

RESOLUCIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

San Salvador, 30 de junio de 2014

Señor(a): Víctor Eduardo Aragón Hernández

En referencia a la solicitud de acceso a información institucional, número de presentación 161 de fecha 23 de junio de 2014, en la cual solicita: Como se encuentra conformado el Call Center del 90, cantidad de empleados, 2. Perfil de requisito de empleado, 3. Horarios de trabajo, 4. Cuanto es el salario, 5. Obligaciones y 6. Beneficios adicionales; Analizada la misma se considera:

- I. Admitase la solicitud de información No. 161, en vista de cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 66 de la Ley de Acceso a La Información Pública.
- II. En atención a la solicitud de acceso presentada se verifico que esta versa sobre información pública no sujeta a limitación en su divulgación, por lo consiguiente se requirió dicha información a la siguiente Unidad Administrativa: Área de Servicios en Línea.
- III. En respuesta al requerimiento el área consultada proporciona documento que contiene la información requerida.

Por lo tanto conforme a lo determinado en los Artículos 61, 62, 65 y 72 literal c) de la Ley de Acceso a La Información Pública, se **RESUELVE**:

- a) Concédase el acceso a la información.
- b) Entréguese al solicitante la presente resolución junto con la información proporcionada de conformidad con lo señalado en la solicitud.
- c) Notifíquese en el medio y forma señalado.



Ing. Mario Hector Monterrosa Molina.
Oficial de Información
mario.monterrosa@fsv.gob.sv



MEMORANDO

Para: OFICIAL DE INFORMACION DEL F.S.V.
De: JEFE DE AREA DE SERVICIOS EN LINEA
Asunto: RESPUESTA DE INFORMACION SOLICITADA
Fecha: 30 DE JUNIO DE 2014

En relación a la solicitud interna de la información pública con fecha de solicitud del 24 de junio de 2014 y número de presentación 161, anexo documento original firmado por mi persona con las respuestas de la información solicitada.

Atentamente

Ing. Joaquín Antonio Martínez
Jefe de Área de Servicios en Línea





Fondo Social para la Vivienda

AGENCIA CENTRAL
Calle Rubén Darío # 901
San Salvador
Tels.: 2231-2000

AGENCIA SANTA ANA
Avenida Independencia Sur y
21 Calle Oriente, Plaza San Miguclito,
Santa Ana. Tels.: 2430-6400
2440-9897 y 2440-0177

AGENCIA SAN MIGUEL
Avenida Roosevelt Sur,
Centro Comercial Chaparrastique,
locales 14 y 15, San Miguel
Tels.: 2661-3471; 2661-3472 y 2661-6491

RESPUESTA A SOLICITUD INTERNA DE LA INFORMACION PUBLICA CON FECHA DE SOLICITUD DEL 24 DE JUNIO DE 2014 Y NUMERO DE PRESENTACION 161.

1. Como se encuentra conformado el Call Center del 190, cantidad de empleados

Respuesta:

6 operadores y 2 Supervisores.

2. Perfil de requisitos de empleado

Respuesta:

- a. Género: masculino o femenino entre las edades de 22 a 35 años
- b. Experiencia mínima de dos años previos en atención al cliente.
- c. De preferencia con estudios universitarios a nivel de 3er. año de carreras en las Áreas Económicas o afines.
- d. Buenas relaciones interpersonales.
- e. Vocación de servicio.
- f. Amable.
- g. Proactivo y responsable.
- h. Dispuesto al aprendizaje constante.
- i. Buen timbre de voz.
- j. Paciente.
- k. Conocimientos en técnicas de persuasión y venta de servicios financieros.
- l. Habilidad para tratar con diferentes tipos de clientes y resolver sus requerimientos.
- m. Manejo de paquetes utilitarios como Microsoft Office, CRM, entre otros.

3. Horarios de trabajo

Respuesta:

El horario del Call Center (190), es de lunes a viernes 12 horas de 07:00 a.m. a 07:00 p.m. y el sábado 8 horas de 07:00 a.m. a 03:00 p.m.

4. Cuanto es el salario

Respuesta:

TRESCIENTOS CINCUENTA 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$350.00)

Obligaciones

Respuesta:

- a. Tener en orden el puesto de trabajo
- b. Programar el teléfono celular personal en modo de silencio o vibrador
- c. Contestar y realizar llamadas de acuerdo a los diálogos de atención y guía de servicio
- d. Verificar y brindar información de los clientes
- e. Registrar gestiones de los clientes, si aplican

5. Beneficios adicionales.

Respuesta:

No Aplica.

Se extiende la presente a los veintisiete días del mes junio de dos mil catorce.


Ing. Joaquín Antonio Martínez

Jefe de Área de servicios en Línea, FSV.



**Financiar tu casa es
nuestro compromiso**

www.fsv.gob.sv