

Escuela Superior Politécnica del Litoral



PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN COMPUTACION

TESIS DE GRADO

Previo a la Obtención del Título de:
**Secretaria Ejecutiva en Sistemas
de Información**

TEMA:

Servicio al Cliente y Manejo de Créditos
para el Bono de la Vivienda
Manual Organizacional y de Procedimientos

AUTOR:

MARIA FERNANDA GONZABAY RODRIGUEZ

DIRECTOR:

LCDA. DAISI VASQUEZ

**AÑO
2000**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN COMPUTACIÓN**



TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

**SECRETARÍA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE LA
INFORMACIÓN**

TEMA:

**SERVICIO AL CLIENTE Y MANEJO DE CRÉDITOS PARA
EL BONO DE LA VIVIENDA.**

MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE PROCEDIMIENTOS

AUTOR:

MA. FERNANDA GONZABAY RODRÍGUEZ

DIRECTOR:

LCDA. DAISI VASQUEZ

AÑO

2000 - 2001

AGRADECIMIENTO

A todo el personal que labora en el Bono de la Vivienda, por el apoyo constante y ayuda concedida para realizar éste trabajo y llegar a la meta propuesta.

Agradezco a mis profesores por haberme transmitido sus conocimientos, los cuales son de mucha ayuda para el desarrollo de mi vida profesional.

A la Espol por haberme dado la oportunidad de pertenecer a una escuela de mucho prestigio.

A mis amigas, quienes de una u otra manera me ayudaron, brindándome soporte durante la realización de está carrera.

A todos los que con su constante motivación durante mi carrera supieron guiarme y ayudarme en la realización de está tesis.

Mariafer

DEDICATORIA

En primer lugar agradezco a Dios por haberme dotado de salud e inteligencia.

Y en segundo lugar dedico esta tesis a las personas de mi entorno familiar, especialmente a mis padres, Creadores de mi vida. quienes con su constante motivación lograron hacer de mí una persona responsable, decidida y capaz de llegar a la meta propuesta:
Alcides y Mercedes.

A mis hermanos pilar fundamental de ayuda y buena voluntad en los momentos más críticos de mi vida:

Luis, Douglas, Magaly, Maricela y Johanna

A mis hermanos políticos

Ivan, Fabricio, Verónica y María.

Pero mi agradecimiento especial es para un personaje distante que ha sido el factor preponderante, que supo motivarme con su apoyo constante y desinteresado durante la última etapa de mis estudios.

DECLARACIÓN EXPRESA.

“La responsabilidad del contenido de esta tesis, me corresponden exclusivamente, y el patrimonio intelectual de la misma a la **Escuela Superior Politécnica del Litoral**”

(Reglamento de exámenes y títulos profesionales de la **ESPOL**)



FIRMA DEL DIRECTOR DE TESIS


LCDA. DAISI VASQUEZ

CONF.
911
CONF.
RENA

FIRMA DEL AUTOR DE TESIS

Ma. FERNANDA GONZABAY RODRIGUEZ

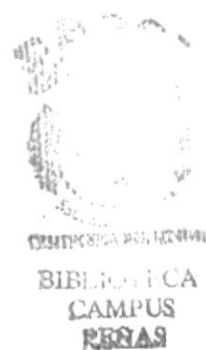


TABLA DE CONTENIDO



1.- ANTECEDENTES	1
1.1.- INTRODUCCIÓN	2
1.2.- ENTIDADES FINANCIERAS	2
1.3.- MISIÓN	3
1.3.1.- ¿Quiénes somos?	3
1.4.- VISIÓN	3
1.4.1.- Planificación	4
1.4.2.- Visión para ser Líderes	4
1.4.3.- Los Objetivos	4
1.4.4.- Metas	5
1.5.- ANÁLISIS FODA	5
1.5.1.- Fortalezas	5
1.5.2.- Oportunidades	5
1.5.3.- Debilidades	5
1.5.4.- Amenazas	5
1.6.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	6
1.7.- RELACIÓN DEL PROBLEMA CON LAS OPERACIONES ACTUALES.	6
1.8.- ORGANIZACIÓN	7
1.8.1.- Organigrama	8
1.8.2.- Funciones	8
1.8.3.- Como se van aplicar las Características al contratar nuevos Colaboradores.	13
1.8.3.1.- Aspecto Intelectual:	13
1.8.3.2.- Aspecto Moral	13
1.8.3.3.- Aspecto Social	13
1.8.3.4.- Aspecto Económico	13
1.8.3.5.- Necesidad de Trabajar con gente que:	13
1.8.3.6.- Perfil	14
1.9.- SOLUCIÓN PROPUESTA	14
1.10.- ALCANCE	15
2.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL BONO DE LA VIVIENDA	16
2.1.- PROCEDIMIENTOS PARA VISITAR COMUNIDADES DIRIGIDO POR EL ÁREA ADMINISTRATIVA	19
2.1.1.- Propósito:	20
2.1.2.- Alcance:	20
2.1.3.- Responsabilidad:	20
2.1.4.- Documentos Aplicables y/o Anexos	20
2.1.5.- Procedimientos:	20
ANEXOS	21
1.- Diagrama de Flujo para visitar comunidades	21



2.2.- PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMISIÓN DE UN CRÉDITO.	22
2.2.1.- Propósito:	23
2.2.2.- Alcance:	23
2.2.3.- Responsabilidad:	23
2.2.4.- Documentos Aplicables y/o Anexos:	23
2.2.5.- Procedimientos:	23
ANEXOS	25
1.- Requisitos para la emisión de créditos del Bono de la Vivienda	25
2.- Diagrama de Flujo para el servicio al cliente en la emisión de un crédito	26
3.- Políticas a seguir para el servicio al cliente	27
2.3.- PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE CRÉDITOS DEL BONO DE LA VIVIENDA	28
2.3.1.- Propósito:	29
2.3.2.- Alcance:	29
2.3.3.- Responsabilidad:	29
2.3.4.- Documentos Aplicables y/o Anexos:	29
2.3.5.- Procedimientos:	29
ANEXOS	30
1.- Formato para el llenado del formulario para la obtención de Vivienda nueva	30
2.- Formato de llenado del formulario para la obtención de Vivienda (mejoramiento)	32
3.- Diagrama de Flujo para el manejo de crédito aprobado por el Bono de la Vivienda	34
4.- Políticas para el manejo de créditos del Bono de la Vivienda	35
5.- Estructuras de las formas de Viviendas Modelo Uno	36
6.- Estructuras de las formas de Viviendas Modelo Dos	37
2.4.- PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL DIRIGIDO POR EL ÁREA ADMINISTRATIVA	38
2.4.1.- Propósito:	39
2.4.2.- Alcance:	39
2.4.3.- Responsabilidad:	39
2.4.4.- Documentos Aplicables y/o Anexos:	39
2.4.5.- Procedimientos:	39
ANEXOS	41
1.- Políticas para seleccionar personal para el Bono de la Vivienda	41
2.- Diagrama de Flujo para la selección de Personal para el Bono de la Vivienda	42
3.- Formato para la solicitud de Trabajo para las personas que deseen incorporarse en el Bono de la Vivienda	43
4.- Ejemplo de llenado para la solicitud de trabajo para las personas que deseen incorporarse en el Bono de la Vivienda	44
2.5.- PROCEDIMIENTOS PARA LA CAPACITACIÓN DEL CLIENTE INTERNO DIRIGIDO POR EL ÁREA ADMINISTRATIVA	45
2.5.1.- Propósito:	46
2.5.2.- Alcance:	46
2.5.3.- Responsabilidad:	46
2.5.4.- Documentos Aplicables y/o Anexos:	46
2.5.5.- Procedimientos:	46
ANEXOS	48
1.- Diagrama de Flujo para la capacitación del Cliente interno del Bono de la Vivienda	48

2.- Políticas para el Instructor que brinda la capacitación del Cliente Interno del Bono de la Vivienda	49
3.- Formato de Test para la capacitación del cliente interno hacia el profesional que brinda la capacitación	50
2.6.- PROCEDIMIENTOS PARA LA ENCUESTA AL CLIENTE DIRIGIDO POR EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE	51
2.6.1.- Propósito:	52
2.6.2.- Alcance:	52
2.6.3.- Responsabilidades:	52
2.6.4.- Documentos Aplicables y/o Anexos:	52
2.6.5.- Procedimientos:	52
ANEXO	53
1.- Diagrama de Flujo para realizar la Encuesta al Cliente	53
2.- Formato para la encuesta al Cliente	54
3.- Políticas para realizar la Encuesta al Cliente	56



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	1.8.1.- Organigrama del Bono de la Vivienda _____	8
Figura 2	2.1.4.1.- Diagrama de Flujo para visitar comunidades _____	21
Figura 3	2.2.4.1.- Diagrama de Flujo para el Servicio al cliente en la emisión de un crédito _____	26
Figura 4	2.3.4.1.- Formato para el llenado del formulario para la obtención de vivienda nueva _____	31
Figura 5	2.3.4.2.- Formato para el mejoramiento de Viviendas _____	33
Figura 6	2.3.4.3.- Diagrama de flujo para el manejo de créditos aprobados por el Bono de la Vivienda _____	34
Figura 7	2.3.4.4.- Estructuras de las formas de Vivienda modelo uno _____	36
Figura 8	2.3.4.5.- Estructuras de las formas de Vivienda _____	37
Figura 9	2.4.4.1.- Diagrama de flujo para la selección de personal _____	42
Figura 10	2.4.4.2.- Formatos para la solicitud de trabajo para las personas que desean incorporarse al Bono de la Vivienda _____	43
Figura 11	2.4.4.3.- Ejemplo de llenado para la solicitud de trabajo de las personas que deseen incorporarse en el Bono de la Vivienda _____	44
Figura 12	2.5.4.1.- Diagrama de Flujo para la capacitación del cliente interno ____	48
Figura 13	2.5.4.2.- Formato de test para la capacitación del cliente interno hacia el profesional que brinda la capacitación _____	50
Figura 14	2.6.4.1.- Diagrama de Flujo para la encuesta al cliente _____	53
Figura 15	2.6.4.2.- Formato para la encuesta al cliente _____	55



A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTE MANUAL

Este manual va dirigido a:

- ✓ Todos los estudiantes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, que estén interesados en modernizar el “Servicio al cliente y manejo de créditos en las entidades públicas”, tomando ésta tesis como fuente de consulta e investigación.
- ✓ Al Bono de la Vivienda del cantón Santa Elena y a entidades de igual rango, para que emprendan cambios radicales y estructurales en la administración, pero especialmente en lo que respecta la atención al cliente.
- ✓ Al público en general, para que se informe de los cambios que deben experimentar las entidades públicas, aplicando estos conocimientos con el único fin de beneficiar a los clientes y obtener resultados concretos.



C A P Í T U L O 1



1.- ANTECEDENTES

1.- ANTECEDENTES

Actualmente se vive una época en la que el desempleo hace tambalear las conquistas sociales de los trabajadores de forma tan preocupante, como para crear condiciones socioeconómicas críticas y peligrosas, generalmente el desempleo sigue aumentando dramáticamente ocupando actualmente porcentajes de dos dígitos, tornándose en un verdadero cáncer de todas las economías desarrolladas, de la misma manera que el hambre lo es para los países del tercer mundo. La inflación “galopante” ha sido siempre considerada una causa de inestabilidad.

No es el propósito analizar temas tan trascendentales, si bien estamos convencidos de que si no se encuentra respuesta a estos problemas fundamentalmente, tampoco será posible acometer los que atañen en el futuro.

Debido a la grave dificultad y situación por la que atraviesa el país, el Gobierno Nacional mediante el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda con la cooperación del Banco Interamericano de Desarrollo, ejecuta el programa de soporte del sector vivienda, el mismo que es un premio al ahorro, con el apoyo del grupo financiero “SERFIN”, el componente o el propósito fundamental del Programa de Sistema de Incentivos; es de disminuir el déficit de viviendas que presenta el país.

Este sistema tendrá como objetivo principal; el contribuir a mejorar las condiciones habitacionales de la población de menos ingresos, mejorar la eficiencia y equidad de las inversiones públicas en el sector vivienda e incentivar la mayor participación del sector privado financiero y de la construcción.

El sector financiero privado captará el ahorro que provenga de los postulantes al sistema y los canalizará hacia la construcción de viviendas para contribuir a reactivar la industria de la construcción, cuyo efecto multiplicador dará un aspecto de sistema crediticio, dando opciones a todos los ciudadanos ecuatorianos, para que se involucren en este conglomerado de ayuda beneficiarias que otorga el estado a través del Bono de la Vivienda.

Serfin.- Es una entidad financiera autorizada por la Superintendencia de Bancos, establecida legalmente en el Ecuador, brinda sus servicios desde 1990, se presentó al llamado realizado por el MIDUVI en los diarios el Comercio y el Universo, el día 9 de Febrero de 1998 y para participar en este sistema tuvo que cumplir con normas y requisitos establecidos por el MIDUVI.

Según datos actuales los beneficiados recibirán \$1.800 dólares para obtener casa nueva, dinero que no es reembolsable, pero deben ahorrar \$240 dólares, más \$20 dólares que deben depositar en las oficinas para gastos administrativos, obteniendo un total de \$2.040 dólares para la obtención de la Vivienda y para mejorarla o ampliarla se otorgan \$720 dólares, más un ahorro que deben realizar de \$128 dólares, obteniendo un total de \$848 dólares, para la reconstrucción de dicho inmueble.

Además si el postulante salió favorecido con el bono y durante los 6 primeros meses no empezó a construir, automáticamente pierde el bono, obtenido por el gobierno, y solo tiene derecho a recuperar el dinero ahorrado realizado en la financiera Serfin.

Para que las personas obtengan mayor información del bono de la Vivienda se han emitido mensajes publicitarios en dos radios de la Península, siendo éstas: Fragata y Brisa Azul, y para recibir charlas u obtener información y/o aclarar dudas se pueden acercarse a las oficinas de cualquiera de los tres cantones, siempre y cuando el solicitante corresponda a esa comunidad.

1.1.- INTRODUCCIÓN

El Bono de la Vivienda es una entidad de acción social, creada por el Gobierno Nacional, durante la presidencia del Doctor Jamil Mahuad, previó convenio con el Miduvi, el Banco Interamericano de Desarrollo, con una duración de 6 años, caducándose en el 2002, existiendo la posibilidad de que se renové el contrato a futuro.

Fundamentalmente esta entidad se creó en vista de la desesperanza, crecimiento de la pobreza y el desempleo que existe en el pueblo ecuatoriano, destinando a este programa como una solvencia económica, por medio la obtención de bonos, para que las familias alivien con algo la grave crisis por la que atraviesa el país, enfocado directamente a las personas de escasos recursos económicos que no posean un techo donde habitar, o en última instancia de mejorar la imagen de su vivienda.

El Gobierno Nacional hizo un llamado a todas las instituciones financieras que quisieran unirse a este programa, por lo que a este llamado acudieron varias instituciones, de las cuales destinaron a la financiera "SERFIN" con ocho años de experiencia tratando el ahorro y crédito de los clientes, para recolectar el ahorro en la Península.

Esta ayuda primeramente fue destinada para la sierra y luego para la costa, pero gracias al Coordinador Nacional, Licenciado Milton Villalba llegó este programa a la Península de Santa Elena, el mismo que se encargó de designar a la Coordinadora Peninsular Licenciada Hernández, la misma que eligió a los tres Coordinadores Cantonales para: Santa Elena, La Libertad, y Salinas.

Específicamente me voy a dirigir a la Sucursal del Bono de la Vivienda que se encuentra ubicado en el Cantón Santa Elena, el mismo que fue creado el 11 de Marzo del 2000 y que actualmente está radicado en la Jefatura Política de este cantón, habiéndose instalado la matriz en el cantón la Libertad, siendo una empresa medianamente pequeña, y con poco tiempo de haberse desarrollado en la Península como entidad de acción social.

1.2.- ENTIDADES FINANCIERAS

Las instituciones financieras destinadas a tratar el ahorro y las que se hicieron presente son:

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| ✓ Banco de Loja | ✓ Cooperativa Riobamba Ltda. |
| ✓ Banco del Pichincha | ✓ Cooprogreso |
| ✓ Banco La Previsora | ✓ Ecuacambio |
| ✓ Banco Solidario | ✓ Serfin |
| ✓ Banco Rumiñahui | ✓ Unifam. |
| ✓ Produbanco | |
| ✓ Mutualista Azuay | |
| ✓ Mutualista Benalcázar | |
| ✓ Mutualista Imbabura | |
| ✓ Mutualista Pichincha | |



1.3.- MISIÓN

La misión es favorecer absolutamente a todas las comunidades del norte, adquiriendo mayor cobertura a través de los beneficios, para servir a la sociedad entera.

Resulta muy importante resaltar el ranking del crecimiento obtenido en muy poco tiempo y la manera entusiasta, emprendedora, alentadora de la atención que las personas han prestado a esta entidad.

Actualmente se observa un crecimiento sustancial de las familias interesadas, comunidades, parroquias y recintos que desean involucrarse en los predios que brinda esta entidad, contribuyendo al desarrollo del país, para mejorarlo en lo social, político y económico.

Estamos conscientes de que debemos abarcar con todas las comunidades del norte, ya que la Península de Santa Elena, es el cantón que posee muchas parroquias en total 199 poblaciones, desglosadas de la siguiente manera:

1 Cabecera cantonal
5 Cabeceras parroquiales
2 Campamentos mineros
120 Recintos / Total 199 poblaciones



Para ello se han trazado formas, estrategias y objetivos, para cubrir el área total de la Península, la gestión es promediar para el año 2000, el 50% de la población y obtener resultados alentadores de las familias que han recibido este beneficio.

1.3.1.- ¿Quiénes somos?

Somos una entidad de acción social, que ofrece substancialmente y fundamentalmente, a toda la comunidad entera bonos para la construcción de viviendas, creado para las familias de escasos recursos económicos que no posean un techo donde habitar.

El Bono de la Vivienda es un nuevo convenio creado durante el gobierno del expresidente Dr. Jamil Mahuad, la misión principal fue de aliviar con algo la grave crisis por la que atraviesa el país, brindándole un techo donde alojarse.

Actualmente el Bono de la Vivienda ha beneficiado a muchas familias de la Sierra y Costa, presentando públicamente los avances logrados en este último año, favoreciendo a miles de clientes, presentándolos en los diarios y prensa del país, para que toda la comunidad entera se informe de estos beneficios.

1.4.- VISIÓN

Generalmente existe la visión de dispensar a todos los ecuatorianos del Ecuador, si restablecen el contrato a futuro, las probabilidades son muchas, ya que existe positivismo por parte de las autoridades que se encuentran al frente de este convenio, logrando de esta manera cubrir las expectativas de toda la comunidad entera.

1.4.1.- Planificación

Consientes de que nuestra planificación para el próximo año, requiere de mucha exigencia y de una adecuada y gravitante preparación, para afrontar exitosamente las exigencias que se avecindan del 50% de la población restante.

Es necesario emprender un cambio estructural que nos permita optimizar los recursos humanos, materiales y económicos de la mejor manera, para alcanzar la excelencia de los servicios de nuestros clientes internos y externos involucrados en esta entidad.

Se requiere observar, interpretar y analizar las mejoras, por ello es importante resaltar la predisposición que deben presentar las personas involucradas durante el proceso.

Debo recalcar que es importante desarrollar la imaginación, soñar, romper paradigmas ya que esto nos va a permitir disponer de una organización sana, fuerte, exitosa y apta para afrontar los retos de la competencia cambiante y agresiva.

1.4.2.- Visión para ser Líderes

Las entidades como el Bono de la Vivienda necesitan ser emprendedoras y luchadoras, el ser líderes no significa ser Gerente, Coordinador o tener un personal a cargo.

Ser líder significa transmitir la visión de la organización hacia todo el grupo humano que lo rodea, sus experiencias, conocimientos, expectativas, metas, objetivos, planes, etc. pero sobre todo saber transmitir esos conocimientos.

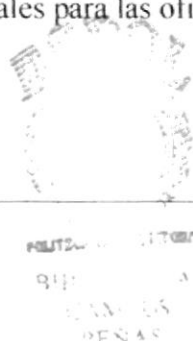
Mediante estas formas se motiva al cliente interno, optimizándoles energía positiva y una actitud abierta para expresar sus destrezas y desarrollar sus habilidades.

Además nuestra visión es ser la primera entidad de acción social, dispuesta a cubrir las expectativas y exigencias de la comunidad, garantizándoles que el servicio, es rentable y respaldada por la entidad técnica dirigida por el Arquitecto Guillermo Moreno Cadena.

1.4.3.- Los Objetivos

Son los resultados que deben alcanzar las organizaciones a corto plazo para lograr los objetivos a largo plazo, estos deben ser mensurables, cuantitativos, realistas, y consistentes.

- ✓ Beneficiar 100% a la población del norte del Cantón Santa Elena.
- ✓ Identificar y discutir la crisis y los conflictos potenciales y las grandes oportunidades.
- ✓ Constituir un equipo con suficiente poder para liderar los cambios.
- ✓ Desarrollar estrategias para alcanzar la visión
- ✓ Deshacerse de los obstáculos.
- ✓ Crear y desarrollar mejoras y publicarlas inmediatamente.
- ✓ Buscar mecanismos para implementar equipos y materiales para las oficinas.
- ✓ Ahorrar recursos, planificando actividades.



1.4.4.- Metas

Es la determinación de los resultados alcanzados, con relación a los objetivos propuestos.

- ✓ Consolidar las mejoras y producir más y más cambios.
- ✓ Incorporar a clientes potenciales como: Municipio, fabricas, laboratorios, comunas, etc.
- ✓ Usar la credibilidad para cambiar sistemas, estructuras y politicas que no encajan en la nueva imagen.
- ✓ Vigorizar los procesos con nuevos proyectos, temas y agentes de cambios.
- ✓ Articular conexiones entre los nuevos comportamientos y el éxito corporativo.
- ✓ Cumplir con todos los objetivos propuestos.
- ✓ Pero lo más importante es llegar a ser la primera empresa que preste "Calidad de servicio al cliente en la atención, satisfaciendo todas las necesidades y competir con el resto de las entidades de igual rango, pero distinguiéndose del resto.

1.5.- ANÁLISIS FODA

El análisis FODA nos permitirá prevenir, analizar, realizar sondeos, buscar fallas en las que se está perdiendo imagen, áreas que necesitan nuestra atención y buscar soluciones inmediatas a los problemas que se presenten a futuro.

1.5.1.- Fortalezas

- ✓ Empresa reconocida en el ámbito nacional.
- ✓ Prestigio alcanzado gracias a la satisfacción de las necesidades básicas de los beneficiados en cuanto a vivienda.
- ✓ Beneficiar a las comunidades de todo el país.
- ✓ Seguridad en el ahorro de su cliente.

1.5.2.- Oportunidades

- ✓ Recibir apoyo por parte del gobierno
- ✓ No existe la competencia

1.5.3.- Debilidades

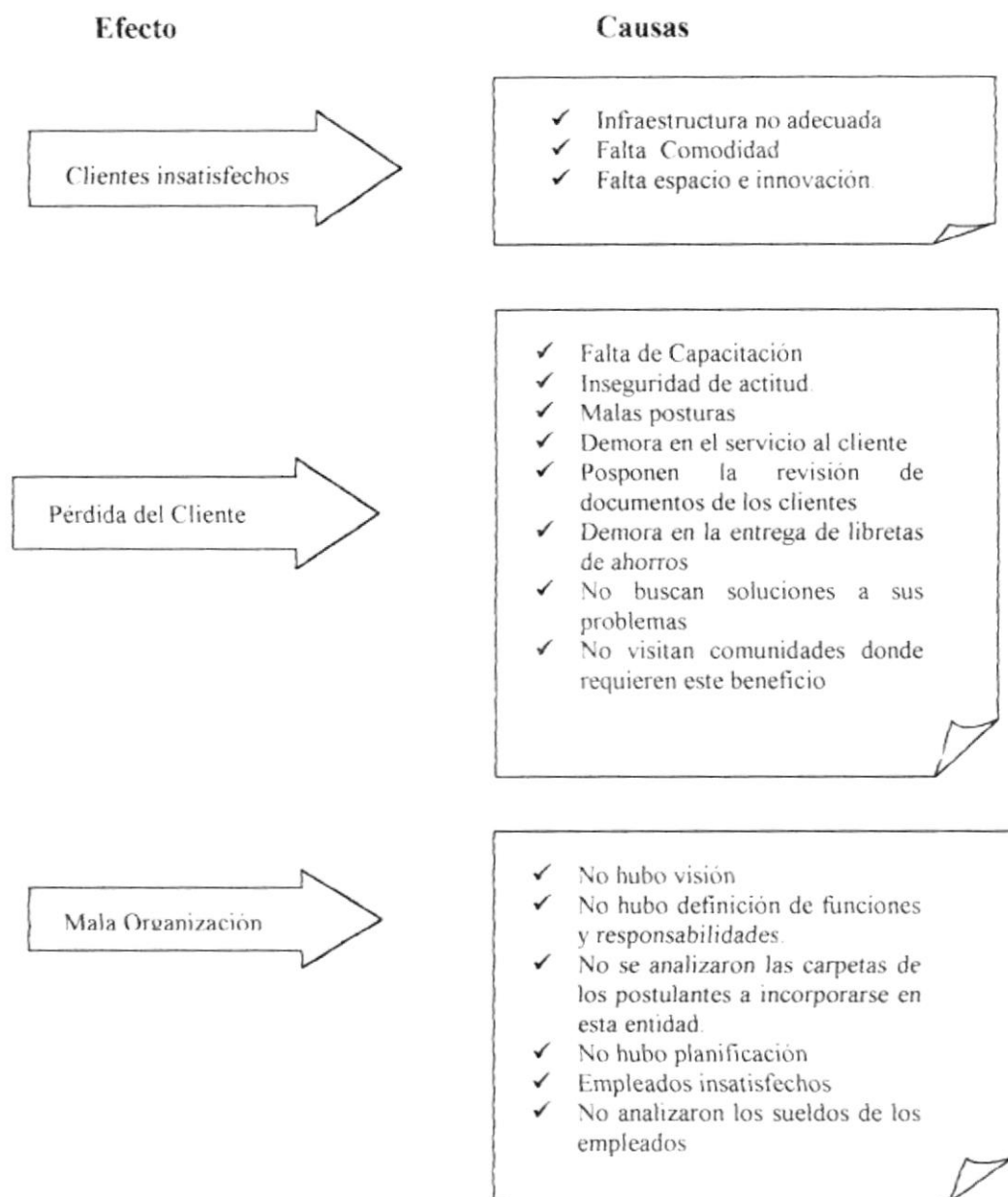
- ✓ Ser pesimistas
- ✓ Ser negativos
- ✓ La limitada disponibilidad de recursos económicos.
- ✓ Necesidad de contar con un Instructor que realice un análisis amplio, relacionado con el desarrollo de la entidad.
- ✓ Falta material de oficina, equipos y muebles.
- ✓ Falta innovación.

1.5.4.- Amenazas

- ✓ La crisis que vive el país



1.6.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA



1.7.- RELACIÓN DEL PROBLEMA CON LAS OPERACIONES ACTUALES.

- ✓ Insatisfacción de los clientes, en cuanto a infraestructura, al momento el bono de la Vivienda esta ocupando una oficina de la Jefatura Política extremadamente pequeña, los clientes no encuentran una silla donde descansar hasta esperar su turno y no existe ventilación.
- ✓ Los Ejecutivos de Cuentas, no poseen conocimientos de cómo tratar al cliente, dando un aspecto de inseguridad en las charlas, logrando de esta manera poner en duda al cliente.
- ✓ Inseguridad con lo que se plantea, debido a las contradictorias respuestas de un coordinador con otro.

- ✓ Los Ejecutivos de cuentas no tienen buenas posturas al recibir a los clientes, dando un aspecto de desorganización y cansancio.
- ✓ Demora en la atención a los clientes, memorizando toda la información (convenios, antecedentes, etc. No empiezan informando lo que realmente desea saber el cliente) administrando unos 25 minutos para cada cliente, mientras que el siguiente cliente presencia todo lo expuesto al colega anterior, sin embargo el Ejecutivo de Cuenta tiene que repetírle otra vez toda la información, no consideran el verdadero precio del tiempo.
- ✓ En los momentos libres donde no hay clientes, no analizan las carpetas, para verificar de esta manera que documentos le hacen falta, desperdician el tiempo sin realizar nada productivo.
- ✓ Evaden incógnitas de los clientes, no buscan una solución a sus problemas, no analizan la situación, cuando realmente si existen soluciones.
- ✓ Retraso en entrega de libretas de ahorros, el cliente para recibirla tiene que esperar dos o tres días, ya que es enviada a Quito para garantizar el ahorro, no miden la distancia considerable que existe entre la Península y la Capital, existiendo posibilidades de analizar las distancias, para que de ésta manera se lleven a efecto cambios de la Financiera SERFIN, con el Banco del Pichincha o La Previsora que se encuentra en la Libertad, devolviéndole la confianza a los clientes.
- ✓ Presentan copia de documentos, permitiendo a los clientes los comentarios negativos y al no presentar documentos originales.
- ✓ No visitan comunidades donde realmente necesitan esta ayuda, teniendo el cantón Santa Elena parroquias y recintos extensos.
- ✓ La limitada disponibilidad de contar con pocos recursos económicos.
- ✓ No hubo visión, empezaron a laborar sin medir las consecuencias, no hubo planificación de la cantidad de clientes que solicitarían diariamente información, implementaron empleados con títulos en Qui-bio, etc.
- ✓ No analizaron los sueldos de los empleados.

1.8.- ORGANIZACIÓN

El Bono de la vivienda hasta la fecha de elaboración de este trabajo está conformado por:

Coordinador: Sr. Javier Morales Suárez

Ejecutivos de Cuentas: Sr. Fabricio Reyes, Sr. Dalaston Vera Quirumbay, Sr. Juan Carlos Gutiérrez, Sra. Mildred, Srta. Margarita Rivera.

Secretaría: Srta. Maurith Chasing



1.8.1.- Organigrama

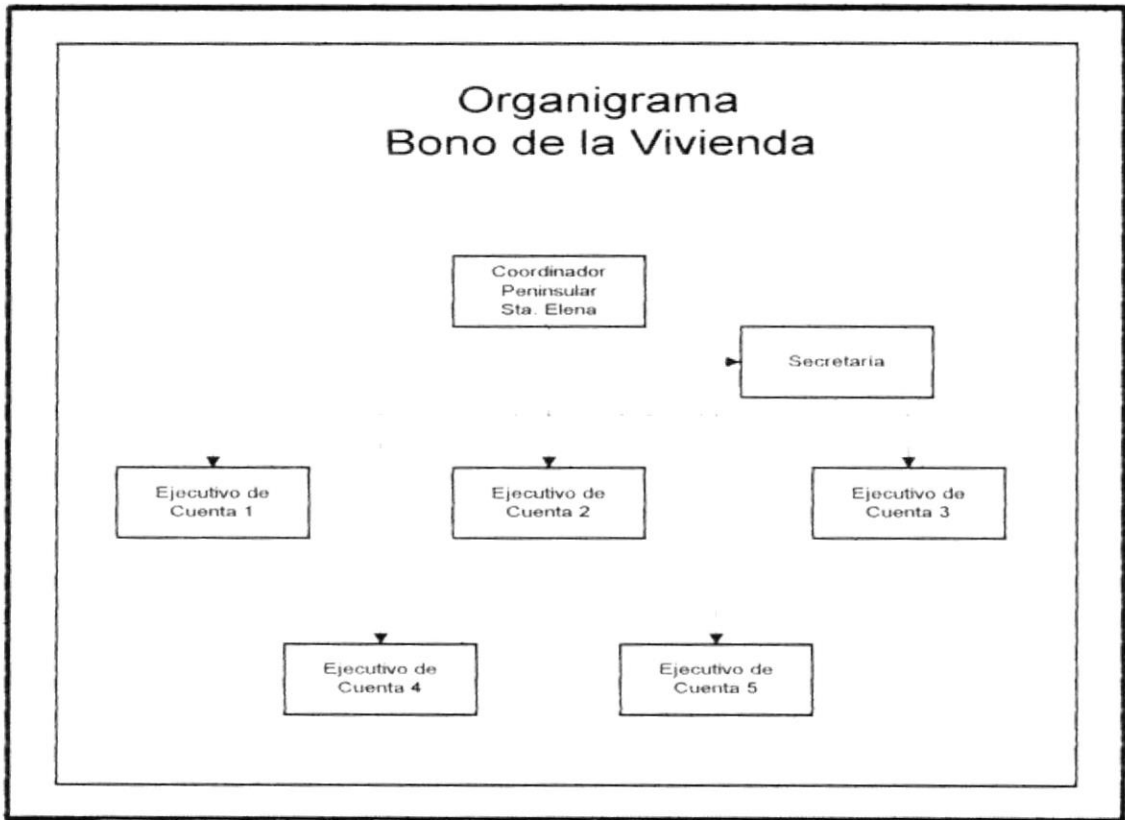


Figura 1

1.8.1.- Organigrama del Bono de la Vivienda

1.8.2.- Funciones

El Bono de la Vivienda hasta la fecha de elaboración de este trabajo está conformado por:

- ✓ Coordinador (1)
- ✓ Ejecutivos de Cuentas (5)
- ✓ Secretaria (1)



DATOS GENERALES DEL CARGO

Título:	Coordinador Peninsular
Descripción:	Responsable de la marcha administrativa de la entidad
Reporta a:	Coordinadora Cantonal
Supervisa a:	Personal administrativo
Coordina con:	Coordinadores Peninsulares, Ejecutivos de Cuentas y Secretaria.

Descripción de las Funciones y Responsabilidades

- ✓ Mantener el control y la marcha administrativa de la entidad.
- ✓ Enviar documentos de los clientes a Quito por medio de valija.
- ✓ Visitar comunidades correspondientes a este cantón.
- ✓ Remunerar a empleados de acuerdo a su capacidad laboral.
- ✓ Delegar funciones a los empleados en caso de ausencia.
- ✓ Supervisar a los empleados y controlar su desenvolvimiento.
- ✓ Mantener informados a empleados de los cambios que se den en la empresa.
- ✓ Comunicar al cliente el avance de sus beneficios.

Requisitos:

- ✓ Tener título de Licenciado o cualquier otro que tenga relación con la rama
- ✓ Poseer experiencia en tareas afines, mínima de 5 años
- ✓ Tenga don de mando y sepa trabajar en equipo.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales
- ✓ Excelente presencia.



DATOS GENERALES DEL CARGO

Título:	Ejecutivos de Cuentas
Descripción:	Responsable de informar y ayudar a los clientes en el trámite de sus documentos.
Coordina con:	Coordinador Peninsular y Secretaria.
Reporta a:	Coordinador Peninsular.

Descripción de las funciones y responsabilidades

- ✓ Informar a la comunidad de este programa sobre la consistencia y el beneficio que otorga el gobierno.
- ✓ Es responsable de mantener el control de los depósitos de los clientes.
- ✓ Verificar la entrega de los documentos de los clientes.
- ✓ Inscribir a las personas, motivándolas.
- ✓ Dictar charlas instructivas en las comunidades.
- ✓ Ayudar a los clientes en los trámites de sus documentos.
- ✓ Aclarar dudas.
- ✓ Comunicar al cliente el avance de su beneficio

Requisitos:

- ✓ Título de Comunicador Social o cualquier otro relacionado con la rama.
- ✓ Experiencia en atención al cliente mínima de 2 años.
- ✓ Facilidad de palabra
- ✓ Sea dinámico, emprendedor y colaborador.
- ✓ Buenas relaciones humanas.
- ✓ Disponibilidad para viajar a las comunidades del norte.
- ✓ Excelente presencia

DATOS GENERALES DEL CARGO

Título:	Secretaría
Descripción:	Responsable de llevar registros actualizados e inscripciones de los clientes.
Coordina con:	Coordinador Peninsular y Ejecutivos de Cuentas.
Reporta a:	Coordinador Peninsular
Supervisa a:	Los Ejecutivos de Cuentas

Descripción de las funciones y responsabilidades

- ✓ Llevar el control de registros de clientes.
- ✓ Mantener el control de los depósitos administrativos actualizados.
- ✓ Verificar los documentos de los clientes.
- ✓ Clasificar e identificar correctamente la correspondencia.
- ✓ Ayudar a los clientes en los trámites de sus documentos.
- ✓ Aclarar dudas.
- ✓ Comunicar al cliente el avance de su beneficio

Requisitos:

- ✓ Titulo universitario de Secretaria Ejecutiva
- ✓ Conocimientos de utilitarios básicos de computación
- ✓ Poseer conocimientos de contabilidad y atención al cliente.
- ✓ Buenas relaciones humanas e interpersonales
- ✓ Excelente presencia



En necesario contratar los servicios de un instructor para la capacitación, si el caso amerita, cabe resaltar que está persona no será fijo en planta, pero los requisitos a exigirles y la descripción de las funciones a desempeñar serán los siguientes:

DATOS GENERALES DEL CARGO

Título: Instructor

Descripción: Responsable de capacitar a los colaboradores, permitiéndole asimilen nuevos conocimientos.

Reporta a: Coordinador Peninsular.

Descripción de las funciones y responsabilidades

- ✓ Comunicar al Coordinador el desempeño y desenvolvimiento de los colaboradores para fines pertinentes.
- ✓ Entregar diploma a los colaboradores, acreditando la asistencia a la capacitación
- ✓ Exigir responsabilidad y actuación a los empleados.
- ✓ Entregar folletos o instructivos durante el proceso que dure la capacitación.
- ✓ Ser responsable y cumplir todos los objetivos trazados.

Requisitos:

- ✓ Tener él título de licenciado o cualquier otro relacionado con la rama.
- ✓ Haber brindado capacitación en otra entidad, obteniendo resultados inmediatos, favorables, mejorando la calidad de servicio en corto tiempo.
- ✓ Poseer experiencia de seminarios talleres como: Servicio al cliente, Calidad de Servicio, Satisfacción del cliente, etc.
- ✓ Dominar un alto conocimiento de capacitación a empleados de distintas empresas, sean éstas: públicas, privadas y semipúblicas.
- ✓ Excelente presencia

1.8.3.- Como se van aplicar las Características al contratar nuevos Colaboradores.

Es necesario contratar colaboradores que posean las siguientes características, pero adicionalmente los líderes que se encuentran en la cima de la estructura, deben generar con creces los siguientes atributos para aplicarlo de la siguiente manera:

1.8.3.1.- Aspecto Intelectual:

- ✓ Inteligencia superior al promedio
- ✓ Iniciativa y creatividad
- ✓ Facilidad de expresión verbal
- ✓ Solución de problemas
- ✓ Toma de decisiones (certeras y oportunas)
- ✓ Competencia (profesionalmente y con empresas de igual rango)

1.8.3.2.- Aspecto Moral

- ✓ Colaboración
- ✓ Honestidad
- ✓ Espíritu de servicio
- ✓ Amabilidad
- ✓ Paciencia
- ✓ Prontitud, esmero, cortesía
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Lealtad

1.8.3.3.- Aspecto Social

- ✓ Personalidad distinguida y eficiente
- ✓ Interés en las personas
- ✓ Satisfacción del cliente
- ✓ Óptimas relaciones humanas
- ✓ Espíritu de compañerismo
- ✓ Madurez, control y estabilidad emocional

1.8.3.4.- Aspecto Económico

- ✓ Remunerar a los empleados quincenalmente y de acuerdo a sus capacidades.
- ✓ Premiar a los empleados que se destacan en brindan servicio de calidad

1.8.3.5.- Necesidad de Trabajar con gente que:

- ✓ Vibre, que no hay que empujarla, que no hay que decirle que haga las cosas, si no que sabe lo que debe hacer y lo hace en menos tiempo del esperado.
- ✓ Sea capaz de medir las consecuencias de sus actuaciones y que no deje las soluciones al azar.



- ✓ Piense que el trabajo en equipo y entre amigos produce más. (que los limitados esfuerzos individuales)
- ✓ Tenga criterio, acepte sus errores y esfuere genuinamente para no volver a cometerlos.
- ✓ Sea capaz de criticar constructivamente y de frente.
- ✓ Sea fiel y persistente que no desfallezca cuando de alcanzar objetivos e ideales se trata.
- ✓ Trabaje para obtener resultados y experiencias buenas.
- ✓ Sea sincera y franca, capaz de oponerse con argumentos serenos y razonados a las decisiones de su jefe.
- ✓ Sea estricta consigo mismo, pero que no pierda de vista que somos humano y que nos podemos equivocar.

Por medios del manual de la capacitación impuesto en él capítulo dos del procedimiento cinco, se deberá determinar el perfil de los todos los colaboradores.

1.8.3.6.- Perfil

- ✓ Actuar con profesionalidad.
- ✓ Ser líder con su equipo y estar dispuesto a darle apoyo.
- ✓ Ser amplio y detallado (Las generalidades no bastan)
- ✓ Poseer conocimientos de visión de futuro para enfrentar cambios bruscos.
- ✓ Analizar los problemas y buscar soluciones inmediatas.
- ✓ Ser positivos, alentadores, honestos y capaces
- ✓ Realizar planes y proyectos a corto plazo.
- ✓ Saber administrar el tiempo y el espacio de trabajo.
- ✓ Laborar en equipo, descubrir las oportunidades.
- ✓ Ser productivo, eficiente y eficaz para obtener ingresos.
- ✓ Brindar beneficios colaterales para la comunidad.
- ✓ Respetar a los colaboradores.
- ✓ Romper paradigmas y esquemas.
- ✓ Explorar maneras para abrir las puertas del futuro (no ser simplemente operativos).
- ✓ Ser espejo, para que los demás sigan su ejemplo.



1.9.- SOLUCIÓN PROPUESTA

- ✓ Proporcionar a esta entidad un manual de procedimientos para el servicio al cliente y manejo de créditos, el mismo que desarrollará lo siguiente:
- ✓ Modernizar el servicio, ofreciendo solvencia, eficiencia y rapidez, logrando de esta manera la satisfacción del cliente.
- ✓ Enfrentar cambios bruscos y profundos, que los conduzcan hacia un nuevo futuro productivo.
- ✓ Considerar el verdadero precio de la demora, en la espera de los clientes.
- ✓ Saber escuchar para así obtener la confiabilidad de los clientes internos y externos.
- ✓ Buscar la manera de solventar gastos, ahorrando viáticos, planificando costos de acuerdo con los recursos que se cuenta.
- ✓ Reformar la organización de funciones y responsabilidades (con la ayuda de un organigrama).
- ✓ Visitar comunidades para solventar las necesidades habitacionales de cada población.

- ✓ Dar el verdadero valor a los clientes garantizándoles que el servicio es eficiente, equitativo y honesto.
- ✓ Informar los últimos cambios.

1.10.- ALCANCE

- ✓ Proporcionar al cliente interno y externo la excelencia de la calidad de atención que se les debe brindar en el servicio, los pasos que deben seguir y la manera de cómo realizarlo.
- ✓ Optimización del tiempo y lugar de trabajo, comodidad, confort y excelencia.
- ✓ Capacitación a los empleados desarrollando visión y misión a través de las relaciones del género con equidad, obteniendo como resultados ejecutivos de calidad.
- ✓ Satisfacer a los clientes, buscando soluciones inmediatas a sus problemas.
- ✓ Lograr imagen, estabilidad y rentabilidad



C A P Í T U L O 2



2.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL BONO DE LA VIVIENDA

2.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL BONO DE LA VIVIENDA

CÓDIGO: DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PARA: Bono de la Vivienda
ELABORADO POR: Ma. Fernanda Gonzabay Rodríguez
APROBADO: Coordinador Peninsular de Santa Elena
FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____
PÁGINAS: 2

CONTENIDO:

Descripción del Manual de procedimientos para el “Bono De La Vivienda”

	Página
1.- PROPÓSITO: _____	17
2.- ALCANCE: _____	17
3.- RESPONSABILIDADES: _____	17
4.- REVISIÓN DEL MANUAL: _____	17
5.- CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS: _____	17
6.- DOCUMENTOS APLICABLES: _____	18
7.- LISTA DE DISTRIBUCIÓN: _____	18



1. **PROPÓSITO:** Definir los lineamientos y la estructura del manual de procedimientos para el Bono de la Vivienda logrando modernizar áreas y departamentos para laborar con calidad.
2. **ALCANCE:** Este manual de procedimientos va dirigido a todo el departamento: Coordinación, Servicio al cliente y administración, involucrados en esta entidad pública.
3. **RESPONSABILIDADES:** La persona responsable de los cambios, control y distribuciones de este manual de procedimientos para el Bono de la Vivienda, deberá ser única y exclusivamente el Coordinador Peninsular de Santa Elena.
4. **REVISIÓN DEL MANUAL:** La persona encargada de la revisión del presente manual, realizará las modificaciones una vez al año, única y exclusivamente será válida su última versión.
5. **CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:** Identificar fácilmente los documentos y llevar en orden el control de los distintos documentos y procedimientos, los documentos a utilizar en el presente manual de procedimientos, están divididas en tres partes, distribuidas de la siguiente manera:

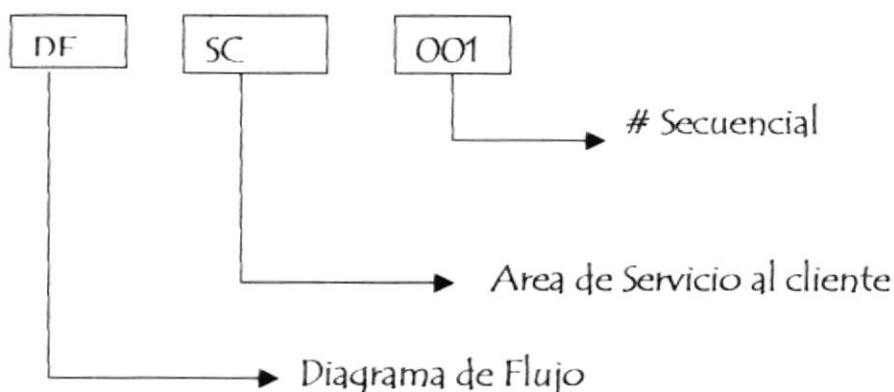
- ✓ **Primera sección:** se utiliza para identificar directa y rápidamente todos los rangos a definirse:

PR- Procedimientos
PL- Políticas
FR- Formatos
DF- Diagrama de flujo
ES- Estructuras

- ✓ **Segunda sección:** Esta sección contiene las siglas de los distintos departamento y la abreviatura de esta entidad.

AD- Area Administrativa
SC- Area de Servicio al cliente
BV- Bono de la Vivienda

- ✓ **Tercera sección:** Índice del número secuencial del documento.



Ejemplo: Diagrama de flujo para el área de servicio al cliente número 001



6. DOCUMENTOS APLICABLES: Los documentos aplicables son los siguientes: procedimientos.

1. Procedimientos para visitar comunidades dirigido por el área administrativa **(PR.AD.002)**
2. Procedimiento para el servicio al cliente en la emisión de un crédito **(PR.SC.001)**
3. Procedimiento para el manejo de créditos dirigido por el área administrativa **(PR.AD.002)**
4. Procedimientos para la selección de Personal dirigido por el área administrativa **(PR.AD.002)**
5. Procedimiento para la capacitación del cliente interno, dirigido por el área administrativa **(PR.AD.002)**
6. Procedimiento para la encuesta al cliente dirigido por el área de Servicio al Cliente **(PR.SC.001)**

7. LISTA DE DISTRIBUCIÓN Y/O ANEXOS: Este manual será distribuido a las áreas:

- ✓ Area Administrativa (Coordinador Peninsular y Secretaría)
- ✓ Servicio al cliente (Ejecutivos de Cuentas)



2.1.- PROCEDIMIENTOS PARA VISITAR COMUNIDADES DIRIGIDO POR EL ÁREA ADMINISTRATIVA

PR.AD.002

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Gonzabay Rodríguez
APROBADO POR: Coordinador Peninsular
FECHA DE APROBACIÓN/ REVISIÓN: _____
PÁGINAS: 2

CONTENIDO

Procedimientos para visitar comunidades dirigido por el área administrativa

	Página
2.1.1. PROPÓSITO: _____	20
2.1.2. ALCANCE: _____	20
2.1.3. RESPONSABILIDADES: _____	20
2.1.4. DOCUMENTOS APLICABLES: _____	20
2.1.5. PROCEDIMIENTOS: _____	20
ANEXOS:	
ANEXO 1.- DIAGRAMA DE FLUJO: _____	21

2.1.1.- PROPÓSITO:

Desarrollar la autosugestión de acción social de la mejor manera y beneficiar a las familias de escasos recursos económicos.

2.1.2.- ALCANCE:

Este procedimiento va dirigido para el área administrativa.

2.1.3.- RESPONSABILIDAD:

El Coordinador Peninsular será el responsable de las modificaciones que se realicen en este manual.

2.1.4.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS

Anexo uno: Diagrama de flujo para visitar comunidades de este cantón para que reciban el beneficio que otorga el Bono de la Vivienda (DF.VC.001)

2.1.5.- PROCEDIMIENTOS:

Pasos a seguir para visitar comunidades del norte del Cantón Santa Elena.

Cliente

1. La máxima autoridad de la parroquia (comunidades del norte) entrega invitación al Coordinador Peninsular, solicitándoles, visite su comunidad para que brinde información a las personas interesadas que requieren este servicio.

Secretaría

2. La secretaria recibe la invitación y entrega al jefe inmediato para que analice la situación.

Coordinador Peninsular

3. Analiza el informe de la comunidad que necesita el beneficio.
4. Si la decisión es "No" porque la comunidad no cuenta con dos principales requisitos básicos: agua y luz.
5. Pero si la respuesta es "Sí" inmediatamente se procede a viajar a tal comunidad.

Cliente

6. Recibe una respuesta favorable, coordinando la hora y el día de la visita, para brindarles toda la información necesaria y finaliza el procedimiento.

ANEXOS

1.- DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo para visitar comunidades se muestra en el anexo uno.



ANEXO UNO

Diagrama De Flujo Para Visitar Comunidades, correspondientes a éste Cantón

DF.VC.001

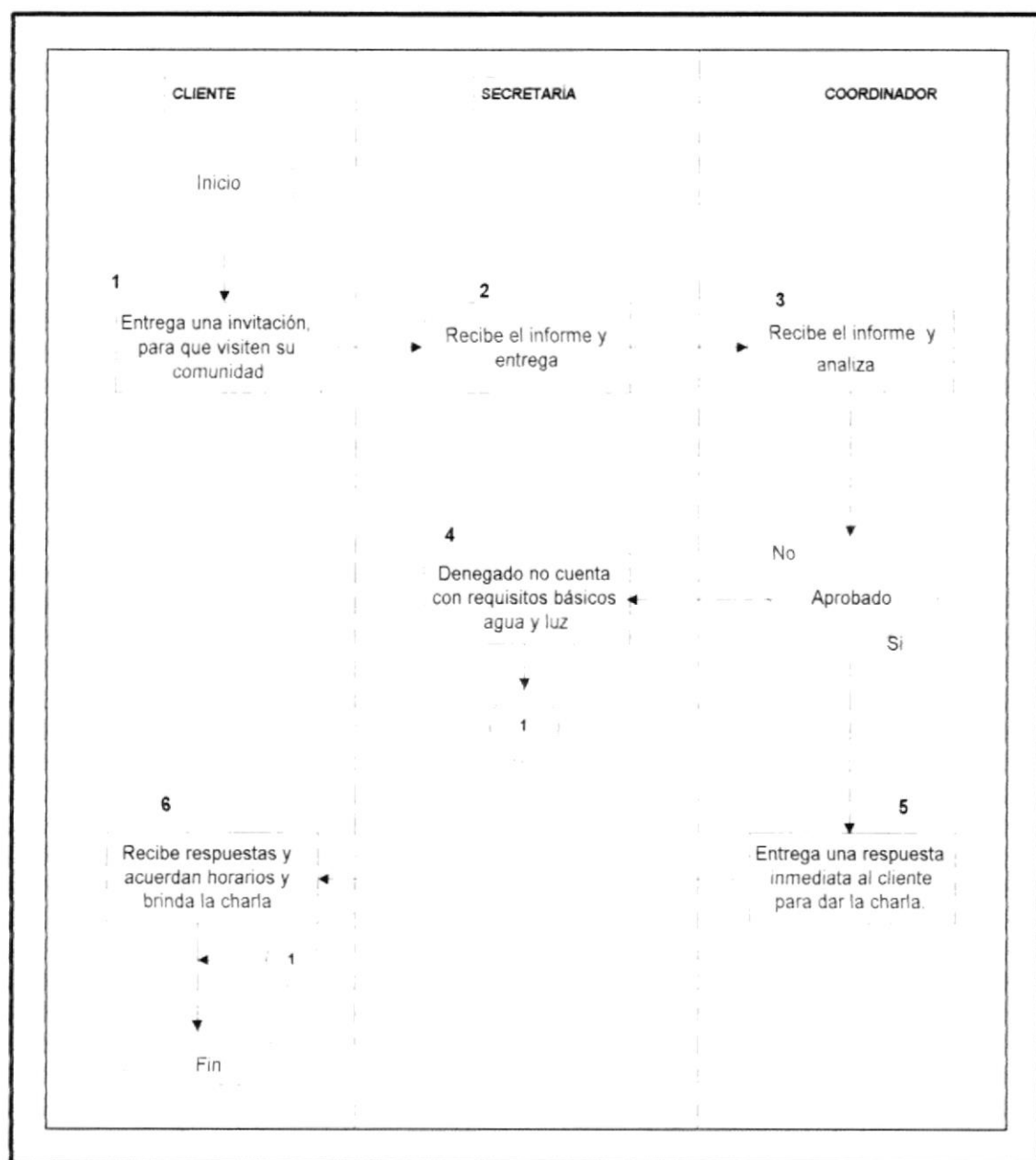


Figura 2

2.1.4.1.- Diagrama de Flujo para Visitar Comunidades

2.2.- PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMISIÓN DE UN CRÉDITO.

PR.SC.001

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Gonzabay Rodríguez
APROBADO POR: Coordinador Peninsular
FECHA DE APROBACIÓN/ REVISIÓN: _____
PÁGINAS: 5

CONTENIDO

Procedimientos para el Servicio al cliente en la Emisión de un Crédito.

	Página
2.2.1. PROPÓSITO: _____	23
2.2.2. ALCANCE: _____	23
2.2.3. RESPONSABILIDADES: _____	23
2.2.4. DOCUMENTOS APLICABLES: _____	23
2.2.5. PROCEDIMIENTOS: _____	23/24
ANEXOS:	
ANEXO 1.- REQUISITOS: _____	25
ANEXO 2.- DIAGRAMA DE FLUJO: _____	26
ANEXO 3.- POLÍTICAS: _____	27

2.2.1.- PROPÓSITO:

Este procedimiento tiene como objetivo modernizar y reformar el proceso del servicio al cliente, para que sea eficiente y veraz buscando la satisfacción y el bienestar de los mismos.

2.2.2.- ALCANCE:

Este procedimiento será aplicado por el departamento de Servicio al Cliente.

2.2.3.- RESPONSABILIDAD:

La persona encargada de los cambios y/o modificaciones de éste manual será el Coordinador Peninsular.

2.2.4.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS:

Anexo uno: Requisitos para la emisión de unos créditos del Bono de la Vivienda (RQ.EC.001)

Anexo dos: Diagrama de Flujo para el servicio al cliente en la emisión de un crédito (DF.EC.002)

Anexo tres: Políticas a seguir para el servicio al cliente (PL.SC.003)

2.2.5.- PROCEDIMIENTOS:

Pasos a seguir para el Servicio al cliente.

Cliente

1. El cliente se acerca a las oficinas del Bono de la Vivienda y solicita información de los beneficios que brinda esta entidad.

Ejecutivos de Cuenta

2. El Ejecutivos de cuentas se encarga de informar al cliente los servicios que otorga esta entidad.

Cliente

3. Analiza si tiene posibilidades de ahorrar, en caso de no poseerlas finaliza el proceso.
4. Por "Sí" decisión deposita el dinero en el Banco del Pichincha y entrega carpeta con documentos en regla.

Ejecutivos de Cuenta

5. Recibe la carpeta con requisitos y papeleta de deposito.
6. Luego analiza y verifica la autenticidad de los documentos y en caso de comprobar que posee propiedades finaliza el proceso.
7. En caso de poseer todos los documentos en regla y no poseer propiedades envía los documentos al Coordinador Peninsular.

Coordinador Peninsular

8. Recibe los documentos, coloca el visto bueno a las carpetas de los postulantes.
9. Por "No" aprobado su sueldo básico excede los \$300 dólares.
10. Devuelve la carpeta al cliente y denegada la solicitud.
11. Por "Sí" envía los documentos a Quito y finaliza el proceso.

ANEXOS

1.- REQUISITOS

Los requisitos para la emisión de un crédito se muestran en el anexo uno.

2.- DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo para el servicio al cliente se muestra en el anexo dos.

3.- POLÍTICAS

Las políticas para este manual de servicio al cliente se muestran en el anexo tres.



ANEXO UNO:**Requisitos para la emisión de créditos del Bono de la Vivienda****RQ.EC.001**

Los requisitos para aplicar al Bono de la Vivienda estas divididos en dos partes: para la obtención de Vivienda nueva y para mejoramiento de vivienda.

I.- Parte: Requisitos para aplicar el bono de vivienda nueva

- ✓ Abrir una cuenta de ahorros para vivienda urbana en cualquiera de las instituciones financieras participantes en el sistema.
- ✓ Completar el formulario de inscripción con sus datos.
- ✓ Presentar una copia de cédula de identidad, y certificado de catastro; o línea de fabrica y/o documento equivalente otorgado por la Municipalidad.
- ✓ Declarar que la información proporcionada es verídica.
- ✓ Completar la cuota de entrada de \$ 200 dólares.
- ✓ Partida de nacimiento de todos los hijos menores de edad.
- ✓ Acta de matrimonio.
- ✓ Copia del título de propiedad del terreno.
- ✓ Copia del rol de pagos, o certificado de ingresos mensuales.

I.- Parte: Requisitos para aplicar el Bono para Mejoramiento de Vivienda

- ✓ Abrir una cuenta para vivienda urbana en cualquiera de las instituciones financieras participantes en el sistema.
- ✓ Completar el formulario de inscripción con sus datos.
- ✓ Presentar una copia de cédula de identidad, y certificado de catastro; Línea de fabrica o documento equivalente otorgado por la Municipalidad.
- ✓ Declarar que la información proporcionada es verídica.
- ✓ Completar la cuota de entrada de \$140 dólares.



ANEXO DOS

Diagrama de Flujo para el Servicio al cliente en la emisión de un crédito.
DF.EC.002

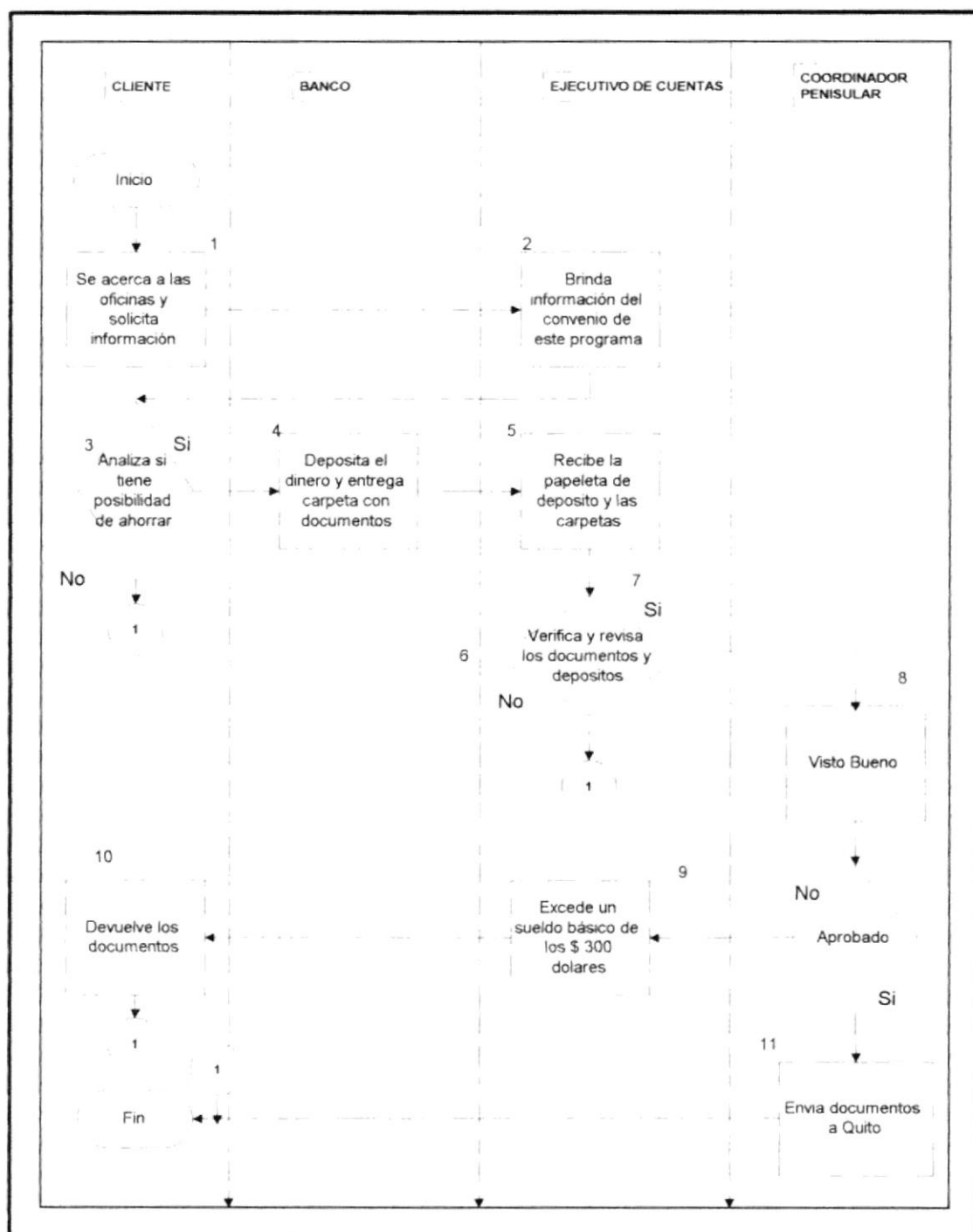


Figura 3 2.2.4.1.- Diagrama de Flujo para el Servicio al cliente en la emisión de un crédito

ANEXO TRES

POLÍTICAS A SEGUIR PARA EL SERVICIO AL CLIENTE

PL.SC.003

Las políticas están dirigidas para la Secretaría y Ejecutivos de Cuentas:

- ✓ Deberá ser cortés con el cliente y atenderlo con profesionalidad. (No desprestigiar a otra entidad, ni realizar comparaciones cuando se está brindando la información, esto refleja poca profesionalidad e inseguridad de los beneficios que brinda esta entidad).
- ✓ No puede recibir visitas de familiares o amigos, dentro del lugar de trabajo por lo que tiende a desatender al cliente.
- ✓ Deberá citar al cliente en una hora exacta en que lo puede atender, no podrá hacer esperar al cliente, excepto por unos minutos.
- ✓ Si el cliente tiene un problema deberá buscarle una solución inmediata; pero si el problema conlleva mucho tiempo en solucionar, dar una fecha específica, con hora exacta para que éste se acerque a buscar la solución, y si aún en la fecha acordada no posee la solución, llame al cliente dos días antes y avísele que no se acerque a las oficinas.
- ✓ Guarde la calma en casos como indica la política anterior, no se exceda ni sobrepase los límites con el cliente.
- ✓ Si el cliente posee dudas y usted no las puede aclarar, recurra hacia el Coordinador Peninsular para que despeje incógnitas, pero no deje que el cliente regrese insatisfecho.
- ✓ No deben interrumpir las charlas cuando se está atendiendo al cliente, pero si es algo urgente, pedirá disculpas al cliente.
- ✓ Deberá hacerse respetar de su colega, cuando se encuentra atendiendo al cliente (no bromas, ni sobrenombres).
- ✓ En caso de retirarse el cliente de éste beneficio, el Ejecutivo de Cuenta deberá informarle los pasos que debe seguir para la devolución de su ahorro, y atenderlo de manera inmediata y óptima, no dejarlo para atender al final.
- ✓ Si posee celular y recibe llamadas cuando está atendiendo al cliente, deberá abrir el buzón de mensajes o delegar a otra persona para que conteste, por ningún motivo puede contestar el teléfono cuando se encuentra atendiendo cliente. (Esto refleja un que importismo hacia el cliente)

2.3.- PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE CRÉDITOS DEL BONO DE LA VIVIENDA

PR.AD.002



ELABORADO POR: Ma. Fernanda Gonzabay Rodríguez
 APROBADO POR: Coordinador Peninsular
 FECHA DE APROBACIÓN/ REVISIÓN: _____
 PÁGINAS: 9

CONTENIDO

Procedimientos para el manejo de créditos del Bono de la Vivienda

	Página
2.3.1. PROPÓSITO: _____	29
2.3.2. ALCANCE: _____	29
2.3.3. RESPONSABILIDADES: _____	29
2.3.4. DOCUMENTOS APLICABLES: _____	29
2.3.5. PROCEDIMIENTOS: _____	29
 ANEXOS:	
ANEXO 1.- FORMATOS: FORMULARIO VIVIENDA NUEVA _____	30
ANEXO 2.- FORMATOS: FORMULARIO VIVIENDA MEJORADA_	33
ANEXO 3.- DIAGRAMA DE FLUJO: _____	34
ANEXO 4.- POLÍTICAS: _____	35
ANEXO 5.- ESTRUCTURAS: MODELO UNO _____	36
ANEXO 6.- ESTRUCTURAS: MODELO DOS _____	37

2.3.1.- PROPÓSITO:

Financiar o beneficiar a todas las personas que requieran éste servicio especialmente a las familias de escasos recursos económicos.

2.3.2.- ALCANCE:

Este procedimiento va dirigido para el área administrativa.

2.3.3.- RESPONSABILIDAD:

El Coordinador Peninsular será el responsable de las modificaciones que se realicen en éste manual.

2.3.4.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS:

Anexo Uno: Formato de llenado del formulario para v- nueva (FR.VN.001)

Anexo Dos: Formato de llenado del formulario para m- vivienda (FR.MV.002)

Anexo Tres: Diagrama de flujo para el manejo de créditos (DF.MC.003)

Anexo Cuatro: Políticas para el manejo de créditos (PL.MC.004)

Anexo Cinco: Estructuras de las formas de viviendas, Modelo uno (ES.VN.005)

Anexo Seis: Estructuras de las formas de viviendas, Modelo dos (ES.VN.006)

2.3.5.- PROCEDIMIENTOS:

Pasos a seguir para el manejo de créditos del Bono de la Vivienda.

Coordinador Peninsular

1. Recibe desde Quito, un informe, donde consta una lista de las personas favorecidas durante el último corte.
2. Luego revisa la información y entrega a los beneficiarios como premio.

Cliente

3. Recibe los documentos y puede darle uso automáticamente.
4. Entregar documento a entidad técnica para proceder a realizar la construcción.

Entidad Técnica

5. Recibe la autorización del cliente y analiza la situación.
6. En caso de "No aprobarlo", transcurrieron 6 meses, sin dar autorización e instintivamente pierde el ahorro.
7. Pero "Si aprueba" empieza la construcción y finaliza el procedimiento.

ANEXOS**1. FORMATO:**

El formato de llenado del formulario para las viviendas nuevas y para mejoramiento se muestra en los anexos uno y dos.

2. DIAGRAMA DE FLUJO:

El diagrama de flujo para el manejo de créditos se muestra en el anexo tres.

3. POLÍTICAS:

Se muestran en el anexo cuatro.

4. ESTRUCTURAS:

Las estructuras de las formas de Viviendas se muestran en el anexo cinco y seis.

ANEXO UNO

Formato para el llenado del formulario para la obtención de Vivienda
Formulario para vivienda nueva
FR.VN.001

Formulario de Inscripción
Bono para Vivienda Urbana Nueva

**Con el ABC tu techo
 es un hecho**

1.- FECHA DE INSCRIPCIÓN

DÍA	MES	AÑO
-----	-----	-----

2.- APELLIDO DEL ASPIRANTE

Paterno	Materno

3.-NOMBRES ASPIRANTE

Primero	Segundo

4.- FECHA DE NACIMIENTO

DÍA	MES	AÑO
-----	-----	-----

5.- CÉDULA DEL ASPIRANTE

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6.-SEXO

M	F
---	---

7.- ESTADO CIVIL DEL ASPIRANTE

Casado/a	Unión de hecho	Soltero/a	Divorciado/a	Viudo/a
----------	----------------	-----------	--------------	---------

8.- APELLIDOS

--	--

Paterno Materno

Datos del Cónyuge o conviviente

9.- NOMBRES

--	--

Primero Segundo

10.- CÉDULA

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Dirección Domiciliaria

11.- TIPO DE VIVIENDA

VN - 1	
VN - 2	
VN - 3	
VN - 4	
VN - 5	
VN - 6	

12.- PROVINCIA

--

13.-CIUDAD

--

14.- BARRIO

--

15.- TELÉFONO

--	--	--	--	--

16.-CALLES Y NÚMEROS

--

Lugar para donde Postula

17.- ESTUDIOS SUPERIORES

18.- CARGAS FAMILIARES

19.-DISCAPACITADOS

21.- EMPLEADO

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

20.- JEFATURA DEL HOGAR

Sí

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

22.- NOMBRE DE LA EMPRESA

--

23.- DIRECCIÓN DE LA EMPRESA

--

24.- TELÉFONO

--	--	--	--	--

25.- OCUPACIÓN PRINCIPAL DEL ASPIRANTE

--

26.- DIRECCIÓN DE SU NEGOCIO

24.- TELÉFONO

--	--	--	--	--

28.- INGRESOS FAMILIARES MENSUALES

GASTOS DE ALIMENTACIÓN Y AHORRO

Aspirante	S/.
Cónyuge	S/.
Otro especifique parentesco ()	S/.
Otro especifique parentesco ()	S/.
Otros ingresos: ayuda familiar	S/.
Otros ingresos: Renta	S/.
Otros ingresos: Pensión Jubilados	S/.
Total	S/.

29.- Gastos mensuales alimentación	S/.
30.- ¿Cuánto puede ahorrar mensua para vivienda?	S/.
31 - Monto de ahorro con el que cuenta actualmente	S/.

32.- POSTULACIÓN Individual _____

Grupo _____

34.- TIENE TERRENO
Si ___ No ___

35 - AVALUO DEL TERRENO

36.- DIRECCIÓN DEL TERRENO

37 - SALE DE GALAPAGOS Sí No

47.- OBSERVACIONES	
Aspirante Firma	Recepción Firma y Sello

Figura 4 2.3.4.1.- Formato para el llenado del formulario para la obtención de Viviendas



ANEXO DOS
Formato de llenado del formulario para la obtención de Viviendas
Formulario para mejoramiento de Vivienda
FR.MV.002

Formulario de Inscripción

Con el

ABC

Bono para Vivienda Urbana Nueva

Tu techo es un hecho

1. FECHA DE INSCRIPCIÓN

2. APELLIDO DEL ASPIRANTE

 Paterno Materno

3. NOMBRES ASPIRANTE

 Primero Segundo

4. FECHA DE NACIMIENTO

5. CÉDULA DEL ASPIRANTE

6. INFORME MUNICIPAL

7. SEXO

8. ESTADO CIVIL DEL ASPIRANTE

Datos del Cónyuge o Conviviente

9. APELLIDOS

 Paterno Materno

10. NOMBRES

 Primero Segundo

11. CÉDULA

Dirección Domiciliaria

12. PROVINCIA

13. CIUDAD

14. BARRIO

15. TELÉFONO

16. CALLES Y NÚMERO

17. TIPO DE MEJORAMIENTO

Ampliación	
Terminación	
Mejora	
Sustitución	

18. CARGAS FAMILIARES TOTAL

No.

19. DISCAPITADOS

No.

21. EMPLEADO

S

i

No

20. JEFATURA DE HOGAR

Compartida	
Padre o madre solos	
Jefe discapitado	
Jefe / 3ra. Edad	

22. NOMBRE DE LA EMPRESA

23. DIRECCIÓN DE LA EMPRESA

24. TELÉFONO

25. OCUPACIÓN PRINCIPAL

DEL ASPIRANTE

26. DIRECCIÓN DE SU NEGOCIO

27. TELÉFONO

28. INGRESOS FAMILIARES MENSUALES

Aspirante	S/.
Cónyuge	S/.
Otro: especifique parentesco ()	S/.
Otro: especifique parentesco ()	S/.
Otros ingresos: Ayuda familiar	S/.
Otros ingresos: Rentas	S/.
Otros ingresos: Pensión Jubilados	S/.

GASTOS DE ALIMENTACIÓN Y AHORRO

29. Gastos mensuales de alimentación	S/.
30. ¿Cuánto puede ahorrar mensualmente para vivienda?	S/.
31. Monto de ahorro con el que cuente act.	S/.

32. POSTULACIÓN

Individual

33. NOMBRE DEL GRUPO

Otros ingresos: especifique ()	S/.		Grupo	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Total	S/.				

34. TENENCIA DE LA VIVIENDA	35. LIBRE DE GRAVAMEN	36. VIVE EN LA CASA	37. VALOR ACTUAL DE LA VIVIENDA
Propia <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Arrenda <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	

38. TIENE ASISTENCIA DE UNA E.T.	39. NOMBRE DE LA E.T.
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>

Situación física de la Vivienda (Materiales)

40. PISO	41. PAREDES	42. TECHO	43. HACIMIENTO
Tierra, caña <input type="checkbox"/>	Caña, desechos <input type="checkbox"/>	Paja, Zinc, desechos <input type="checkbox"/>	# de personas en la casa <input style="width: 90%;" type="text"/>
madera de secado <input type="checkbox"/>	Adobe, madera <input type="checkbox"/>	Teja, Asbesto <input type="checkbox"/>	# de cuartos <input style="width: 90%;" type="text"/>
Cemento <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	
Otros <input type="checkbox"/>			

44. CERTIFICADO DE CAPACIDAD DE CRÉDITO	45. DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS EN EL BARRIO	46. CONEXIÓN DOMICILIARIA
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	AGUA POTABLE Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	AGUA POTABLE Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	ALCANTARILLADO Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	ALCANTARILLADO Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

47. OBSERVACIONES

Aspirante	Recepción
Firma	Firma y sello

Figura 5 2.3.4.2.- Formulario para el mejoramiento de Viviendas



ANEXO TRES

Diagrama de Flujo para el manejo de crédito aprobado por el Bono de la Vivienda DF.MC.003

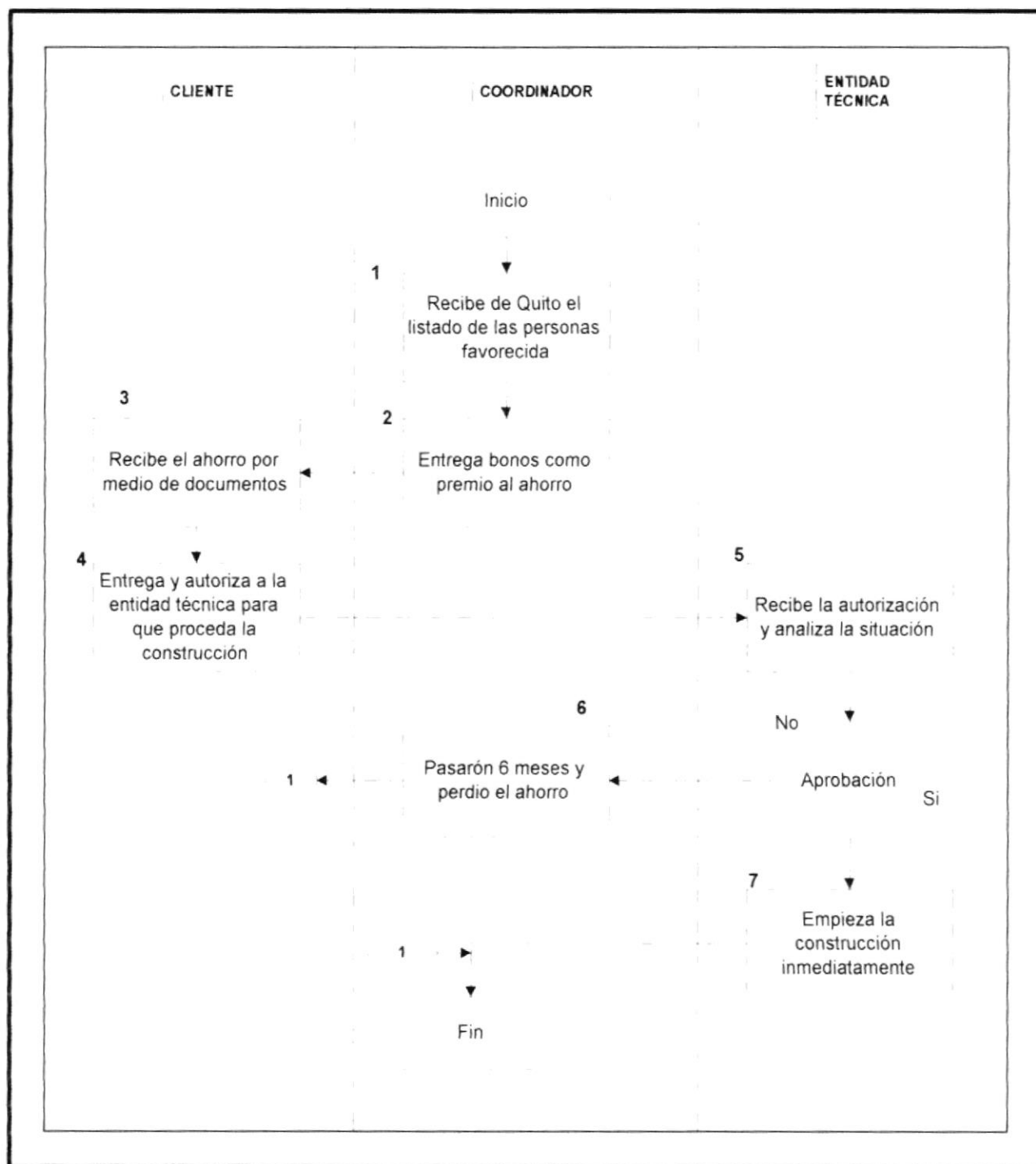


Figura 6 2.3.4.3.- Diagrama de Flujo para el manejo de créditos aprobados por el Bono de la Vivienda

ANEXO CUATRO

Políticas para el manejo de créditos del Bono de la Vivienda

PL.MC.004

Las políticas están divididas en dos partes que son: para obtener vivienda nueva y para mejoramiento de Vivienda.

I. Parte: Estas políticas están implantadas para las personas interesadas en obtener vivienda nueva.

- ✓ Ser ciudadanos ecuatorianos mayor de edad.
- ✓ Que ni él, ni su cónyuge posea vivienda en el territorio nacional.
- ✓ Que los ingresos familiares no superen \$240 dólares mensuales.
- ✓ Que no posea propiedades, terrenos, etc.
- ✓ Que no haya sido beneficiado por el MIDUVI en otro programa.

II. Parte: Esta política esta implantada para las familias que deseen obtener el bono para mejoramiento de vivienda urbana.

- ✓ Ser ciudadanos ecuatorianos mayores de edad.
- ✓ Ser propietario del inmueble donde se realizará la mejora.
- ✓ Que los ingresos familiares no superen \$140 dólares mensuales.
- ✓ Que su vivienda éste ubicada dentro del área urbana.
- ✓ Que su comunidad posea dos elementos básicos como agua y luz.
- ✓ Que la vivienda a ser inventariada, incluido el terreno no exceda \$2.520 dólares.



ANEXO CINCO

Estructuras de las formas de Viviendas del Bono de la Vivienda Modelo de Vivienda Uno

ES.VN.005

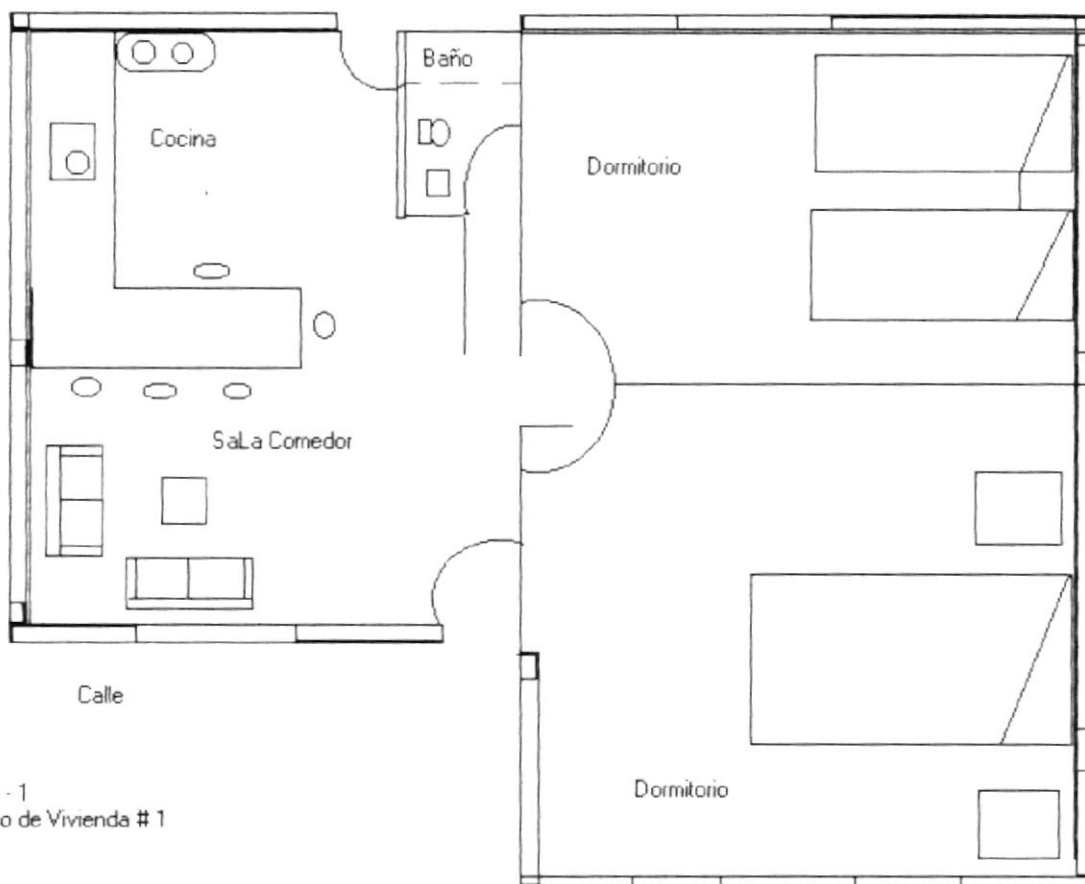


Figura - 1
Modelo de Vivienda # 1

Figura 7 2.3.4.4.- Estructuras de las formas de Viviendas – Modelo Uno

ANEXO SEIS

Estructura de las formas de Vivienda del Bono de la Vivienda

ES.VN.006

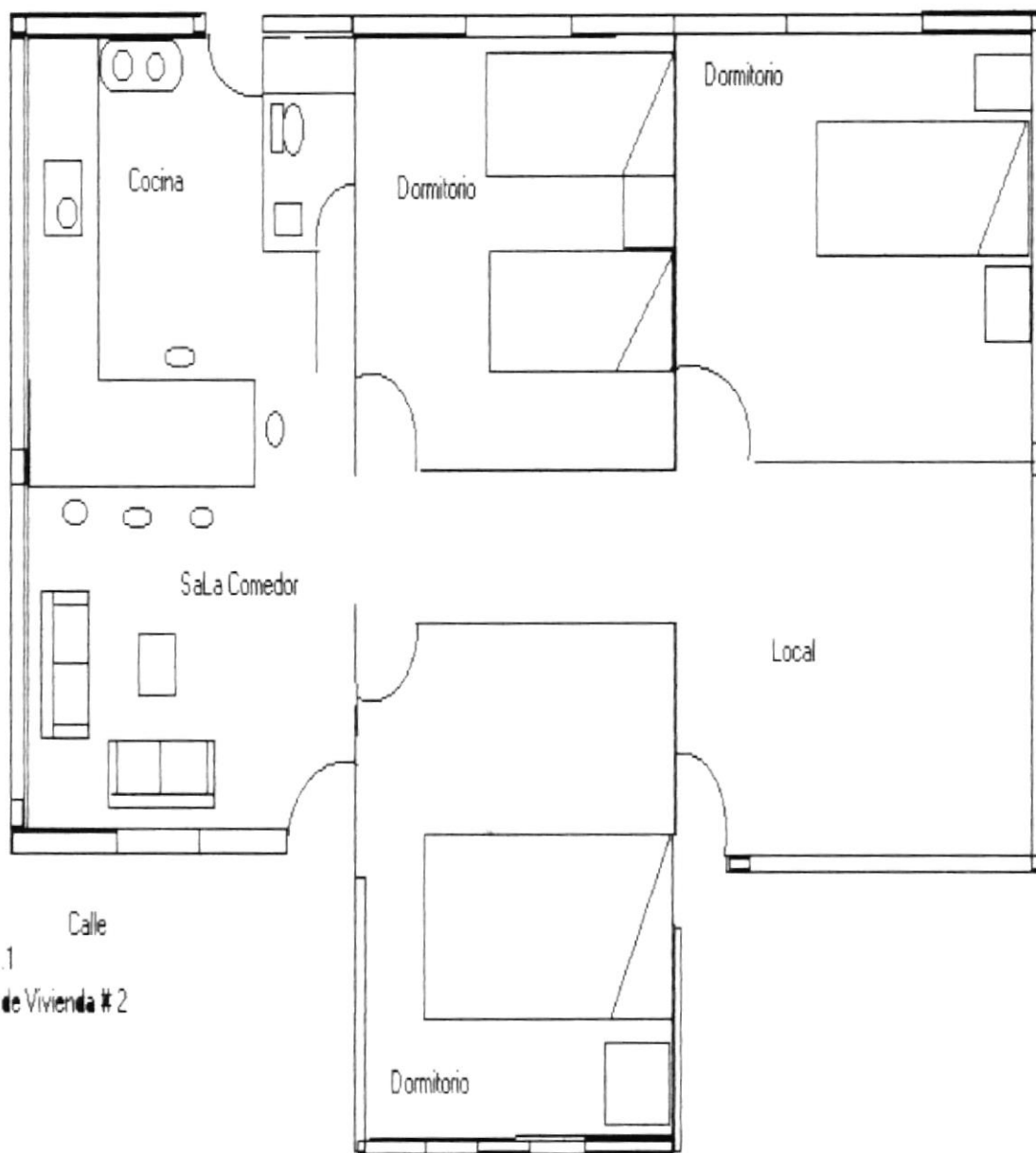


Figura 1.1
Modelo de Vivienda # 2

Figura 8 2.3.4.5.- Estructuras de las formas de Viviendas Modelo Dos

PEÑAS

2.4.- PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL DIRIGIDA POR EL ÁREA ADMINISTRATIVA

PR.AD.002

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Gonzabay Rodríguez
APROBADO POR: Coordinador Peninsular
FECHA DE APROBACIÓN/REVISIÓN: _____
PÁGINAS: 6



CONTENIDO

Procedimientos para la selección del personal dirigido por el área administrativa

	Página
2.4.1. PROPÓSITO: _____	39
2.4.2. ALCANCE: _____	39
2.4.3. RESPONSABILIDADES: _____	39
2.4.4. DOCUMENTOS APLICABLES: _____	39
2.4.5. PROCEDIMIENTOS: _____	39/40
ANEXOS:	
ANEXO 1.- POLÍTICAS: _____	41
ANEXO 2.- DIAGRAMA DE FLUJO: _____	42
ANEXO 3.- FORMATOS: _____	43
ANEXO 4.- EJEMPLO DE LLENADO DE FORMATO: _____	44

2.4.1.- PROPÓSITO:

Clasificar y analizar la capacidad intelectual, creatividad, desenvolvimiento y experiencias del aspirante, para de esta manera generar Ejecutivos de calidad, positivos, emprendedores, alentadores y con deseos de superación.

2.4.2.- ALCANCE:

Este procedimiento va dirigido para el Coordinador Peninsular al momento de incorporar personal a esta entidad.

2.4.3.- RESPONSABILIDAD:

La persona responsable de realizar las modificaciones, será el Coordinador Peninsular.

2.4.4.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS:

Anexo uno: Políticas para seleccionar personal para el Bono de la Vivienda. (PL.SP.001)

Anexo dos: Diagrama de flujo para seleccionar personal para el Bono de la Vivienda (DF.SP.002)

Anexo tres: Formato de la Solicitud de trabajo para el Bono de la Vivienda. (FR.ST.003)

Anexo cuatro: Ejemplo de llenado de la Solicitud de trabajo para el Bono de la Vivienda. (EJ.ST.004)

2.4.5.- PROCEDIMIENTOS:

Pasos a seguir para incorporar a personal nuevo para el Bono de la Vivienda.

Secretaría

1. Envía un informe amplio y detallado del área donde se requiere personal.

Coordinador Peninsular

2. Estudia y realiza un breve análisis de la situación total de la empresa, para examinar si existen posibilidades de incorporar personal a esta entidad.

3. Si la decisión fuera "No" denegado el informe, se cuenta con pocos recursos económicos y se pueden delegar funciones a los empleados existentes.

4. Por "Sí" ordena a la secretaria, se realicen los anuncios en las radios para las entrevistas.

Secretaría

5. Recibe las carpetas de los postulantes de acuerdo al orden de llegada, informándoles hora y día en que se efectuará la entrevista.

6. Luego entrega las carpetas al Coordinador para que proceda a realizar las entrevistas a los postulantes.

Coordinador Peninsular

7. El Coordinador realizará las entrevistas que crea necesario para la incorporación de una vacante y al final designará a un aspirante para que realicen el periodo de prueba.



8. Si la decisión del Coordinador en cuanto a Aprobación es “No” debido a la falta de experiencia de los postulantes, agradecerá y entregará sus documentos.
9. Pero si la decisión del Coordinador es “Si” Aprobado, el postulante debe exponerse a un periodo de prueba por un lapso de tres meses.

Postulante

10. Si el postulante no pasa el periodo de prueba, automáticamente puede retirar sus documentos en las oficinas.

Coordinador Peninsular

11. Se encargará de decidir entre los tres postulante, cual de ellos rinde con excelencia, designado ya la vacante debe acogerse a las disposiciones y exigencias implementados por el Bono de la Vivienda.
12. Procederá a contratar al postulante automáticamente y finaliza el procedimiento.

ANEXOS

1. POLÍTICAS:

Las políticas para seleccionar personal para el Bono de la Vivienda se muestran en el anexo uno.

2.- DIAGRAMA DE FLUJO:

El diagrama de flujo para seleccionar personal se muestra en el anexo dos.

3.- FORMATOS:

Los formatos para la solicitud de trabajo se muestra se muestran en el anexo tres.

4.- EJEMPLO:

El ejemplo de llenado para la solicitud de trabajo se muestra en el anexo cuatro.



ANEXO UNO

Políticas para seleccionar personal para el Bono de la Vivienda

PL.SP.001

Las políticas están divididas en dos partes que son: para el Postulante y para el Coordinador Peninsular.

I Parte: El postulante para incorporarse en esta entidad deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Si cumple con los requisitos y reglamentos impuestos en capítulo uno de los antecedentes numeral 8 de las funciones, se ajustará a realizar el periodo de prueba por los tres meses consecutivos.
- ✓ Deberá ser puntual y estar dispuesto acatar ordenes de los superiores.
- ✓ Deberá poseer experiencia para el puesto que se le designará de dos o tres años.
- ✓ En caso de laborar para la entidad y en un momento determinado renuncia, debe presentar un documento firmado, con diez días de anticipación, salvo contrario será denegada la petición hasta encontrar un suplente.

II Parte: El Coordinador Peninsular deberá efectuar lo siguiente:

- ✓ Realizará dos o tres entrevistas a los postulantes.
- ✓ Designará a un postulante para realizar el periodo de prueba durante tres meses.
- ✓ Deberá supervisar los días de prueba que realice el aspirante.
- ✓ Si el aspirante pasa el periodo de prueba automáticamente procederá a contratarlo.



ANEXO DOS

Diagrama de flujo para la selección de personal para el Bono de la Vivienda. DF.SP.002

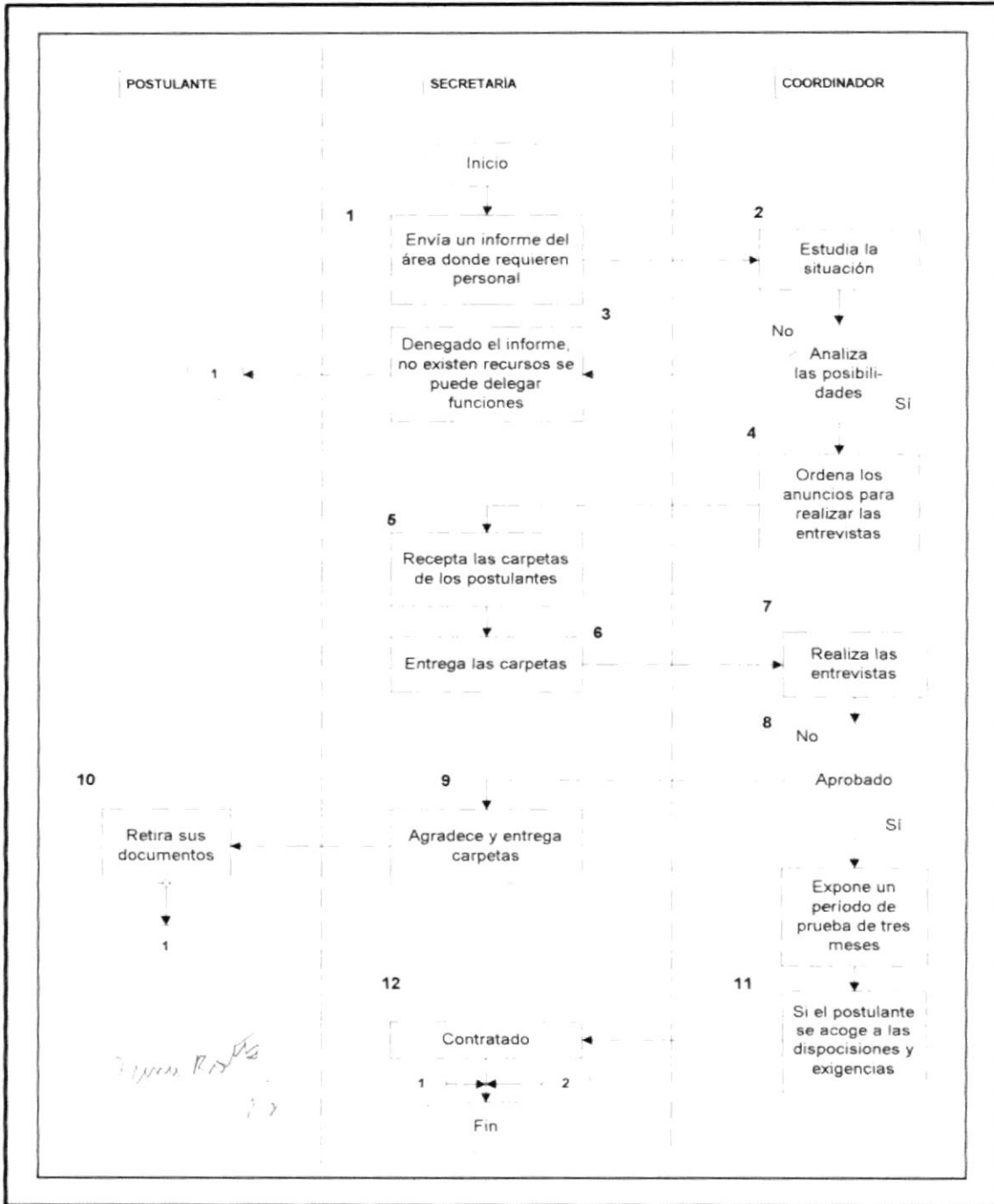


Figura 9 2.4.4.1.- Diagrama de Flujo para la selección de Personal

ANEXO TRES

Formato para la solicitud de trabajo para las personas que deseen integrarse en el Bono de la Vivienda.

FR.ST.003

I. Datos del Solicitante	
Título:	_____
Nombres:	_____
Apellidos:	_____
Dirección:	_____
Teléfonos:	_____
II. Datos para la entidad	
Resultado de las entrevistas:	_____
Cargo a desempeñar:	_____
Fecha de ingreso:	_____
III. Ubicación del trabajo	
Área o Departamento:	_____
IV. Descripción del trabajo	
Nombre de la tarea principal:	_____
Descripción:	_____
Sueldo:	_____
Forma de pago:	_____
Firma del Solicitante	_____
Comentarios:	_____



Figura 10 2.4.4.2.- Formato para la solicitud de trabajo para las personas que deseen incorporarse en el Bono de la Vivienda

ANEXO CUATRO

Ejemplo de llenado para la solicitud de trabajo para las personas que deseen integrarse en el Bono de la Vivienda.

EJ.ST.004

I.	Datos del Solicitante	
	Título:	Licenciado
	Nombres:	Mario
	Apellidos:	Moreno García
	Dirección:	Pancho Segura y 6 de marzo
	Teléfonos:	09273137
II.	Datos para la entidad	
	Resultado de entrevistas:	92/100
	Cargo a desempeñar:	Ejecutivo de Cuenta
	Fecha de ingreso:	24 de Abril del 2000
III.	Ubicación del trabajo	
	Área o Departamento:	Área de Servicio al cliente
IV.	Descripción del trabajo	
	Nombre de la tarea principal:	Atención al cliente
	Descripción:	Informar a los clientes los beneficios que presta la entidad
	Sueldo:	\$ 280,00
	Forma de pago:	Quincenal
V.	Mario Moreno García	_____
	Comentarios:	Ninguno



Figura 11 2.4.4.3.- Ejemplo de llenado para la solicitud de trabajo para las personas que deseen incorporarse en el Bono de la Vivienda

2.5.- PROCEDIMIENTOS PARA LA CAPACITACIÓN DEL CLIENTE INTERNO DIRIGIDO POR EL ÁREA ADMINISTRATIVA

PR.AD.002

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Gonzabay Rodríguez
 APROBADO POR: Coordinador Peninsular
 FECHA DE APROBACIÓN/ REVISIÓN: _____
 PÁGINAS: 5

CONTENIDO

Procedimientos para la capacitación del cliente interno dirigido por el área administrativa

	Página
2.5.1. PROPÓSITO: _____	46
2.5.2. ALCANCE: _____	46
2.5.3. RESPONSABILIDADES : _____	46
2.5.4. DOCUMENTOS APLICABLES: _____	46
2.5.5. PROCEDIMIENTOS: _____	46/47
 ANEXOS:	
ANEXO 1.- DIAGRAMA DE FLUJO: _____	48
ANEXO 2.- POLÍTICAS: _____	49
ANEXO 3.- FORMATOS: _____	50



BIB: OTECA
 CAMPUS,
 PEÑAS-

2.5.1.- PROPÓSITO:

Asimilar conocimientos que permitan acceder desarrollar la capacidad personal, profesional e institucional, a fin de fortalecernos de la mejor manera, alcanzando imagen, prestigio y objetivos propuestos para el beneficio de la organización.

2.5.2.- ALCANCE:

Este procedimiento va dirigido al área administrativa y Servicio al cliente involucrado en ésta entidad.

2.5.3.- RESPONSABILIDAD:

El Coordinador Peninsular será el encargado de las modificaciones y deberá realizarlas dos veces al año.

2.5.4.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS:

Anexo uno: Diagrama de flujo para la capacitación del cliente interno del Bono de la Vivienda (DF.CP.001)

Anexo dos: Políticas para el Instructor que brinda la capacitación (PL.CP.002)

Anexo tres: Formato de test para la capacitación del cliente interno hacia el profesional que brinda la capacitación (FR.CP.003)

2.5.5.- PROCEDIMIENTOS:

Pasos a seguir para la capacitación del cliente interno.

Coordinador Peninsular

1. Contrata los servicios de un Instructor para que brinde la capacitación en la empresa.
2. Solicita a la Secretaría que publique el aviso en la cartelera, indicando fecha, hora, lugar y duración del seminario.

Secretaría

3. Coloca el aviso en cartelera, dando a conocer los tópicos a dictarse.

Empleados

4. Observan el aviso en cartelera y asisten al seminario y finaliza el procedimiento.

Instructor

5. Dicta el Tópico de Servicio al cliente, mostrando un análisis general del contenido a desarrollarse durante el seminario.
6. Luego realiza una evaluación a los empleados, para conocer los avances de sus conocimientos.
7. Deberá comunicar inmediatamente al Coordinador Peninsular para que sancione a los irresponsables.
8. Pero si el resultado de la evaluación es excelente.
9. Comunica a la máxima autoridad para que premie a los mejores empleados.

Coordinador Peninsular

10. Estudia y analiza y luego entrega bonos y diplomas a los mejores empleados, para que sirvan de ejemplo a los demás y finaliza el procedimiento.

ANEXOS

1.- DIAGRAMA DE FLUJO:

El diagrama de flujo para la capacitación del cliente interno del Bono de la Vivienda se muestra en el anexo uno

2.- POLÍTICAS:

Las políticas para el Instructor que brinda la capacitación se muestran en el anexo dos.

3.- FORMATOS:

Los formatos de test para la capacitación del cliente interno hacia el profesional que brinda la capacitación se muestran en el anexo tres.



ANEXO UNO

Diagrama de Flujo para la Capacitación del Cliente Interno del Bono de la Vivienda
DF.AD.001

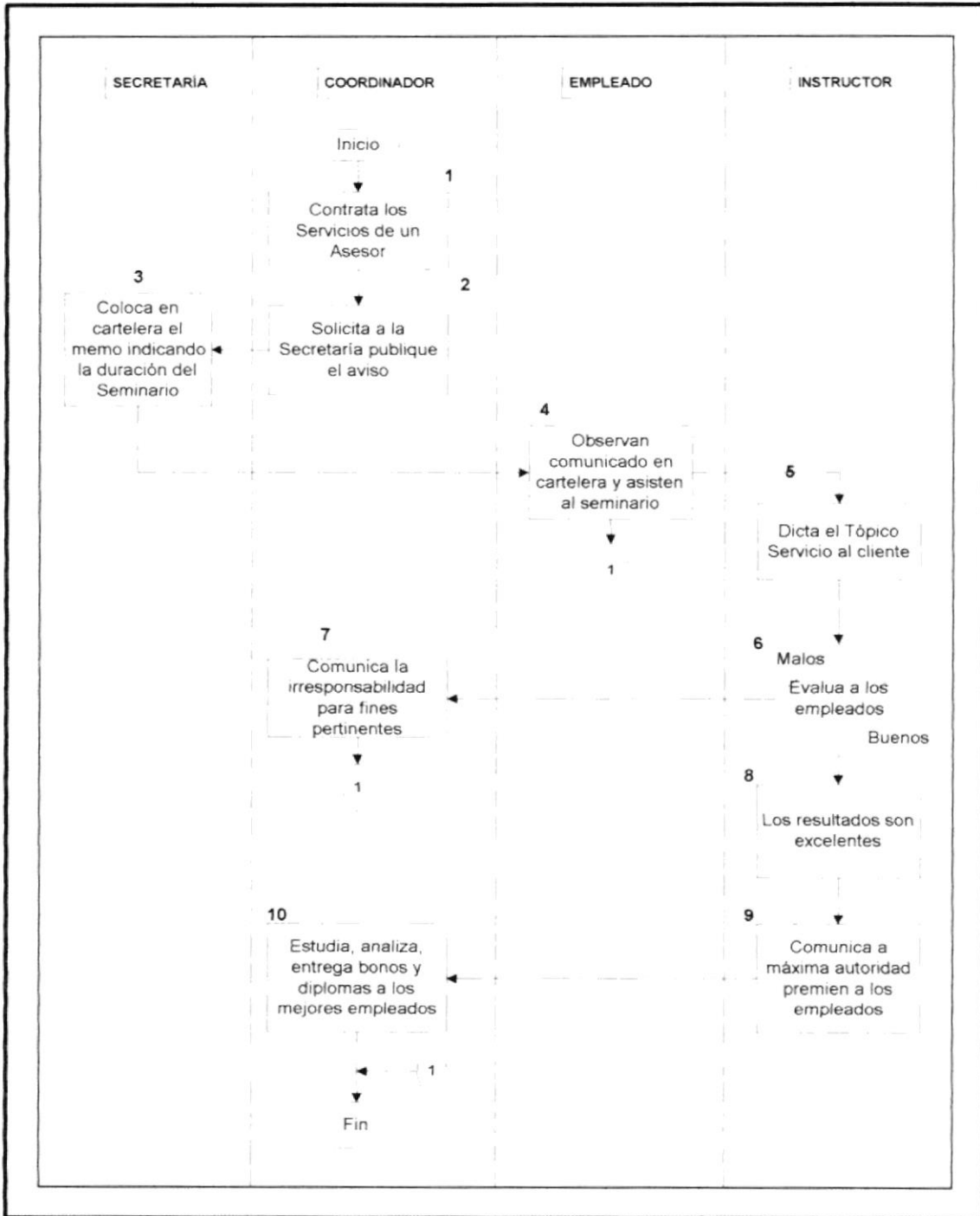


Figura 12 2.5.4.1.- Diagrama de Flujo para la capacitación del cliente Interno



ANEXO DOS

Políticas para el Instructor que brinda la Capacitación del Cliente Interno del Bono De La Vivienda PL.CP.002

Las políticas están divididas en dos partes que son: para el Profesional que brinda la capacitación y para el Coordinador.

I.- Parte: El profesional que brinda la capacitación debe cumplir con las siguientes políticas implantadas por esta entidad:

- ✓ Haber brindado capacitación en otra entidad, obteniendo resultados inmediatos, favorables, mejorando de esta manera la calidad de servicio en corto tiempo.
- ✓ Poseer conocimientos de seminarios talleres como: Control de calidad, Servicio al cliente, Calidad de servicio, Satisfacción del cliente, Administración del tiempo, Relaciones Humanas, Etica empresarial, Organización y métodos, Motivación, y Quienes somos (como entidad), etc.
- ✓ Dominar un alto conocimiento de capacitación a empleados de distintas empresas, sean éstas: pública, privadas y semipúblicas.
- ✓ Al final del proceso de la capacitación, el Instructor tomará una evaluación a los empleados.
- ✓ Deberá poseer material de apoyo como videos, proyectores, para mejorar el aprendizaje, etc.
- ✓ Ser responsable y cumplir con la capacitación a los empleados, durante el tiempo que sea necesario.
- ✓ Exigir responsabilidad y actuación a los empleados.
- ✓ Comunicar al Coordinador el desempeño y desenvolvimiento de los empleados, para fines pertinentes.
- ✓ Al final del curso deberá entregar diplomas a los empleados acreditando que asistieron al seminario.

II.- Parte: El Coordinador Peninsular deberá cumplir con las siguientes políticas establecidas por esta entidad:

- ✓ No podrá confiar la capacitación a especialistas internos que no posean experiencia en la rama.
- ✓ Deberá solicitar los servicios de un profesional con alta experiencia en la capacitación.
- ✓ Realizará un formato para el test que los empleados deberán realizar al profesional (ver formato de test en el anexo tres).
- ✓ Deberá planificar los horarios de los empleados durante la capacitación para no estropear la jornada laboral.
- ✓ Al final de la capacitación deberá premiar a los mejores empleados con bonos y premios, si el Instructor recomienda.
- ✓ Tomara el test a los empleados en ausencia del profesional y al finalizar la capacitación y los resultados serán estrictamente confidenciales.

ANEXO TRES

Formato de test para la capacitación del cliente interno hacia el profesional que brinda la capacitación

MT.CP.003

Bono de la Vivienda

Este test forma parte de un estudio para calificar el desenvolvimiento del profesional durante el proceso de la capacitación.

Gracias, por su colaboración.

¿Fue puntual el profesor durante el proceso de la capacitación?

Totalmente _____ Parcialmente _____ Medianamente _____

¿Utilizó material de apoyo durante la jornada laboral?

Sí _____ No _____

¿Explicó que clase de material?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

¿Explico los seminarios con claridad?

Medianamente _____ Totalmente _____ Poco entendible _____

¿En caso de no haber entendido la clase, pudo contestar sus dudas el Instructor?

Agilmente _____ Dudosamente _____ Profesionalmente _____

¿En general como calificaría usted al profesional que brindo la capacitación?

Con mucho profesionalismo _____ Con poco profesionalismo _____
 Sin ningún profesionalismo _____ Excelente profesional _____

¿Qué sugerencia le agradecería comentarnos?



Figura 13 2.5.4.2.- Formato de test para la capacitación del cliente interno hacia el instructor que brinda la capacitación

2.6.- PROCEDIMIENTOS PARA LA ENCUESTA AL CLIENTE DIRIGIDO POR EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

PR. SC.001

ELABORADO POR: Ma. Fernanda Gonzabay Rodríguez
APROBADO POR: Coordinador Peninsular
FECHA DE APROBACIÓN/ REVISIÓN: _____
PÁGINAS: 5

CONTENIDO

Procedimientos para la encuesta al cliente dirigido por el área de servicio al cliente

	Página
2.6.1. PROPÓSITO: _____	52
2.6.2. ALCANCE: _____	52
2.6.3. RESPONSABILIDADES: _____	52
2.6.4. DOCUMENTOS APLICABLES: _____	52
2.6.5. PROCEDIMIENTOS: _____	52
ANEXOS:	
ANEXO 1.- DIAGRAMA DE FLUJO: _____	53
ANEXO 2.- FORMATOS: _____	54/55
ANEXO 3.- POLÍTICAS: _____	56



2.6.1.- PROPÓSITO:

Realizar un análisis estadístico con la finalidad de mejorar los servicios, la atención al cliente e imagen de la empresa.

2.6.2.- ALCANCE:

Este procedimiento será aplicado por el departamento de Servicio al cliente.

2.6.3.- RESPONSABILIDADES:

La persona responsable y autorizada de los cambios o modificaciones para realizar la encuesta al cliente será el Coordinador y los realizará cada tres meses.

2.6.4.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS:

Anexo uno: Diagrama de flujo para realizar la encuesta (DF.EC.001).
Anexo dos: Formatos para la encuesta del cliente (FR.EC.002)
Anexo tres: Políticas para la encuesta al cliente (PL.EC.003)

2.6.5.- PROCEDIMIENTOS:

Para realizar las encuestas a los clientes:

Secretaría

1.- Entrega el formato para realizar la encuesta al cliente.

Cliente

2.- Observa detenidamente el formato de la encuesta y empieza a llenar el formulario y entrega a la secretaria, (Ver formato en el anexo dos).

Secretaría

3.- Recibe la encuesta y recopila todos los formatos hasta obtener 30 unidades, para luego entregarlas al jefe inmediato.

Coordinador Peninsular

4.- Recibe las encuestas y las analiza, realizando sondeos para obtener resultados.
5.- Si el resultado de la encuesta es favorable se archivan los documentos,
6.- Pero si los resultados son de bajo rendimiento en cuanto a porcentajes, calificados sobre 10, se analizan los cambios y las soluciones inmediatamente.
7.- Luego se presenta por cartelera con gráficos de barra los resultados y los cambios a realizarse en la entidad.

Secretaría

8.- Recibe los resultados, archiva y finaliza el procedimiento.

ANEXOS

1. **DIAGRAMA DE FLUJO:** El diagrama de flujo correspondiente a éste procedimiento se muestra en el anexo uno.

2.- FORMATOS:

El formato para la encuesta al cliente se muestra en el anexo dos:

3.- POLÍTICAS:

Las políticas para la encuesta al cliente se muestra en el anexo tres.



ANEXO UNO

Diagrama de flujo para realizar la Encuesta al Cliente DF.EC.001



Figura 14 2.6.4.1 Diagrama de Flujo para realizar la encuesta al cliente

ANEXO DOS

Formato para La Encuesta al Cliente
FR.EC.002

Bono de la Vivienda



Este cuestionario forma parte de un trabajo de investigación para mejorar la atención y el servicio que le otorgamos, de la veracidad de los datos depende los cambios de la entidad, conteste las preguntas de manera franca y directa ya que son de carácter Estrictamente confidencial.

Gracias por su colaboración.

¿Cómo le atendieron cuando llegó al departamento de Servicio al Cliente?

- _____ Con mucho profesionalismo
- _____ Con poco profesionalismo
- _____ Sin ningún profesionalismo

¿Después de la bienvenida, cuando tiempo tuvo que esperar para ser atendido (a)

_____ Minutos _____ Horas

¿Le pareció excesivo el tiempo que tuvo que esperar a los Ejecutivos de Cuentas?

Sí No

¿Las instalaciones le parecen cómodas?

Sí No

¿Los Ejecutivos de Cuenta, le explicaron las cosas con claridad?

_____ Medianamente Parcialmente _____
_____ Totalmente Poco entendible _____

¿Le dieron una estimación del tiempo que podía durar el trámite de sus documentos?

Sí No

¿Le explicaron en que consiste el Bono de la Vivienda?

Sí No

En caso de haber tenido una pregunta sobre la información, pudo contestar sus dudas?

_____ Agilmente Dudosamente _____
 _____ Velozmente Profesionalmente _____

El bono de la vivienda cubre sus expectativas?

_____ Totalmente Parcialmente _____
 _____ en ciertos factores

En general como calificaría usted, la atención que le prestó nuestro Ejecutivo de Cuenta?

Muy Buena _____ Buena _____
 Mala _____ Ni buena, Ni mala _____

Recomienda usted, a sus vecinos, o a su comunidad a inscribirse al Bono de la Vivienda?

Sí No

Que sugerencia le agradecería comentarnos?

Figura 15 2.6.4.2.- Formato para la encuesta al cliente



ANEXO TRES

Políticas para realizar la Encuesta al Cliente PL.EC.003

Políticas para realizar la encuesta al cliente; están dividida en dos partes:
Secretaría y Coordinador Peninsular

Parte: La Secretaría deberá cumplir con lo siguiente:

- ✓ Deberá realizar las encuestas a los clientes cuatro veces al año.
- ✓ Entregará al Coordinador Peninsular las encuestas cuando posea aproximadamente 30 o más encuestas, si no llegare a cumplir en el lapso de un mes la cantidad anterior, extenderá el plazo hasta reunir las.
- ✓ Por ningún motivo puede tomarse atribuciones de analizar las encuestas, sin que el jefe inmediato ordene.
- ✓ No podrá sacar sus propias conclusiones y divulgarlas, mucho menos platicarlas al resto del personal, hasta que el jefe inmediato exponga los resultados.
- ✓ Deberá guardar las encuestas bajo seguridad.
- ✓ Por ningún motivo se tomarán represalias contra el cliente que no desee llenar el formato de encuesta.

Parte: El Coordinador Peninsular deberá acatar lo siguiente:

- ✓ Luego de recibir las encuestas por ningún motivo las desechará hasta no haber encontrado solución a los problemas.
- ✓ Luego de haber encontrado solución, tendrá que publicarlo en una cartelera y mostrarle al cliente los resultados y los cambios que se darán.
- ✓ No deberá tomar represalias con los clientes según el resultado de las encuestas, al contrario debe tomarlo como criticas constructivas para mejorar la calidad de servicio.
- ✓ Deberá exigir a la secretaria que cumpla con la realización de las encuestas cuatro veces al año y cuando haya afluencia de muchos clientes o viceversa

