CÓDIGO 901 0905

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

Autorizado:	Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a)
Revisado:	Gerente(a) de Planificación
	Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional
Responsable de Proceso:	Gerente(a) Servicio al Cliente

“Este documento es conforme al original firmado”

Fecha de creación:	Fecha de vigencia:	Versión:
19 de noviembre de 2008	01 de abril de 2019	11

INDICE

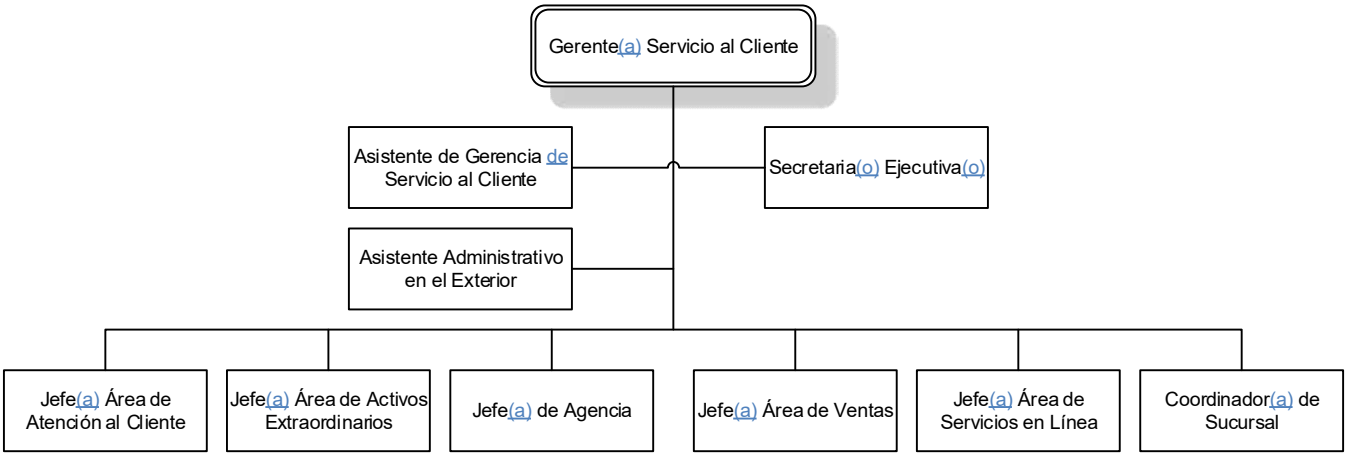
Página No.

I. OBJETIVO DEL MANUAL 3
II. ORGANIGRAMA GENERAL DE GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE 3
III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA 4
1. Área de Atención al Cliente 4
2. Área de Activos Extraordinarios 5
3. Agencias 6
4. Área de Ventas 8
5. Área de Servicios en Línea 9
6. Sucursal Paseo 9
IV. MODIFICACIONES REALIZADAS 11

I. OBJETIVO DEL MANUAL

Mostrar al personal de la Gerencia de Servicio al Cliente, la estructura organizativa, el objetivo, las funciones y la dependencia específica a la que pertenece.

II. ORGANIGRAMA GENERAL DE GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE



1. Objetivo

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

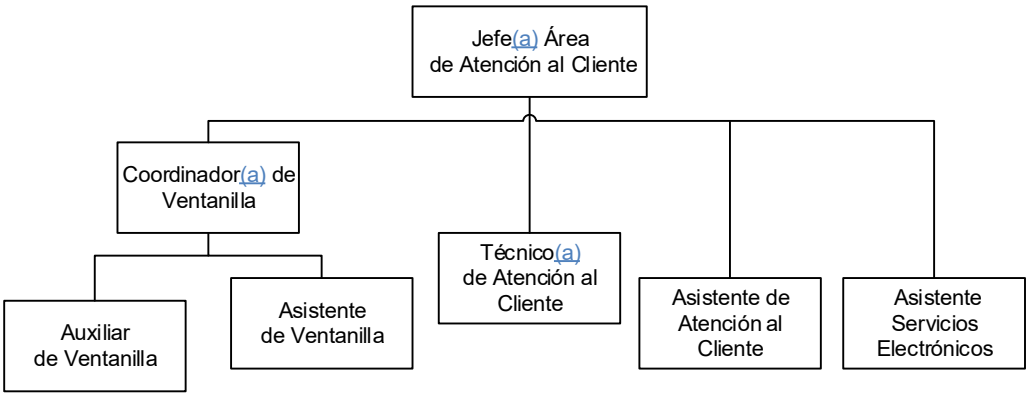
2. Funciones

a) Diseñar estrategias de venta, publicitarios, servicio al cliente y desarrollo de nuevos servicios.
b) Promover los productos y servicios que la Institución ofrece al mercado.
c) Monitorear la adecuada atención de clientes(as) por los diferentes medios.
d) Supervisar la medición y mejoras del servicio de atención al(a) cliente(a).
e) Coordinar la comercialización de los activos extraordinarios.
f) Supervisar la administración de los activos extraordinarios.
g) Administrar y monitorear proyectos de innovación de servicios, herramientas y canales electrónicos.

III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Gerencia de Servicio al Cliente está dividida en 6 grupos de trabajo:

1. Área de Atención al Cliente



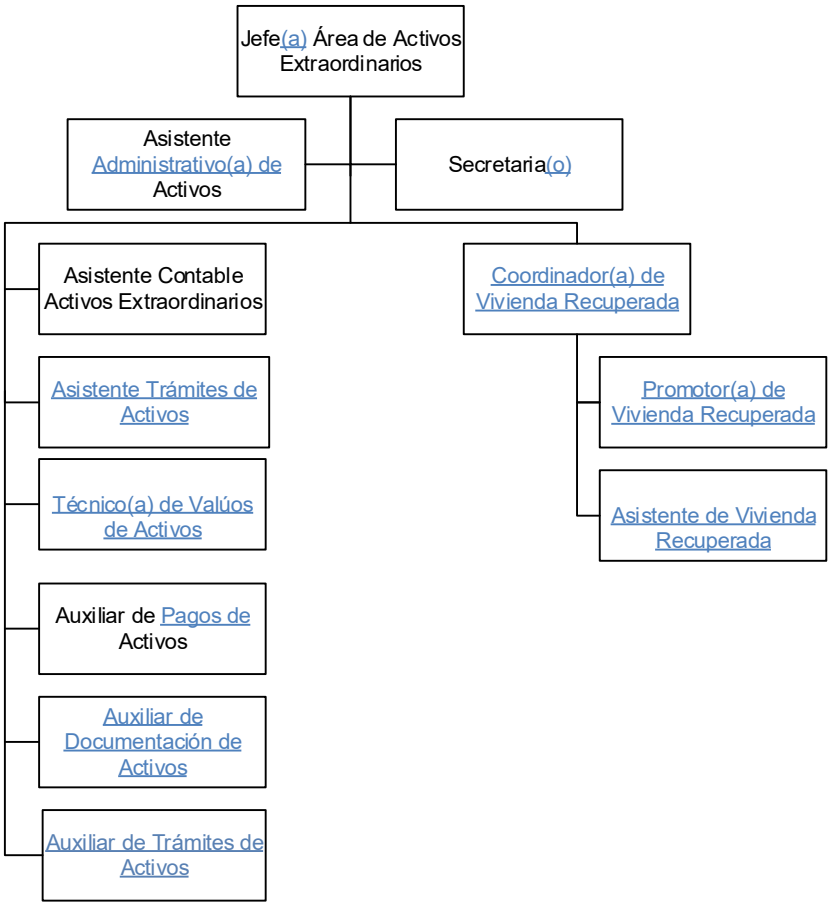
a) Objetivo

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

b) Funciones

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

2. Área de Activos Extraordinarios



a) Objetivo

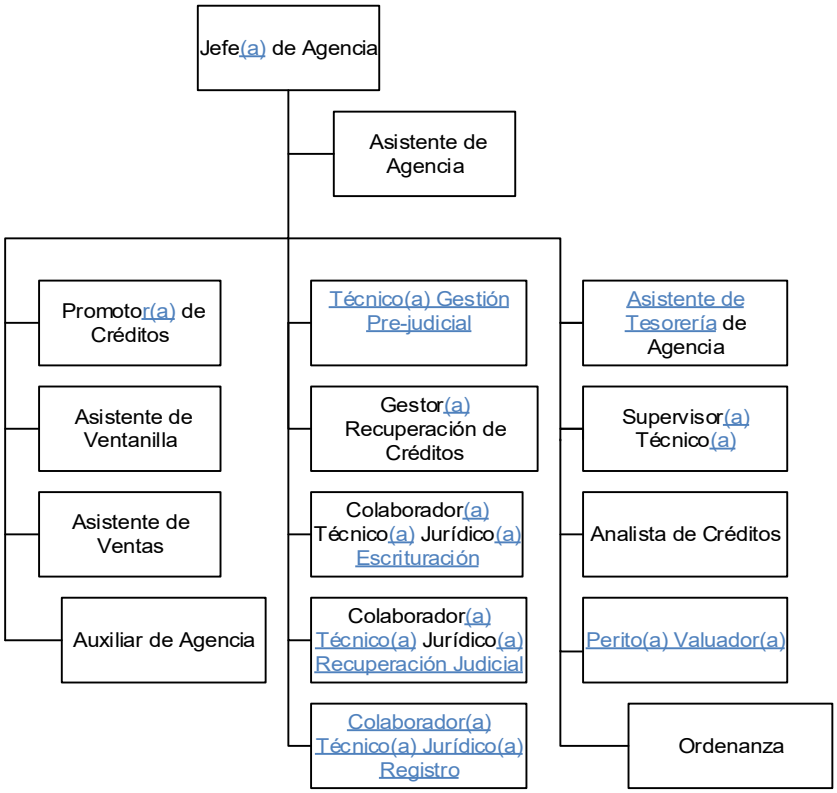
Administrar eficientemente el inventario de activos extraordinarios.

b) Funciones

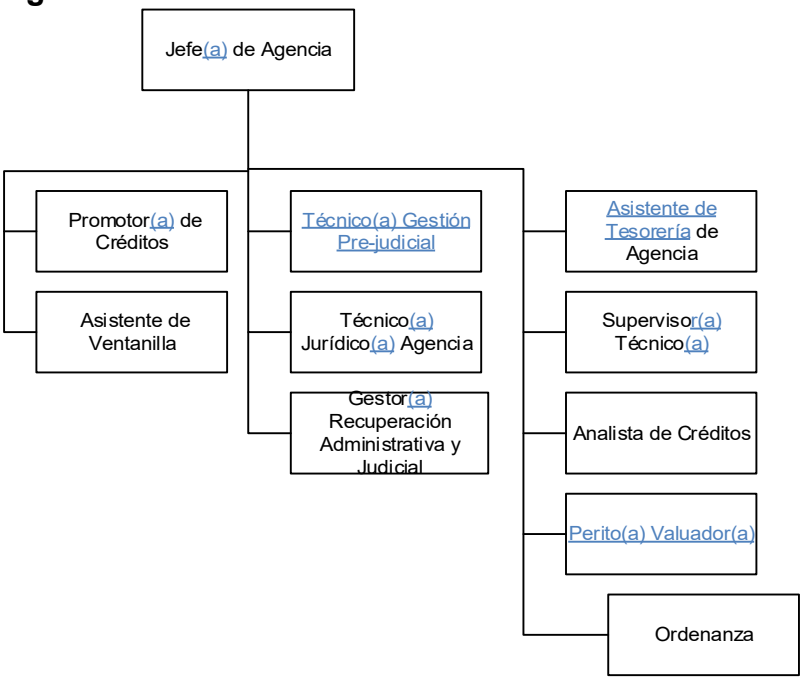
i. Administrar el inventario de activos extraordinarios del Fondo.
ii. Controlar los valúos y revalúos de los activos extraordinarios.
iii. Mantener actualizada y digitalizada la información de los activos extraordinarios y documentos relacionados.
iv. Controlar la recepción y desalojo de los activos extraordinarios.
v. Promover la venta de activos extraordinarios a través de financiamiento o programas de crédito, brindando información sobre los requisitos, la disponibilidad y otros.
vi. Organizar y coordinar con las diferentes instituciones para realizar el pago de servicios básicos e impuestos municipales de los activos extraordinarios.

3. Agencias

- **Agencia Santa Ana**



- **Agencia San Miguel**



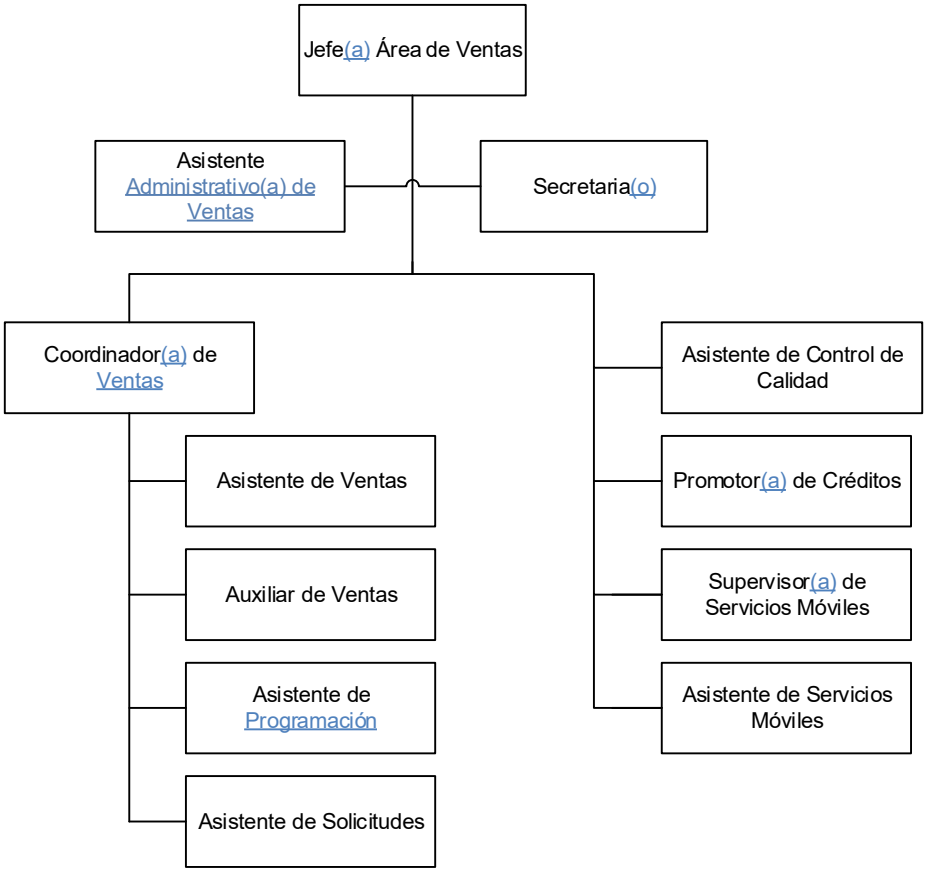
a) Objetivo

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

b) Funciones

i. Promover los productos y servicios de la Institución.
ii. Atender a clientes(as), constructores u otros que demandan información y orientación sobre los servicios que ofrece la Institución.
iii. Controlar la elaboración de valúo de los inmuebles, revisar la documentación técnica de las solicitudes de crédito e inspeccionar los avances de obra.
iv. Aprobar y formalizar las solicitudes de créditos hipotecarios.
v. Administrar los fondos asignados para la operatividad de la Agencia y realizar los pagos correspondientes.
vi. Atender eficientemente la devolución de cotizaciones por las diferentes causales.
vii. Gestionar en los diferentes registros de la zona, la pronta inscripción de las compra ventas e hipotecas, garantía de la Institución.
viii. Efectuar gestión de cobro de mora en los préstamos de la zona.
ix. Recuperar judicialmente los créditos en mora de la zona.
x. Atender y solventar las quejas o reclamos de clientes(as).

4. Área de Ventas



a) Objetivo

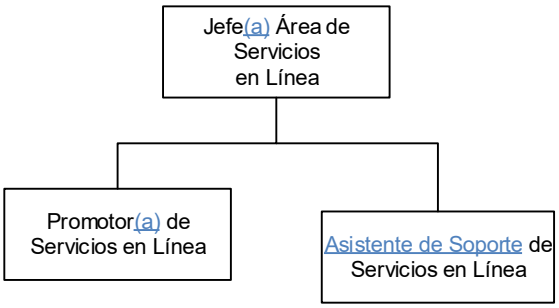
Promover y controlar las actividades de venta de productos y servicios de la Institución, así como enfocar las acciones hacia cliente(a) y prestación de un servicio de calidad, buscando alternativas efectivas para incrementar la gestión de venta del servicio que se ofrece en la Institución.

b) Funciones

i. Promover las diferentes líneas y programas de crédito, brindando información sobre los requisitos, documentos y otros.
ii. Desarrollar el plan de ventas.
iii. Administrar las ventas realizadas.
iv. Generar estrategias y acciones que permitan incrementar las ventas de los servicios de créditos que ofrece la Institución.
v. Mantener actualizada la cartera de los proyectos habitacionales.
vi. Establecer relación comercial con constructores(as) y empresas de bienes raíces.
vii. Organizar y ejecutar ferias y visitas empresariales.
viii. Desarrollar investigaciones de mercado.

ix. Diseñar y proponer estrategias publicitarias para promover las líneas de crédito y servicios.
x. Diseñar promociones y administrar los artículos promocionales.

5. Área de Servicios en Línea



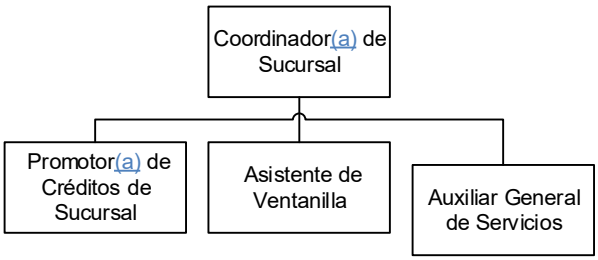
a) Objetivo

Promover, implementar y mantener la disponibilidad de los servicios del Fondo a clientes(as) y ciudadanos(as) a través de los canales electrónicos que la Institución defina.

b) Funciones

i. Mantener la operación de los servicios en línea con seguridad, calidad y disponibilidad; así como brindar el soporte para el uso correcto.
ii. Coordinar e impulsar el uso de los servicios en línea a clientes(as), ciudadanos(as) y empresas mediante la capacitación, divulgación y afiliación.
iii. Planificar, ejecutar y dar seguimiento a proyectos de modernización relacionado con servicios en línea, tales como: Gobierno Electrónico (internet), red de kioscos, sistema atención de clientes (CRM), centro de contacto en las dos vías (Call Center), entre otros.
iv. Servir de enlace entre el Fondo y las iniciativas de Gobierno Electrónico que impulse el Gobierno de la República de El Salvador.

6. Sucursal Paseo



a) Objetivo

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

b) Funciones

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

IV. MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Presidencia y Dirección Ejecutiva Fecha de vigencia: 19 de noviembre de 2008.	1.	Creación.
Presidencia y Dirección Ejecutiva Fecha de vigencia: 01 de abril de 2009.	2.	• Creación de puestos en Gerencia Comercial. • Renombre del Área de Servicio al Cliente y Mercadeo, por Área de Servicio al Cliente. • Creación de puestos en Área de Ventas. • Creación de puestos en Agencias Regionales. • Eliminación de los puestos de Coordinador de Activos Extraordinarios y Auxiliar de Activos Extraordinarios.
Presidente y Director Ejecutivo • Fecha de vigencia: 29 de julio de 2011.	3.	• Revisión y actualización anual de estándares y/o mejoras al instrumento normativo. • Recodificación del instrumento normativo 901 231 905 por 901 0905. • Eliminación del puesto Técnico de Ventas. • Incorporación de Agencia Virtual. Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.
Presidente y Director Ejecutivo • Fecha de vigencia: 01 de septiembre de 2011.	4.	Se renombró Agencia Virtual por Área de Servicios en Línea. Analista: Coralia Meardi.
Presidente y Director Ejecutivo • Fecha de vigencia: 19 de diciembre de 2011	5.	Creación de puesto de Perito Valuador en Agencias Regionales. Analista: Coralia Meardi.
Presidente y Director Ejecutivo • Fecha de vigencia: 01 de enero de 2012.	6.	Actualización por la incorporación de dependencia y puestos bajo su cargo, Área de Proyección Social y jefatura conforme a estructura organizativa vigente. Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.
Presidente y Director Ejecutivo • Fecha de vigencia: 15 de febrero de 2012.	7.	Actualización de organigrama general de Gerencia Comercial por eliminación de puesto Asistente Comercial y creación del puesto Asistente de Gerencia Comercial conforme a estructura organizativa vigente. Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.
Presidente y Director Ejecutivo • Fecha de vigencia:	8.	• Actualización de estándares, organigramas, objetivos y funciones.

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
01 de octubre de 2013.		• Creación, renombramiento e eliminación de puestos conforme a la estructura organizativa vigente. • Eliminación del Área de Proyección Social. • Cambio de dependencia del puesto Asistente de Ventanilla del Área de Ventas al Área de Atención al Cliente. Elaborado/actualizado por: Esmeralda Najarro de Artiga/ Roxana Villalobos.
Presidente y Director Ejecutivo • Fecha de vigencia: 20 de mayo de 2015.	9.	• Creación de Puestos: Auxiliar de Vivienda Recuperada, Gestor de Recuperación Administrativa y Juridicial, Asistente de Agencia, Técnico Jurídico Agencia, Colaborador Técnico Jurídico Agencia y Colaborador Jurídico Agencia • Eliminación de puestos: Colaborador Jurídico II Agencia, Colaborador Jurídico III Agencia. Elaborado por: Clara Arce
Presidente y Director Ejecutivo • Fecha de vigencia: 15 de marzo de 2016.	10.	• Creación de los puestos: Asistente Administrativo en el Exterior y Auxiliar de Ventanilla en el Área de Atención al Cliente. • Renombramiento de puesto: Asistente Activación O/D por Asistente de Solicitudes el Área de Ventas. • Eliminación de los puestos: Coordinador de Ventas, Asistente de Mercadeo, Perito Valuador, Técnico Jurídico Agencia y Gestor Recuperación Administrativa y Judicial de la Agencia Santa Ana. • Separación de Organigrama de Agencia San Miguel y Agencia Santa Ana. • Creación de organigrama, objetivos y funciones de la Sucursal Paseo. Elaborado por: Coralia Meardi.
Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a) • Fecha de vigencia: 01 de abril de 2019.	11.	• Incorporación de lenguaje inclusivo. • Actualización de funciones y puestos conforme a la estructura organizativa vigente. Elaborado por: Esmeralda Najarro de Artiga.