(a) (F-100-092), cuando el(la) cliente(a) solicite Perito(a) externo(a).</u></p> <p>e) Confirmación de empleo <u>para el sector privado</u> (F-100-051) o Constancia de sueldo (indistintamente <u>privado o público</u>).</p> <p>f) Carta opción venta (F-100-052).</p> <p>g) Solicitante acepta obligación de pago sin derecho a la vivienda (F-100-062).</p> <p>h) Autorización para constituir hipoteca a favor del FSV (F-100-063).</p> <p>i) Carta autorización de trámite (F-100-064).</p> <p>j) Detalle de ingresos no cotizados o variables (F-100-073).</p> <p>k) Hoja de seguro (F-100-086).</p> <p>l) Aceptación de disposiciones de integridad por el(la) cliente(a) (F-100-002) para los destinos <u>vivienda nueva y usada.</u></p> <p>m) Presupuesto para Construcción o RAM (F-325-013).</p> <p>n) Documentos adicionales conforme a la normativa y programa específico.</p> <p>o) <u>Declaración Jurada para los(as) Solicitantes de Créditos Hipotecarios (F-000-005).</u></p> <p>p) <u>Declaración jurada de carencia de vivienda habitacional y condición social (F-100-080).</u></p> <p>q) Declaración jurada (PEP) (F-000-042).</p> <p>Le informa al (a la) cliente(a) los horarios de atención para presentar la documentación a revisión e ingreso del trámite.</p>
Asistente Administrativo de Ventas	8.	<p>Recibe la documentación, <u>para los casos del Programa Vivienda cercana</u>, del (de la) Promotor(a) de Créditos, Asistente de Solicitudes, Asistente Administrativo del Exterior y Asistente de Ventas y <u>remite para gestionar</u> autorización del récord crediticio con el(la) <u>Asistente Administrativo designado(a)</u>, solicita ajustes si aplica y devuelve la documentación autorizada para continuar <u>con el</u> trámite.</p>
Promotor(a) de Créditos/Asistente de Ventas/Asistente Administrativo en el Exterior/Auxiliar de Ventanilla/ <u>Gestor(a) de Ventas</u>	9.	<p>Contacta al (a la) cliente(a) informando sobre la resolución del análisis del récord crediticio. Si es favorable continua sino le informa que no cumple con los requisitos para el trámite.</p> <p><u>Nota: El seguimiento para el programa de vivienda cercana lo ejecuta el(la) Gestor(a) de Ventas.</u></p>

Responsable	Paso	Actividad
Supervisor(a) Servicios Móviles	10.	<p>Genera base de datos que contiene información relevante de los(as) clientes(as) precalificados(as) por unidad móvil, realizando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Verifica con la consulta de SSF.</li> <li>b) Depura los casos para conocer los que pueden continuar con el trámite.</li> <li>c) Envía la base de datos al Área de Servicios en Línea, para ser ingresada al CRM y seguimiento de llamadas de Call Center, quienes contactan al (a la) cliente(a) para consultar si desean continuar con el trámite y le sea asignado(a) al (a la) Promotor(a) de Créditos.</li> <li>d) Descarga archivo de CRM de los casos que desean seguimiento.</li> <li>e) Distribuye al (a la) Asistente(s) de Servicios de Venta para contactar al (a la) cliente(a), entregar documentación a presentar para iniciar el trámite.</li> </ol> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las llamadas deben hacerse según Protocolo de <a href="#">Atención al (a la) Cliente(a) (A-100-020)</a>.</li> <li>• Cada Promotor(a) de Créditos o Asistente de <a href="#">Ventas</a>, dará seguimiento a los casos gestionados para brindar un servicio personalizado.</li> </ul> <p><b>Ruta:</b> CRM/ asignado/descripción/</p>
	11.	Fin

### 3. Trámite de solicitudes de crédito

Responsable	Paso	Actividad
Promotor(a) de Créditos/ Asistente de Ventas/Asistente Administrativo en el Exterior/ <u>Gestor(a) de Ventas</u>	1.	<p>Saluda cordialmente al (a la) cliente(a) y revisa la documentación para ingreso del expediente: simulación <a href="#">hipotecaria</a> o precalificación de crédito, constancia de salario, cotizaciones de AFP, ingresos variables u otros, destino de crédito, programa, requisitos y formularios debidamente completados, pregunta el tipo de trámite que desea realizar, explica y verifica si cumple con los requisitos generales para optar a un crédito.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>El(la) cliente(a) puede solicitar revisión de los documentos por cualquier medio de atención: Agencias, Sucursal, Consulado ventanillas del exterior, <a href="#">solicitudes en línea</a> u otros.</i></li> <li>• <i>La <a href="#">simulación hipotecaria</a> o precalificación de crédito puede ser actualizada si la documentación presentada esta vencida o si presenta nueva documentación que cambie las condiciones.</i></li> <li>• <i>Para los(as) clientes(as) <a href="#">sin</a> referencia en la SSF, que hayan tenido crédito con el Fondo y realizaron dación en pago, recuperación judicial o recompra, deben presentar carta para el visto bueno del Comité de Créditos indicando otro tipo de referencias crediticias previa aprobación de la solicitud de acuerdo con lo establecido en el <a href="#">Instructivo para la Aplicación de las Normas Institucionales de Crédito</a>.</i></li> <li>• <i>La documentación presentada por el(la) cliente(a) no tiene vencimiento, siempre y cuando haya estado vigente al momento de recibirla en la Institución salvo lo detallado en las disposiciones del presente instrumento normativo.</i></li> </ul>
	2.	<p>Revisa y ordena formularios y documentos que estén debidamente completos, vigentes, legibles y consistentes de acuerdo con el destino de crédito o programa, cumpliendo con los requisitos básicos y complementarios para el trámite del crédito solicitado conforme a lo detallado en el procedimiento <a href="#">Simulación hipotecaria o precalificación de crédito</a>, paso 7 de este instrumento normativo.</p> <p>Para el sector informal o ingresos variables: informa al (a la) cliente(a) que debe tener disponible la documentación del trámite, para respaldar sus ingresos, como: planillas y/o recibos de pagos, facturas comerciales, recibos de alquiler del negocio, inversión en equipo y mercadería, permisos de Alcaldía Municipal correspondiente, libros de control, registros contables, pagos de renta, IVA y pago a cuenta, entre otros.</p>
	3.	<p>Consulta en el Ministerio de Hacienda la solvencia tributaria (para crédito mayor o igual a \$30,000.00). <a href="#">Si tiene</a> algún inconveniente, puede iniciar el trámite y le indica al (a la) cliente(a) que debe solventar previa programación de escritura.</p>

Responsable	Paso	Actividad
	4.	Revisa, si el(la) cliente(a) aplicará con el Programa vivienda cercana, el récord crediticio y solicita: documentos de identidad (carnet de residente, pasaporte americano, TPS u otro programa o permiso de permanencia autorizada en el país que reside), constancia de sueldo del (de la) solicitante(a), documentación que respalde el récord crediticio, precio de venta, declaración de impuestos del país de residencia. Remite al (a la) Asistente Administrativo(a) de Ventas.
	5.	Realiza consulta en el sistema para verificar si el(la) cliente(a) <u>y/o compañera(o) de vida poseen crédito con</u> el Fondo: si <u>está activo, revisa</u> que <u>tenga</u> buen récord crediticio y orden de descuento, <u>indicándole el monto mínimo del precio de venta permitido para un segundo crédito</u> ; si no posee orden de descuento le solicita que la active para poder continuar con el trámite, a excepción del sector informal.  <u>Si es</u> refinanciamiento por mora <u>le</u> brinda información al (a la) cliente(a) sobre las alternativas que puede aplicar y verifica si está en cobro judicial.  <b>Rutas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Consulta por Nombre\</li> <li>• Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Consulta de Prestamos\</li> </ul>
	6.	Solicita en los casos de refinanciamiento o venta plan saneamiento por mora: a) Área de Recuperación Judicial: desbloquear el estado de cuenta con el cálculo de las costas procesales para generar la documentación correspondiente <u>y gestiona copia del mutuo hipotecario en los casos que tengan activo el proceso de recuperación judicial.</u> b) <u>Área de Préstamos</u> : Gestiona histórico de pago. c) Área de Tesorería y Custodia: mutuo hipotecario, en el caso que no esté digitalizado <u>y no tenga activo el proceso de recuperación judicial.</u>
	7.	Incorpora al expediente la documentación PAC: convenio, recibos cancelados u otros (si aplica).
	8.	Realiza nuevamente las consultas de SSF y <u>en</u> sistema HP/Abanks para establecer el estado actual del (de la) cliente(a) <u>vendedores(as) o compradores(as)</u> , verifica el récord crediticio conforme a la Matriz de Categorización de Sujeto de Crédito, de acuerdo con el <u>Instructivo para la Aplicación de las Normas Institucionales de Crédito</u> , determina el nivel de endeudamiento por créditos personales e hipotecarios reflejados.
	9.	Comunica al (a la) cliente(a) en qué momento realizará el pago de la prima informando que debe de documentar el origen de fondos y le indica que se le contactará para realizar el pago en el banco.

Responsable	Paso	Actividad
	10.	<p>a) Marca cada documento en la hoja de chequeo (F-100-055).</p> <p>b) Registra en hoja del historial del expediente(F-100-045).</p> <p>c) Prepara el expediente con los documentos entregados según el orden establecido en hoja de chequeo. De acuerdo con el destino de crédito o programa.</p> <p>Si el(la) cliente(a) aplicó al PAC sector formal verifica que hayan completado los aportes pactados.</p> <p><b>Ruta:</b> <i>Originación/ bandeja de entrada/solicitud/ eventos/ observaciones técnicas.</i></p>
	11.	<p>Registra la información en el sistema y realiza lo siguiente:</p> <p>a) Creación/actualización del (de la) cliente(a) y crea cliente vendedor, ingresa y/o actualiza información para referencias. Para el caso de actualización del nombre o documento del (de la) cliente(a), debe remitir <u>en forma digital</u> al (a la) Asistente de Atención al Cliente <u>DUI u otro documento de identidad del (de la) cliente(a)</u>.</p> <p>b) Actualiza los teléfonos, correo electrónico, salarios y préstamos bancarios.</p> <p>c) Apertura solicitud en módulo de originación.</p> <p><b>Rutas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sistema Abanks - Web\ Abanks - Nodo\Integración Bancaria\Módulo General\Servicio al Cliente\Aperturas\Maestro de Clientes [CLIENTES]</i></li> <li>• <i>Sistema Abanks - Web\Abanks - Nodo\Colocación\Control de Garantías\Servicio al Cliente\Aperturas\Vendedores\</i></li> <li>• <i>Originación/bandeja de entrada/Nuevo/flujo</i></li> </ul>
	12.	<p>a) Revisa la información ingresada en el sistema, corrige en el caso que existan inconsistencias, genera nuevamente los reportes requeridos, sustituye en el expediente y completa el historial del expediente (F-100-045).</p> <p>b) Aplica la debida diligencia conforme a la hoja de chequeo (F-100-55) y que se ha documentado adecuadamente la identidad, la actividad económica y que la solicitud de crédito es consistente con la documentación entregada y declarada por el(la) cliente(a).</p> <p>c) Firma hoja de chequeo.</p>
	13.	<p>Conforma e identifica el expediente de crédito físico, envía al (a la) Asistente de Solicitudes para registro de las solicitudes de crédito.</p> <p><b>Ruta:</b> <i>Originación/bandeja de entrada/carpeta solicitud/traslado de etapa</i></p>
Asistente de Solicitudes	14.	<p>Registra, controla las solicitudes de créditos ingresadas, trasladada a la etapa y/o devuelve de encontrar observaciones <u>procede según el procedimiento Gestión de solicitudes de crédito observadas, rechazadas y/o abortadas.</u></p>

Responsable	Paso	Actividad
		<b>Ruta:</b> <i>Originación/bandeja de entrada/carpeta solicitud/traslado de etapa.</i>
	15.	<p>Envía al (a la) Auxiliar de Digitalización las solicitudes de créditos ingresadas <u>de las líneas de crédito: vivienda nueva, refinanciamiento, lote, construcción, RAM, financiamiento de deuda y activo extraordinario.</u></p> <p><b>Nota:</b> <u>para la línea de Vivienda usada no digitaliza, continúa con el paso 19 de este procedimiento.</u></p>
Auxiliar de Digitalización	16.	<p>Enumera documentación del expediente (foliación), digitaliza, guarda la información en las carpetas correspondientes, según <u>estructura establecida</u> y entrega <u>expedientes físicos</u> al (a la) Asistente de Solicitudes.</p> <p><u>Para el caso de activos extraordinarios, al recibir el expediente físico, busca en buzón compartido (One Drive) el informe de valuación, el informe registral y título de dominio a favor del Fondo (adjudicación o dación en pago) para incorporarlo en el expediente digital.</u></p> <p><b>Rutas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>LF-FSV\SOLICITUDES EN TRAMITE/Oficina Central/línea/tipo de documento.</u></li> <li>• <u>BuzónVentas\$(//Departamental J).</u></li> </ul>
Asistente de Solicitudes	17.	<p><u>Recibe expedientes y obtiene la documentación del buzón compartido de ventas</u> y adjunta o copia en la solicitud respectiva: carta opción venta, certificación extractada vigente, <u>ubicación catastral vigente</u>, escritura de compraventa inscrita, solicitud de crédito, <u>si el(la) cliente(a) lo requiere, solicita completar "Cliente(a) designa Perito(a) Valuador(a) (F-100-092) con copia de DUI y número de autorización que lo(a) acredita como Perito(a) y traslada de etapa.</u></p> <p>Solicita a través del sistema de valúos web el <u>Informe de valuación</u> del inmueble.</p> <p><b>Nota:</b> <u>Para Refinanciamiento de deuda se anexa el mutuo hipotecario, si se carece de Compraventa.</u></p> <p><b>Rutas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno electrónico/ valuos.fsv.gob.sv/ Valuos/solicitud.</u></li> <li>• <u>Originación/bandeja de entrada/carpeta solicitud/traslado de etapa.</u></li> <li>• <u>BuzónVentas\$(//Departamental J)</u></li> </ul>
	18.	<p>a) Recibe <u>correo electrónico</u> del Área de Valúos de Garantías <u>para que se consulte en Laserfiche el informe de valuación</u> y el reporte de garantía en forma digital.</p> <p>b) <u>Si el resultado del informe de valuación tiene observaciones, se ejecuta el procedimiento Gestión de</u></p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p><u>solicitudes de crédito observadas, rechazadas y/o abortadas, de este instrumento normativo.</u></p> <p>c) Si se recibe notificación de no haberse podido realizar el <u>valúo</u> contacta al (a la) Cliente(a) y <u>coordina</u> una nueva visita <u>del (de la) Perito(a) valuador(a)</u> (si aplica) <u>o por documentación no vigente u otros.</u></p> <p>Si no existe observación, realiza el traslado de etapa a Control Calidad, <u>excepto línea de crédito de vivienda usada</u> y envía expediente físico.</p> <p><b>Nota:</b> <i>La asignación de los expedientes al (a la) Asistentes de Control de Calidad, será de acuerdo con el orden en el registro de control de calidad <u>por la línea de crédito.</u></i></p> <p><b>Ruta:</b> <u>LF-FSV\SOLICITUDES EN TRAMITE/Oficina Central/línea/tipo de documento.</u></p>
Asistente de Control de Calidad	19.	<p>Recibe el expediente físico y la asignación en etapa de Control de Calidad, revisa el expediente digital contra el físico, validando y realiza lo siguiente:</p> <p>a) Que los documentos y formularios del (de la) cliente(a), comprador(a) y vendedor(a) estén completos, vigentes, legibles y consistentes.</p> <p>b) El programa <u>esté</u> de acuerdo con el destino del crédito.</p> <p>c) Aplicación de la normativa.</p> <p>d) Solvencia municipal corresponda <u>al</u> municipio <u>y/o distrito</u> según el <u>Informe de valuación</u>, certificación y escritura (evitar discrepancia por municipio <u>y/o distrito</u>). <u>De existir incongruencia de municipio y/o distrito y si el inmueble está hipotecado con el Fondo o alguna otra institución financiera, si fuera necesario deja detallado en las observaciones técnicas para que se corrija posterior a escriturar el crédito.</u></p> <p>e) Aplicación de la debida diligencia en la documentación presentada <u>por</u> el(la) cliente(a) comprador(es)(a)(as) vendedor(es)(a)(as), origen de fondos <u>(cuando el(la) cliente(a) ya ha pagado la prima/complemento).</u></p> <p>f) <u>Verifica la Declaración jurada para los(as) solicitantes de créditos hipotecarios (F-000-005), si el(la) cliente(a) es persona expuesta políticamente completa Declaración jurada persona expuesta políticamente y relacionados(as) (F-000-042) y firma la hoja de chequeo.</u></p> <p>g) Revisa lista de cautela <u>del (de la) cliente(a) y vendedor(a)</u> en el sistema, imprime y anexa al expediente físico. Si está incluido en la lista informa por correo a Oficialía de Cumplimiento los resultados positivos para su revisión, <u>continúa con el trámite u observa según aplique.</u></p> <p>h) <u>Revisa el reporte de la calificación SSF y el credit scor para el Programa vivienda cercana.</u></p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>i) <u>Elabora, registra, imprime e integra al expediente el Credit Scoring para todas las líneas de crédito a excepción de vivienda usada y agencias.</u></p> <p>j) <u>Revisa que el(la) cliente(a) y vendedor(a) este creado(a) y que los teléfonos y correo electrónico estén ingresados al sistema correctamente.</u></p> <p>k) <u>Revisa observaciones resueltas de expedientes en trámite.</u></p> <p>l) <u>Traslada a las etapas paralelas (trabajo social, referencias y estudio jurídico) en el sistema, excepto para línea de Vivienda usada.</u></p> <p>m) <u>Remite el expediente físico al (a la) Asistente de Solicitudes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. <u>Los casos observados para que proceda según el procedimiento Gestión de solicitudes de crédito observadas, rechazadas y/o abortadas.</u></li> <li>ii. <u>Todas las líneas para resguardo.</u></li> <li>iii. <u>Vivienda usada para continuar el trámite a partir del paso 16 de este procedimiento.</u></li> </ul> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Los expedientes de agencias son revisados únicamente en forma digital y los expedientes de línea Vivienda usada en forma física.</u></li> <li>• <u>El Credit Scoring para los casos de agencias ya debe de estar integrado en el expediente digital, excepto para la Vivienda usada.</u></li> <li>• <u>Las solicitudes de vivienda nueva, refinanciamiento y activos extraordinarios no requiere la etapa de estudio jurídico.</u></li> </ul> <p><b>Rutas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Sistema web de monitoreo de transacciones y administración de listas/ listasdecontrol/ buscarindividual/ personafisica/ nombres</u></li> <li>• <u>Sistema Abank's - Web\Abank's - Fondo Social Vivienda\Colocación\Solicitud de Crédito\Servicio a Clientes\Procesos\Scoring\Scoring Crediticio\</u></li> <li>• <u>Sistema Integral de riesgos /credit scoring/incluircliente/solicitud/consultar</u></li> <li>• <u>Originación/bandeja de entrada/carpeta solicitud/traslado de etapa</u></li> </ul>
	20.	<u>Resguarda los expedientes físicos.</u>
	21.	<p>a) <u>Recibe casos solventados por los(as) Promotores(as) de Créditos/Asistentes de Ventas/Asistente Administrativo(a) del Exterior según el procedimiento de Gestión de solicitudes de crédito observadas, rechazadas y/o abortadas:</u></p> <p>b) <u>Gestiona con el(la) Auxiliar de Digitalización los documentos para que escanee, agregue y/o reemplace documentos solventados en el expediente físico y digital.</u></p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>c) Realiza traslado de etapa, si cumplen con los requisitos y traslada los expedientes físicos si aplican a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Área de Aprobación de Créditos, cuando lo requiere previo a la aprobación, considerando <u>los casos en</u> que el monto de la aprobación puede ser menor al saldo de la deuda.</li> <li>ii. Oficialía de cumplimiento, cuando se requiera revisión por el pago de prima/complemento; notifica y remite documentación requerida.</li> </ul> <p>d) <u>Resguarda el expediente físico hasta su aprobación o rechazo y/o aborto.</u></p> <p><b>Ruta:</b> Cambio de etapa: Originación/bandeja de entrada/carpeta solicitud/traslado de etapa.</p>
<p>Jefe(a) Área de Ventas/ /Asistente Administrativo de Ventas/ Jefe(a) de Agencia y Coordinador(a) de Sucursal/ Coordinador(a) de Ventas/<u>Asistente de Solicitudes</u></p>	22.	<p>Realiza seguimiento de las solicitudes, para verificar y gestionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El cumplimiento de los tiempos del proceso.</li> <li>b) La entrega y recepción en las diferentes actividades que corresponden.</li> <li>c) La solución de los inconvenientes generados internamente.</li> <li>d) La retroalimentación con los(as) involucrados(as).</li> <li>e) Gestiona con unidades organizativas si fuera necesario para solventar.</li> </ul>
<p>Asistente Administrativo de Ventas</p>	23.	<p>a) <u>Revisa que la prima cancelada esté debidamente documentada y revisada por Oficialía de Cumplimiento, si aplica.</u></p> <p>b) Realiza la devolución de la prima cancelada tramites PAC y gestiona firma con el(la) Jefe(a) Área de Ventas y remite al Área de Presupuesto y Cotizaciones, según procedimiento <u>Trámite de aportes y crédito para PAC</u>, de este instrumento normativo.</p> <p><b>Nota:</b> El pago de prima/complemento por lo general se complementa en la etapa de post- aprobación.</p>
	24.	Fin.

### 4. Gestión de solicitudes de crédito observadas, rechazadas y/o abortadas

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Solicitudes	1.	<p>Recibe, <u>revisa y/o resuelve la</u> documentación para solventar <u>sobre garantías u observaciones de informes de valuación:</u></p> <p>a) <u>Cita al (a la) cliente(a) por llamada o correo electrónico para que se presente a solventar con el(la) Promotores(as) de Créditos/Asistentes de Ventas/Asistente Administrativo(as) del Exterior, según el caso:</u></p> <p style="margin-left: 20px;">i. Si el <u>Informe de valuación</u> presenta daños a reparar, informa al (a la) cliente(a) y solicita que se comprometa a solventar previo a escrituración por medio de una <u>carta física o digital y/o correo electrónico</u>, para continuar el trámite.</p> <p style="margin-left: 20px;">ii. Si el <u>Informe de valuación</u> es menor al precio establecido en la carta opción venta, notifica al (a la) cliente(a) <u>por llamada o correo electrónico</u>, en los casos en que el valúo tiene observación para que indique si dará complemento o negociará con el(la) vendedor(a). Al solventar <u>traslada en el sistema a la etapa de Estudio Jurídico.</u></p> <p>b) <u>Notifica electrónicamente el resultado de la observación recibida</u> al (a la) Promotor(a) de Créditos/Asistente de Ventas/<u>Asistente Administrativo(as) del Exterior, para que atienda al (a la) cliente(a) cuando se presente a solventar.</u></p> <p>c) Si la solicitud ha sido rechazada por que no es factible como garantía por observaciones, problemas técnicos, daños o imperfecciones en el inmueble, se venció el plazo de 10 días para solventar las observaciones; notifica al (a la) cliente(a).</p> <p>d) <u>Aborta</u> la solicitud y registra en control de aborto.</p> <p><b>Nota:</b> <i>Si el(la) cliente(a) no solventa, gestiona el rechazo de la solicitud de acuerdo con lo normado en este procedimiento.</i></p> <p><b>Rutas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Originación/bandeja de entrada/carpeta solicitud/aborto rechazo.</u></li> <li>• <u>LF-FSV\SOLICITUDES EN TRAMITE/Oficina Central/línea/tipo de documento.</u></li> </ul>
<u>Promotores(as) de Créditos/Asistentes de Ventas/Asistente Administrativo(a) del Exterior/ Gestor(a) de Ventas/ Promotor(a) de Vivienda Recuperada</u>	2.	<p>a) <u>Atiende al (a la) cliente(a) que se presenta a solventar observaciones sobre valúos o garantías.</u></p> <p>b) <u>Si la solicitud de crédito aplica para rechazo o aborto realiza en el sistema la devolución de prima/complemento y remite al Área de Aprobación de Créditos.</u></p> <p>c) <u>Si el expediente ha sido rechazado o abortado atiende al (a la) cliente(a) o apoderado(a) que se presenta a solicitar la documentación del expediente, únicamente entrega los documentos personales y laborales del (de</u></p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>la) solicitante(a), <u>los</u> documentos del (de la) vendedor(a), documentos relacionados con el inmueble y otros <u>se entregarán al (a la) dueño(a) o su apoderado(a); para ambos casos es necesario el</u> acuse de recibo. Por ningún motivo devolverá formatos proporcionados y/o documentos generados por el Fondo.</p> <p><i>Nota: Área de Activos Extraordinarios se encarga de solventar los activos extraordinarios observados.</i></p>
Asistente de Control de Calidad	3.	<p>a) Si el expediente es observado <u>en la etapa de control de calidad</u> lo registra, devuelve de etapa en el sistema, registra en cuadro de control individual, notifica por medio de correo <u>electrónico</u> al (a la) Asistente de Solicitudes. Ingresa observaciones técnicas en el módulo de Originación.</p> <p>b) <u>Emita observaciones por inconsistencias encontradas en revisión de los expedientes y remite al (a la) Asistente de Solicitudes.</u></p> <p><b>Ruta:</b> Originación/bandeja de entrada/carpeta solicitud/traslado de etapa.</p>
Asistente de Solicitudes	4.	<p><u>Revisa y/o resuelve las observaciones emitidas por el(la) Asistente de Control de Calidad</u>, notifica al (a la) cliente(a), comprador(a) o vendedor(a) y/o Promotor(a) de Créditos, Asistente de Ventas, Asistente Administrativo del Exterior, Promotor(a) de Vivienda Recuperada.</p>
<u>Promotores(as) de Créditos/Asistentes de Ventas/Asistente Administrativo(a) del Exterior/ Gestor(a) de Ventas/ Promotor(a) de Vivienda Recuperada</u>	5.	<p>a) <u>Atiende al (a la) cliente(a) que se presenta a solventar observaciones de Control de Calidad u otras unidades organizativas.</u></p> <p>b) <u>Solicita y atiende</u> al (a la) cliente(a) para que realice el pago de prima/complemento, genera el recibo y lo entrega para que realice el pago en el banco <u>designado</u>, para aquellos casos que el <u>Instructivo para la Aplicación de las Normas Institucionales de Crédito</u> o el Área de Aprobación de Créditos requiere que se ejecute previo a la aprobación. Remite al (a la) Asistente de Solicitudes.</p> <p>c) Remite al (a la) cliente(a) <u>con el(la) Asistente Administrativo(a)</u> para <u>la devolución de la prima en los casos con convenio PAC según procedimiento de Trámite de aportes y crédito para PAC de este instrumento normativo.</u></p> <p>d) <u>Solicita el expediente físico, en presencia del (de la) Asistente de Solicitudes para:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. <u>Incorporar y/o sustituir documentación según sea el caso.</u></li> <li>ii. <u>Registrar en el historial del expediente.</u></li> </ol> <p>e) <u>Devuelve el expediente físico al (a la) Asistente de Solicitudes.</u></p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p><b><u>Nota:</u></b> <i>Para los casos de los(as) Asistentes Administrativos(as) del Exterior son apoyados(as) por el(la) Gestor(a) de Ventas.</i></p> <p><b><u>Ruta:</u></b> <i>Sistema Abank's - Web\Abank's - Fondo Social Vivienda\Colocación\Solicitud de Crédito\Ventanilla\Recibo de pago de Comisiones\</i></p>
Asistente de Solicitudes	6.	<p><u>Recibe, revisa y/o resuelve las observaciones o gestión de las diferentes etapas:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Del Área de Escrituración: por problemas registrales en remediciones, impugnación de municipio <u>y/o distrito</u>, otros.</li> <li>b) De Trabajo Social: para solventar documentos <u>observados</u>.</li> <li>c) Del Área de Aprobación de Créditos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Observaciones.</li> <li>ii. <u>Capacidad de pago menor al precio de venta.</u></li> <li>iii. <u>Pago de prima/Complemento.</u></li> <li>iv. <u>Rechazo por</u> Oficialía de Cumplimiento.</li> <li>v. Por rechazo de Comité de Créditos.</li> <li>vi. Actualización de documentos.</li> <li>vii. Entre otros.</li> </ol> </li> <li>d) De Oficialía Cumplimiento: casos en revisión por debida diligencia, <u>observado y que no aplica.</u></li> </ol>
	7.	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Gestiona la información interna pendiente de complementar de acuerdo con el detalle de la observación recibida y remite al área correspondiente.</li> <li>b) <u>Con los expedientes rechazados y/o abortados por otras unidades organizativas:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. <u>Notifica al (a la) cliente(a) el rechazo.</u></li> <li>ii. <u>Envía al (a la) Auxiliar de Digitalización.</u></li> <li>iii. <u>Resguarda el expediente físico y entrega documentación al (a la) cliente(a) según las disposiciones de este procedimiento.</u></li> <li>iv. <u>Elimina el expediente físico.</u></li> </ol> </li> <li>c) <u>Remite para devolución de prima/complemento en caso de rechazo a los(as) Promotores(as) de Créditos/Asistentes de Ventas/Asistente Administrativo(a) del Exterior para que continúen con el procedimiento <u>Trámite de solicitudes de crédito</u> (cuando aplique).</u></li> </ol> <p><b><u>Nota:</u></b> <i>Los expedientes de activos extraordinarios son notificados al (a la) cliente(a) y digitalizados, para su remisión al Área de Activos Extraordinarios para la realización de la eliminación de este, según las disposiciones de este procedimiento.</i></p> <p><b><u>Ruta:</u></b> <i>Originación/bandeja de entrada/carpeta solicitud/traslado de etapa</i></p>
	8.	<p><u>Para los casos pendientes de solventar:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Solventa las observaciones pendientes con el(la) cliente(a) comprador(a) y/o vendedor(a), si no ha sido</li> </ol>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>posible solventar en el plazo establecido remite al (a la) Asistente Administrativo de Ventas <u>para</u> el rechazo de la solicitud para <u>ser abortada</u>.</p> <p>b) <u>Cita al (a la) cliente(a) para los casos de devolución de prima que hubieran sido canceladas en las primeras etapas del proceso. Para casos PAC lo realiza según procedimiento <i>Trámite de aportes y crédito para PAC</i> de este instrumento normativo y para devolución de prima/complemento, gestiona que el(la) cliente(a) se presente y remite a los(as) Promotores(as) de Créditos/Asistentes de Ventas/Asistente Administrativo(a) del Exterior.</u></p> <p>c) <u>Remite expediente físico al (a la) Asistente Administrativo de Ventas.</u></p> <p>d) <u>Notificar el rechazo al (a la) cliente(a) que no aplica por normativa, por vencimiento u otros.</u></p> <p><i>Nota: para los casos de activos extraordinarios el Área de Activos Extraordinarios realiza la devolución de la prima.</i></p>
Asistente Administrativo de Ventas	9.	<p>Recibe <u>expediente físico y</u> solicitud de aborto/rechazo de las etapas: devolución a ventas, negociación/documentación y realiza lo siguiente:</p> <p>a) Revisa en los casos PAC <u>y devolución de prima/complemento</u> y documentado el origen de fondos.</p> <p>b) Revisa que el expediente hubiera sido notificado por no solventar observaciones y verifica que cumpla con el tiempo requerido para el rechazo (si aplica).</p> <p>c) Revisa que <u>en el Historial del expediente</u> esté registrada la notificación para los casos rechazados por no <u>tener</u> garantía u otros.</p> <p>d) Ejecuta en sistema el aborto.</p> <p>e) Devuelve el expediente físico para resguardo y destrucción de acuerdo con el tiempo normado <u>y los activos extraordinarios al (a la) Asistente de solicitudes para ser remitidos al Área de Activos Extraordinarios.</u></p> <p><i>Ruta: Originación/bandeja de entrada/carpeta solicitud/aborto rechazo</i></p>
<u>Asistente de Solicitudes</u>	10.	<p>a) <u>Recibe los expedientes rechazados y/o abortados.</u></p> <p>b) <u>Envía al (a la) Auxiliar de Digitalización para que realice la digitalización de documentos pendientes de acuerdo con el procedimiento <i>Trámite de solicitudes de crédito</i> de este instrumento normativo.</u></p>
	11.	<p>Custodia el expediente rechazado por un mínimo de 30 días calendario posteriores a la notificación del (de la) cliente(a):</p> <p>a) Verifica que toda la documentación del expediente este digitalizada posterior al rechazo previo entregar documentación al (a la) cliente(a).</p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>b) Entrega documentos al (a la) Promotor(a) de Créditos y/o Asistente de Ventas u otros, para que sean entregados al (a la) cliente(a).</p> <p>c) Si el(la) cliente(a) no se presenta según el tiempo normado, destruye el expediente y registra en el libro: número de solicitud y fecha de destrucción <u>y/o actas de eliminación de destrucción de documentos.</u></p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Los expedientes de activos extraordinarios son notificados al (a la) cliente(a) y digitalizados, para su remisión al Área de Activos Extraordinarios para la realización de la eliminación de este, según las disposiciones de este procedimiento.</u></li> <li>• <u>La devolución de prima/complemento se realizará de acuerdo con los Procedimientos para la Aprobación de Créditos o Trámite de aportes y crédito para PAC según aplique.</u></li> </ul>
	12.	Fin

### 5. Gestión programación de solicitudes aprobadas

Responsable	Paso	Actividad
Asistente de Solicitudes	1.	<p>Recibe del:</p> <p>a) Área de Aprobación de Créditos: las solicitudes aprobadas, revisa la documentación <u>y remite al Área de Valúos de Garantías para que integre en el expediente físico el Plan de retiros, para los casos de RAM, Construcción y Activos Extraordinarios.</u></p> <p>b) Área de Registro de Documentos: Anotación Preventiva inscritas para anexar al expediente.</p> <p>Entrega expedientes aprobados al (a la) Asistente de Programación.</p> <p><b>Nota:</b> La gestión de inscripción de la AP, para vivienda usada y otras líneas se entregarán al (a la) cliente(a) si este(a) quiere reducir los tiempos de inscripción.</p>
Asistente de Programación/ Asistente de Solicitudes	2.	<p>Revisa y gestiona lo siguiente:</p> <p>a) Que el <u>Estudio Socioeconómico/Informe de Trabajo Social</u> (cuando aplique) estén incorporados en el expediente.</p> <p>b) En el caso de RAM, Construcción y Activos Extraordinarios, debe tener el plan de <u>retiros</u>.</p> <p>c) Las observaciones técnicas, para notificar al (a la) cliente(a).</p> <p>d) Los pagos que tiene que realizar el(la) cliente(a) <u>con la documentación origen de fondos según lo normado.</u></p>
Asistente de Programación/ Promotor(a) de Créditos/ Asistente de Ventas/ Asistente de Solicitudes/ <u>Asistente Administrativo en el Exterior</u>	3.	<p>Notifica al (a la) cliente(a) comprador(a) y/o vendedor(a), Promotor(a) <u>de Créditos</u> (vivienda nueva), promotor(a) externo(a) o persona autorizada vía telefónica, Call Center la aprobación del crédito <u>para que se presente</u> a retirar documentos de aprobación.</p> <p>Para Vivienda Nueva, notifica al (a la) constructor(a) o cliente(a) la documentación técnica que debe completar, el expediente una vez documentado lo remite a la Gerencia Técnica y deja pendiente la firma de la orden de descuento hasta obtener el aval de la Gerencia Técnica (sí aplica).</p>
<u>Asistente de Programación/ Asistente Administrativo(a) de Ventas /Jefe de Área de Ventas/ Coordinador(a) Área de Ventas/ Jefes(as) de Agencias/Asistente de solicitudes</u>	4.	<p>a) <u>Entrega para casos de Vivienda nueva, al personal de la empresa constructora o al (a la) cliente(a), la documentación siguiente: carta de aprobación y ordenes de descuento.</u></p> <p>b) <u>Gestiona, de ser necesario, con el personal del Proyecto las solvencias municipales y la documentación pendiente.</u></p> <p>c) <u>Gestiona la recepción del inmueble con el Área de Supervisión de Proyectos, los casos que aplique.</u></p>

Responsable	Paso	Actividad
	5.	<p><u>Recibe de la empresa constructora o del (de la) cliente(a) los documentos siguientes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <u>Ordenes de descuento.</u></li> <li>b) <u>Carta de aprobación.</u></li> <li>c) <u>Documentación técnica.</u></li> <li>d) <u>Anotaciones preventivas.</u></li> <li>e) <u>Solvencia municipal.</u></li> <li>f) <u>Documentación de origen de fondos, aplicando la debida diligencia.</u></li> </ul>
Asistente de Programación/ <u>Auxiliar de Agencia</u>	6.	<p><u>Realiza para otras líneas de créditos en la etapa de Post aprobación, las siguientes acciones según aplique:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <u>Entrega al (a la) cliente(a) la carta de aprobación del crédito y orden de descuento para firma de patrono(a); si es del sector informal o programa de vivienda cercana, solicita la firma de la orden de descuento al (a la) cliente(a) o apoderado(a) para pago en ventanilla. Para los casos que tienen que pagar impuesto de transferencia genera recibo del sistema, le explica que debe de cancelar en el banco y entregar el recibo (original expediente).</u></li> <li>b) <u>Genera estado de cuenta proyectado, si está hipotecado con el Fondo, del saldo de la deuda cuando está vencido a la fecha de la escrituración y revisa en el sistema si hay observaciones que debe de complementar u otro documento que esté indicado en el estudio jurídico como pendiente para poder programar el crédito para escriturar.</u></li> <li>c) <u>Entrega al (a la) cliente(a) la Carta de aceptación del inmueble (F-100-054) y solicita que ésta sea firmada (solo aplica para activos extraordinarios) y solicita firma solo cuando el inmueble esta deshabitado.</u></li> <li>d) <u>Si el inmueble está hipotecado con otra institución, se le solicita al (a la) cliente(a) presentar el estado de cuenta proyectado, del saldo de la deuda cuando está vencido a la fecha de escrituración.</u></li> <li>e) <u>Solicita firma del (de la) cliente(a) de cartas de daños de áreas no evaluadas.</u></li> <li>f) <u>Solicita al (a la) cliente(a) la solvencia municipal, con el tiempo de vigencia requerido.</u></li> <li>g) <u>Para casos con poder administrativo, indica al (a la) cliente(a) que debe presentar original para la firma de la escritura.</u></li> <li>h) <u>Remite para revisión a Oficialía de Cumplimiento (si aplica).</u></li> <li>i) <u>Gestiona cambios en ordenes de descuento (si aplica).</u></li> <li>j) <u>Consulta solvencia del Ministerio de Hacienda y registra en el Historial del expediente (F-100-045) el resultado, si presenta insolvencia notifica al (a la) cliente(a) para que solvente.</u></li> </ul>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>k) Gestiona estado de cuenta proyectado y costas procesales para los casos que tienen gravamen con el Fondo.</p> <p>l) Gestiona pago de la <u>anotación preventiva</u> por vencimiento.</p> <p>m) <u>Gestiona por correo electrónico la inspección de la vivienda a través del (de la) Asistente Administrativo(a) de Ventas, en los casos en que el(la) cliente(a) informa que ha superado las observaciones técnicas; según el resultado de la inspección, si aplica, gestiona con el(la) cliente(a) los documentos pendientes para su programación.</u></p> <p>n) Gestiona corrección de garantías.</p> <p><b>Nota:</b> Los(as) Promotores(as) de Créditos pueden entregar documentación al (a la) cliente(a) en caso de Vivienda Nueva.</p> <p><b>Ruta:</b> Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Estado de cuenta para cancelación\</p>
<u>Asistente Administrativo(a) de Ventas</u>	7.	<u>Gestiona la inspección del inmueble en forma digital al Área de Supervisión de Proyectos.</u>
	8.	<p><u>Recibe correo electrónico con el resultado de la inspección y ejecuta según sea el caso:</u></p> <p>a) <u>Remite el correo con el resultado de la inspección al (a la) Asistente de Programación.</u></p> <p>b) <u>Informa que no fue posible su realización para una nueva inspección al (a la) Asistente de Programación /Auxiliar de Agencias.</u></p>
<u>Asistente de Programación /Auxiliar de Agencias</u>	9.	<p>Genera recibos (según aplique) para pago de:</p> <p>a) Derecho de cancelación de hipoteca y recibo por derechos registrales (que corresponden al (a la) vendedor(a)).</p> <p>b) Prima/complemento (si está pendiente de realizar el pago).</p> <p>c) Gastos de escrituración y registrales (si el(la) cliente(a) solicitó pagar directamente).</p> <p>d) Solicita documentos que justifiquen el origen de los fondos (cuando aplique).</p> <p><b>Ruta:</b> Sistema Abank's - Web\Abank's -Fondo Social Vivienda\Colocación\Solicitud de Crédito\Ventanilla\Recibo de pago de Comisiones\</p>
	10.	Recibe del (de la) cliente(a) la documentación solicitada.
Asistente de Programación/ Asistente de Solicitudes	11.	<p>Recibe <u>e integra al expediente:</u></p> <p>a) Anotación preventiva inscrita.</p> <p>b) Solvencia municipal con tiempo de vigencia.</p> <p><u>Gestiona con el(la) cliente(a) la documentación a presentar para solventar los casos observados.</u></p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para el caso del destino de crédito: inmuebles recuperados del FSV (activos extraordinarios), no se requiere anotación preventiva por ser propiedad del Fondo.</li> <li>Los expedientes se deben programar con 10 días hábiles del vencimiento de la Anotación Preventiva. <u>Si el(la) cliente(a) está pendiente de documentar y no se cumple dentro de ese período, se gestionará prórroga mayor a 90 días de la programación.</u></li> </ul>
<u>Jefe(a) Área de Ventas/ Coordinador(a) Área de Ventas/ Jefe(a) de Agencia</u>	12.	<p><u>Recibe casos pendientes:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <u>Casos que requirieron prórroga mayor a 90 días revisando el vencimiento de Anotación Preventiva y las causas para la aplicación de dicha prórroga de acuerdo con el <b>Instructivo para la Aplicación de las Normas Institucionales de Crédito.</b></u></li> <li>b) <u>Activos Extraordinarios que fue necesario realizar gestión de desalojo o con solvencias pendientes.</u></li> <li>c) <u>Casos de vivienda nueva, usada y otras líneas por fuerza mayor.</u></li> </ol> <p><u>Remite al (a la) Asistente de Programación/ Asistente de Solicitudes.</u></p>
Asistente de Programación/ Asistente de Solicitudes	13.	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Coordina con el(la) cliente(a), vendedor(a) y el Área de Escrituración (tanto para los casos nuevos como para las reprogramaciones) la formalización de la escritura.</li> <li>b) Gestiona la digitalización de documentos del expediente en carpeta "Post-aprobación y NOT".</li> <li>c) Programa y registra en el sistema cambio de etapa.</li> <li>d) <u>Remite el expediente físico al Área de Escrituración para su formalización y realiza cambio de etapa en el sistema.</u></li> </ol> <p><b>Rutas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Originación/bandeja de entrada/carpeta solicitud/traslado de etapa.</li> <li>LF-FSV\SOLICITUDES EN TRAMITE/línea/tipo de documento/#de solicitud.</li> </ul>
	14.	<p>Realiza para los casos que no logren concretizar la formalización del crédito en 30 días y el(la) cliente(a) no se presenta a escriturar o desiste por suspensión de la escritura, lo siguiente según aplique:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Rechaza la solicitud <u>en el sistema.</u></li> <li>b) Revisa si requiere gestionar la revocatoria de la orden de descuento, gestiona con memorándum a la Unidad de Administración de Cartera.</li> <li>c) Gestiona la revocatoria del crédito y recibe el expediente.</li> <li>d) Contacta al (a la) cliente(a) para que se presente por la revocatoria de orden de descuento y la entregue en su empresa. Al presentarse al Fondo le indica que realice el trámite de devolución de excedente en Ventanilla.</li> </ol>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>e) Revisa si tiene pago de prima <u>debidamente documentado el origen de fondos</u> gestiona su devolución con el (la) Promotor(a) de Créditos o Asistente de Ventas.</p> <p>f) Gestiona el pago de la <u>anotación preventiva</u> con el Área de Aprobación de Créditos para la cancelación de la inscripción, <u>cuando aplique.</u></p> <p>g) <u>Gestiona la revocatoria de la solicitud de crédito cuando aplique con el Área de Aprobación de Créditos.</u></p> <p>h) Gestiona el aborto de la solicitud con el(la) Asistente Administrativo de Ventas y registra en el libro.</p> <p>i) Resguarda el expediente de acuerdo con el plazo de normado en el procedimiento <u>Trámite de solicitudes de crédito</u>, de este instrumento normativo.</p> <p><b>Nota:</b> Si no se escritura en los 30 días, por causas justificadas podrá extenderse <u>prórroga en</u> el plazo hasta 90 días calendario con autorización del (de la) Jefe(a) Área de Ventas o Gerente(a) de Servicio al Cliente.</p> <p><b>Ruta:</b> <u>Originación/bandeja de entrada (se agrega motivo de rechazo) /abortar</u></p>
<u>Auxiliar de Digitalización</u>	15.	<p><u>Enumera la documentación del expediente (foliación), digitaliza, guarda la información en Laserfiche según la línea de crédito y entrega al (a la) Asistente de Solicitudes.</u></p> <p><b>Ruta:</b> <u>LF-FSV\Solicitudes en Trámite/Oficina Central/línea/# de solicitud/tipo de documento.</u></p>
<u>Asistente de Solicitudes</u>	16.	<p>a) <u>Recibe el expediente rechazado digitalizado y resguarda de acuerdo con lo normado.</u></p> <p>b) <u>Gestiona la destrucción y eliminación del expediente.</u></p>
	17.	Fin.

### 6. Trámite de aportes y crédito para PAC

Responsable	Paso	Actividad
Promotor(a) de Créditos/ Asistente de Ventas	1.	<p>Atiende al (a la) cliente(a), explica requisitos, solicita DUI. Si es del sector informal, identifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El sector económico al que pertenece: sector básico o social, sector micro, pequeño o mediano(a) empresario(a), inversionista, profesional y/o técnico(a) independiente.</li> <li>b) Verifica la edad del (de la) cliente(a) entre 18 a 60 años <a href="#">para sector informal y 18 a 69 años para sector formal</a>.</li> <li>c) Información sobre el tipo de trabajo que realiza.</li> <li>d) Detalle ingresos no cotizados o variables.</li> <li>e) Solicita completar la solicitud de crédito (F-100-046), Declaración Jurada para los(as) Solicitantes de Créditos Hipotecarios (F-000-005) <a href="#">y Hoja de personas autorizadas para recibir devolución de los aportes Programa de Aporte y Crédito para Vivienda, PAC (F-100-034)</a>.</li> </ul> <p>Solicita <a href="#">documentación conforme Requisitos y documentos para la solicitud de crédito (A-100-001)</a>.</p>
	2.	Entrega requisitos y documentación según el caso.
	3.	<p>Determina la capacidad crediticia del (de la) cliente(a) según la evaluación económica preliminar (sector informal/formal), consulta información del (de la) cliente(a) <a href="#">en</a> la base de datos de la SSF. Si la información es satisfactoria continúa, caso contrario, sugiere solventar para continuar con el trámite.</p> <p>Realiza simulación <a href="#">hipotecaria</a> o precalificación de crédito y registra si existen, créditos activos y/o cancelados del (de la) cliente(a).</p> <p><b>Nota:</b> <i>No continúa el trámite de los(as) clientes(as) con categoría de alto riesgo según la matriz de categorización del sujeto de crédito conforme al <a href="#">Instructivo para la Aplicación de las Normas Institucionales de Crédito</a>.</i></p>

Responsable	Paso	Actividad
	4.	<p>a) Verifica en el sistema la información del (de la) cliente(a). Si existe código de cliente(a), actualiza (teléfono, correo electrónico, dirección o información necesaria) y/o modifica información, si no existe lo crea y obtiene código de cliente(a).</p> <p>b) Si tiene préstamo activo <u>el(la) cliente(a) o su conyugue, informa el precio de venta mínimo para adquirir un segundo crédito. Si el préstamo es del (de la) titular se le ofrece la opción de pagar la prima previo a la programación de la escritura.</u></p> <p>c) Si existe préstamo cancelado, imprime constancia de cancelación <u>y le brinda la opción de pagar la prima previo a la programación de la escritura.</u></p> <p>d) Remite <u>digitalmente</u> al Área de Atención al Cliente <u>el</u> DUI u otro documento de identidad del (de la) cliente(a), en el caso que la modificación sea en el nombre de este.</p> <p><u><b>Nota:</b> Para aquellos casos en que el(la) cliente(a) haya suscrito y tenga vigente un contrato de promesa de compraventa del inmueble a adquirir, se tomará como aporte previo equivalente a la prima lo que a la fecha haya pagado por dicho contrato, el cual en ningún caso debe ser inferior al 10% del monto a financiar y a la vez se le tomará en cuenta para establecer su conducta de pago.</u></p> <p><b>Rutas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Consulta de Prestamos\</li> <li>• Ventanilla FSV\Consultas y Reportes\Emisión de Constancias de Cancelación\</li> </ul>
	5.	Propone el plazo de realización de aportes, en forma mensual entre 3 a 18 meses.
	6.	<p>Imprime 2 ejemplares del reporte “Cálculo de aporte” (expediente y cliente(a)) y verifica los datos del (de la) cliente(a):</p> <p>a) Código del cliente(a).</p> <p>b) N° de <u>simulación hipotecaria</u> o precalificación de crédito.</p> <p>c) Línea financiera.</p> <p>d) Precio de venta estimado.</p> <p>e) Cuota aproximada según <u>simulación hipotecaria</u> o precalificación de crédito.</p> <p>f) Plazo del aporte de acuerdo con capacidad de pago de cliente(a).</p> <p>g) Frecuencia de pago estipulado por el(la) cliente(a): mensual.</p> <p><b>Ruta:</b> Sistema Abank's - Web\Abank's - Fondo Social Vivienda\Colocación\PAC\Calculo de Aporte</p>

Responsable	Paso	Actividad
	7.	<p>Imprime el total de comprobantes de pago según plazo y frecuencia seleccionada y realiza lo siguiente:</p> <p>a) Completa Hoja de personas autorizadas para recibir devolución de los aportes PAC (F-100-034).</p> <p>b) Ingresa datos complementarios en el Convenio de otorgamiento del PAC y en autorización para liquidación y abono de aporte, considerando destino de crédito, plazo y frecuencia de pago seleccionado.</p> <p><b>Ruta:</b> Sistema Abank's - Web\Abank's - Fondo Social Vivienda\Colocación\PAC\Condiciones para Convenio de Otorgamiento de Crédito\</p>
	8.	<p>Entrega al (a la) cliente(a), para firma:</p> <p>a) Convenio de otorgamiento PAC.</p> <p>b) Autorización para liquidación y abono de aporte.</p> <p>c) Hoja de personas autorizadas para recibir devolución de los aportes PAC. (F-100-034).</p> <p>d) Simulación <a href="#">hipotecaria</a> o recalificación de crédito.</p> <p>e) Cálculo de aporte.</p> <p>f) Evaluación económica preliminar.</p>
	9.	<p>Explica al (a la) cliente(a) que podrá cambiar el destino y monto de crédito pactado, si lo desea, por causales de:</p> <p>a) Disminución de ingresos. Deberá ajustarse a un monto menor de financiamiento de acuerdo con la nueva capacidad de pago.</p> <p>b) Aumento de ingresos y cambio de destino de crédito. Podrá aportar el complemento de la prima.</p> <p><b>Nota:</b> Estos cambios modifican la evaluación, simulación <a href="#">hipotecaria</a> o precalificación de crédito, convenio, cálculo de aporte y autorización para liquidación y abono de aporte.</p>
	10.	<p>Confirma <a href="#">el</a> expediente <a href="#">PAC</a> y <a href="#">lo</a> remite al (a la) Asistente Administrativo de Ventas.</p>
Asistente Administrativo de Ventas	11.	<p>Revisa documentación, resguarda la información y envía al (a la) Jefe(a) de Ventas/Jefe(a) de Agencia para la firma del convenio.</p>
Jefe(a) Área de Ventas/ Jefe(a) de Agencia	12.	<p>Revisa, firma Convenio de Otorgamiento de Crédito y remite según corresponda.</p>
Promotor(a) de Créditos/ Asistente de Ventas	13.	<p>Apertura en el sistema la cuenta de aportes y envía cálculo de aporte y hoja de personas autorizadas para recibir devolución de los aportes realizados bajo PAC (F-100-034) a Área de Presupuesto y Cotizaciones.</p> <p><b>Ruta:</b> Sistema Abank's – Web\Abank's <a href="#">Nodo/Captacion/Cuentas de Ahorros/ Servicio al cliente/ Apertura Cuentas de Ahorro Programado.</a></p>

Responsable	Paso	Actividad
	14.	<p>Entrega al (a la) cliente(a):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Copia de Convenio PAC.</li> <li>b) Reporte de cálculo de aporte.</li> <li>c) Comprobantes de pago de aporte según plazo y frecuencia de pago estipulada, para hacer amortizaciones en la Agencia Bancaria designada por el Fondo (colector designado 4304 para PAC).</li> </ol> <p>Indica al (a la) cliente(a), que debe entregar un mes antes de concluir el plazo de amortización de los aportes, la documentación para el trámite del crédito a realizar.</p>
Asistente administrativo de Ventas	15.	<p>Genera reportes del sistema y remite al (a la) Jefe(a) Área de Ventas para revisión. Para los casos que el(la) cliente(a) no realice pagos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Gestiona la cancelación de la cuenta de aportes con Área de Presupuesto y Cotizaciones.</li> <li>b) Prepara el memorándum solicitando la cancelación de las cuentas.</li> <li>c) Gestiona la firma del (de la) Jefe(a) Área de Ventas y remite para su cancelación.</li> </ol>
Jefe(a) Área de Ventas	16.	<p>Revisa y solicita al (a la) Asistente(s) de Ventas/Promotores(as) de Créditos, el seguimiento y gestión para iniciar las solicitudes.</p>
Promotor(a) de Créditos/ Asistente de Ventas	17.	<p>Contacta al (a la) cliente(a), le solicita que presente la documentación para iniciar el trámite de crédito y procede de acuerdo con el procedimiento <i>Trámite de solicitudes de crédito</i>, de este instrumento normativo.</p> <p><u>Si</u> el(la) cliente(a) <u>desiste</u>, lo cita para realizar la gestión de devolución de aportes con el(la) Asistente Administrativo de Ventas.</p> <p><b>Nota:</b> Las notificaciones se podrán realizar por medio telefónico, correo electrónico u otros. Para los casos de difícil localización debe remitir al (a la) Asistente Administrativo de Ventas el expediente con el historial de las acciones realizadas para contactar al (a la) cliente(a), resguardando la documentación hasta que se ingrese la solicitud o se devuelvan los aportes dados por el(la) cliente(a).</p>

Responsable	Paso	Actividad
Asistente administrativo de Ventas	18.	<p>Realiza acciones cuando no se logre contactar al (a la) cliente(a):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Contacta al (a la) (a los) (as) cliente(a)(s) (as) a través de teléfonos, correos electrónicos u otros.</li> <li>b) Envía notificaciones/citatorios para que se pueda realizar devolución.</li> <li>c) Si no se presenta con las notificaciones, solicita apoyo a la Unidad de Comunicaciones y Publicidad, <u>para su</u> publicación en los periódicos de mayor circulación para que el(la) cliente(a) pueda presentarse a Fondo a solicitar sus aportes, en el <u>período de</u> uno o dos años antes de la prescripción.</li> <li>d) Solicita firma del (de la) Jefe(a) Área de Ventas en la gestión de la prescripción.</li> <li>e) Gestiona con el Área de Presupuesto y Cotizaciones se realice el proceso de aquellos casos <u>en</u> que el plazo venció, según el <u>Instructivo para la Aplicación de las Normas Institucionales del Crédito</u>.</li> </ol>
	19.	<p>Recibe al (a la) cliente(a), solicita DUI y recibos cancelados, para los casos en donde el(la) cliente(a) no continúa con el trámite PAC.</p>
	20.	<p>Prepara 3 juegos de documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Recibos de devolución, reporte de cumplimiento de la cuenta, reporte de detalle de aportes realizados y DUI.</li> <li>b) Memorándum dirigido al Área de Presupuesto y Cotizaciones para la devolución, reporte de cumplimiento de la cuenta, carta del (de la) cliente(a) de renuncia y fotocopia de DUI.</li> </ol> <p>Informa al (a la) cliente(a) que se presente al banco <u>ubicado</u> dentro de las instalaciones del Fondo.</p> <p><b>Nota:</b> La devolución de la cuenta PAC, solo aplica mientras el Área de Aprobación de Créditos, no haya trasladado los fondos de la prima a la cuenta de primas y complementos.</p> <p><b>Rutas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Abanks - Web\Abanks - Fondo Social Vivienda\Colocación\PAC\Reporte de Cumplimiento de Convenio de Otorgamiento de Crédito\)</li> <li>• Sistema Abanks - Web\Abanks - Nodo\Captación\Cuentas de Ahorros\Servicio al Cliente\Procesos de Devoluciones\Devolución\.</li> <li>• Sistema Abanks - Web\Abanks - Fondo Social Vivienda\Colocación\PAC\Detalle de Aportes Realizados\.</li> </ul>
	21.	Fin.

## VI. MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente Comercial. Fecha de vigencia: 12 de marzo de 2008	1.	Creación.
Gerente Comercial. Fecha de vigencia: 16 de septiembre de 2008	2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de observaciones realizadas al procedimiento en Auditorías de Calidad.</li> <li>• Actualización de los anexos.</li> </ul>
Gerente Comercial. Fecha de vigencia: 31 de octubre de 2008	3.	Modificaciones a los estándares, actualización del proceso de trabajo, registros y anexos.
Gerente Comercial Fecha de vigencia: 02 de enero de 2009	4.	Modificaciones a las disposiciones específicas, registros y anexos.
Gerente Comercial. Fecha de vigencia: 10 de marzo de 2009	5.	Modificación del proceso de trabajo, bitácora registros y anexos.
Gerente Comercial. Fecha de vigencia: 22 de junio de 2009	6.	Actualización de los procesos de trabajo, procedimientos 3 y 4; y anexos 1,7,9,15 y 17
Gerente Comercial. Fecha de vigencia: 23 de octubre de 2009.	7.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización por cambios en la precalificación y consulta de la SSF.</li> <li>• Incorporación de los procedimientos 5, 6 y 7.</li> <li>• Actualización del Anexo 1 "Requisitos y documentos para la solicitud de crédito".</li> </ul> <p>Analista: Diana Castro/Coralía Meardi.</p>
Gerente Comercial. Fecha de vigencia: 25 de enero de 2010.	8.	<p>Actualización e incorporación de procedimiento y anexos.</p> <p>Analista: Diana Castro.</p>
Gerente Comercial. Fecha de vigencia: 15 de noviembre de 2010.	9.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recodificación del instrumento normativo.</li> <li>• Actualización de registro F-100-086 y separación de formatos de registros.</li> </ul> <p>Analista: Coralía Meardi/ Elsy Benítez.</p>

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente Comercial  Fecha de vigencia: 14 de marzo de 2011.	10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminación de Procedimiento: “Investigación de nuevos proyectos habitacionales y lotes”.</li> <li>Incorporación de cambios por mejora a los procesos críticos.</li> <li>Eliminación de registros F-100-014, F-100-050 y F-100-065 e incorporación F-100-064.</li> </ul> <p>Analista: Elsy Benítez</p>
Gerente Comercial  Fecha de vigencia: 16 de marzo de 2011.	11.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de F-100-045 y hojas de chequeo.</li> <li>Incorporación y actualización de Disposiciones Específicas.</li> <li>Incorporación de registros F-100-069, F-100-081 y F-100-084.</li> </ul> <p>Analista: Coralia Meardi/ Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
Gerente Comercial.  Fecha de vigencia: 01 de septiembre de 2012.	12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación de cambios en los procedimientos por el financiamiento de Activos Extraordinarios del Sistema Financiero.</li> <li>Incorporación de registros F-100-085 y F-100-090.</li> </ul> <p>Analista: Diana de Abrego.</p>
Gerente Comercial.  Fecha de vigencia: 11 de diciembre de 2012.	13.	<p>Actualización del proceso de trabajo.</p> <p>Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
Gerente de Servicio al Cliente  Fecha de vigencia: 10 de febrero de 2014.	14.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recodificación de instrumento normativo.</li> <li>Incorporación de Programa Aporte Controlado (PAC), Programa de Vivienda Cercana, Venta de Activos Extraordinarios de contado con subsidio y Desalojo Administrativo de Activos Extraordinarios.</li> <li>Actualización de anexos y registros A-100-001 al 009, 013, 014; F-100-046, 052, 055 al 061, 068, 073, 085 y 090.</li> <li>Eliminación de registro F-100-015 y 084.</li> </ul> <p>Elaborado por: Coralia Meardi/ Wendy E. Chávez.</p>
Gerente de Servicio al Cliente  Fecha de vigencia: 01 de noviembre de 2016.	15.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminación de procedimientos: Revisión de Precalificación y Resultados de Precalificación a constructores por ser una actividad eventual.</li> <li>Eliminación del registro F-100-069.</li> </ul> <p>Elaborado por: Roxana Villalobos</p>

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente(a) Servicio al Cliente  Fecha de vigencia: 31 de mayo de 2019.	16.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de procedimientos y eliminación de las actividades relacionadas a los activos extraordinarios.</li> <li>Incorporación del lenguaje inclusivo.</li> </ul> <p>Elaborado por: Clara Arce</p>
Gerente(a) Servicio al Cliente  Fecha de vigencia: 04 de enero de 2021.	17.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización por revisión integral, ampliación y mejoras al proceso de trabajo.</li> <li>Renombramiento de procedimientos e incorporación de: Gestión de estados de cuenta de AFP.</li> </ul> <p>Elaborado por: Roxana Villalobos.</p>
<u>Gerente(a) Servicio al Cliente</u>  <u>Fecha de vigencia:</u> <u>15 de marzo de 2024.</u>	18.	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Actualización por revisión integral al proceso de trabajo.</u></li> <li><u>Creación de procedimiento “Gestión de solicitudes de crédito observadas, rechazadas y/o abortadas”.</u></li> <li><u>Eliminación de procedimiento “Gestión de estados de cuenta de AFP”, registro F-100-047 y anexo A-100-018 según JD 053/2023 del 16/03/2023.</u></li> </ul> <p><u>Elaborado por: Roxana Villalobos.</u></p>