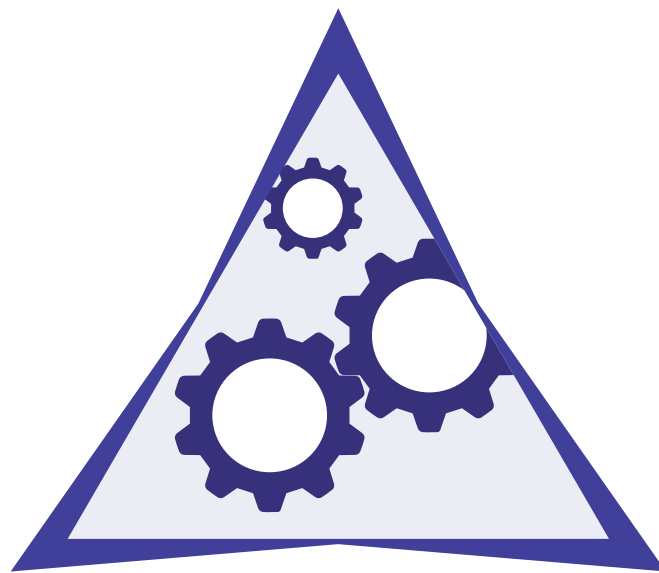




GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

---

FONDO  
SOLIDARIO  
PARA LA FAMILIA  
MICROEMPRESARIA



FOSOFAMILIA

**CARTA DE DERECHOS Y  
DEBERES DE LA POBLACIÓN  
USUARIA DE LOS SERVICIOS  
DEL FOSOFAMILIA**

## I. Información general y legal de la institución

Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA), es una institución autónoma con la finalidad principal de otorgar créditos; atendiendo preferentemente las necesidades crediticias de los emprendedores y emprendedoras, en los sectores comercio, industria agropecuarios, artesanales, agroindustriales, de servicio y todas las actividades productivas a nivel nacional, por lo que, se compromete a cumplir con la siguiente carta de derechos.



## II. Servicios que ofrece la institución

Cabe comunicar que el FOSOFAMILIA cuenta con: **Servicios financieros y no financieros.**

### Servicios financieros:

FOSOFAMILIA otorga créditos para satisfacer las necesidades de las microempresarias y los microempresarios para que estos puedan invertir en su actividad productiva, así mismo, cabe mencionar que el proceso para el otorgamiento del crédito tiene un plazo estimado de 15 días calendario; este plazo comienza a contar después de que el solicitante entregue toda la documentación requerida, para su respectivo análisis según el monto solicitado. Los sectores que el FOSOFAMILIA atiende, son los siguientes:

- ✓ Comercio
- ✓ Agrícola
- ✓ Industria
- ✓ Servicios
- ✓ Artesanal
- ✓ Cultural
- ✓ Actividad Productiva



Los destinos de los créditos solicitados están destinados para las siguientes actividades:



## Servicios no financieros

1. Se brindan espacios para participar en las ferias de emprendimientos, a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas. Se cuenta con una programación mensual de al menos 12 ferias de emprendimientos, así mismo, el número de participantes por feria dependerá de los espacios gestionados a través de cartas de entendimiento, convenios interinstitucionales y trabajo articulado con otras instituciones.

2. Otro de los apoyos que brinda el FOSOFAMILIA son capacitaciones de educación financiera y autonomía económica, según los siguientes temas:

- Educación Financiera.
- Seguridad Financiera.
- Libertad Financiera.
- Situación Financiera.
- Presupuesto y sus tipos.
- Gastos hormigas.
- Historial Crediticio.
- Empoderamiento económico.
- Tipo de violencias.
- Autonomía Económica.
- Habilidades blandas.
- Trabajo productivo y no productivo.
- Finanza personales y de Negocio.
- Crédito y Administración de Deuda.

3. El FOSOFAMILIA, ha visto la necesidad de potencializar a nuestras usuarias y usuarios a que formen parte de los programas educación financiera y autonomía económica, para desarrollar sus habilidades empresariales, bajo estos esquemas se tienen iniciativas de alianzas estratégicas y convenios de cooperación interinstitucionales, ya sean públicas o privadas.

### III.

## Derechos de los usuarios y las usuarias

1

Recibir un trato respetuoso y amable del personal de la institución.

2

Recibir atención hacia sus intereses e inquietudes y con empatía a sus circunstancias de emprendimiento.

3

Recibir información clara y suficiente sobre los requisitos, tiempos y pasos a seguir en el trámite de crédito, así como el nombre del asesor que le atiende.

4

Ser atendido de forma oportuna y ágil en igualdad de condiciones sin discriminación alguna hacia una persona por motivos raciales, religiosos, diferencias físicas, políticas, de sexo, de edad, de condición física o mental, orientación sexual, etc.

5

Recibir oportunamente los servicios e información de nuestros productos y líneas de créditos, acceso a ferias de emprendimientos, formación empresarial y educación financiera

### III.

## Derechos de los usuarios y las usuarias

6

Recibir acompañamiento y asistencia del personal del FOSOFAMILIA hasta la finalización del trámite requerido.

7

Recibir una adecuada atención a personas con discapacidad, mujeres embarazadas o personas acompañadas de menores de 5 años, quienes recibirán un trato preferencial.

8

Derecho recibir atención en instalaciones cómodas y acorde a las necesidades de la población usuaria.

9

Presentar sugerencias, quejas o reclamos relativo a la asesoría brindada por el asesor, según sea el proceso de crédito solicitado.

10

Mantener en las instalaciones una adecuada limpieza y orden, donde sea atendido el cliente.



## IV. Deberes de los usuarios y las usuarias

1

Brindar respeto al personal de la Institución, para conservar una buena atención.

2

Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, equipo y mobiliario que FOSOFAMILIA ofrece para la atención.

3

Proporcionar la documentación solicitada para iniciar el proceso del análisis del crédito solicitada por el asesor financiero del FOSOFAMILIA.

4

Proporcionar copia de los documentos personales, para apertura el expediente crediticio.

5

Denunciar cualquier acción ilegal que se le solicite.

## V.

## Compromisos de calidad

FOSOFAMILIA, como institución autónoma tiene el compromiso de brindar una adecuada atención de calidad a los potenciales clientes que requieran un servicio financiero:

- Brindar una buena atención, desde el inicio de su primera visita, durante dure el proceso hasta finalizar el ciclo del crédito o el servicio ofrecido.
- Informar a los usuarios y las usuarias cuando su crédito ha sido aprobado o denegado, en un máximo de 8 días calendario, después de haber efectuado su análisis.
- Realizar encuestas de satisfacción a las usuarias y usuarios anualmente.

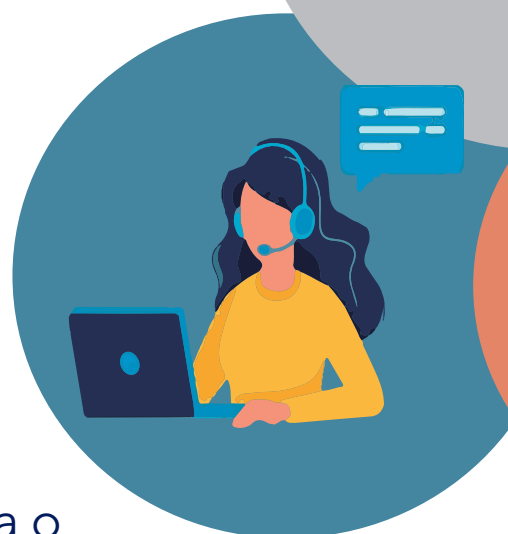


## VI.

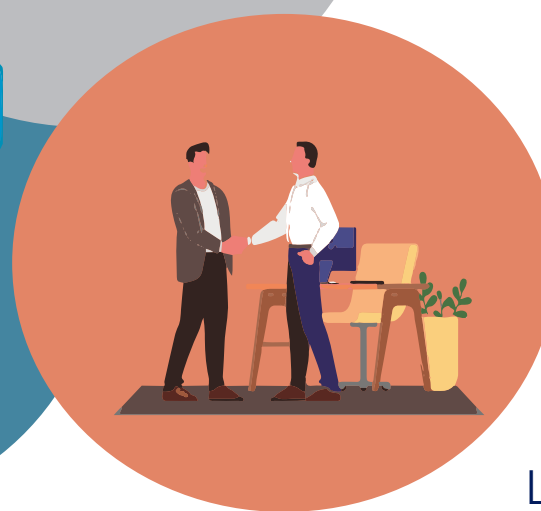
## Acciones compensatorias

FOSOFAMILIA se compromete a realizar la siguiente acción de derecho compensatorio en caso de incumplimiento de algún servicio expresado en la presente carta:

Mejorar la atención para el servicio solicitado.



Llamada telefónica o carta de notificación para dar continuidad al trámite.



La institución se compromete a dar una atención priorizada y agilizar su proceso.

## VII.

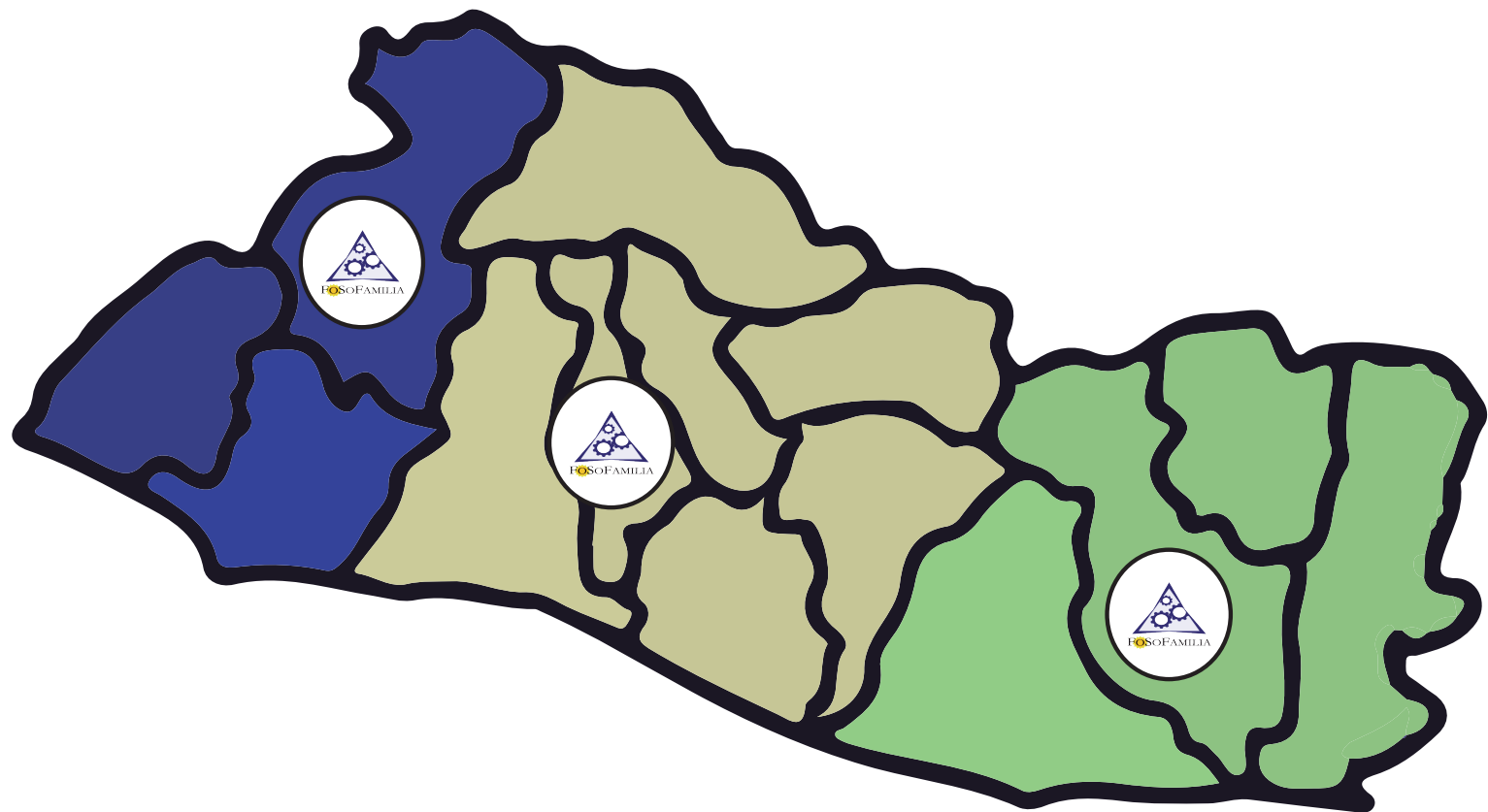
## Información del contacto

Para contactarnos tenemos a disposición diferentes medios de atención:



## Los puntos de servicio de atención al usuario y a la usuaria disponibles son:

- ✓ Zona Central: Prolongación Calle Arce, entre 39 y 41 Avenida Norte No. 2119, San Salvador, El Salvador
- ✓ Zona Occidental: En sede ISDEMU: 25ª Calle poniente y Avenida Fray Felipe de Jesús Moraga Sur, contiguo a Delegación de la Policía Nacional Civil, Mario Calvo.
- ✓ Zona Oriental: En sede ISDEMU-Cuidad Mujer: Antiguo FENADESAL, sobre 15 Calle Oriente, entre 10° y 8° Avenida Sur, San Miguel



## Horarios de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



## VIII.

## Vigencia

Este documento entrará en vigencia a partir de su aprobación. Aprobado en sesión de Consejo Directivo el día 24 de noviembre de 2021

**Carta de derechos y deberes de la  
población usuaria de los servicios del  
FOSOFAMILIA**