CÓDIGO 121

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE AFECTADOS POR LA PANDEMIA COVID19

Autorizado:	Gerente(a) de 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 es conforme al original firmado"

Fecha de creación:	Fecha de vigencia:	Versión:	Identificación:
13 de abril de 2020	Del 13 de abril al 30 de junio de 2020	01	TR

ÍNDICE

Pagina No.

I. GENERALIDADES 3
1. Objetivo 3
2. Alcance 3
3. Definiciones 3
II. RESPONSABILIDADES 4
III. DISPOSICIONES O POLÍTICAS 5
IV. MARCO REGULATORIO O DOCUMENTOS DE REFERENCIA 5
V. PROCEDIMIENTOS 6
1. Atención de solicitudes 6
VI. MODIFICACIONES REALIZADAS 8

I. GENERALIDADES

1. Objetivo

Establecer las actividades relacionadas para la atención de solicitudes de personas afectadas por la pandemia de COVID-19, que no pueden hacer la amortización de los préstamos y así cumplir con las obligaciones crediticias en condiciones normales, aplicándoles lo establecido en el *MANUAL DE POLÍTICAS PARA ENFRENTAR INCUMPLIMIENTOS Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES GENERADAS POR LA PANDEMIA COVID-19.*

2. Alcance

Este instrumento normativo es aplicable para la atención de clientes(as) que poseen un crédito hipotecario con la Institución y que pertenecen a un segmento de interés social y de bajos ingresos, ingresos variables y otros segmentos económicos que han sido afectados directamente para la pandemia del COVID-19.
También será aplicable a las personas naturales afectadas por la disminución de la actividad económica generadora de sus ingresos, pérdida de empleo y otras afectaciones que implican dificultades para el repago normal de sus obligaciones crediticias, derivadas de la reducción de la capacidad de pago y por tanto no puedan realizar sus pagos durante los meses de marzo, abril, mayo y junio del año 2020.

Esta normativa es de carácter transitorio y con vigencia para un período específico, el cual podrá extenderse conforme los lineamientos de Gobierno Central y políticas autorizadas por las instancias respectivas de la Institución.

3. Definiciones

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

Pandemia COVID-19
La pandemia por coronavirus de 2019-2020 es la enfermedad a nivel mundial por el coronavirus iniciada en 2019 (COVID-19). La Organización Mundial de la Salud (OMS) la reconoció como una pandemia global el 11 de marzo de 2020.

II. RESPONSABILIDADES

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

a) Monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de lo establecido en éste 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) Garantizar que todos(as) los(as) clientes(as) reciban la debida orientación con respecto a las consultas y solicitudes de apoyo para esta Política Institucional.
e) Controlar las actividades necesarias para ofrecer de forma confiable y oportuna la información con el detalle de clientes(as) que han recibido respuesta para aplicar la política.

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 h) de la *Ley de Ética Gubernamental* y demás normativa relacionada con la conducta ética.

III. DISPOSICIONES O POLÍTICAS

1. La Gerencia de Servicio al Cliente a través de sus unidades organizativas, darán respuesta a las consultas y solicitudes de apoyo que presenten los(as) clientes(as) por los diferentes medios utilizados para divulgar la medida,
2. La Gerencia de Créditos a través de la Unidad de Administración de Cartera, podrá monitorear el detalle de los casos atendidos, por medio del enlace a la aplicación respectiva.
3. Las respuestas a solicitudes de clientes(as), debe realizarse en forma automática, haciendo uso de herramientas tecnológicas con un mensaje estándar para todos los casos.
4. Para los casos que se han recibido solicitudes a la fecha y no se ha dado una respuesta, se deben identificar y enviar en forma masiva o individual por medios electrónicos a clientes(as).
5. Toda solicitud debe ser registrada en el formulario oficial que se encuentra en el sitio web.

IV. MARCO REGULATORIO O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Normativa interna

a) Reglamento de Normas técnicas de Control Interno Específicas del Fondo social para la Vivienda (NTCIE).
b) Normas Institucionales de Crédito.
c) Instructivo para la Aplicación de las Normas Institucionales de Crédito.
d) Manual de Políticas para Enfrentar Incumplimientos y Obligaciones Contractuales Generadas por la Pandemia COVID-19.

2. Normativa externa

a) Norma ISO 9001: vigente.
b) Ley de Ética Gubernamental.
c) Decreto Legislativo número 593 “ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DE LA PANDEMIA POR COVID-19”
d) Normas Técnicas Temporales para Enfrentar Incumplimientos y Obligaciones Contractuales.

V. PROCEDIMIENTOS

1. Atención de solicitudes

Responsable	Paso	Actividad
Operador de Call Center/ Asistente Servicios Electrónicos	1.	Atiende a cliente(a) afectado por pandemia COVID19, que ha realizado llamada telefónica o se ha comunicado por correo electrónico, sitio web, redes sociales u otros, brinda respuesta: a) Le explica que la medida o la política aplica si realmente está siendo afectado. b) Le indica que puede registrarse en el sitio web en la dirección: www.fsv.gob.sv y que proceda a completar el *Formulario habilitado para recibir las solicitudes.* c) En caso de que el(la) cliente(a) no tenga acceso a medios electrónicos, apoya en completar el Formulario habilitado para recibir las solicitudes con la información que le proporcione el(la) cliente(a) y al finalizarlo lo guarda inmediatamente. ***Nota**: Al llenar el formulario en el sitio web, se genera mensaje automático siguiente: Estimado cliente, le informamos que hemos recibido su solicitud de ayuda por ser afectado/a económicamente debido a la situación de emergencia provocada por el COVID-19. Tal como ha sido informado por el Gobierno, las cuotas del pago de su préstamo serán suspendidas hasta el mes de junio de 2020, sin afectarle su calificación crediticia.*
Usuarios(as) autorizados(as) (Jefe Unidad Administración de Cartera/Jefe Área de Atención al Cliente/Jefe Unidad de Comunicaciones y Publicidad, otros)	2.	Consulta las estadísticas de casos atendidos: a) Ingresa a la URL: https://forms.office.com/Pages/DesignPage.aspx?fragment=FormId%3DvaDphoRJAUy9tYuBpvtd70JWgAXahNFMh3j73d_A7YNURTFUUzZXTTRYUkIxR1hJU0EwVEhPOEdFVC4u%26Token%3Db6d553a288b646428922bfdd0624033c b) Selecciona respuesta y luego abre en Excel. c) Adecua el archivo según la necesidad.
Gerencia de Tecnología de la Información	3.	Extrae detalle de casos recibidos previamente a la fecha de automatizar este mensaje, prepara y realizar envío masivo de respuestas.
Operador de Call Center	4.	Recibe en forma automática información de casos que se deben dar respuesta a clientes(as), de los cuales no se tiene un correo y notifica conforme al

Responsable	Paso	Actividad
		protocolo: *DIALOGO DE LLAMADAS POR RESPUESTA POR EMERGENCIA COVID19 PARA CALL CENTER Y CANALES ELECTRÓNICOS.*
Jefe Unidad Administración de Cartera	5.	Verifica mensualmente que la medida el sistema la aplique según el *MANUAL DE POLÍTICAS PARA ENFRENTAR INCUMPLIMIENTOS Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES GENERADAS POR LA PANDEMIA COVID-19.*
	6.	Fin.

VI. MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente(a) de Servicio al Cliente • Fecha de vigencia: 13 de abril de 2020.	1.	Creación Elaborado por: Elsy Benítez