2021

GUÍA PARA EL USUARIO FINAL

SIGMA 7 10.0 – MÓDULO GESTIÓN

SIGMA 7

BDG, S. A. | www.bdgsa.net

Tabla de contenido

1 ¿Qué es Sigma 7? ... 3

1.1 Generalidades ... 3

2 Funciones Generales de Sigma 7 ... 7

2.1 Ingreso al Sistema ... 7

2.2 Reintentos de Ingreso ... 7

2.3 Pantalla Principal de Sigma 7 ... 8

2.3.1 Bandeja de Casos ... 8

2.4 Salir del Sistema ... 12

2.5 Finalización de la Sesión ... 12

3 Trabajando con Sigma 7 ... 13

3.1 Consultar y Crear Clientes ... 13

3.1.1 Persona Natural ... 13

3.1.2 Persona Jurídica ... 14

3.2 Operaciones del Cliente ... 15

3.2.1 Nuevo Caso ... 16

3.2.2 Ver Casos ... 16

3.2.3 Comentarios ... 17

3.2.4 Expediente del Cliente ... 18

3.2.5 Pasatiempos del Cliente ... 24

3.2.6 Datos Generales del Cliente ... 24

3.2.7 Datos de Contacto del Cliente ... 25

3.2.8 Direcciones del Cliente ... 26

3.2.9 Relaciones del Cliente ... 27

3.3 Consultar Casos ... 29

3.3.1 Consulta a través del campo “Buscar” ... 30

3.3.2 Resumen del Caso ... 31

3.3.3 Consulta a través de los “Filtros” por proceso, estado y fechas. ... 35

3.4 Crear Casos ... 36

3.5 Gestionar Casos ... 40

3.5.1 Atender Etapa ... 40

3.5.2 Devolver Etapa ... 50

3.5.3 Avanzar Etapa ... 52

3.6 Administrar Casos ... 54

3.6.1 Asignar Casos de Forma Manual ... 54

3.6.2 Reasignar Casos ... 56

3.6.3 Cancelar Casos ... 58

3.6.4 Reactivar Casos ... 59

3.6.5 Reagendar Casos ... 60

3.7 Tablero de Indicadores de Tiempo ... 61

3.7.1 Por colaborador ... 62

3.7.2 Por proceso ... 64

3.8 Expediente General ... 66

3.9 Visor de Documentos ... 66

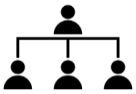
1 ¿Qué es Sigma 7?

Sigma 7 es un sistema de manejo de relación con los clientes, cuyo objetivo es apoyar de una forma eficaz y eficiente las gestiones de los clientes o usuarios internos de la organización.

Sigma 7 es una plataforma colaborativa donde los procesos, los clientes y los colaboradores se integran para crear una línea de producción de servicios controlada y administrada, con registro de tiempos, alarmas, archivos adjuntos, formularios dinámicos, generación de documentos, entre otras funcionalidades que permiten automatizar los procesos internos de la organización.

1.1 Generalidades

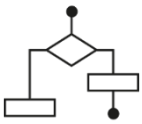
Jerarquía organizacional



Permite organizar flujos de trabajo en una estructura multi-empresa y crear la estructura organizacional cada empresa, facilitando la asignación de actividades y la emisión de reportes por áreas.

- **Empresa**
- **Unidad de Negocio**
- Grupo de trabajo
- Colaborador

Jerarquía de procesos



La jerarquía de procesos se integra con la estructura organizacional para definir los diferentes niveles de atención/asignación y autorizaciones en los flujos de trabajo.

- **Empresa**
- **Unidad de Negocio**
- Grupo de Proceso
- Tipo de Proceso
- Proceso

Modelación de procesos

En Sigma7 un proceso es una secuencia de etapas a las cuales se les configura un conjunto de actividades que deben ser atendidas por uno o varios grupos de trabajo dentro la organización. Un proceso puede tener un tiempo estimado de resolución, el cual se calcula en base a todas las etapas del proceso.

La modelación de procesos brinda la libertad de crear flujos de trabajo indefinidos por un administrador funcional que no específicamente debe conocer de programación.

- Configuración de procesos dinámica sin necesidad de programación
- Creación de proceso y definición de sus etapas, grupos de trabajo, *checklist* de actividades, registro de datos por etapa, notificaciones, alarmas, entre otras funcionalidades.

Grupo de Trabajo

Un grupo de trabajo en Sigma 7 es un grupo de colaboradores que se encarga de crear o gestionar los casos de los clientes en una determinada etapa. Los grupos de trabajos están asociados a una Unidad de Negocio en el sistema.

Los colaboradores que conforman un grupo de trabajo pueden ser de dos tipos:

- **Operador:** Colaborador que tiene como función atender los casos en una determinada etapa. El sistema asignará automáticamente los casos a los colaboradores con este tipo de perfil.
- **Jefe:** Colaborador responsable de un grupo de trabajo en el sistema. Tiene la opción de visualizar el listado de casos asignado a sus colaboradores y reasignar los casos entre los diferentes colaboradores del grupo de trabajo al que pertenece.

Casos

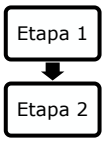
Los casos representan la gestión de un proceso relacionada siempre a un cliente.

Cliente

Persona existente en la base de datos de Sigma 7 y a la cual se le asocian los casos dentro del sistema.

- Persona: es el cliente tipo Persona Natural
- Empresa: es el cliente tipo Persona Jurídica

Etapa



La etapa define en qué actividad se encuentra un proceso y a qué colaborador se encuentra asignado el caso. Toda etapa tiene configurado un tiempo estimado de resolución y una lista de actividades para completar.

Lista de actividades

El administrador puede establecer un listado de actividades a completar por el usuario final por cada etapa.

Estas listas limitan al usuario a avanzar en el flujo si no son revisadas y marcadas como realizadas.

Formulario de parámetros

A cada flujo de trabajo se pueden configurar campos dinámicos de distintos tipos, sin necesidad de programación.

- Texto
- Fecha
- Selección de valores

En el desarrollo del flujo de trabajo estos campos se convierten en registros de información que luego permiten crear reportes, generar

	formularios y/o generar notificaciones a través de correo electrónico (internas y externas a la organización).
Plantillas	Se pueden configurar plantillas que se alimenten con información capturada en los formularios de parámetros para generar documentación (contratos, formularios, etc.) en PDF.
Bandeja de Atención	Cada usuario cuenta con un área de trabajo, donde ubicará todas las etapas asignadas a él para su atención.
Consulta de Casos	El sistema permite ubicar casos por cualquiera de sus propiedades: • Por cliente o solicitante • Por fechas • Por estatus • Por colaborador • Por proceso

Balance de cargas de trabajo	El administrador puede determinar políticas que permiten hacer asignaciones por carga de trabajo y/o por otros criterios que defina el administrador lo que aplica inteligencia al manejo de los flujos.
	• Distribución automática de cargas de trabajo en las etapas cuya atención corresponda a un grupo con más de un colaborador.
	  ○ Asignación manual por el jefe de grupo de trabajo.
	  ○ Asignación a grupo de trabajo según valor de parámetros.

Alarmas y notificaciones	El administrador puede definir límites de tiempos de atención para cada etapa, estas **alarmas** se envían al usuario asignado y se activarán en tres ocasiones: ● Antes de llegar al límite (en el tiempo que se defina) ● En el límite ● Pasado el límite (en el tiempo que se defina) Las notificaciones se pueden configurar para enviar a usuarios internos o a clientes a través de correo electrónico, estas pueden customizarse e incorporar información del sistema (usuario, nombre del cliente, fecha, cualquier otro campo que se complete en el proceso).
Expediente Digital	El sistema cuenta con expediente digital para el cliente y expediente por cada caso que se genere vinculado al cliente.

Reportería

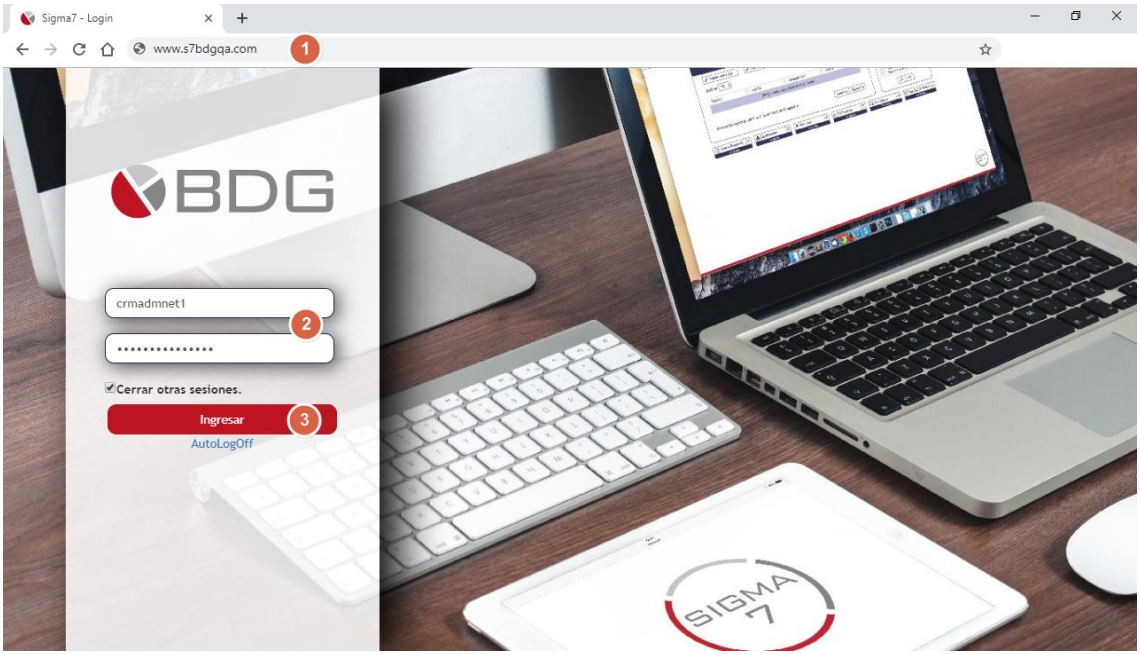
Sigma 7 cuenta con un conjunto de reportes que permiten monitorear la gestión del desempeño de los procesos que hayan sido modelados en la herramienta.

- Frecuencia de casos por proceso
- Tiempos de atención
- Casos creados por colaborador
- Casos gestionados por colaborador
- Parámetros por proceso
- Distribución de parámetros

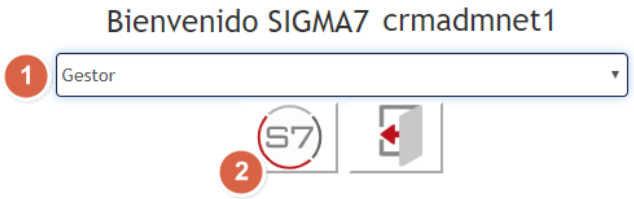
2 Funciones Generales de Sigma 7

2.1 Ingreso al Sistema

Para ingresar a Sigma 7, debe dirigirse a su navegador de Internet favorito (de preferencia la última versión de Google Chrome), colocar la dirección web asignada para Sigma 7 y posteriormente las credenciales (usuario y contraseña) que haya recibido por correo electrónico.



De acuerdo con las funciones que un usuario realice, podrá tener más de un rol asignado en el sistema, por lo que, al momento de ingresar deberá elegir el rol correspondiente y hacer clic en el icono de Sigma 7.



2.2 Reintentos de Ingreso

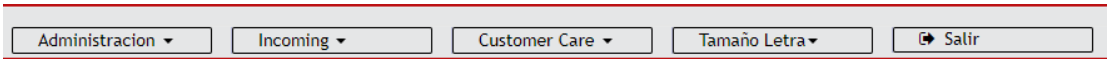
Si se ha colocado de forma incorrecta el usuario y/o contraseña de acceso, se puede reintentar ingresar al sistema tres veces; sin embargo, al sobrepasar los reintentos de *login*, el sistema inactivará el usuario automáticamente provocando que dicho usuario no pueda abrir una sesión de trabajo hasta que el Administrador del Sistema active de nuevo su usuario.

2.3 Pantalla Principal de Sigma 7

De acuerdo con el rol asignado al usuario, la pantalla principal de Sigma 7 puede serla bandeja de casos, la consulta de casos, el tablero de indicadores de tiempo, la configuración de los procesos o la bandeja de mensajería tradicional.

Desde cada una, podremos visualizar o acceder a las siguientes opciones:

1. Bandeja de Casos
2. Consulta de Casos
3. Consulta de Persona Natural
4. Consulta de Persona Jurídica
5. Tablero de Indicadores (de acuerdo con el rol)
6. Cotizador (de acuerdo con el rol)
7. Expediente General (de acuerdo con el rol)
8. Menú de Administración (otras opciones del sistema):
   - Módulo Administración
   - Módulo *Incoming* (Centro de Contacto a Clientes)
   - Módulo *Customer Care* (Procesos)
   - Cambiar el Tamaño de la Letra
   - Salir del Sistema



9. Nombre del Usuario y Rol Asignado

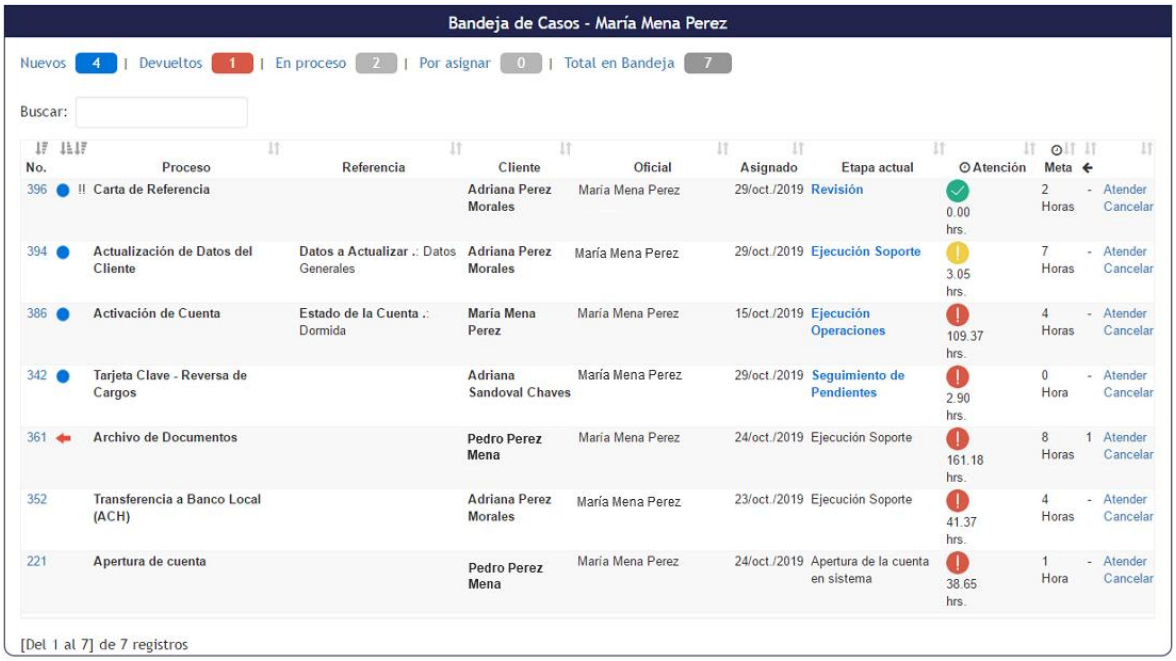
2.3.1 Bandeja de Casos

Esta bandeja recopila **todos** los casos que debe atender, asignar o cancelar (casos nuevos, casos en proceso, casos devueltos, casos próximos, casos por asignar).

Los casos en esta bandeja se ordenan de la siguiente manera:

1. Los casos nuevos con prioridad alta
2. Los casos nuevos
3. Los casos devueltos con prioridad alta

4. Los casos devueltos
5. Los casos por asignar con prioridad alta
6. Los casos por asignar
7. Los casos en proceso con prioridad alta
8. Los casos en proceso
9. Los casos próximos



En la esquina superior izquierda de la bandeja, también podrá visualizar las siguientes opciones que le permitirán filtrar, de acuerdo con el estado del caso:

Nuevos	3	muestra los casos nuevos “sin atender” e indica la cantidad de casos en este estado.
Devueltos	1	muestra los casos devueltos desde otra etapa e indica la cantidad de casos en este estado.
En proceso	2	muestra los casos en proceso (atendidos pero pendientes de avanzar) e indica la cantidad de casos en este estado.
Por asignar	2	muestra los casos por asignar e indica la cantidad de casos en este estado. Esta opción se mostrará únicamente si el usuario tiene permisos en el rol.
Próximos	2	muestra los casos próximos e indica la cantidad de casos en este estado. Esta opción se mostrará únicamente si el usuario tiene el permiso en el rol para ver los “Casos próximos”.

Total en bandeja 6 muestra todos los casos e indica la cantidad de casos en bandeja.

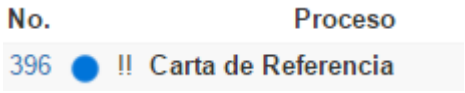
De igual forma, la bandeja cuenta con un buscador, el cual le permitirá buscar por número de caso, nombre de cliente, proceso u oficial, etapa actual.

Las columnas de la bandeja muestran la siguiente información para cada caso:

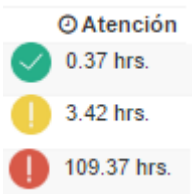
1. **No. de caso, que a su vez es un link para visualizar el "Resumen del caso"**
2. **Indicador,** muestra los iconos de acuerdo con el estado del caso

   ● caso nuevo ➡ caso devuelto

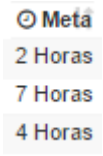
   Nota: Los casos en proceso y por asignar no llevaran indicador
3. **Prioridad**, muestra **!!** si el caso es prioridad alta



4. **Proceso**, indica el nombre del proceso y la descripción que colocó el usuario al crear el caso
5. **Referencia**, muestra los parámetros de referencia
6. **Cliente,** indica el nombre del cliente asociado al caso
7. **Oficial**, indica el nombre del Oficial del cliente
8. **Asignado**, indica la fecha en que fue asignado el caso
   - Para casos próximos, muestra la fecha en que está agendado el caso
   - Para casos sin asignar, no muestra fecha
9. **Etapa actual**, muestra el nombre de la etapa actual en la que se encuentra el caso
   - Para los casos nuevos se mostrará en color celeste
10. **Tiempo de atención**, muestra el tiempo de atención de la etapa junto con el semáforo indicando si está dentro del tiempo límite establecido para la etapa correspondiente.



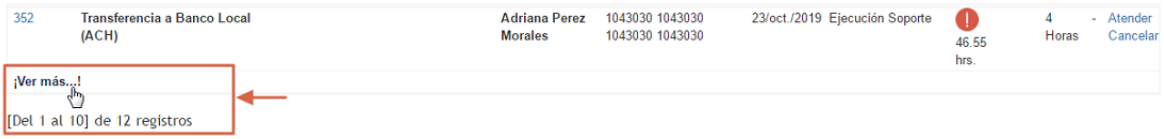
11. **Tiempo meta**, muestra el tiempo estimado de atención de etapa



12. **Devoluciones,** muestra la cantidad de veces que se ha devuelto el caso a la etapa correspondiente
13. **Acciones,** habilita las siguientes acciones:
    - Atender, permite atender la etapa
    - Cancelar (se muestra únicamente cuando el usuario tiene permiso de "Cancelar casos propios"), permite cancelar el caso
    - Asignar, permite asignar la atención de la etapa a un operador del grupo de trabajo (esto aplica para casos "por asignar" y en la bandeja del Jefe del grupo)

También podrá ordenar los casos al hacer clic en el encabezado de cada columna.

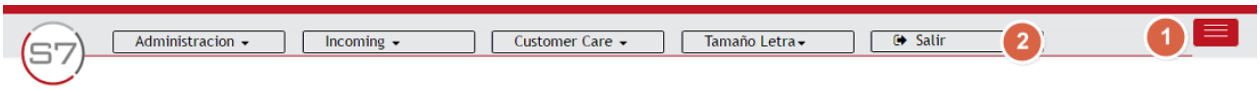
Al final de la bandeja, si la tabla tiene más de 10 registros (casos) se muestra la opción para desplegar los 10 registros siguientes.



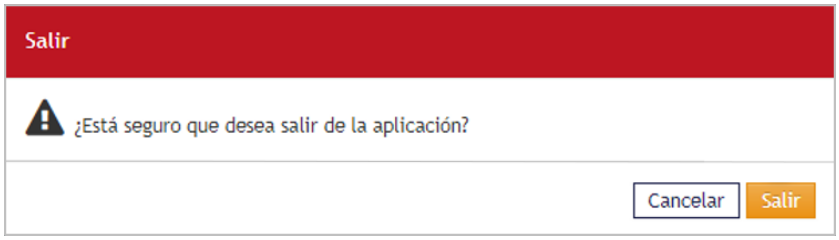
2.4 Salir del Sistema

Para salir del sistema de forma correcta, se debe presionar el botón “Administración” (situado en la parte superior derecha de la pantalla) y luego el botón

.



Seguido se mostrará una ventana en la cual se consultará si está seguro de salir del sistema; de ser así presione la opción “Salir” sino presione la opción “Cancelar” para continuar en el sistema.



2.5 Finalización de la Sesión

Cuando una sesión de trabajo está inactiva durante el tiempo parametrizado por el administrador, el sistema cerrará automáticamente la sesión de trabajo, por lo que el usuario deberá de ingresar de nuevo al sistema.

3 Trabajando con Sigma 7

3.1 Consultar y Crear Clientes

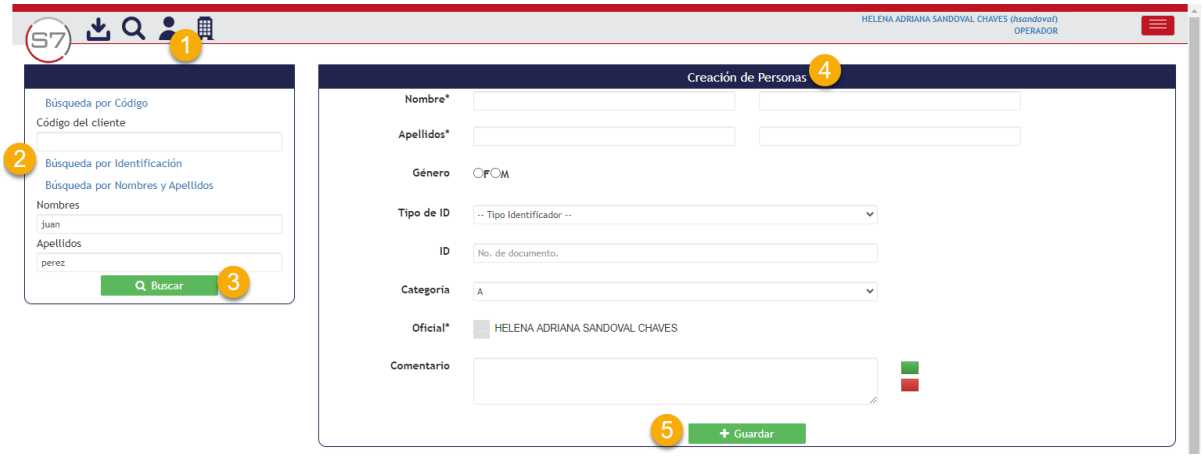
3.1.1 Persona Natural

Para crear un nuevo cliente tipo Persona Natural, haga clic en el botón de acceso rápido ubicado en la parte superior de la pantalla.

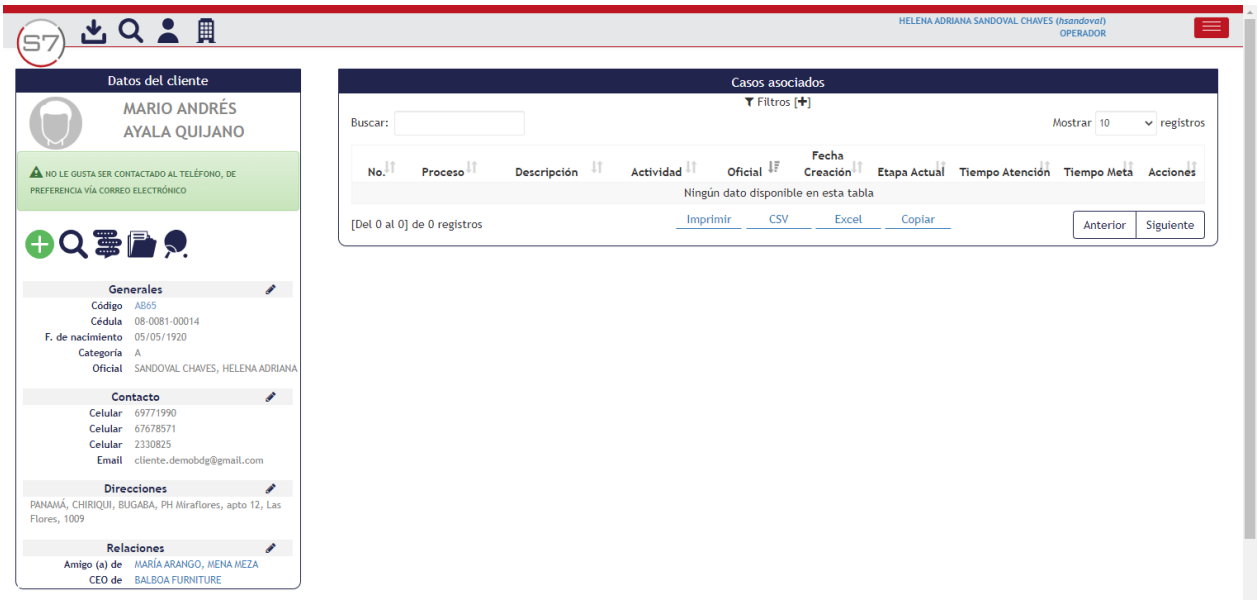
Efectúe la búsqueda ya sea por identificación (cédula, pasaporte, otros) o por nombres y apellidos, para validar si el cliente ya existe o no en Sigma 7 o en el sistema integrado (si aplica).

Si el cliente se encuentra creado se mostrará el resultado a la derecha de la pantalla, en la misma puede validar si en efecto es el cliente que está intentando crear, para ello verifique los datos generales (nombres, apellidos, localizadores, identificadores).

Si el cliente no se encuentra creado se mostrará la pantalla para ingresar los datos generales del cliente, siendo obligatorios los campos que presentan un asterisco (*), como lo son: nombres, apellidos e identificación.



Una vez creado el cliente, se mostrará la pantalla de gestión del cliente con el resumen de los datos antes ingresados para el mismo.



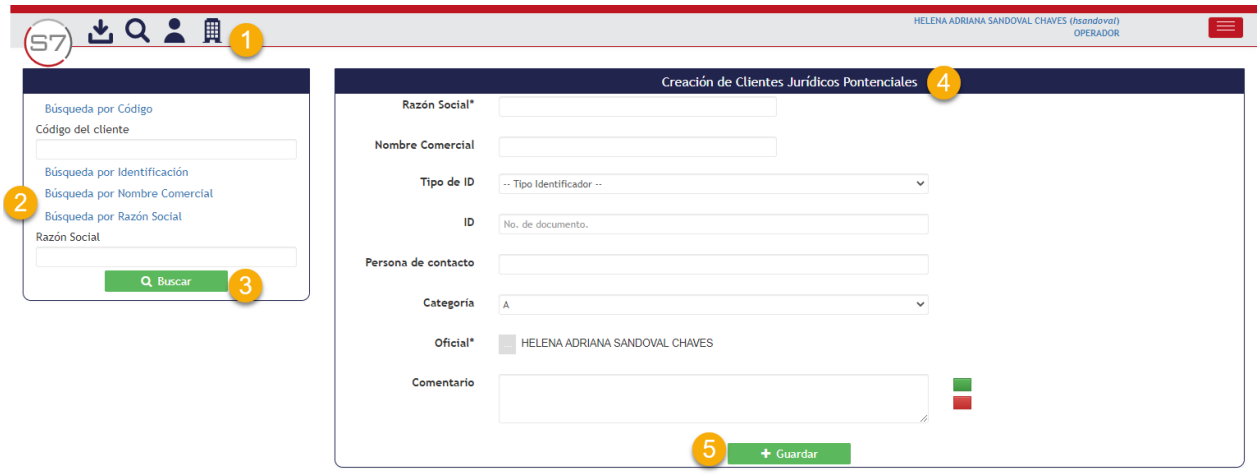
3.1.2 Persona Jurídica

Para crear un nuevo cliente tipo Persona Jurídica, haga clic en el botón de acceso rápido ubicado en la parte superior de la pantalla.

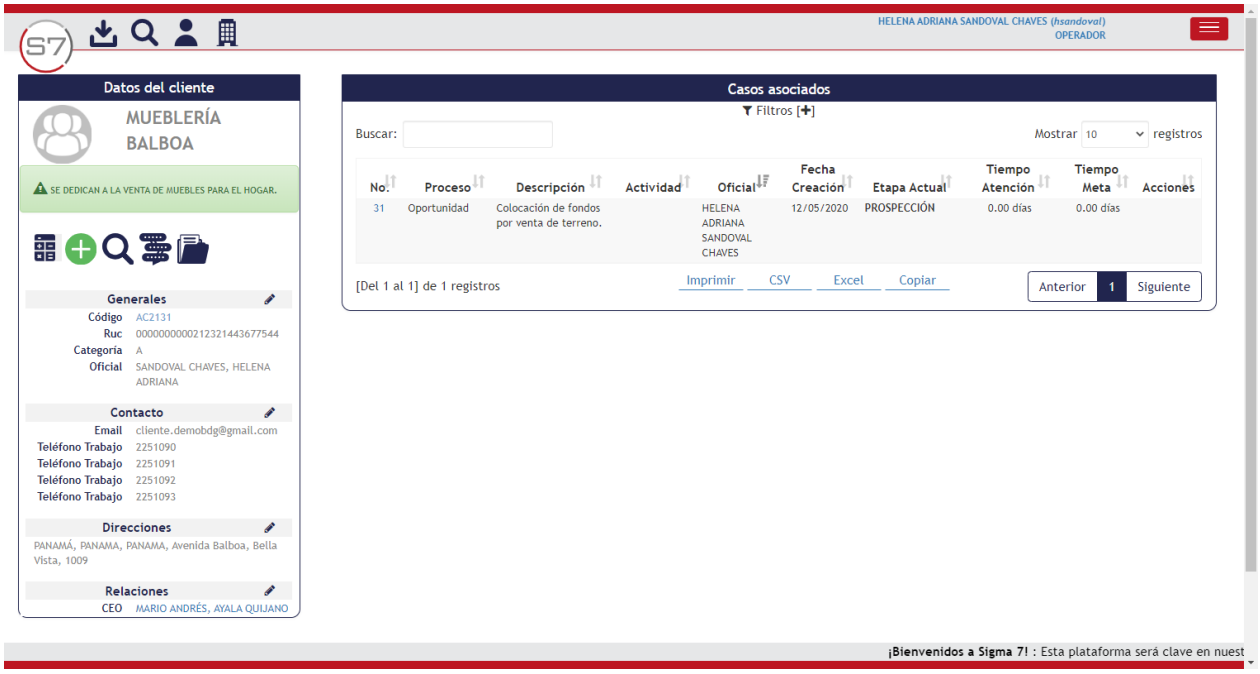
Efectúe la búsqueda ya sea por identificación (RUC, otros) o por Nombre Comercial o Razón Social, para validar si el cliente ya existe o no en Sigma 7 o en el sistema integrado (si aplica).

Si el cliente se encuentra creado se mostrará el resultado a la derecha de la pantalla, en la misma usted puede validar si en efecto es el cliente que está intentando crear, para ello verifique los datos generales.

Si el cliente jurídico no se encuentra creado se mostrará la pantalla para ingresar los datos generales del cliente, siendo obligatorios los campos que presentan un asterisco (*).



Una vez creado el cliente, se mostrará la pantalla de gestión del cliente con el resumen de los datos antes ingresados para el mismo.



3.2 Operaciones del Cliente

Las operaciones del cliente nos permiten realizar diversas funciones en el registro del cliente previamente consultado, como lo son: ver o crear casos del cliente, ver o modificar datos generales, datos de contacto, direcciones, ver expediente del cliente, ver o crear relaciones entre clientes, etc.

3.2.1 Nuevo Caso

Esta operación como su nombre lo indica permite crear un nuevo caso para el cliente.

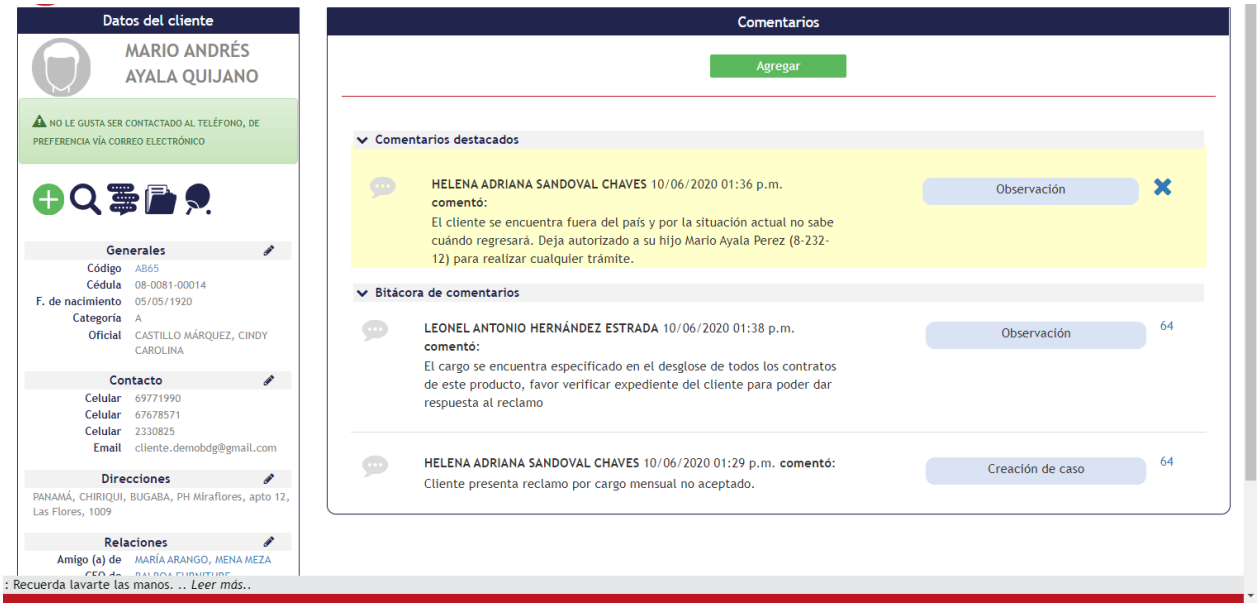
Para más información, refiérase a la **sección 3.4** de esta guía.

3.2.2 Ver Casos

Esta operación permite realizar la consulta de los casos creados para el cliente consultado.

3.2.3 Comentarios

Esta operación permite visualizar en formato de bitácora, todos los comentarios que se han registrado en los casos creados para el cliente consultado, indicando la fecha y hora y usuario que comentó, así como el número del caso (este a su vez es un link para ver el Resumen del caso correspondiente)



El usuario también podrá agregar comentarios en esta sección. Al agregar un comentario podrá marcar el mismo como “Destacar comentario”, lo cual permitirá que el comentario se ubique en la parte superior de la bitácora de comentarios y con resaltador.

3.2.4 Expediente del Cliente

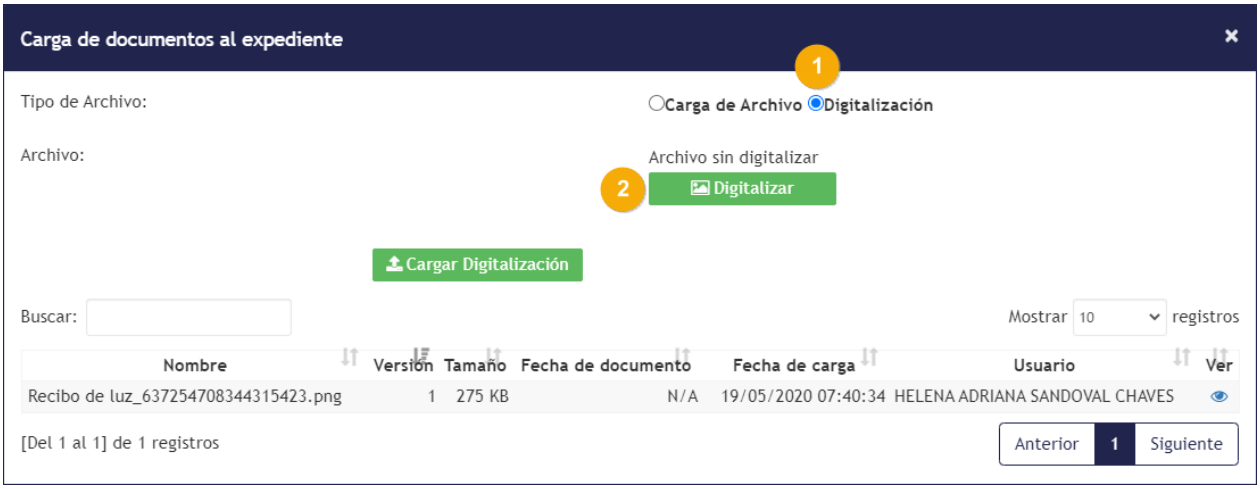
Esta operación le permite visualizar o adjuntar los documentos que hayan sido configurados (por el Administrador del Sistema) como parte del expediente de un cliente en Sigma 7.

Para adjuntar, primero deberá seleccionar el Tipo de Expediente, hacer clic en el botón “Consultar”, seguido ubicar el documento que va a adjuntar y hacer clic en la opción “Cargar”.

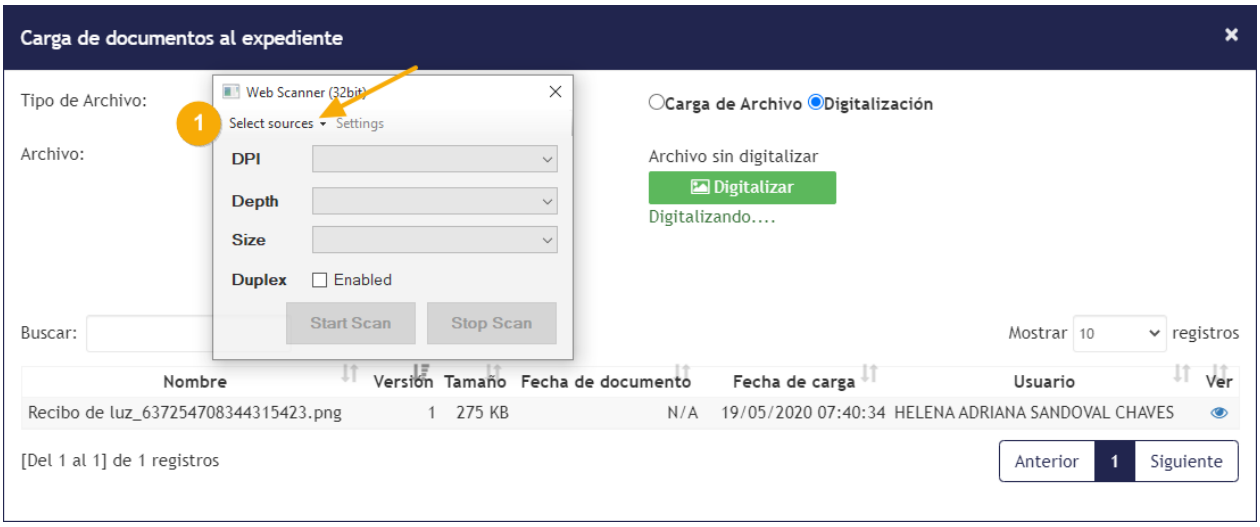
Se mostrará dos opciones para subir documentos, (1) Carga archivo y (2) Digitalización.

Al utilizar la opción de carga de archivo, debe hacer clic en el botón seleccionar archivo para que pueda seleccionar un archivo desde su equipo, una vez seleccionado el archivo debe hacer clic en el botón Cargar Archivo.

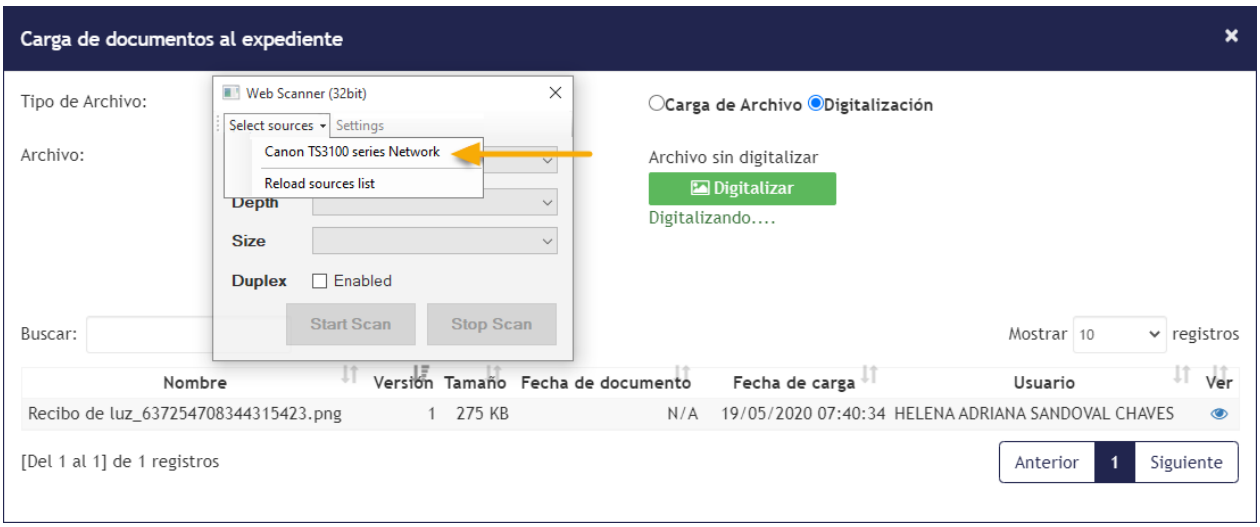
Al seleccionar la opción de digitalización se habilitará el botón de digitalizar, antes de dar clic en el botón digitalizar debe asegurar tener los documentos que desea digitalizar en la bandeja del escáner.



Al momento de utilizar la opción de digitalizar se podrá visualizar la pantalla que interactúa con el *Web Scan*, en esta pantalla debe utilizar la opción de *Select sources* para elegir el equipo con el cual realizará la digitalización de los documentos.

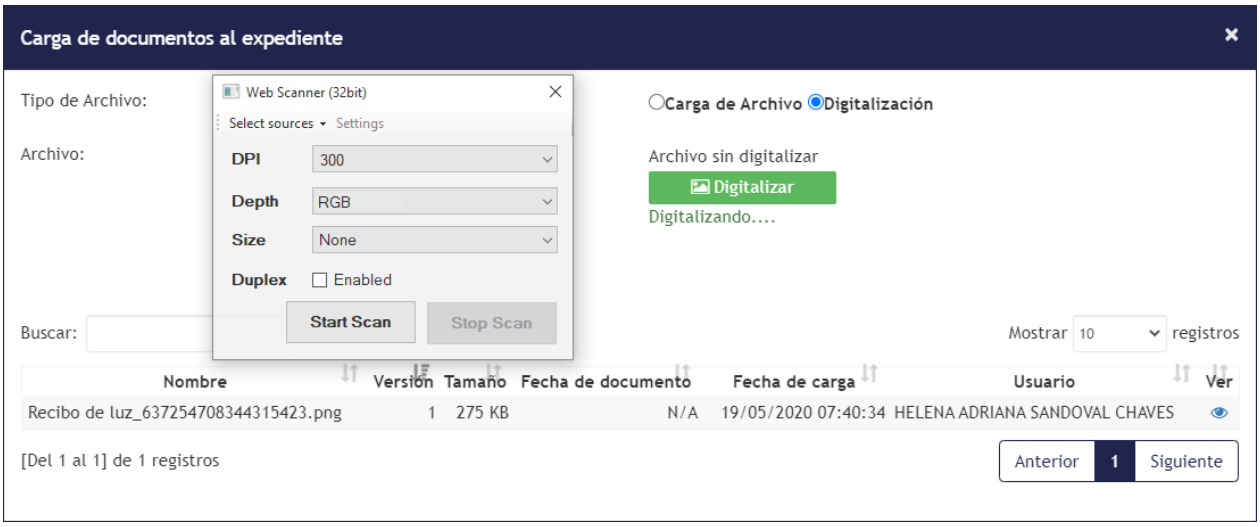


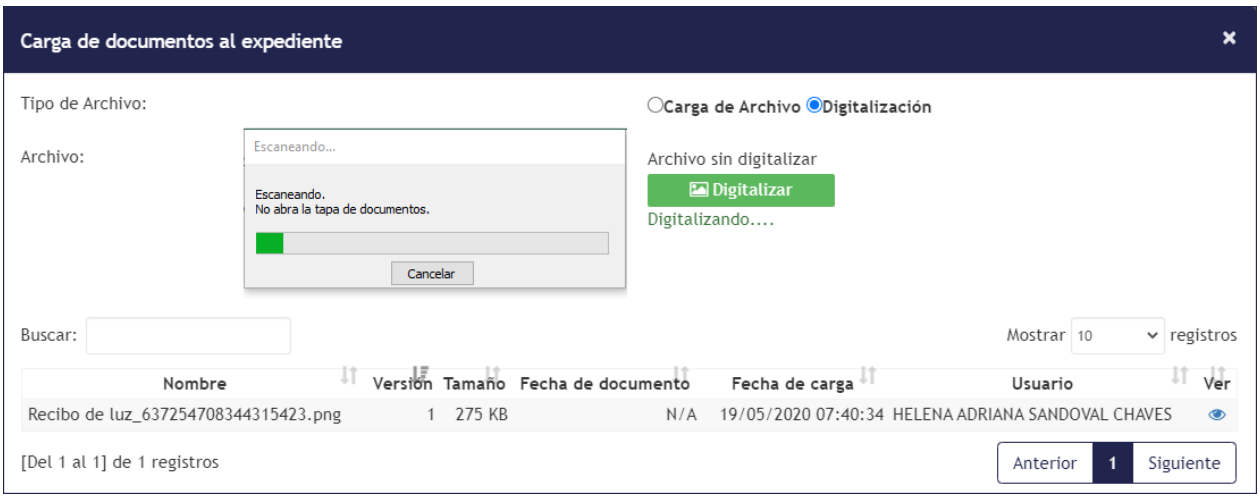
Le aparecerá el listado de equipos a los cuales tenga acceso la máquina del usuario.



Al seleccionar el equipo con el cual se realizará la digitalización podrá observar que se precargan las características iniciales para cada atributo Web Scanner.

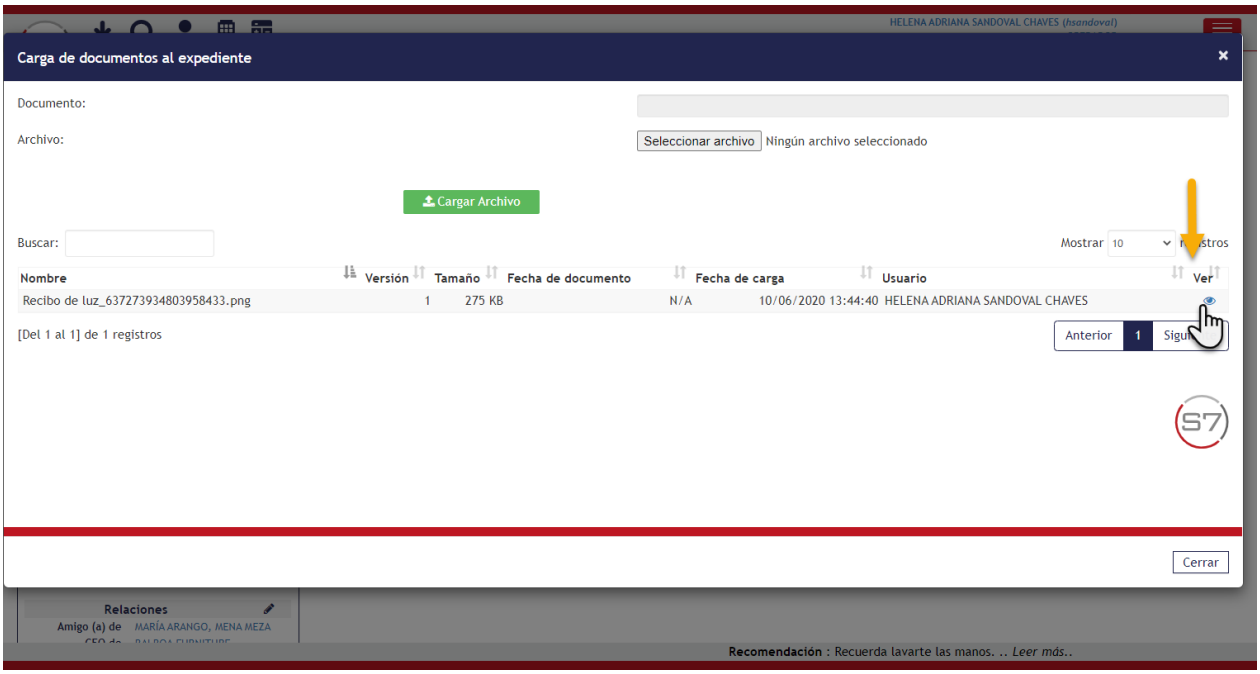
- DPI: Resolución
- Depth: Modo de color
- Size: Tamaño de papel
- Duplex: Activar en caso de utilizar doble hoja

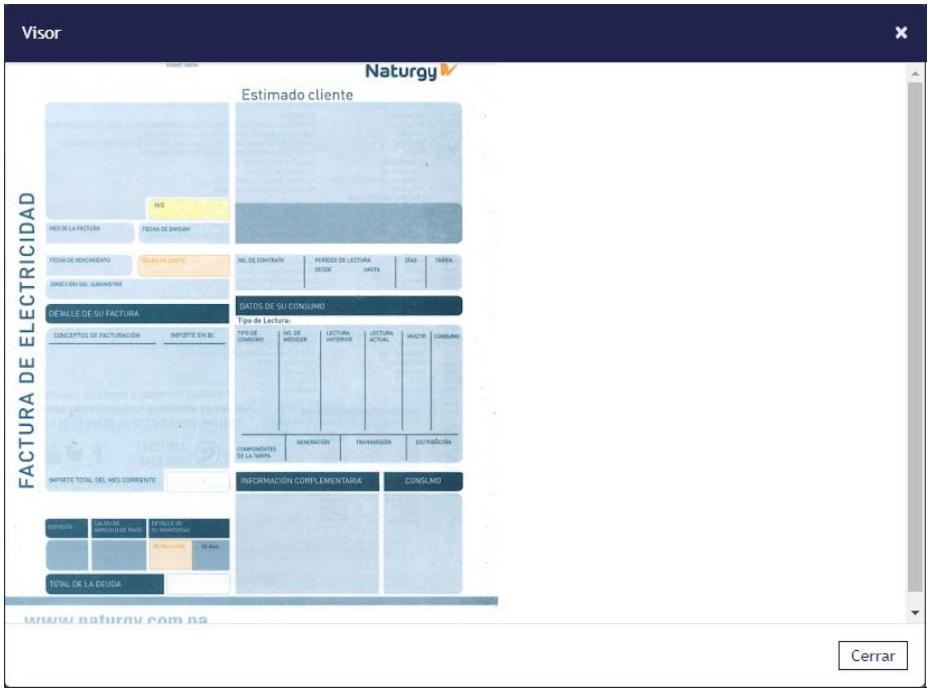




Al culminar la digitalización se muestra una previsualización del documento escaneado, para realizar la carga del documento escaneado debe dar clic en el botón Cargar digitalización.

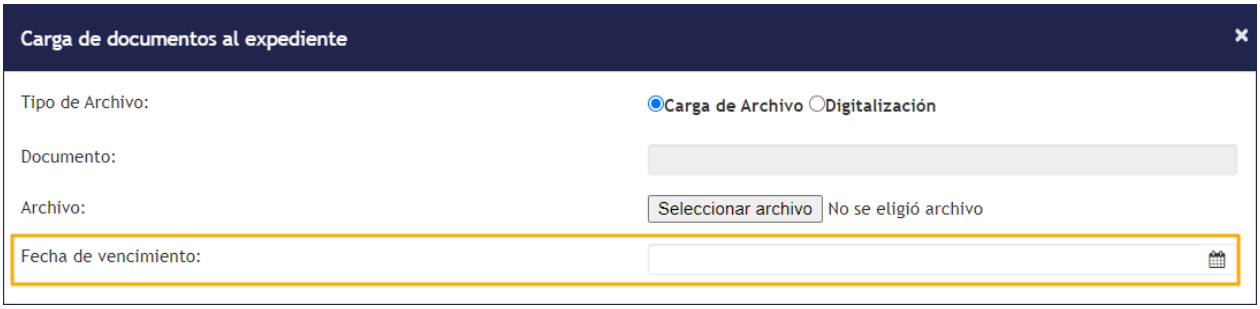
Si requiere visualizar el archivo adjunto, únicamente haga clic en la opción “Ver” al lado del documento correspondiente.



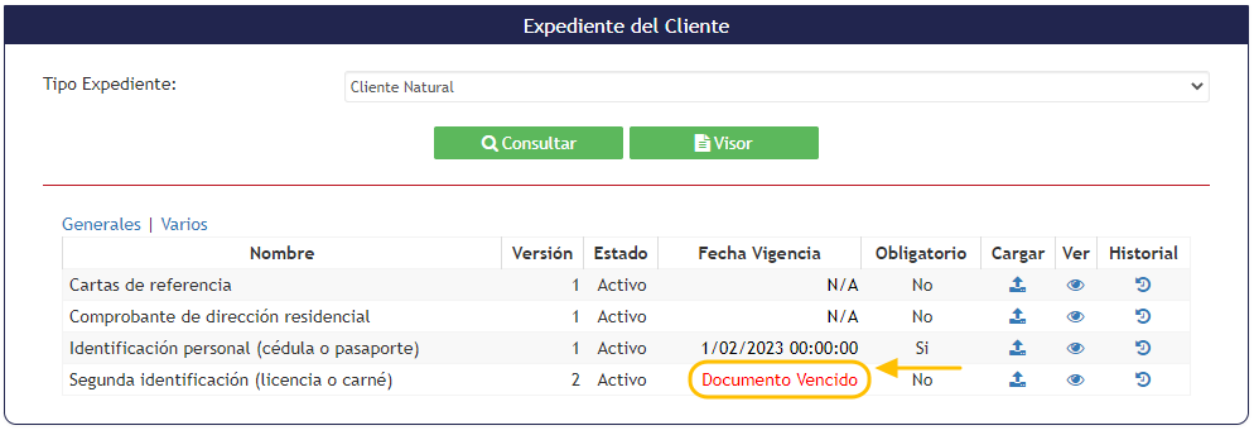


Cada documento cuenta con un historial, que se puede consultar desde el listado de documentos y mostrará el nombre del documento, la versión (generada por el sistema), tamaño, fecha de vencimiento (si aplica), fecha en que se cargó el documento y el usuario que lo adjunto.

Si el documento, según lo definido por el administrador, tiene una fecha de vencimiento, la misma se deberá especificar al momento de adjuntarlo.

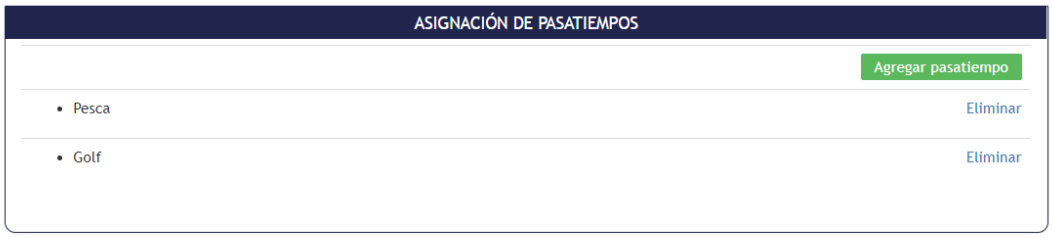


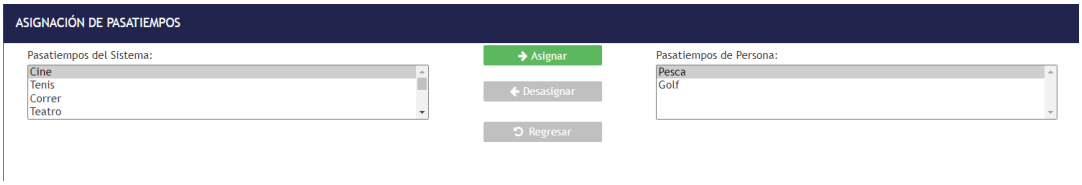
El documento se mostrará vencido una vez pasada su fecha de vigencia:



3.2.5 Pasatiempos del Cliente

Esta operación le permite asignar un pasatiempo al cliente, para ello elija el mismo del listado de pasatiempos del sistema y luego haga clic en el botón *Asignar*.

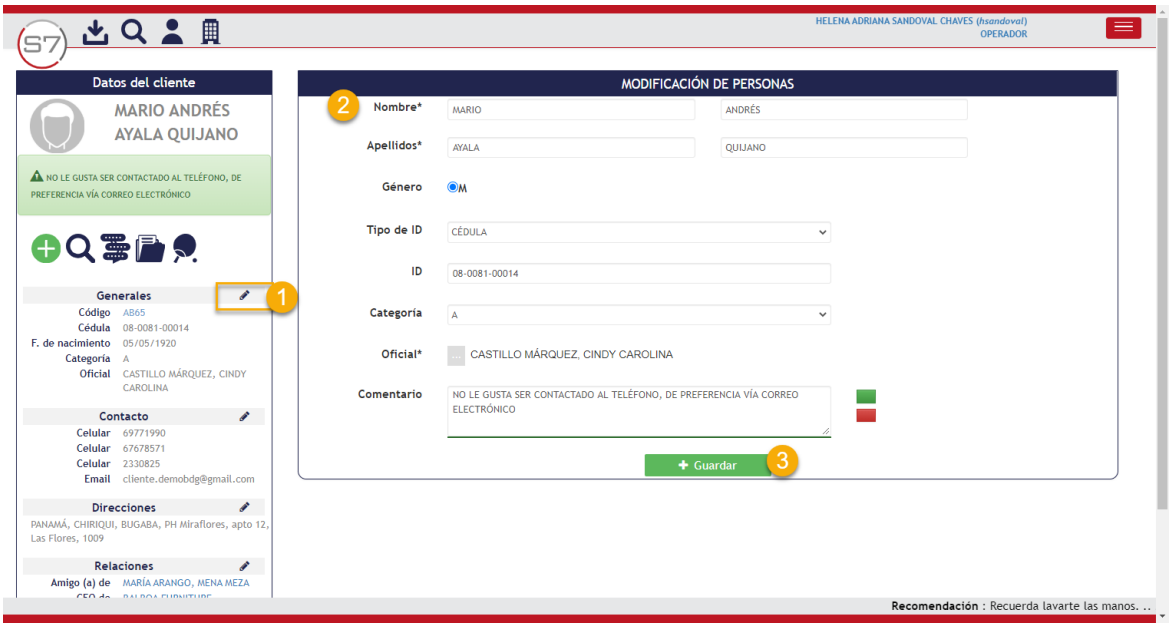




Para quitar un pasatiempo, elija el mismo y haga clic en el botón *Desasignar.*

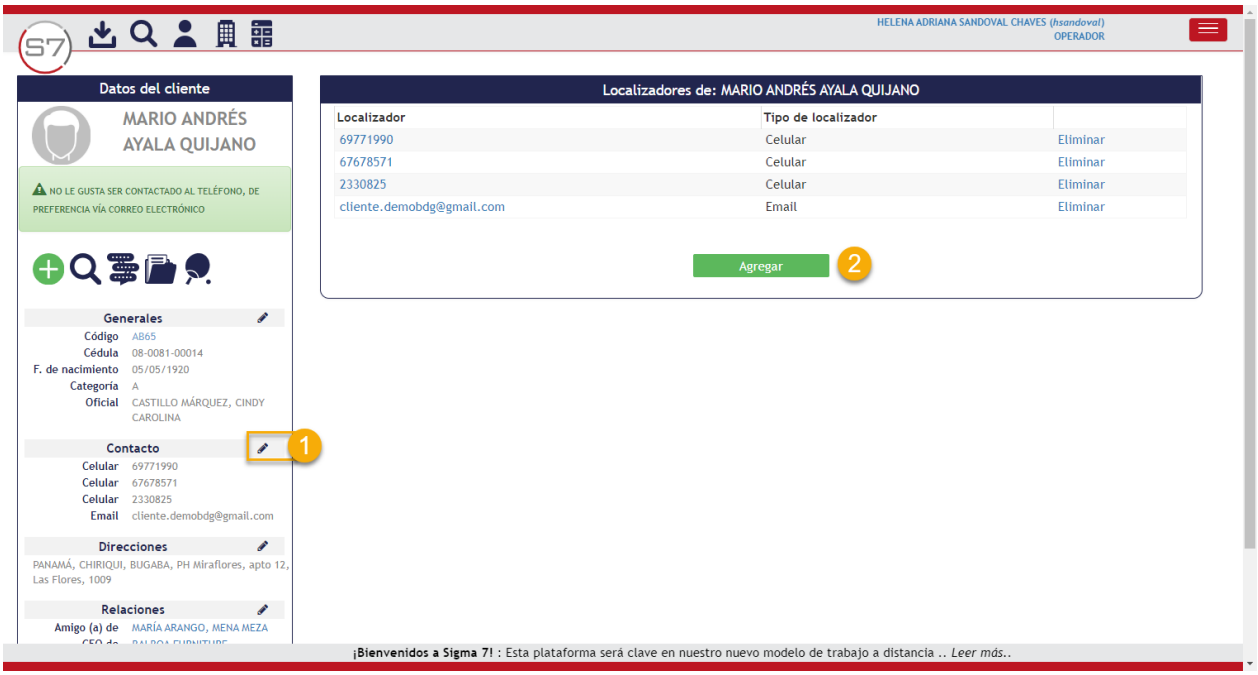
3.2.6 Datos Generales del Cliente

Desde esta operación podrá acceder a la pantalla para modificar los datos generales del cliente.

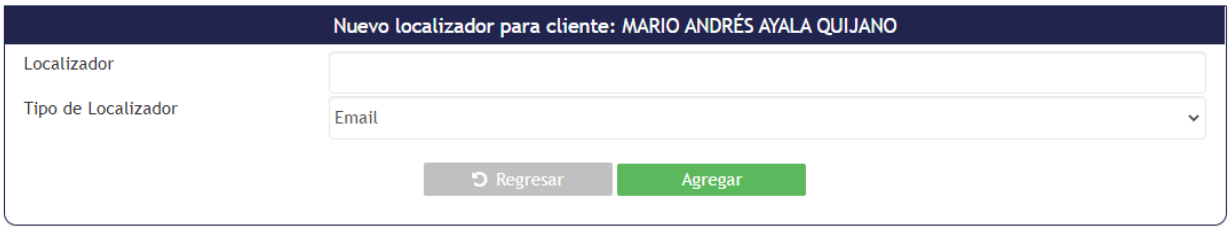


3.2.7 Datos de Contacto del Cliente

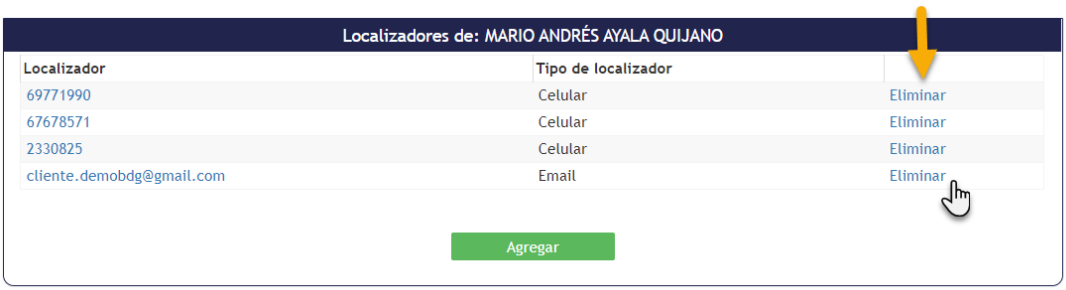
Desde esta opción podrá ver, editar o agregar localizadores al cliente, como lo son: email, celular, teléfono fijo, teléfono de trabajo, apartado postal, entre otros).



Para adicionar un nuevo contacto, haga clic en el botón Agregar, seguido elija el tipo de localizador, escriba el mismo y haga clic en Agregar.

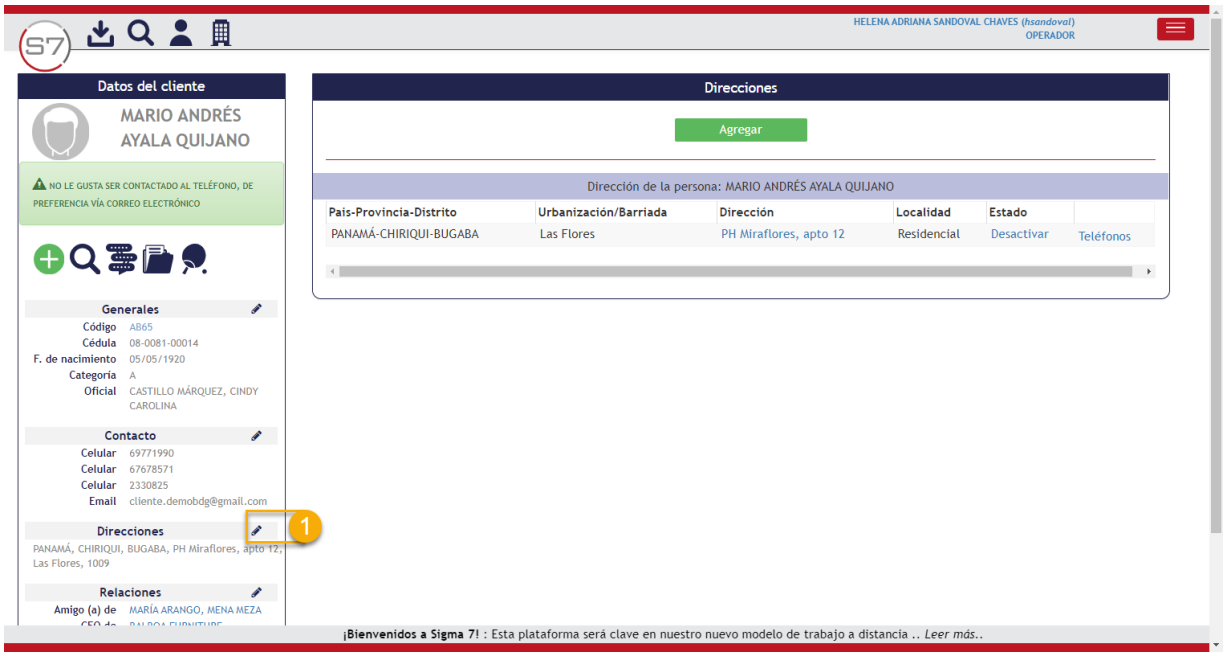


Si desea eliminar un localizador, simplemente haga clic en la opción de Eliminar o si desea modificar haga clic en el localizador correspondiente.

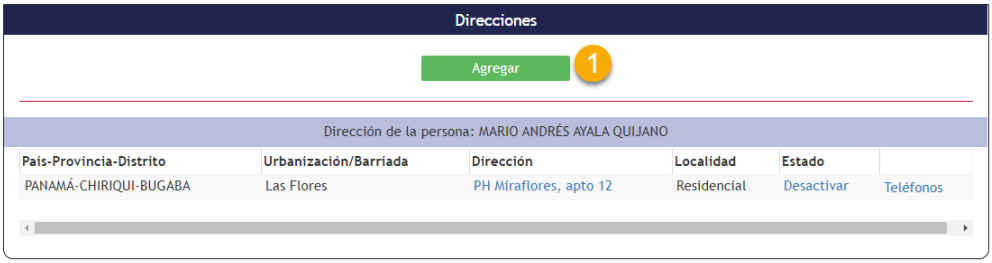


3.2.8 Direcciones del Cliente

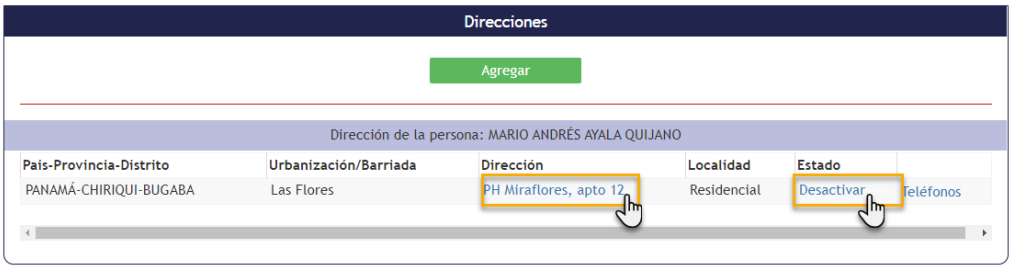
En esta opción podrá visualizar, agregar, modificar o desactivar la dirección física (domicilio u oficina) de un cliente o sus números de teléfonos.



Para agregar solo debe seleccionar el botón *Agregar*, completar los datos de la dirección solicitada (dirección, lugar, urbanización/barriada, código postal, país, provincia, distrito) y hacer clic en el botón de *Guardar*.



Si desea modificar algún dato de la dirección antes agregada, sólo debe hacer clic en la columna "Dirección" o en la columna "Estado" para desactivar o activar la dirección.

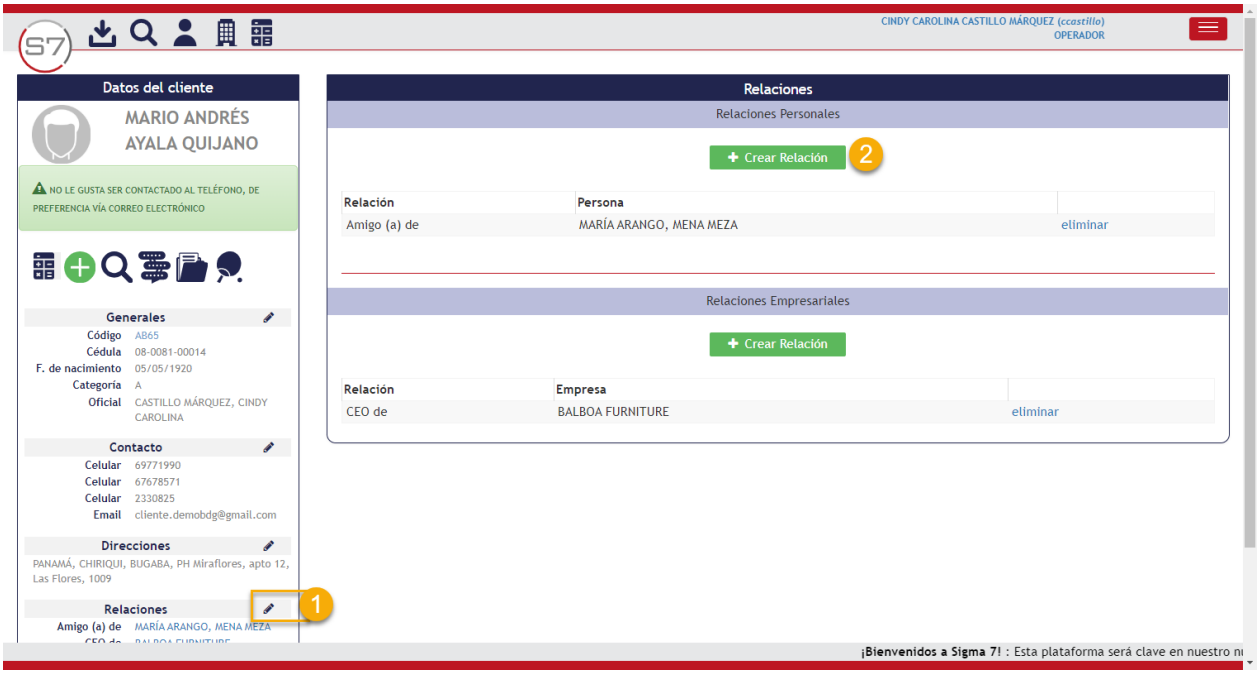


3.2.9 Relaciones del Cliente

Las relaciones permiten asociar clientes dentro del sistema, con el fin de identificar la afinidad que poseen entre los mismos. (Los tipos de relaciones pueden ser definidos por un administrador).

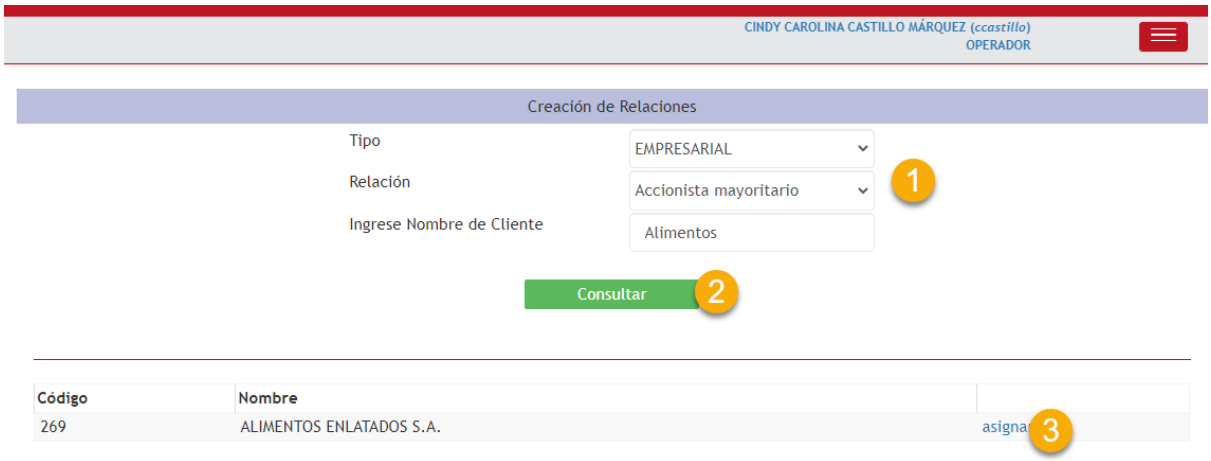
- **Relaciones Personales**
  - Referido
  - Conyugue
  - Hijo/a
  - Padre/Madre
  - Hermano/a
  - Familiar
- **Relaciones Empresariales**
  - Accionista
  - Titular
  - Apoderado
  - Representante Legal
  - Beneficiario Final (BF)

Para crear una relación, deberá hacer clic en el icono editar Relaciones y en el botón ***Crear Relación***.

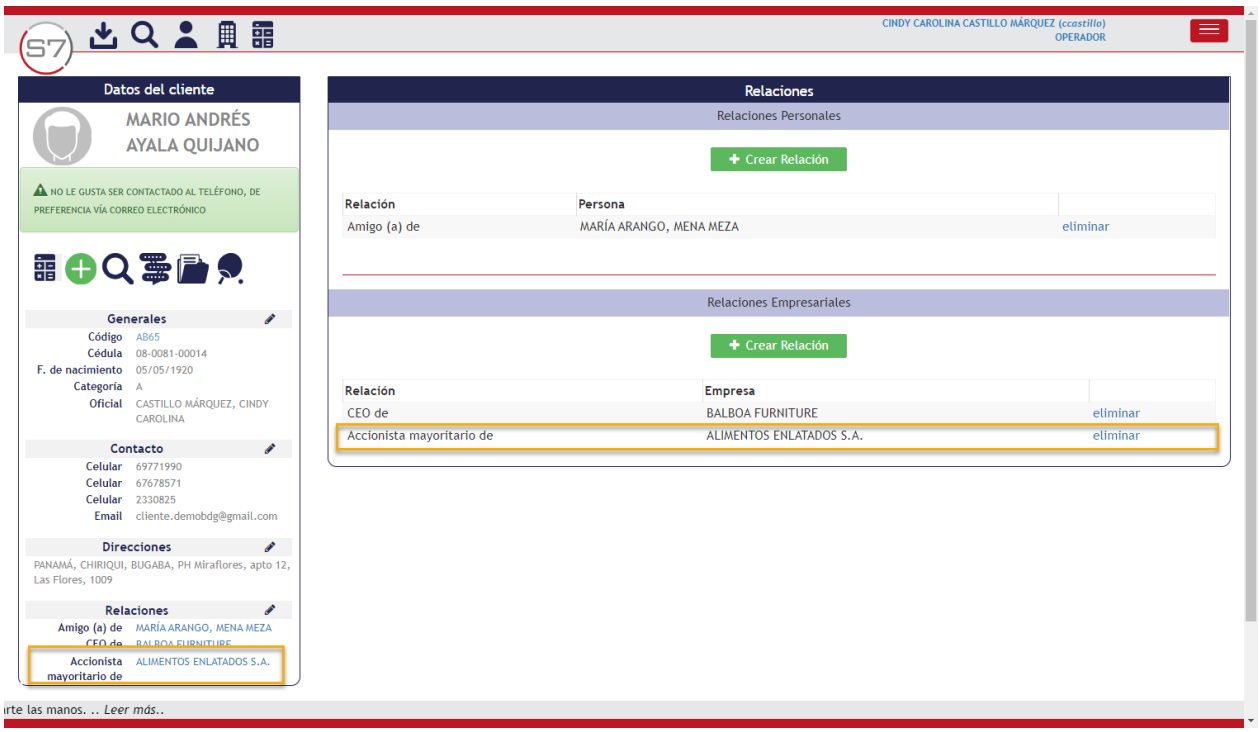


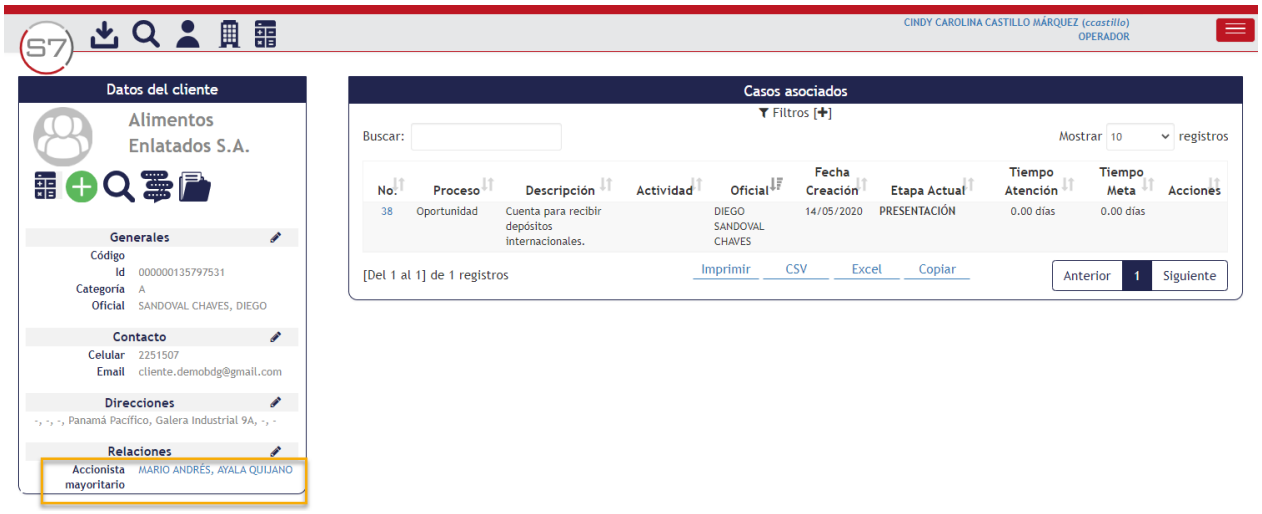
Seguido elegir el tipo de relación, la relación e ingresar el nombre del cliente a asociar y hacer clic en el botón Consultar.

Posteriormente se desplegará el listado con los clientes, donde deberá elegir la opción *Asignar*.



Finalmente podrá visualizar el detalle de la relación asignada, la misma figurará al consultar ambos clientes, tanto el Cliente Persona, como el Cliente Jurídico.

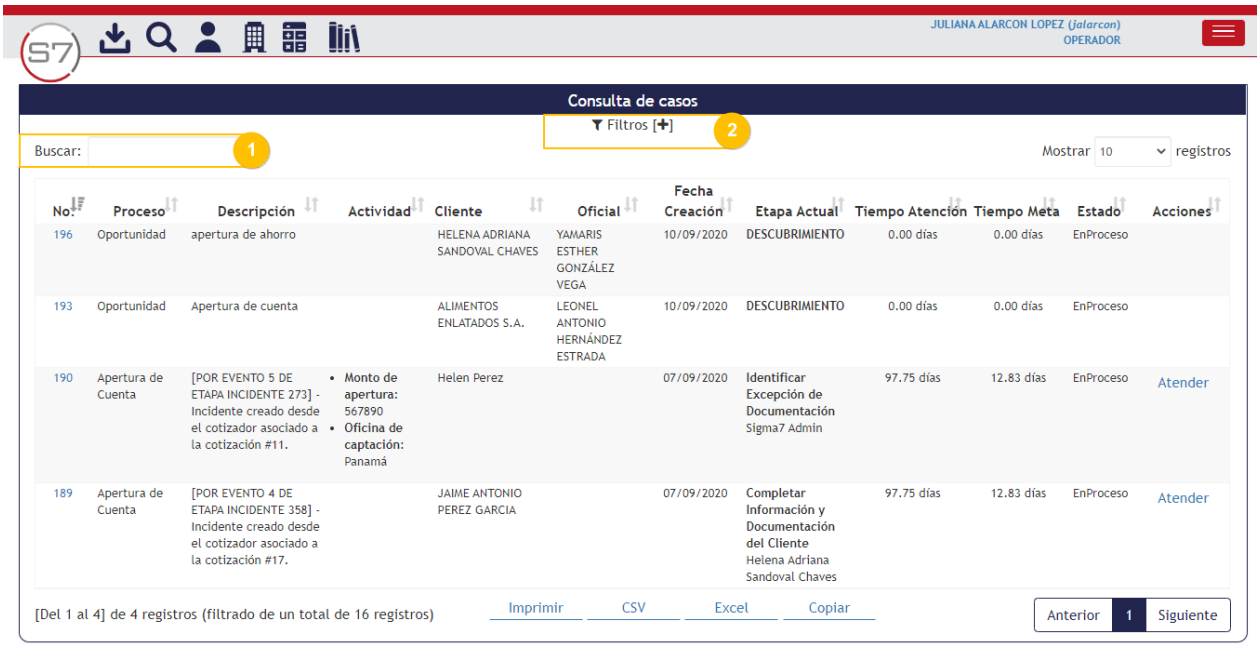




3.3 Consultar Casos

Para consultar casos, únicamente deberá hacer clic en el icono “Consulta de Casos” , ubicado en la parte superior de la pantalla.

Este icono estará disponible en todas las pantallas del sistema, de forma tal que el usuario pueda acceder de una forma más ágil a la consulta de los casos.

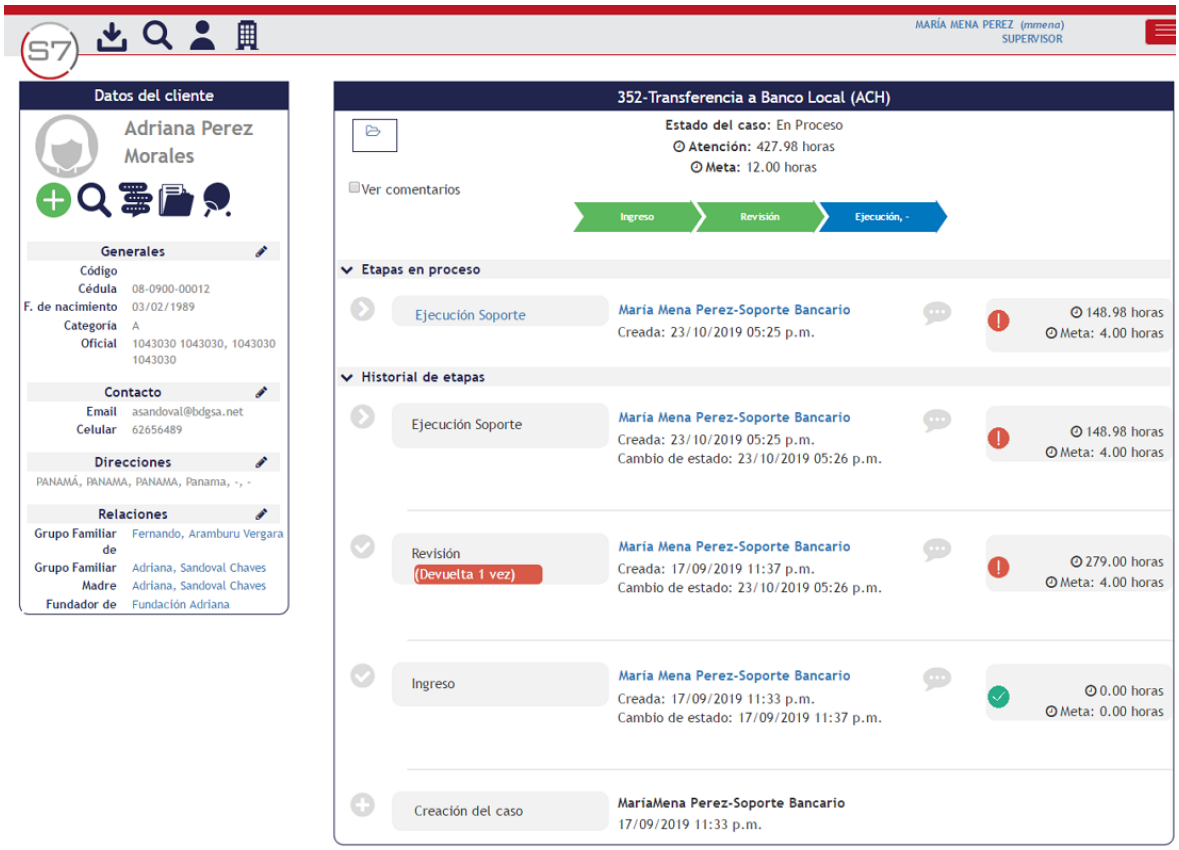


Al hacer clic sobre este icono, se desplegará la pantalla de consulta de casos, en donde podrá utilizar el campo **“Buscar”** o aplicar **“Filtros”** por proceso, estado y fechas.

3.3.1 Consulta a través del campo “Buscar”

Permite realizar la búsqueda por número del caso, nombre del cliente, proceso (tipo de solicitud), etapa, valor de algún parámetro u otro dato que se registre en alguna de las columnas de esta tabla.

Si desea ver el historial o resumen de etapas del caso, proceda hacer clic sobre el número del caso.

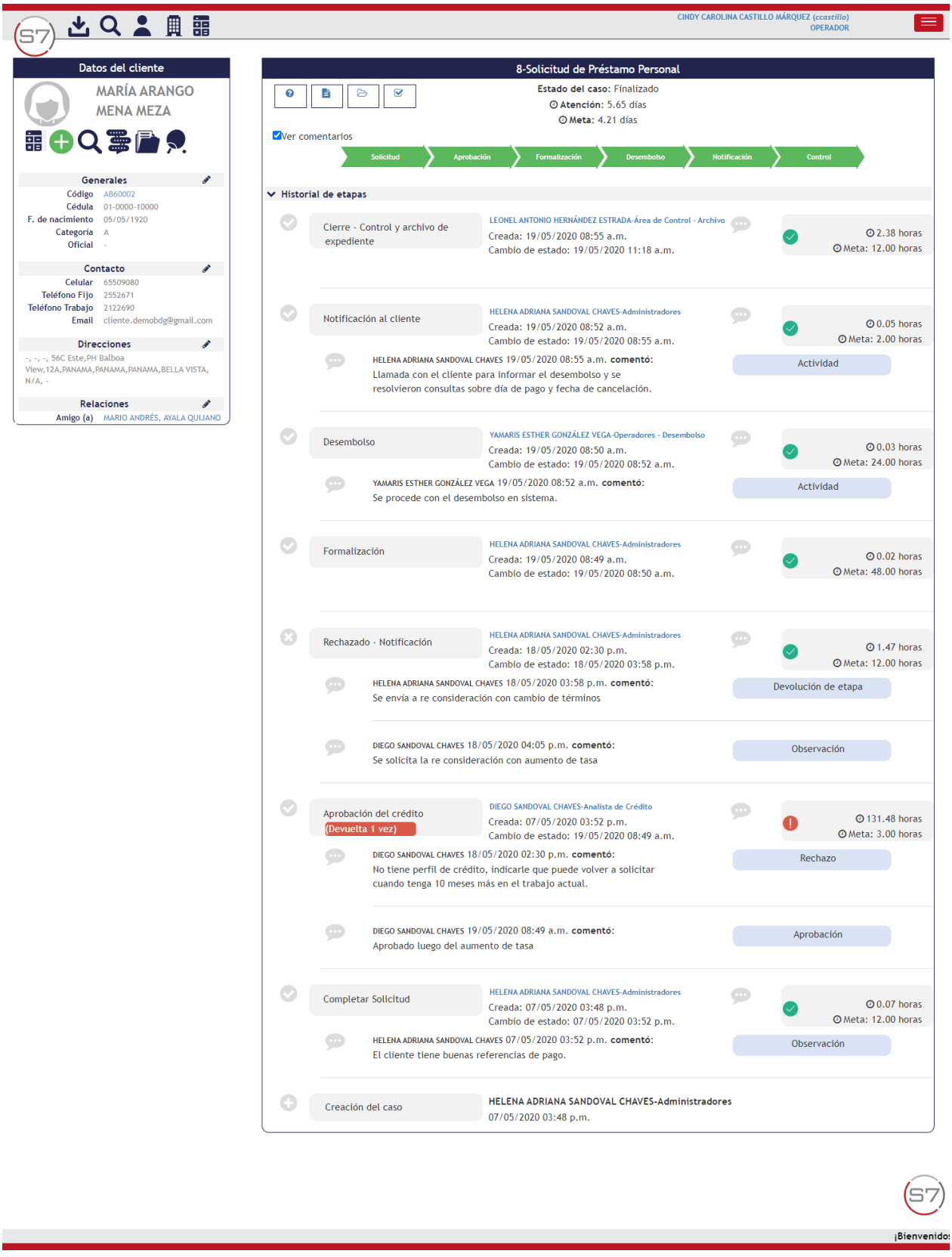


Para todas las formas consultadas, si el caso se encuentra en su bandeja de casos por atender, en proceso o es un caso compartido en su grupo de trabajo, podrá iniciar la atención de este, haciendo clic en la opción "Atender".

Para más información acerca de los "Casos Compartidos", consulte la **sección 3.5** de esta guía.

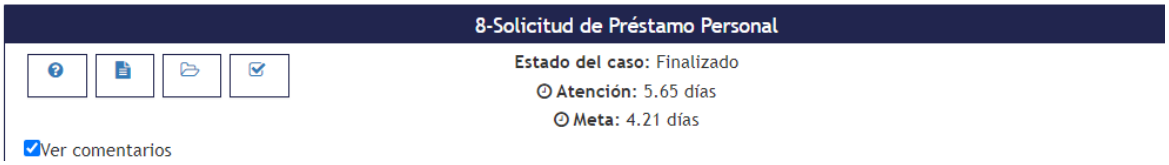
3.3.2 Resumen del Caso

La pantalla de resumen de caso permite visualizar el historial de su gestión (trazabilidad) y se podrá consultar al avanzar una etapa desde la gestión del caso, al consultar un caso por el número desde la consulta de casos o desde la bandeja de casos y luego de devolver una etapa.


CINDY CAROLINA CASTILLO MÁRQUEZ (ccastillo)
OPERADOR
Datos del cliente
MARÍA ARANGO MENA MEZA
Generales
Código AB60002
Cédula 01-0000-10000
F. de nacimiento 05/05/1920
Categoria A
Oficial -
Contacto
Celular 65509080
Teléfono Fijo 2552671
Teléfono Trabajo 2122690
Email cliente.demobdg@gmail.com
Direcciones
-, -, -, 56C Este,PH Balboa View,12A,PANAMA,PANAMA,PANAMA,BELLA VISTA, N/A, -
Relaciones
Amigo (a) MARIO ANDRÉS, AYALA QUIJANO
8-Solicitud de Préstamo Personal
Estado del caso: Finalizado
Atención: 5.65 días
Meta: 4.21 días
Ver comentarios
Solicitud
Aprobación
Formalización
Desembolso
Notificación
Control
Historial de etapas
Cierre - Control y archivo de expediente
LEONEL ANTONIO HERNÁNDEZ ESTRADA-Área de Control - Archivo
Creada: 19/05/2020 08:55 a.m.
Cambio de estado: 19/05/2020 11:18 a.m.
2.38 horas
Meta: 12.00 horas
Notificación al cliente
HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES-Administradores
Creada: 19/05/2020 08:52 a.m.
Cambio de estado: 19/05/2020 08:55 a.m.
0.05 horas
Meta: 2.00 horas
HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES 19/05/2020 08:55 a.m. comentó:
Llamada con el cliente para informar el desembolso y se resolvieron consultas sobre día de pago y fecha de cancelación.
Actividad
Desembolso
YAMARIS ESTHER GONZÁLEZ VEGA-Operadores - Desembolso
Creada: 19/05/2020 08:50 a.m.
Cambio de estado: 19/05/2020 08:52 a.m.
0.03 horas
Meta: 24.00 horas
YAMARIS ESTHER GONZÁLEZ VEGA 19/05/2020 08:52 a.m. comentó:
Se procede con el desembolso en sistema.
Actividad
Formalización
HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES-Administradores
Creada: 19/05/2020 08:49 a.m.
Cambio de estado: 19/05/2020 08:50 a.m.
0.02 horas
Meta: 48.00 horas
Rechazado - Notificación
HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES-Administradores
Creada: 18/05/2020 02:30 p.m.
Cambio de estado: 18/05/2020 03:58 p.m.
1.47 horas
Meta: 12.00 horas
HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES 18/05/2020 03:58 p.m. comentó:
Se envía a re consideración con cambio de términos
Devolución de etapa
DIEGO SANDOVAL CHAVES 18/05/2020 04:05 p.m. comentó:
Se solicita la re consideración con aumento de tasa
Observación
Aprobación del crédito
(Devuelta 1 vez)
DIEGO SANDOVAL CHAVES-Analista de Crédito
Creada: 07/05/2020 03:52 p.m.
Cambio de estado: 19/05/2020 08:49 a.m.
131.48 horas
Meta: 3.00 horas
DIEGO SANDOVAL CHAVES 18/05/2020 02:30 p.m. comentó:
No tiene perfil de crédito, indicarle que puede volver a solicitar cuando tenga 10 meses más en el trabajo actual.
Rechazo
DIEGO SANDOVAL CHAVES 19/05/2020 08:49 a.m. comentó:
Aprobado luego del aumento de tasa
Aprobación
Completar Solicitud
HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES-Administradores
Creada: 07/05/2020 03:48 p.m.
Cambio de estado: 07/05/2020 03:52 p.m.
0.07 horas
Meta: 12.00 horas
HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES 07/05/2020 03:52 p.m. comentó:
El cliente tiene buenas referencias de pago.
Observación
Creación del caso
HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES-Administradores
07/05/2020 03:48 p.m.
¡Bienvenido

La pantalla de resumen del caso cuenta con las siguientes secciones:

1. El encabezado del resumen indicará el número de caso y el nombre del proceso que corresponda.



   - En Proceso: un caso se encuentra en proceso cuando existe por lo menos una etapa pendiente de ser finalizada.
   - Finalizado: un caso se encuentra finalizado cuando todas las etapas del proceso al que pertenece están finalizadas.
   - Cancelado: un caso se muestra en este estado cuando fue cancelado directamente por el Administrador de Sigma 7 o por un colaborador con el permiso habilitado y que haya mantenido el caso en su bandeja.

2. Tiempo de atención y tiempo meta del caso

   - El tiempo de atención, es aquel transcurrido desde la creación del caso hasta la etapa actual o cierre del caso.
   - Tiempo meta del caso, es el tiempo máximo esperado que debe tomar la atención del caso.

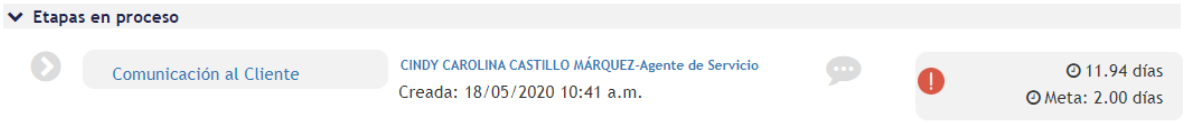
3. Indicador de etapas

   - En color verde se mostrarán las etapas atendidas
   - En color azul las etapas en proceso en la que se encuentra el caso
   - En color gris las etapas pendientes

4. Etapas en proceso

   Muestra la(s) etapa(s) cuyo estado sea “En proceso”, indicando el colaborador que la tiene asignada, la fecha y hora de asignación y el tiempo meta estimado.

El nombre de la etapa se mostrará resaltada en color azul, sólo si el usuario puede atenderla (ya sea porque está asignada a él o porque tiene bandeja compartida). En ese caso, al hacer clic sobre la etapa, lo llevará a la atención del caso



5. Historial de Etapa

En esta sección se mostrarán las etapas finalizadas/canceladas en orden cronológico (por fecha de creación/inicio de la etapa) la más antigua abajo y la más reciente arriba.

Cada etapa mostrará la siguiente información:

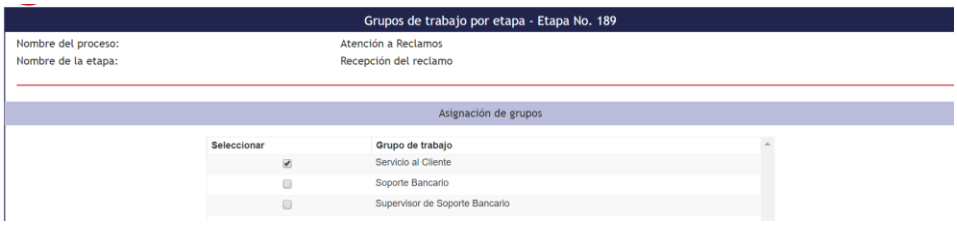
- Nombre de la etapa
- Colaborador y grupo de trabajo que atendió la etapa
- Fecha y hora de creación, asignación o finalización de la etapa
- Tiempo de atención y tiempo meta de la etapa.
- Comentarios agregados por los usuarios en la etapa.

3.3.3 Consulta a través de los “Filtros” por proceso, estado y fechas.

Esta consulta permite extraer el detalle de los casos creados para un determinado proceso en un rango de fecha y estado correspondiente.

Para acceder a esta búsqueda deberá:

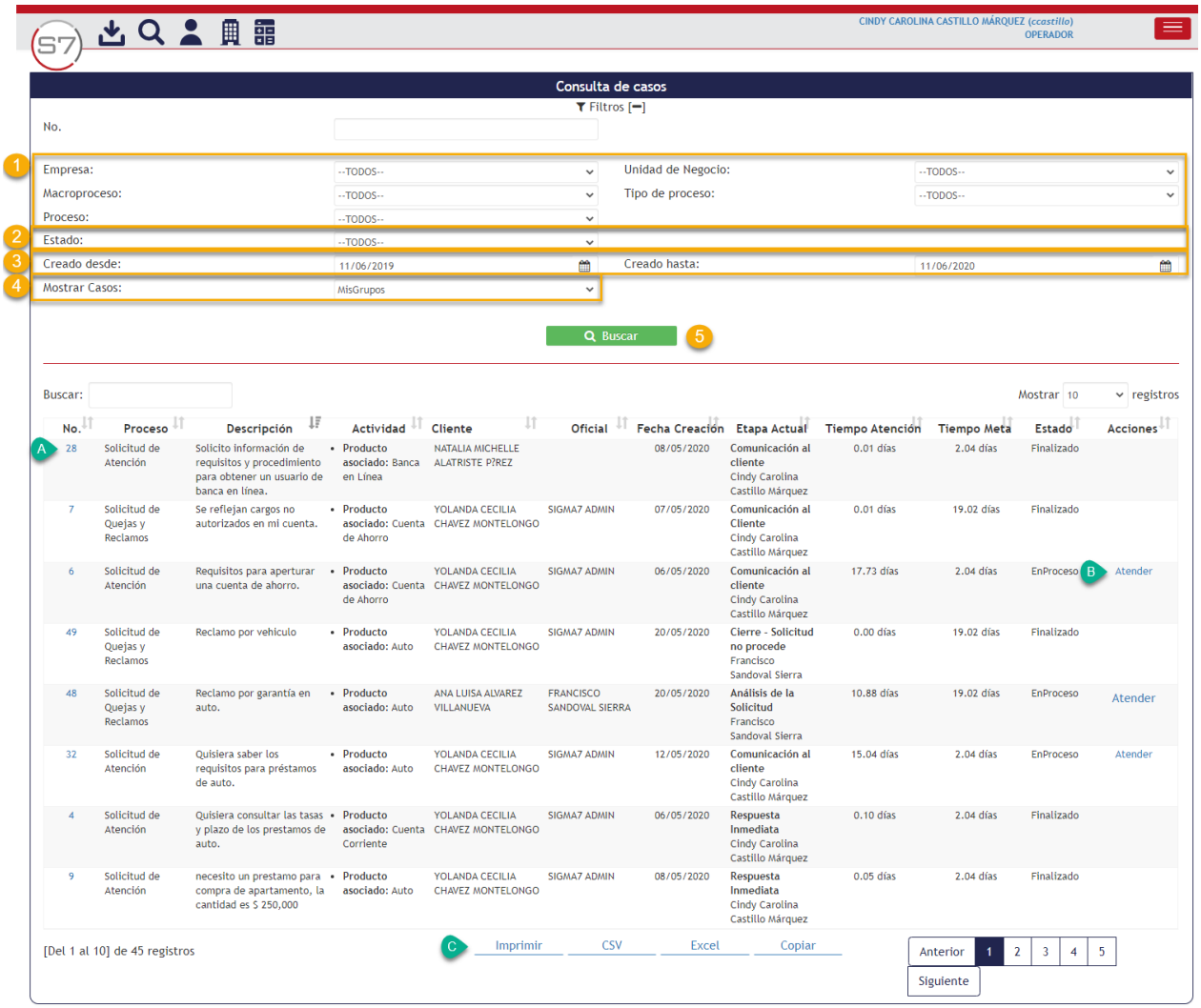
1. Seleccionar la jerarquía organizacional del proceso que requiere consultar los casos:
    - Empresa
    - Unidad de Negocio
    - Grupo de Proceso
    - Tipo de Proceso
    - Proceso
2. Seleccionar el estado del caso para indicar los casos que requiere visualizar (en proceso, finalizados, cancelados o todos, para visualizar todos los casos en el estado que se encuentren).
3. Indicar el rango de fechas a consultar.
4. Seleccionar el tipo de casos que requiere se muestren (“Todos”, “Míos”, “Mis Grupos”)
    a. Míos, mostrará únicamente los casos asignados a mi usuario
    b. Mis Grupos, mostrará los casos que cumplan la siguiente condición:
        i. Si el estatus es “En proceso”, casos en los que la etapa en estatus “En proceso” pueda ser atendida por un grupo de trabajo al que el usuario pertenezca (Jefe, Jefe alterno,
        ii. Si el estatus es “Finalizado” o “Cancelado”, casos en los que una de las etapas esté asignada para ser atendida por un grupo de trabajo donde mi usuario pertenece (como Jefe, Jefe alterno, Ejecutivo u Operador)
        iii. **La asignación del grupo de trabajo, se refiere a los Grupos de trabajo seleccionados en la configuración de la etapa (no específicamente el grupo de trabajo del usuario asignado):



5. Seguido hacer clic en el botón “Buscar” para mostrar el resultado de los casos, en donde podrá:
    a. Visualizar el historial de etapas del caso

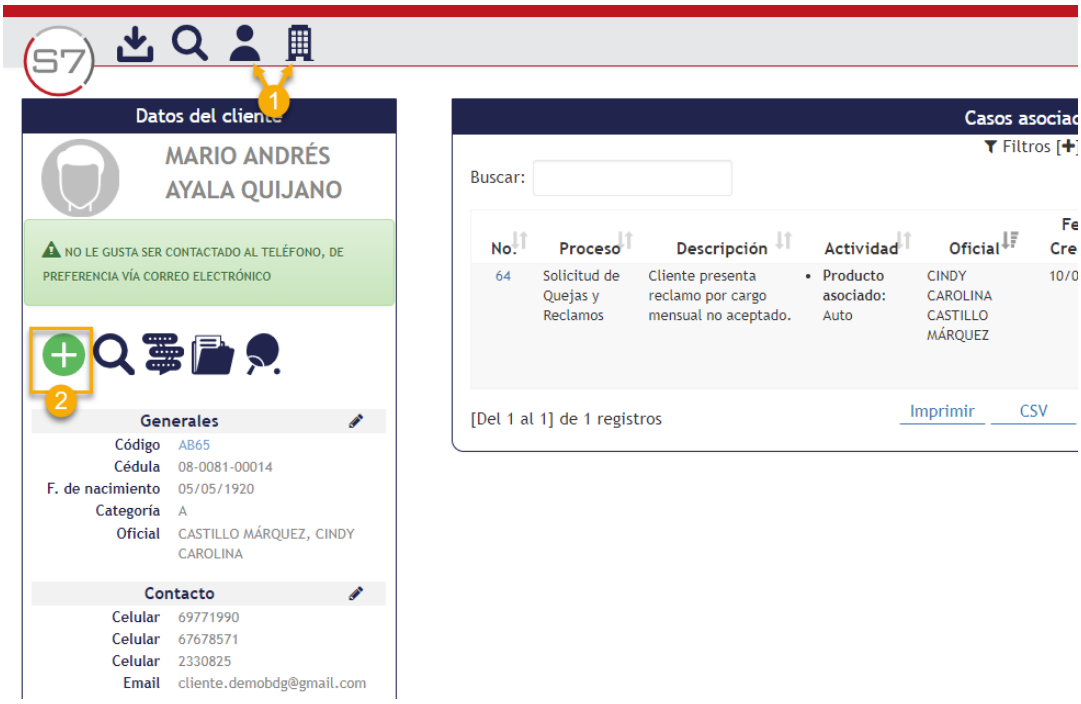
b. Proceder con la atención del caso. Si el mismo se encuentra en su bandeja de casos por atender, casos en proceso o casos compartidos, se le mostrará la opción de "Atender".

c. Imprimir o exportar el resultado a un archivo en Excel o CSV.



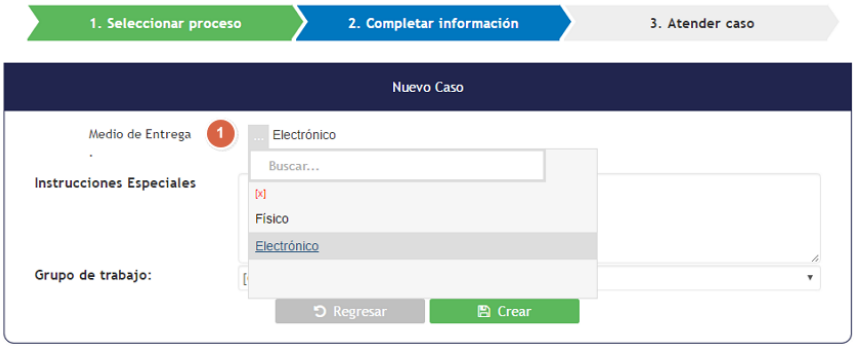
3.4 Crear Casos

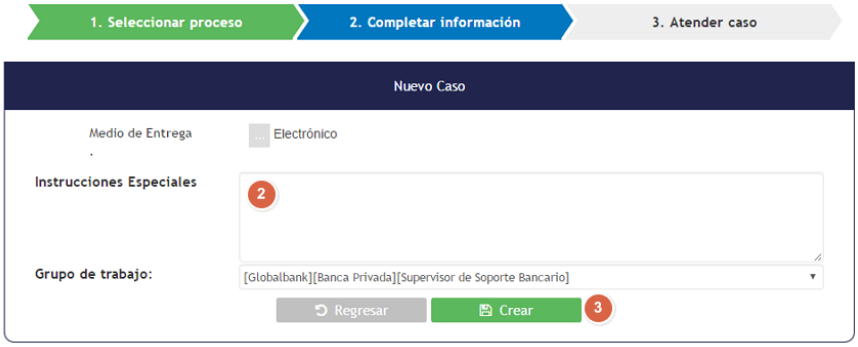
Para crear un caso, primero consulte el cliente al cual desea asociarle el caso. Seguido haga clic en la operación frecuente "*Nuevo Caso*" .



Seguido, seleccione el proceso, la prioridad y haga clic en el botón “Continuar”.

Complete los **datos del caso (parámetros)**, agregue **instrucciones especiales** (o descripción, permite ampliar el detalle del caso) es opcional, elija el **Grupo de Trabajo** bajo el cual requiere se cree el caso (si aplica) y haga clic en el botón “**Crear**”.

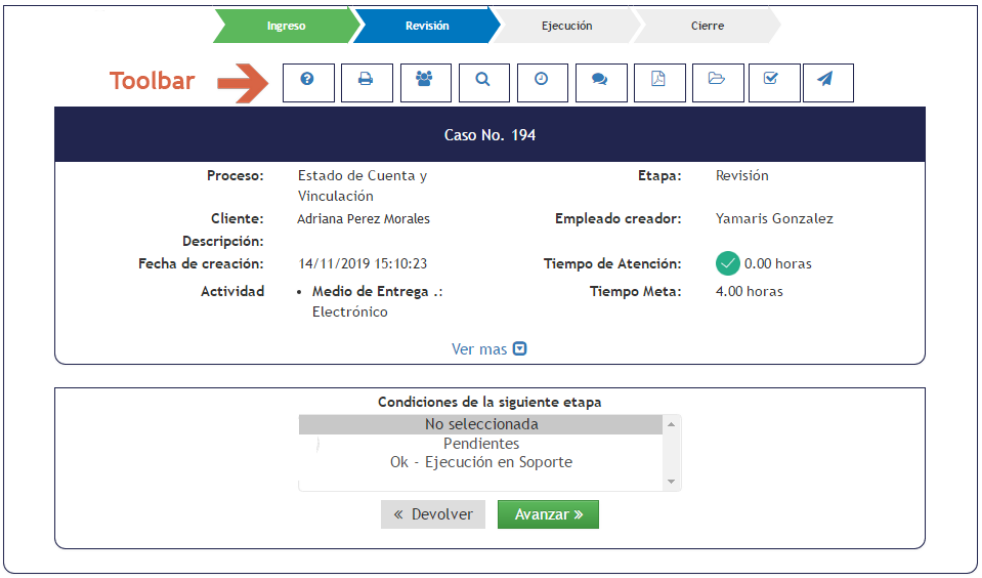




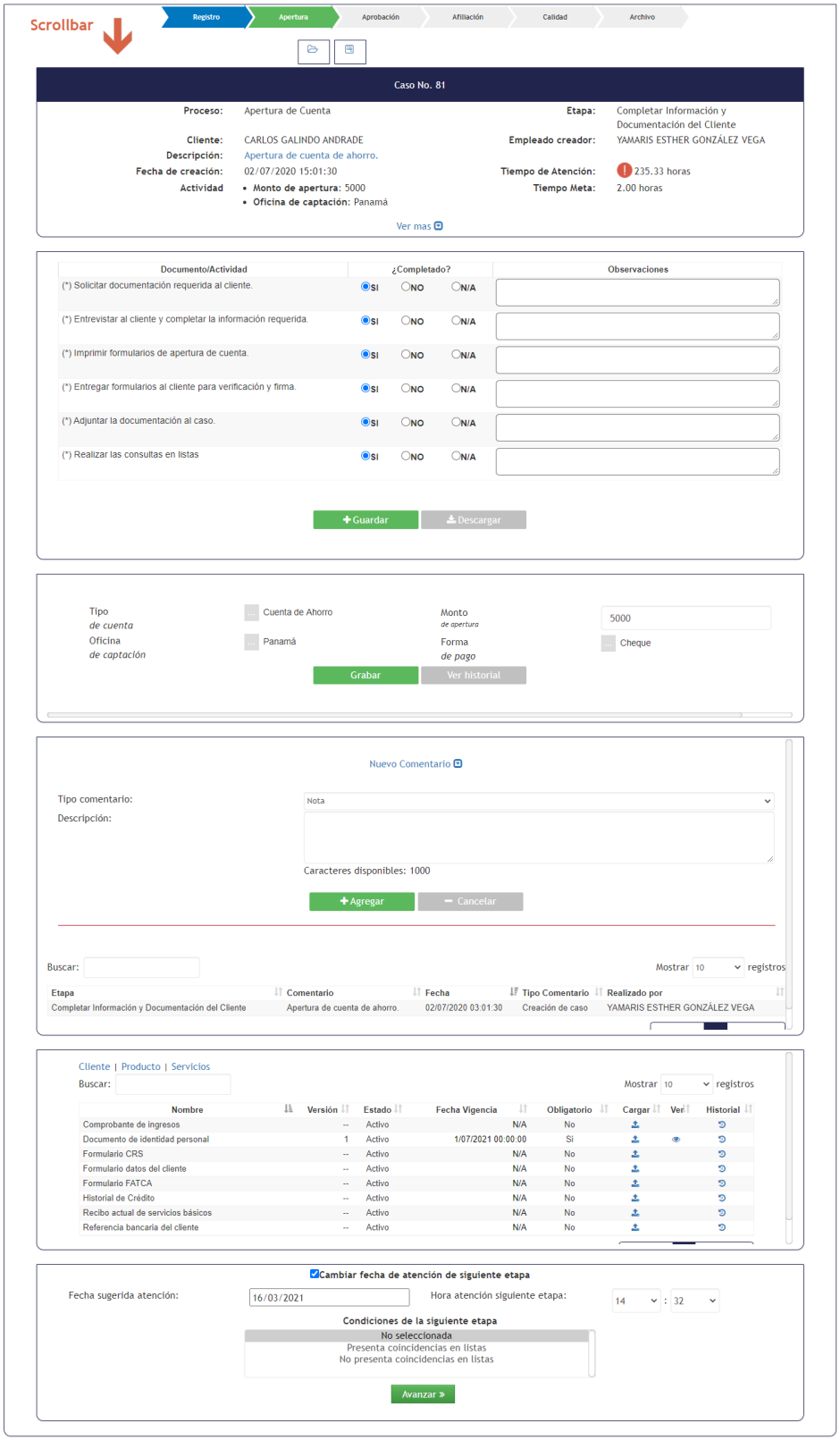
Finalmente se mostrará la pantalla de gestión del caso (en su primera etapa).

Dependiendo de la configuración asignada al rol, el usuario podrá visualizar la gestión de la etapa en dos modos:

- **Toollbar**: las secciones (operaciones por etapa) se muestran en la parte superior



- **Scrollbar**: la mayoría de las secciones (operaciones por etapa) se despliegan en la pantalla

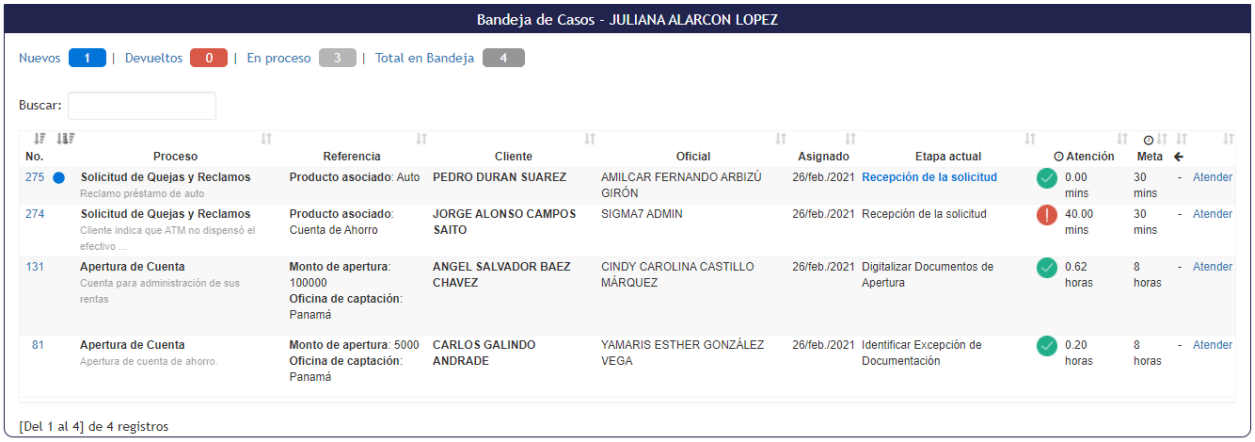

Scrollbar
Registro
Apertura
Aprobación
Afiliación
Calidad
Archivo
Caso No. 81
Proceso: Apertura de Cuenta
Etapa: Completar Información y Documentación del Cliente
Cliente: CARLOS GALINDO ANDRADE
Empleado creador: YAMARIS ESTHER GONZÁLEZ VEGA
Descripción: Apertura de cuenta de ahorro.
Fecha de creación: 02/07/2020 15:01:30
Tiempo de Atención: 235.33 horas
Actividad
• Monto de apertura: 5000
• Oficina de captación: Panamá
Tiempo Meta: 2.00 horas
Ver mas
Documento/Actividad
¿Completado?
Observaciones
(*) Solicitar documentación requerida al cliente.
(*) Entrevistar al cliente y completar la información requerida.
(*) Imprimir formularios de apertura de cuenta.
(*) Entregar formularios al cliente para verificación y firma.
(*) Adjuntar la documentación al caso.
(*) Realizar las consultas en listas
SI
NO
N/A
Guardar
Descargar
Tipo de cuenta
Cuenta de Ahorro
Monto de apertura
5000
Oficina de captación
Panamá
Forma de pago
Cheque
Grabar
Ver historial
Nuevo Comentario
Tipo comentario:
Nota
Descripción:
Caracteres disponibles: 1000
Agregar
Cancelar
Buscar:
Mostrar 10 registros
Etapa
Comentario
Fecha
Tipo Comentario
Realizado por
Completar Información y Documentación del Cliente
Apertura de cuenta de ahorro.
02/07/2020 03:01:30
Creación de caso
YAMARIS ESTHER GONZÁLEZ VEGA
Cliente | Producto | Servicios
Buscar:
Mostrar 10 registros
Nombre
Versión
Estado
Fecha Vigencia
Obligatorio
Cargar
Ver
Historial
Comprobante de ingresos -- Activo N/A No
Documento de identidad personal 1 Activo 1/07/2021 00:00:00 Si
Formulario CRS -- Activo N/A No
Formulario datos del cliente -- Activo N/A No
Formulario FATCA -- Activo N/A No
Historial de Crédito -- Activo N/A No
Recibo actual de servicios básicos -- Activo N/A No
Referencia bancaria del cliente -- Activo N/A No
Cambiar fecha de atención de siguiente etapa
Fecha sugerida atención: 16/03/2021
Hora atención siguiente etapa: 14 : 32
Condiciones de la siguiente etapa
No seleccionada
Presenta coincidencias en listas
No presenta coincidencias en listas
Avanzar »

3.5 Gestionar Casos

3.5.1 Atender Etapa

Si el colaborador que creó el caso está configurado para atender la primera etapa dentro del flujo, esta se le mostrará automáticamente posterior a la asignación del número del caso, iniciando la gestión del caso.

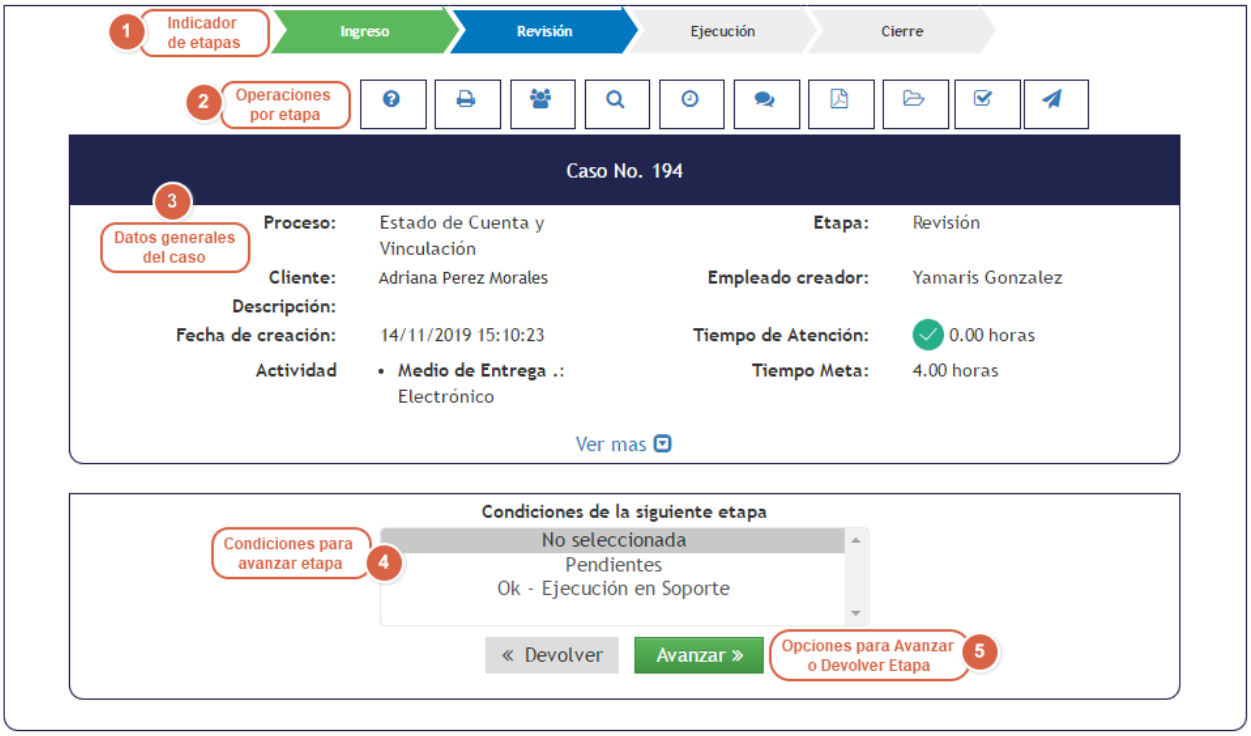
Los casos para su atención los podrá ubicar en la **bandeja de casos** .



Para iniciar con la gestión, únicamente hacer clic en la opción **"Atender"** del caso correspondiente.

Una vez habilitada la etapa, podrá visualizar las diferentes opciones de gestión para la misma:

1. **Indicador de etapa,** le permite identificar en qué etapa del flujo ideal se encuentra el caso.
2. **Operaciones por etapa**, que le permitirán efectuar distintas funciones como visualizar el listado de actividades de una etapa (*checklist*), adicionar o consultar datos, adjuntar archivos, enviar mensaje de correo personalizado, ver o agregar comentarios, entre otros.
3. **Resumen** de los datos generales del caso y de la etapa en la que se encuentra.
4. **Decisiones o condiciones** que tiene para enviar el caso a otras etapas.
5. Botones ***Avanzar*** y ***Devolver***, que respectivamente le permitirán avanzar o devolver un caso a otra etapa.

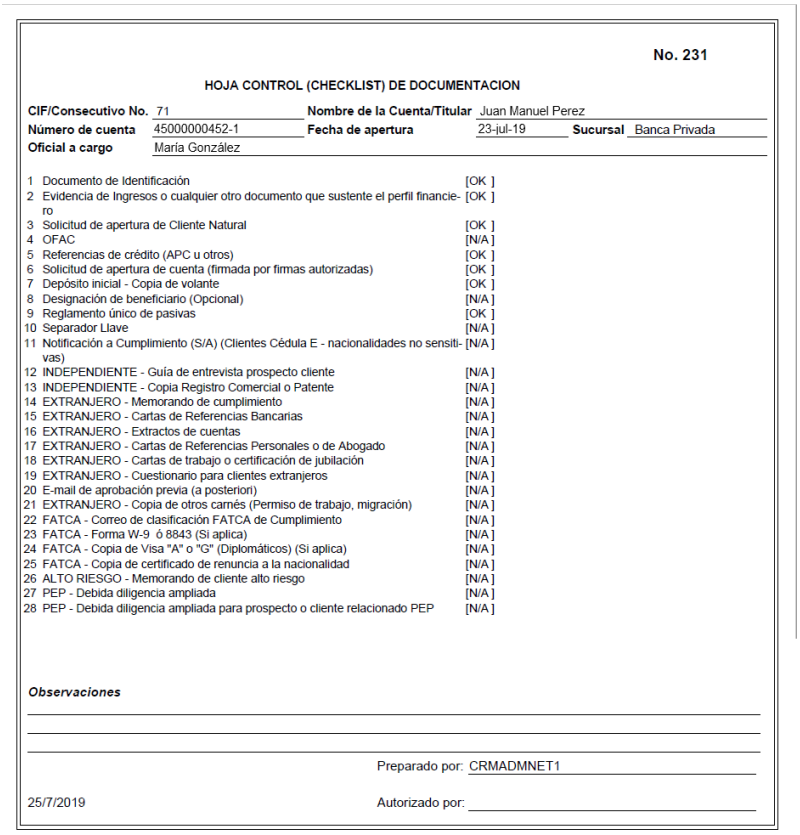


3.5.1.1 Operaciones por Etapa

Veamos a continuación el detalle de cada una de las **operaciones por etapa** que le permitirán gestionar el caso.

Checklist progresivo: muestra la lista de verificación de actividades o documentos que se deben completar en la etapa. Aquellos que se encuentran marcado con un asterisco indican son obligatorios.

Este *checklist* puede ser descargado para su impresión o anexarlo a un mensaje personalizado.



No. 231

HOJA CONTROL (CHECKLIST) DE DOCUMENTACION

CIF/Consecutivo No. 71 **Nombre de la Cuenta/Titular** Juan Manuel Perez
Número de cuenta 45000000452-1 **Fecha de apertura** 23-jul-19 **Sucursal** Banca Privada
Oficial a cargo María González

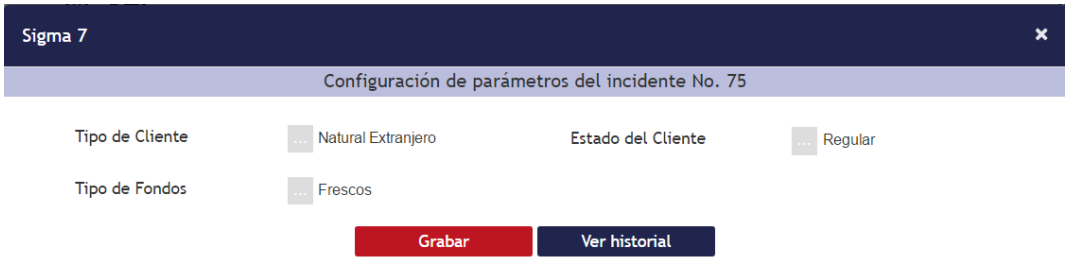
1	Documento de Identificación	[OK]
2	Evidencia de Ingresos o cualquier otro documento que sustente el perfil financiero	[OK]
3	Solicitud de apertura de Cliente Natural	[OK]
4	OFAC	[N/A]
5	Referencias de crédito (APC u otros)	[OK]
6	Solicitud de apertura de cuenta (firmada por firmas autorizadas)	[OK]
7	Depósito inicial - Copia de volante	[OK]
8	Designación de beneficiario (Opcional)	[N/A]
9	Reglamento único de pasivas	[OK]
10	Separador Llave	[N/A]
11	Notificación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensitivas)	[N/A]
12	INDEPENDIENTE - Guía de entrevista prospecto cliente	[N/A]
13	INDEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente	[N/A]
14	EXTRANJERO - Memorando de cumplimiento	[N/A]
15	EXTRANJERO - Cartas de Referencias Bancarias	[N/A]
16	EXTRANJERO - Extractos de cuentas	[N/A]
17	EXTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado	[N/A]
18	EXTRANJERO - Cartas de trabajo o certificación de jubilación	[N/A]
19	EXTRANJERO - Cuestionario para clientes extranjeros	[N/A]
20	E-mail de aprobación previa (a posteriori)	[N/A]
21	EXTRANJERO - Copia de otros carnés (Permiso de trabajo, migración)	[N/A]
22	FATCA - Correo de clasificación FATCA de Cumplimiento	[N/A]
23	FATCA - Forma W-9 ó 8843 (Si aplica)	[N/A]
24	FATCA - Copia de Visa "A" o "G" (Diplomáticos) (Si aplica)	[N/A]
25	FATCA - Copia de certificado de renuncia a la nacionalidad	[N/A]
26	ALTO RIESGO - Memorando de cliente alto riesgo	[N/A]
27	PEP - Debida diligencia ampliada	[N/A]
28	PEP - Debida diligencia ampliada para prospecto o cliente relacionado PEP	[N/A]

Observaciones

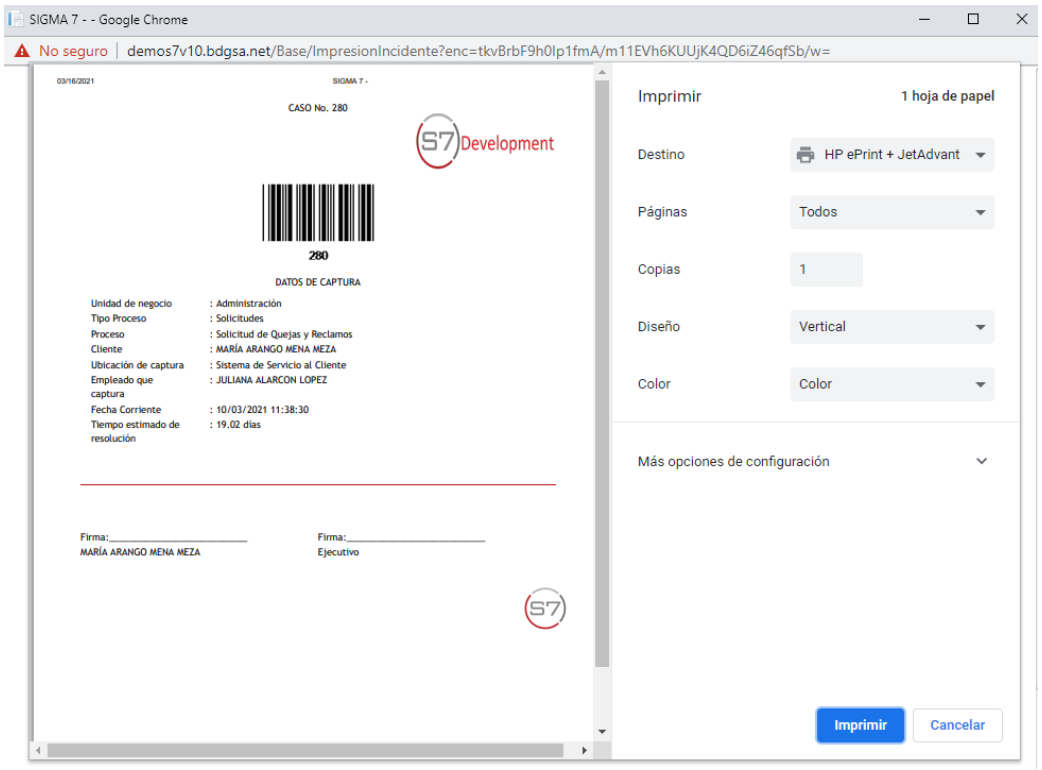
Preparado por: CRMADMNET1

25/7/2019 Autorizado por:

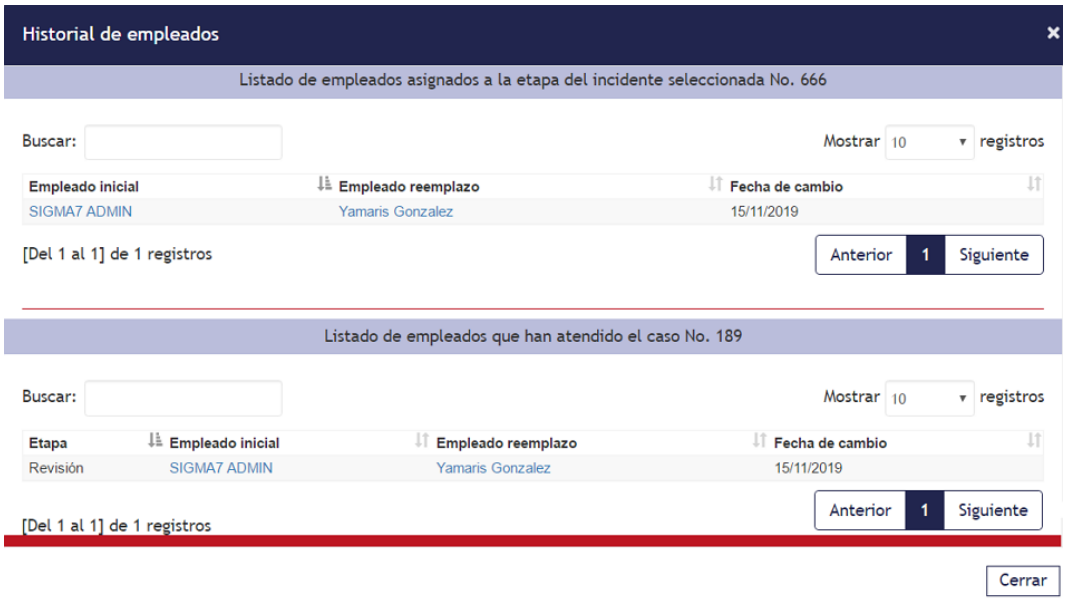
Datos o parámetros requeridos: muestra el listado de los datos que acompañan un caso, los cuales de acuerdo con la propiedad configurada pueden ser consultados o modificados en la etapa que se está atendiendo.



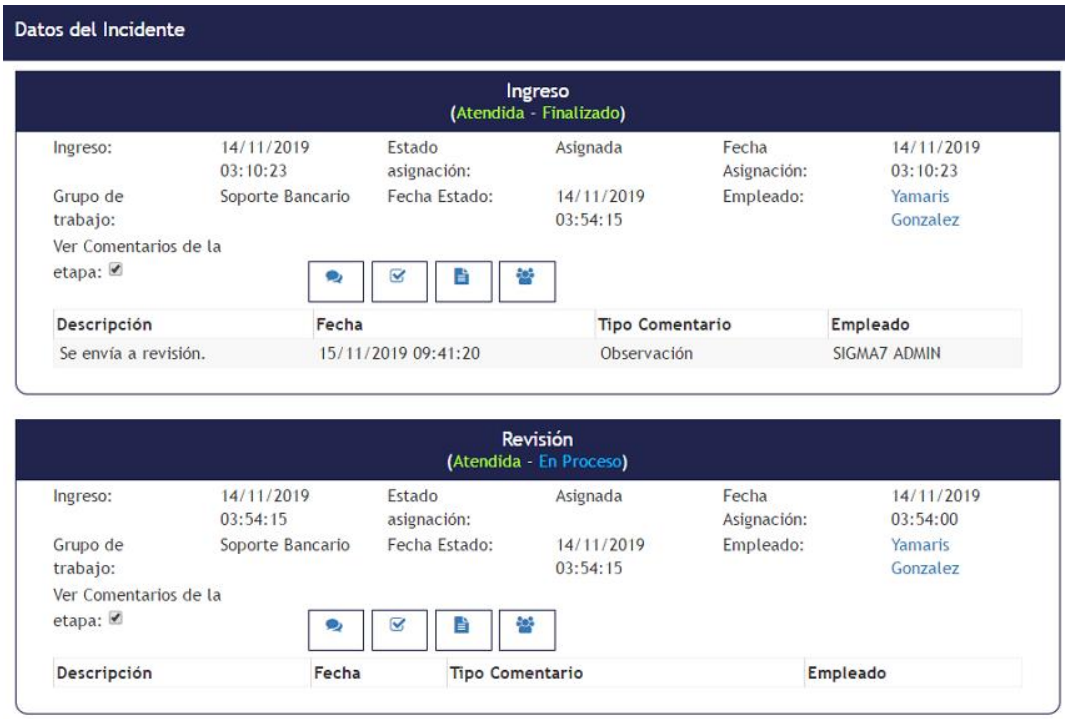
Imprimir: permite imprimir el ticket del caso.



Historial de empleados reasignados: permite visualizar el listado de colaboradores asignados a la etapa del caso y es listado de colaboradores que han atendido el caso.



Historial de etapas: muestra el resumen de las etapas que han transcurrido para el caso.



Tiempo de atención: permite visualizar el tiempo de atención del caso, tiempo estimado y tiempo de retraso (en caso de existir).

Agregar Comentarios: permite agregar o visualizar los comentarios de las etapas. Los comentarios proporcionan gran valor a la gestión de un caso, ya que los mismos se registran por usuario, fecha y hora de adición.

Generar plantillas: permite generar documentos previamente configurados en una etapa.

Al generar un documento desde la gestión de la etapa, se debe esperar un (1) minuto exacto para poder visualizar el mismo.

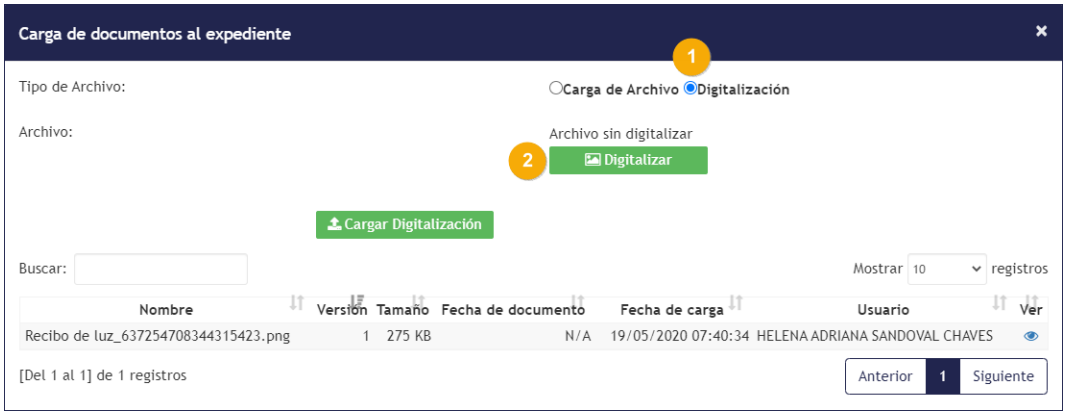
Expediente del caso: muestra las opciones para consultar la estructura de archivos, visualizar los documentos cargados previamente o adicionar los documentos requeridos al expediente del cliente.

- Nombre: nombre del documento que debe ser añadido, predefinido por el administrador.
- Tamaño: muestra el tamaño de los archivos cargados para ese documento o tipo de documento.
- Fecha decarga: indica la fecha de carga del documento cargado.
- Usuario: indica el usuario que realizó la carga del documento

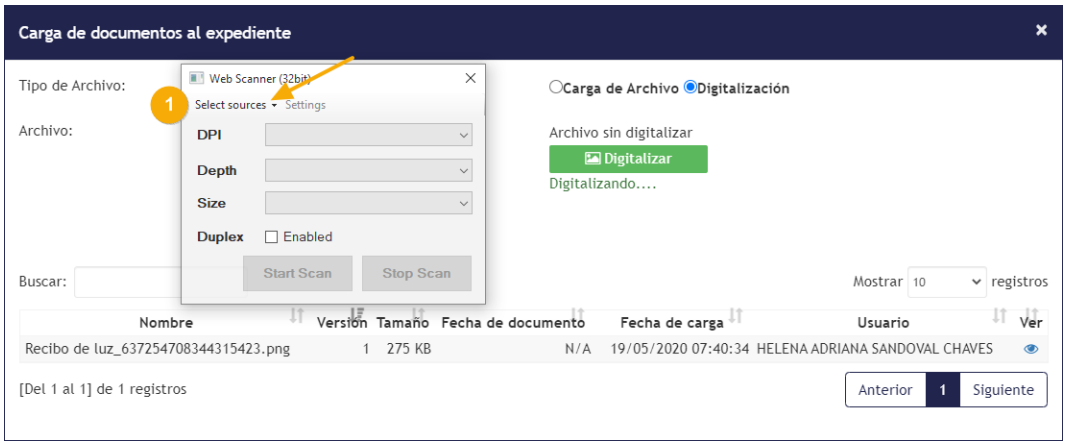
Se mostrará dos opciones para subir documentos, (1) Carga archivo y (2) Digitalización.

Al utilizar la opción de carga de archivo, debe hacer clic en el botón seleccionar archivo para que pueda seleccionar un archivo desde su equipo, una vez seleccionado el archivo debe hacer clic en el botón **Cargar Archivo**.

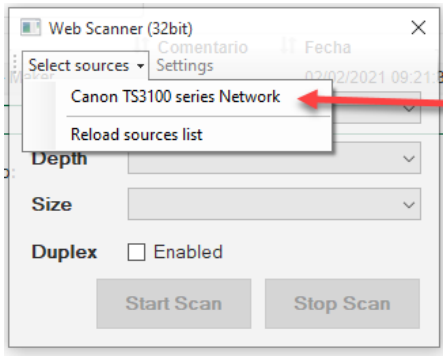
Al seleccionar la opción de **Digitalización** se habilitará el botón de digitalizar, antes de dar clic en el botón digitalizar debe asegurar tener los documentos que desea digitalizar en la bandeja del escáner.



Al momento de utilizar la opción de digitalizar se podrá visualizar la pantalla que interactúa con el *Web Scan*, en esta pantalla debe utilizar la opción de *Select sources* para elegir el equipo con el cual realizará la digitalización de los documentos

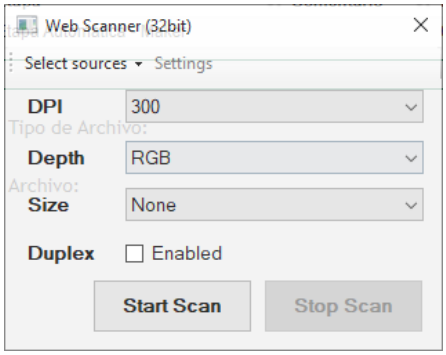


Le aparecerá el listado de equipos a los cuales tenga acceso la máquina del usuario.

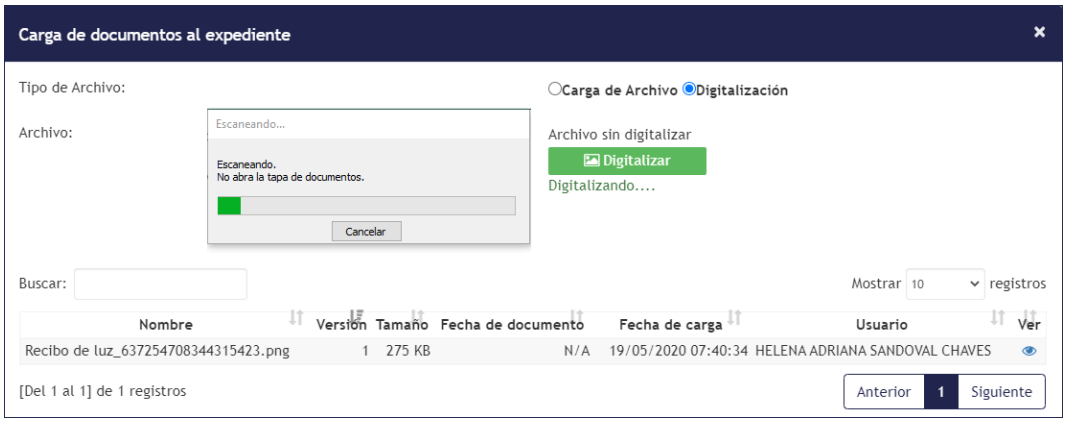


Al seleccionar el equipo con el cual se realizará la digitalización podrá observar que se precargan las características iniciales para cada atributo Web Scanner.

- DPI: Resolución
- Depth: Modo de color
- Size: Tamaño de papel
- Duplex: Activar en caso de utilizar doble hoja



Dar clic en el botón **Star Scan** para iniciar la digitalización, podrá visualizar en pantalla el proceso de Digitalización.



Al culminar la digitalización se muestra una previsualización del documento escaneado, para realizar la carga del documento escaneado debe dar clic en el botón Cargar digitalización.

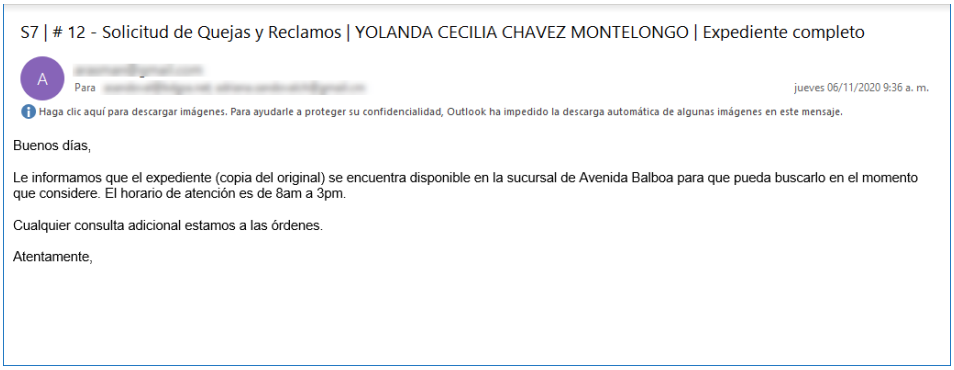
Si requiere visualizar el archivo adjunto, únicamente haga clic en la opción "Ver" al lado del documento correspondiente.

Mensaje Personalizado: permite crear y enviar un mensaje personalizado, ya sea a un cliente o a un colaborador interno, relacionado con la gestión del caso. En este mensaje tiene opción de agregar los datos o parámetros del caso (siempre y cuando sean valores de dominio fijo o listas).

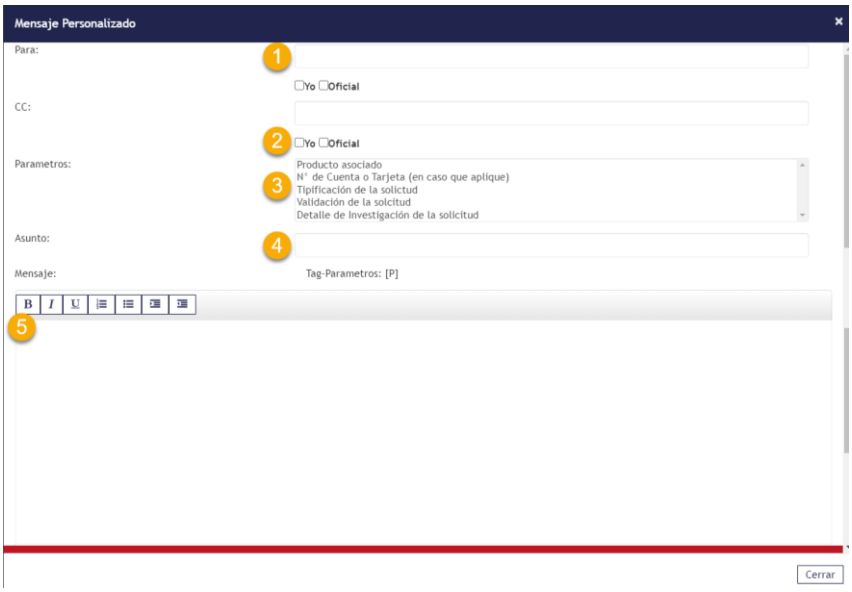
Para enviar un mensaje personalizado:

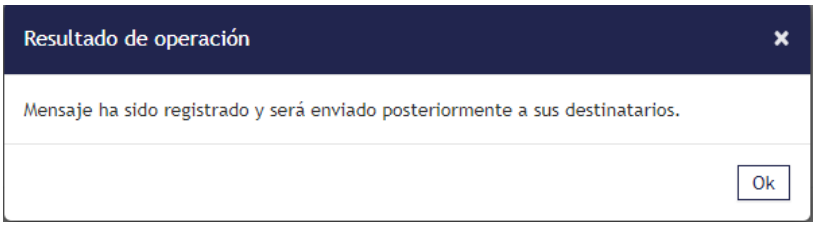
1. Proceda a agregar la dirección del destinatario y el CC correspondiente, se pueden agregar varias direcciones separadas por **;** (sin espacios)
2. Puede seleccionar "**Yo**" si desea que el mensaje sea dirigido a su dirección de correo (en este caso no deberá especificar dirección, el sistema utilizará la dirección de correo registrada para su usuario) u "**Oficial**" en este caso el correo se dirigirá al Oficial del cliente, al correo que tenga registrado en sistema.
3. Seleccione los parámetros a adicionar en el correo (si desea seleccionar más de uno, presione la tecla Ctrl para seleccionarlos),
4. Complete el asunto del correo. El asunto siempre indicará:

   S7 | # (caso) – (nombre del proceso) | (nombre del cliente) | (asunto)

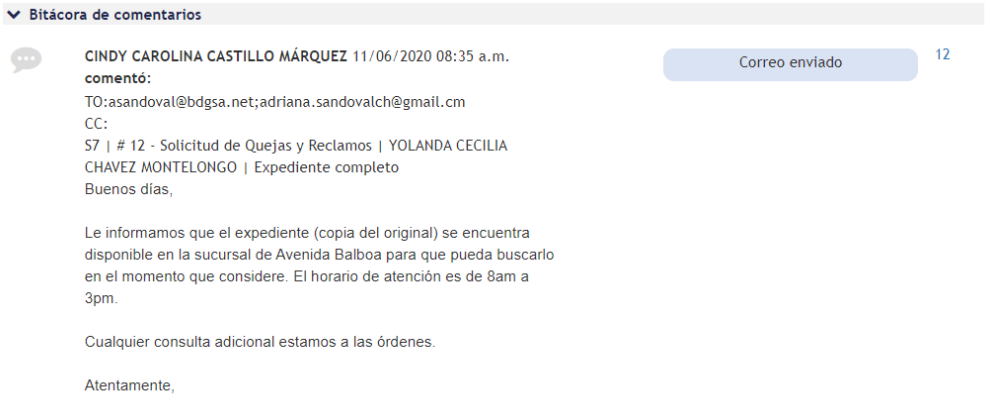


5. Describa el cuerpo del correo, si en el cuerpo del correo desea adicionar los parámetros seleccionados escriba el texto **[P].**
6. Presione el botón "Enviar".



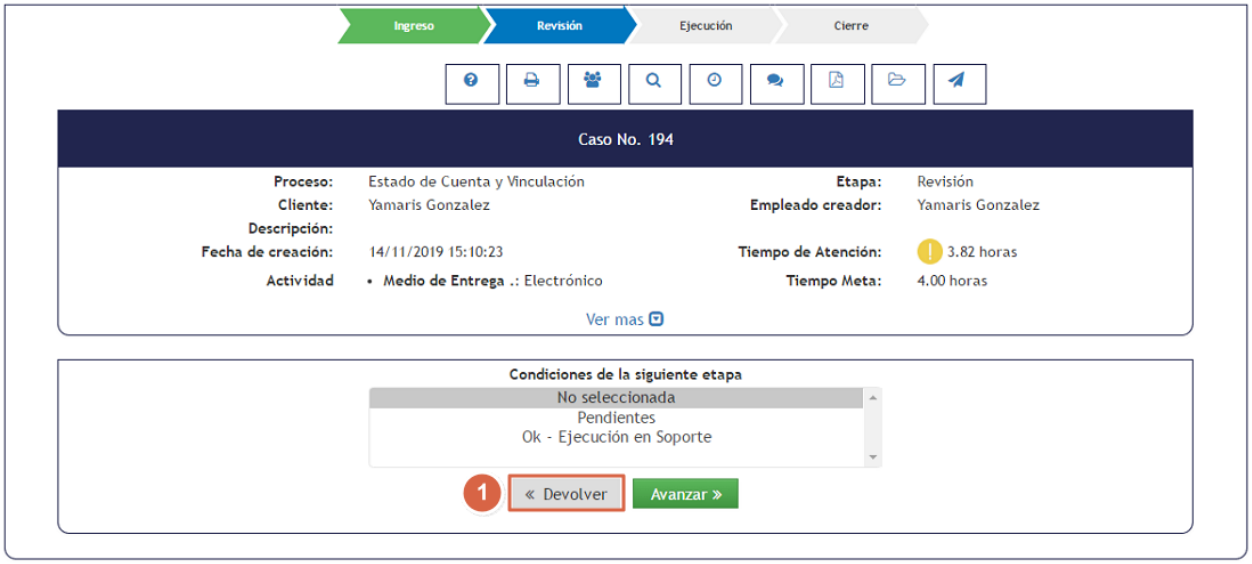


El mensaje quedará registrado como un comentario en el historial de la etapa y en la bitácora de comentarios del cliente correspondiente.

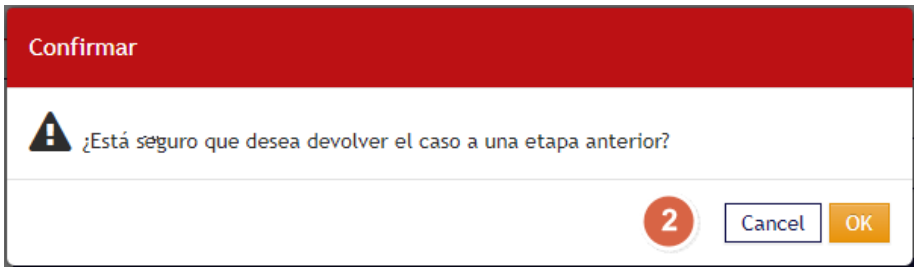


3.5.2 Devolver Etapa

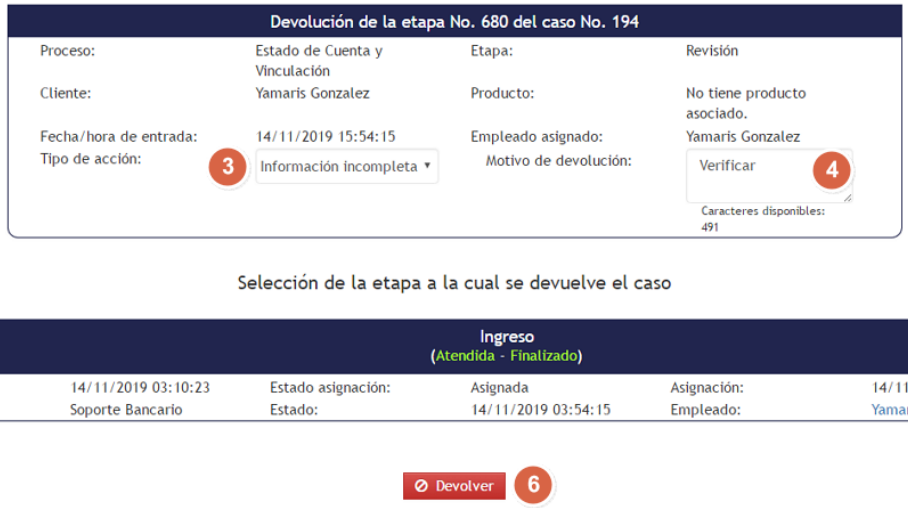
Para devolver una etapa, proceda hacer clic en el botón “Devolver” en la pantalla de gestión del caso.



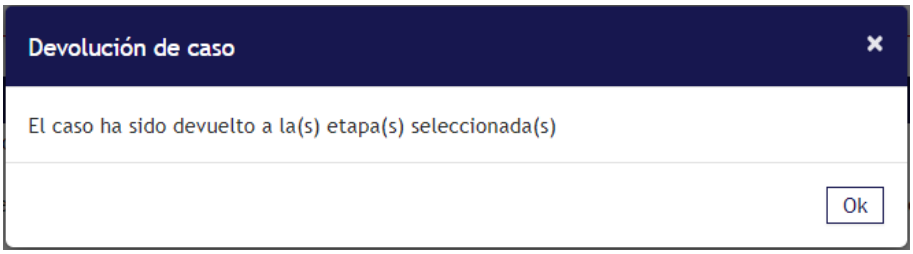
El sistema enviará mensaje de confirmación para devolver el caso, en el cual debe elegir “*Ok”.*



Seguido debe elegir el tipo de acción de devolución, describir el motivo por el cual devolverá la etapa, marcar la etapa a la cual devolverá el caso y proceder hacer clic en el botón de “Devolver”.

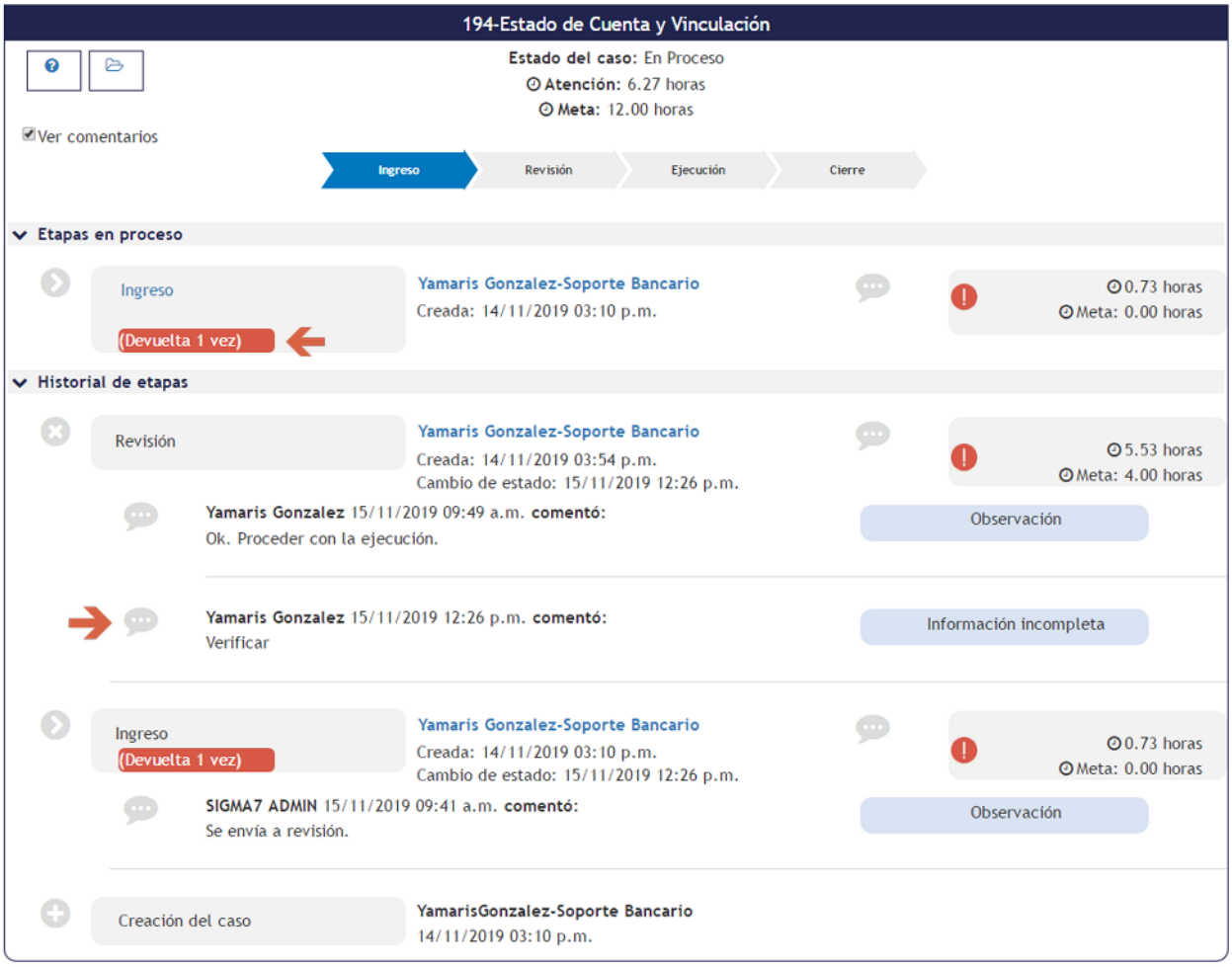


El sistema enviará mensaje de caso devuelto a etapa seleccionada.



Los casos devueltos se ubicarán en la bandeja de casos del colaborador al cual se le devolvió el caso.

De igual forma en el resumen del caso se marcará como “Devuelto” con la cantidad de veces que se ha devuelto el caso a esta etapa.



3.5.3 Avanzar Etapa

Para avanzar una etapa se deben haber culminado todas las actividades indicadas en cada una de las operaciones por etapa, seguido haber elegido la condición para pasar a la siguiente etapa (si aplica) y finalmente hacer clic en el botón **“Avanzar”.**

En los casos que el sistema envíe alguno de los siguientes mensajes de validación y no le permita avanzar la etapa, tome en consideración la solución descrita en la tabla inferior.

Tipo	Mensaje	Solución
Validación de Checklist	*Falta(n) "2" checklist configurados por marcar.*	Diríjase al *checklist* y marque el (los) faltantes. Puede hacer clic en el acceso directo o vínculo Revisar mostrado en el mensaje.
Validación de Parámetros	*Falta(n) "1" parámetro(s) requerido(s) por ingresar su valor.*	Diríjase al formulario de parámetros y complete el (los) requeridos en esta etapa. Puede hacer clic en el acceso directo o vínculo Revisar mostrado en el mensaje.
Validación de Comentario	*Falta por lo menos un comentario.*	Diríjase a agregar acciones e ingrese el comentario requerido. Puede hacer clic en el acceso directo o vínculo Revisar mostrado en el mensaje.
Validación de Archivo	*Falta por lo menos un archivo adjunto específico en esta etapa.*	Valide en el *Script* de Ayuda o en el *Checklist* el documento que debe adjuntar en esta etapa y diríjase a archivos adjuntos para agregar el mismo. Puede hacer clic en el acceso directo o vínculo Revisar mostrado en el mensaje.
Validación de Condición No Seleccionada	*Debe elegir una condición para finalizar la etapa.*	Elija una de las condiciones presentadas para avanzar a la siguiente etapa.

No se muestran los botones para "Avanzar" o "Devolver" Etapa.	*Hacen falta datos o actividades obligatorias para avanzar esta etapa. Verifique antes para poder avanzar.*	Diríjase al formulario de parámetros, verifique y complete aquellos que son de carácter obligatorio en la etapa (marcados con asterisco (*)).

3.5.3.1 Aprobar, Rechazar o Escalar Casos

De acuerdo con la configuración establecida por el Administrador del Sistema, pueden existir etapas de "Aprobación", en donde las condiciones para avanzar a la siguiente etapa podrán estar definidas por valores en un parámetro determinado (por ejemplo: un parámetro de tipo monto).

En este escenario, las opciones para avanzar la etapa se identificarán como "**Aprobar"**, "**Rechazar**" o "**Escalar/Conferir**" (o como se hayan definido por el administrador).

3.6 Administrar Casos

3.6.1 Asignar Casos de Forma Manual

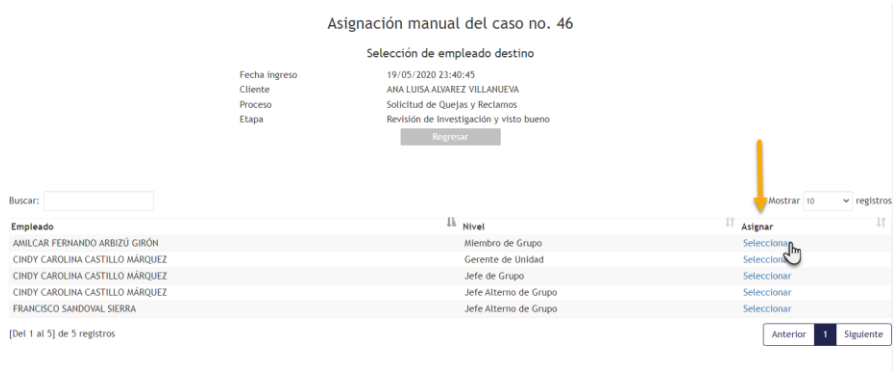
La opción asignar casos de forma manual permite que los **jefes de un grupo de trabajo** puedan asignar los casos directamente al colaborador que ellos consideren debe atender el caso en primera instancia.

Para poder asignar casos de forma manual, la etapa dentro de un proceso deberá estar configurada como tipo de asignación *Manual.*

Los casos que requieran ser asignados de forma manual por el jefe se visualizaran en la "**Bandeja de Casos**" indicando como acción "**Asignar**".

En la misma deberá elegir el caso a asignar.

Posteriormente seleccionar el colaborador dentro del grupo de trabajo que deberá atender el caso.



Finalmente elegir el grupo de trabajo del colaborador que atenderá el caso.

3.6.2 Reasignar Casos

La opción reasignar casos permite asignar un caso (previamente asignado) de un colaborador a otro. Dicha opción está disponible al Administrador de Sistema y podrá ser habilitada por este a quien considere dentro de un determinado rol.

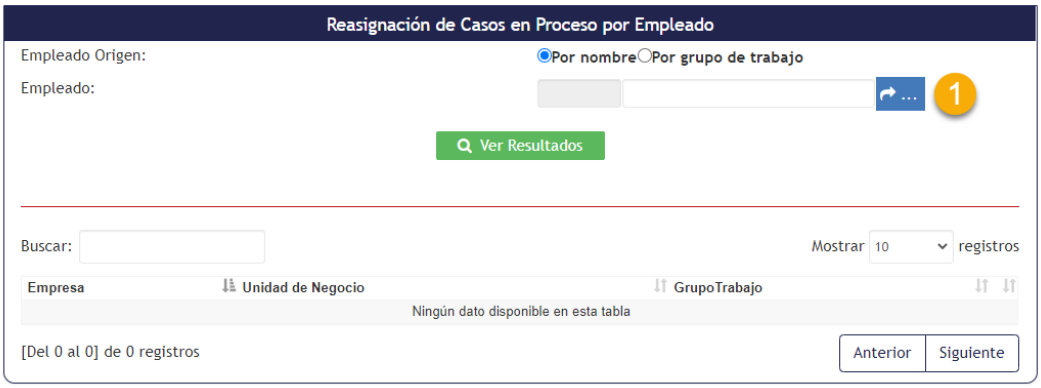
Existen dos formas de reasignar un caso:

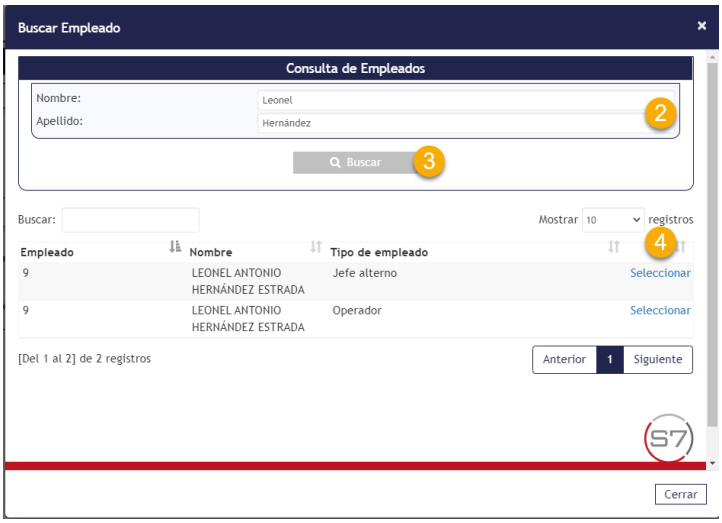
- **Reasignación por empleado**

  Esta opción le permitirá reasignar (en lote) los casos que determinado colaborador mantenga en su bandeja a otro colaborador.

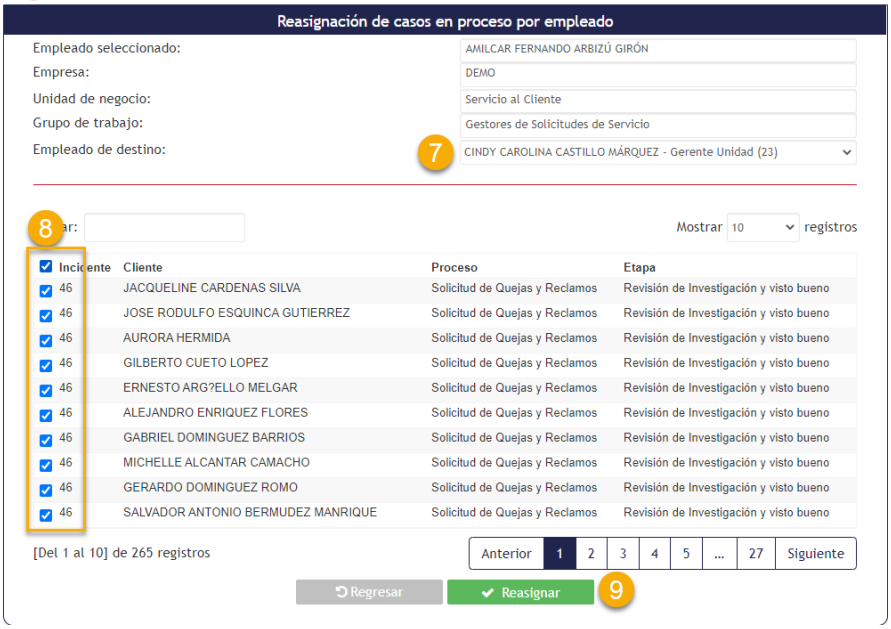
  Para reasignar un caso por empleado debe acceder al *Módulo Customer Care*, seguido elegir la opción *Gestión → Reasig. x Empleado*

  Posteriormente debe ingresar el nombre del empleado como lo muestran las pantallas a continuación.





Finalmente deberá elegir el empleado destino dentro del grupo de trabajo al cual asignará todos o uno de los casos y seleccionar el botón Reasignar.



➲ **Reasignación por caso**

Para reasignar un caso se debe acceder al Módulo *Customer Care*, seguido elegir la opción *Gestión → Reasignación de casos*

Posteriormente se muestra el listado de todos los casos en proceso, del cual deberá hacer clic en el número de caso correspondiente a asignar.

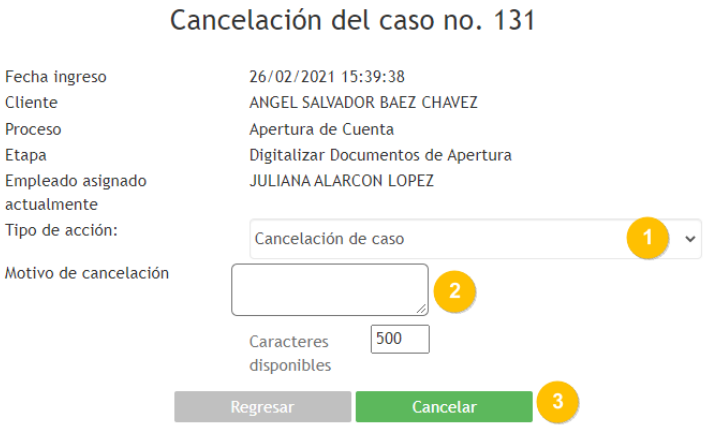
3.6.3 Cancelar Casos

La opción cancelar, como su nombre lo indica permite cancelar un caso para que deje de mostrarse dentro de la bandeja de un determinado colaborador. Dicha opción está disponible al Administrador de Sistema y podrá ser habilitada por este a quien considere dentro de un determinado rol.

Para cancelar un caso debe dirigirse al Módulo *Customer Care*, opción *Gestión*, seguido elegir la opción *Cancelación de Casos*.

Una vez se muestre la pantalla de cancelación de casos, ubique el caso y haga clic en la opción "Cancelar".

Posteriormente se mostrará la pantalla en donde se deberá ingresar el tipo y motivo de cancelación y finalmente hacer clic en el botón "Cancelar".

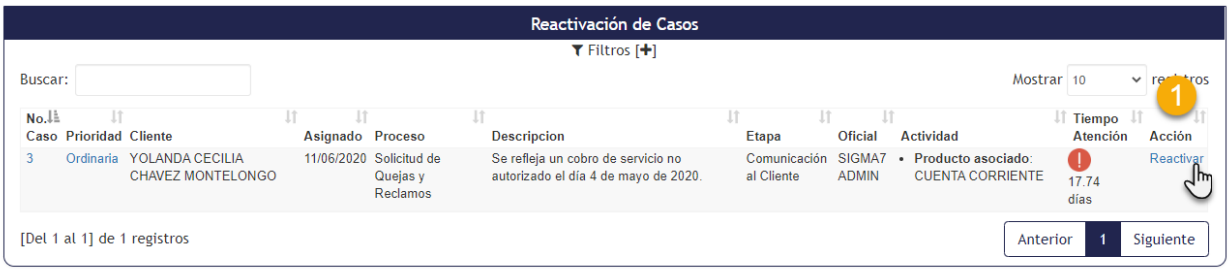


3.6.4 Reactivar Casos

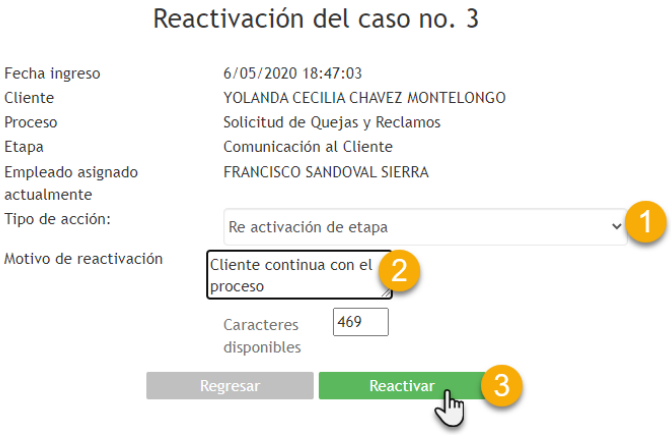
La opción reactivación de casos le permitirá reactivar un caso previamente cancelado (desde la opción Cancelación de Casos).

Para reactivar un caso debe dirigirse al Módulo *Customer Care*, opción *Gestión*, seguido elegir la opción *Reactivación de Casos*.

Una vez se muestre la pantalla de reactivación de casos, ubique el caso que requiere reactivar y haga clic en la opción "Reactivar".



Posteriormente se mostrará la pantalla en donde se deberá ingresar el motivo de reactivación.

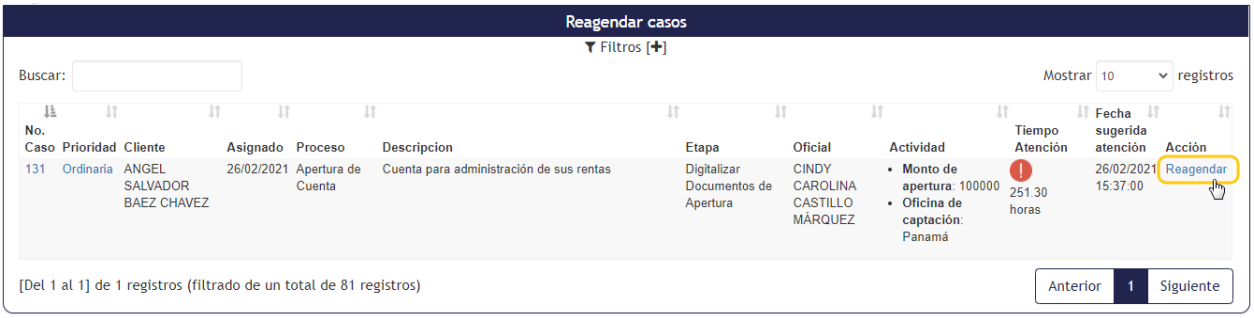


3.6.5 Reagendar Casos

La opción reagendar casos permitirá cambiar la fecha estimada de atención de un caso, especialmente cuando se ha determinado una fecha de atención de siguiente etapa (no inmediatamente).

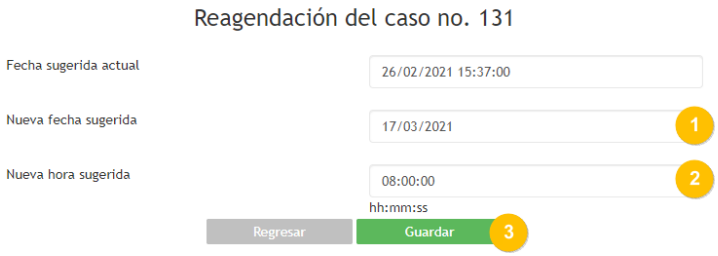
Para reagendar un caso debe dirigirse al Módulo *Customer Care*, opción *Gestión*, seguido elegir la opción *Reagendar Casos.*

Una vez se muestre la pantalla de reactivación de casos, ubique el caso que requiere reactivar y haga clic en la opción "Reagendar".



Posteriormente se mostrará la pantalla en donde se deberá ingresar la nueva fecha y hora sugerida de atención y hacer clic en el botón “Guardar”.

Al reagendar la etapa, por una fecha próxima, el caso no se podrá atender inmediatamente sino hasta la fecha sugerida, y se mostrará en “casos próximos” de la bandeja.



3.7 Tablero de Indicadores de Tiempo

El tablero de indicadores permite visualizar el detalle del tiempo de atención de los casos y etapas por colaborador y por proceso, a los cuales el usuario tenga acceso.

El acceso a visualizar el tablero de indicadores está determinado a nivel de permisos por rol. Los roles/usuarios los asigna el Administrador del Sistema, tras definición de la empresa.

Por defecto, el tablero de indicadores podrá ser la pantalla inicial que se le muestre al usuario al ingresar al sistema; o podrá acceder desde cualquier otra pantalla realizando los siguientes pasos:

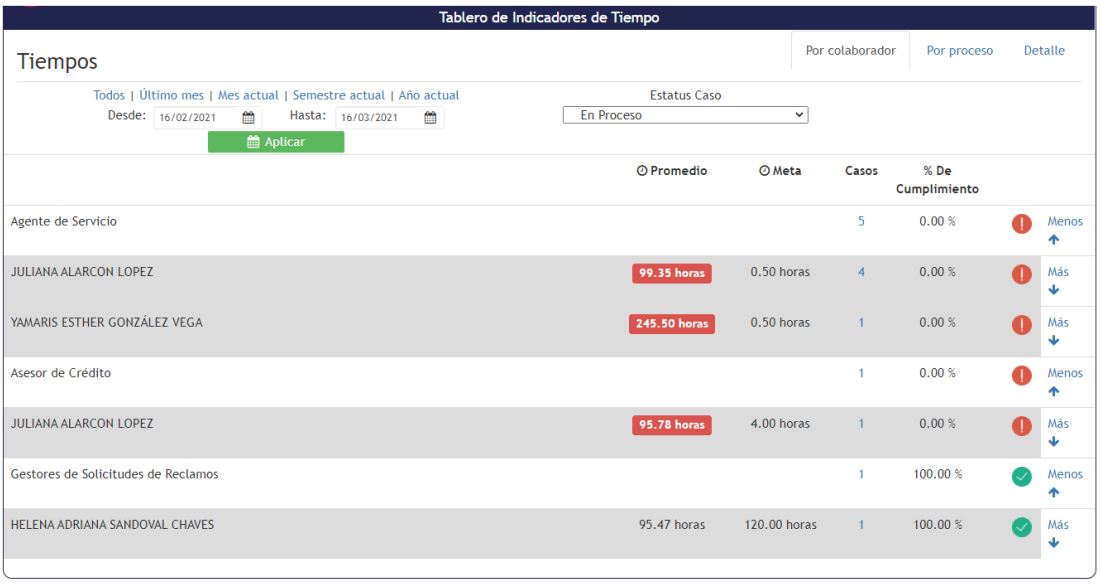
1. Diríjase al icono de acceso directo “Tablero de Indicadores” ubicado en la parte superior de la pantalla.
2. Seleccione el tipo de tablero de indicadores (Por colaborador, Por Proceso)
3. Asigne el periodo en el cual requiere ver el resultado de los indicadores.

Por defecto el sistema le mostrará los casos para el año actual; sin embargo, podrá aplicar los filtros que considere (Todos, último mes, mes actual, semestre actual o un rango determinado).

4. Asigne el estatus de los casos a medir (en proceso, cancelado o finalizado).
5. Hacer clic en el botón “Aplicar” para ver los resultados.

3.7.1 Por colaborador

Este tablero permite visualizar el tiempo promedio de atención que toma un colaborador en atender un caso/etapa en Sigma 7.



Este reporte estará agrupado por grupo de trabajo y luego por colaborador (ordenado de la A-Z), únicamente mostrará los colaboradores que cumplan las siguientes condiciones:

- Colaboradores que sean Operadores en los grupos de trabajo donde el usuario sea Jefe de Grupo o Jefe alterno
- Colaboradores del grupo de trabajo donde el usuario sea Gerente de Unidad o Gerente Alterno
- Colaboradores del grupo de trabajo donde el usuario sea Gerente de Empresa
- Usuarios que hayan gestionado casos en el grupo de trabajo donde figura como Jefe Alterno

En la fila de **grupo de trabajo** se muestra:

a. Nombre del grupo de trabajo
b. Cantidad de Casos: cantidad de casos atendidos por el grupo de trabajo (NO de etapas, por lo que, si un grupo atendió 5 etapas de un mismo caso, esto solo contaría como 1).
c. % de Cumplimiento del grupo de trabajo para la cantidad de casos.
d. Indicador, de acuerdo con el % de cumplimiento

> 98% =

91 – 97.99 =

< 91% =

En la fila de **colaborador** se muestra:

a. Nombre del colaborador

b. Tiempo promedio: suma del tiempo promedio de las etapas del proceso asignadas a el colaborador correspondiente.

c. Tiempo meta: suma del tiempo meta de las etapas del proceso asignadas a el colaborador correspondiente.

d. Cantidad de casos: la cantidad de casos atendidos por el colaborador (NO de etapas, por lo que, si un colaborador atendió 5 etapas de un mismo caso, esto solo contaría como 1).

e. % de Cumplimiento del colaborador para la cantidad de casos asignados.

f. Indicador, de acuerdo al % de cumplimiento

> 98% =

91 – 97.99 =

< 91% =

En la fila de **proceso** se muestra:

a. Nombre del proceso

b. Tiempo promedio: suma del tiempo promedio de las etapas del proceso asignadas a el colaborador correspondiente.

c. Tiempo meta: suma del tiempo meta de las etapas del proceso asignadas a el colaborador correspondiente.

d. Cantidad de casos: la cantidad de casos atendidos por el colaborador, del proceso correspondiente (NO de etapas, por lo que, si un colaborador atendió 5 etapas de un mismo caso, esto solo contaría como 1).

e. % de Cumplimiento del colaborador para la cantidad de casos asignados.

f. Indicador, de acuerdo al % de cumplimiento

> 98% =

91 – 97.99 =

< 91% =

En la fila de **etapa** se muestra:

a. Nombre de la etapa

b. Tiempo promedio de atención de la etapa asignada

c. Tiempo meta de la etapa asignada

d. Cantidad de casos asignados en esta etapa

e. % de Cumplimiento del colaborador para la cantidad de casos asignados en esta etapa

f. Indicador, de acuerdo al % de cumplimiento

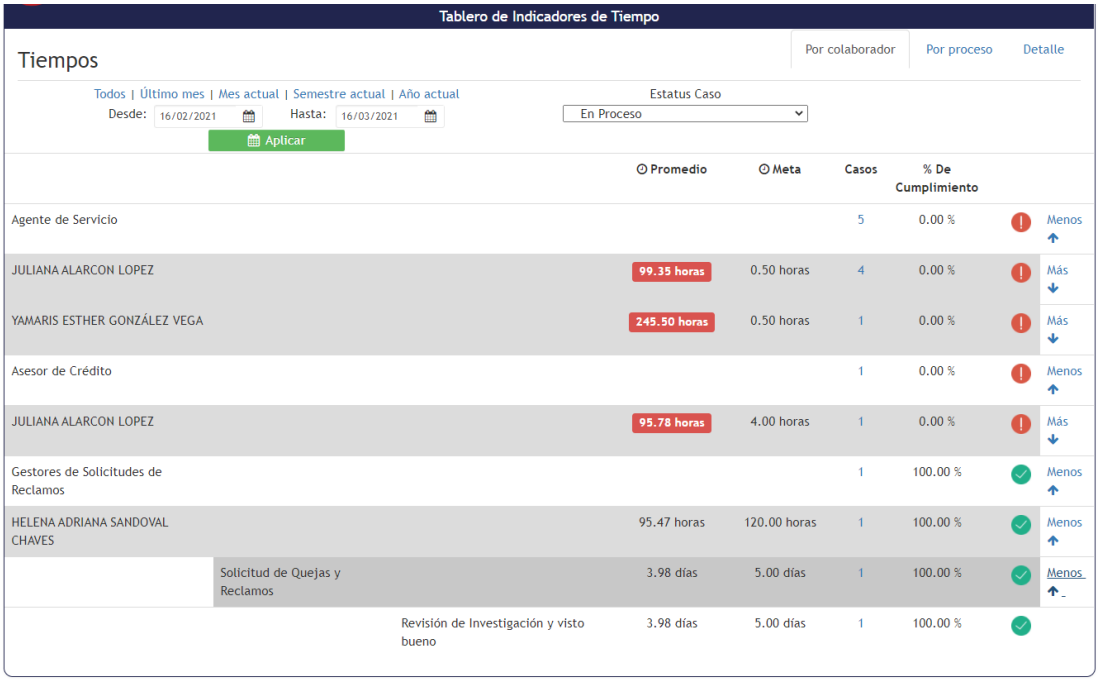
> 98% =

91 – 97.99 =

< 91% =

Nota:

- Las filas de proceso y etapa estarán contraídas por defecto, y se podrán extender al hacer clic en Mas ↓.



- Al hacer clic en la cantidad de casos, se desplegará el detalle de los casos, el cual puede ser exportado a un archivo en Excel.

3.7.2 Por proceso

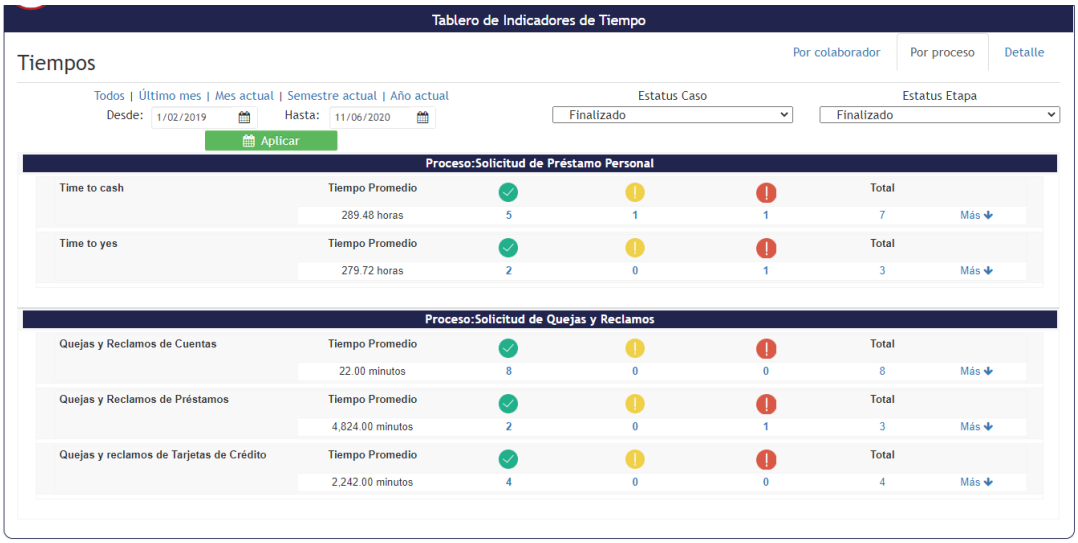
Este tablero permite visualizar el tiempo promedio de atención para un indicador en un determinado proceso en Sigma 7.

!! Para poder visualizar procesos, los mismos se deben configurar por un usuario que tenga el permiso habilitado (*Ver guía para el administrador funcional, punto 2.4***)**

Los datos que podrá visualizar por cada uno de los indicadores son:

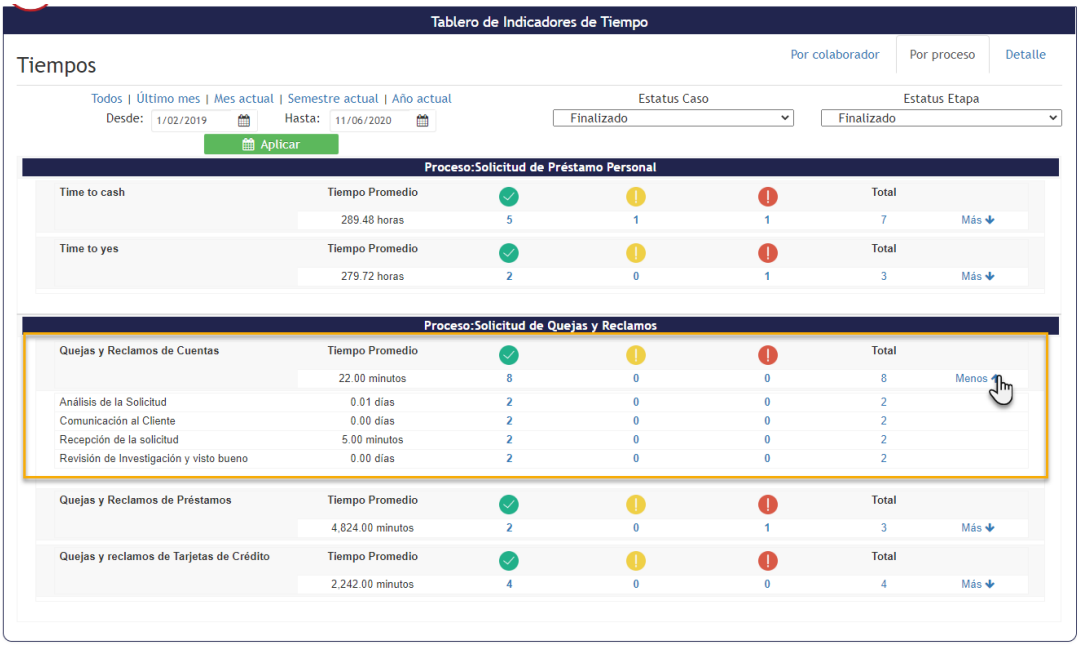
- Tiempo promedio de atención por proceso, el cual se mostrará en días, horas o minutos, de acuerdo con la configuración que se le sea asignada.

- Cantidad de casos antes del tiempo estimado
- Cantidad de casos en el tiempo estimado
- Cantidad de casos fuera del tiempo estimado
- Total, de casos



Nota:

- Para visualizar el detalle de etapas por proceso deberá hacer clic en la opción Mas ↓.

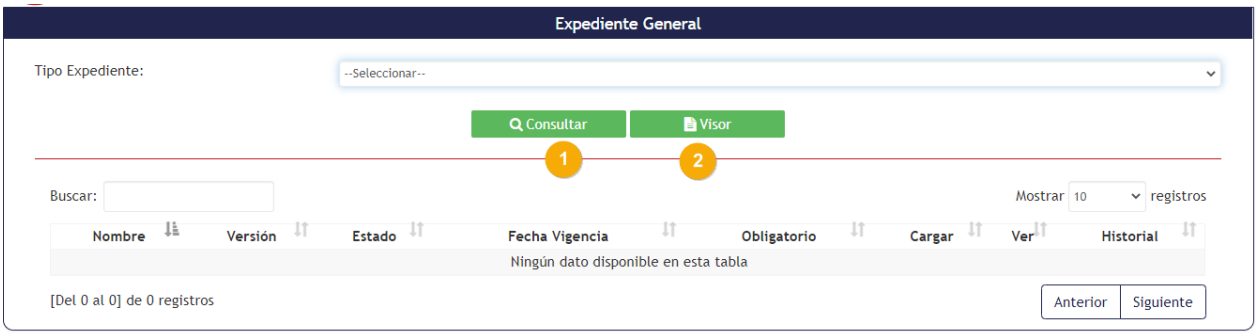


- Al hacer clic en la cantidad de casos, se desplegará el detalle de los casos, el cual puede ser exportado a un archivo en Excel.

3.8 Expediente General

Este expediente permite consultar y cargar documentos configurados para los tipos de expedientes disponibles.

Al hacer clic en el botón Expediente General, se desplegará la pantalla donde se pueden realizar la consulta de tipo de expediente (1) y visor de documentos (2).



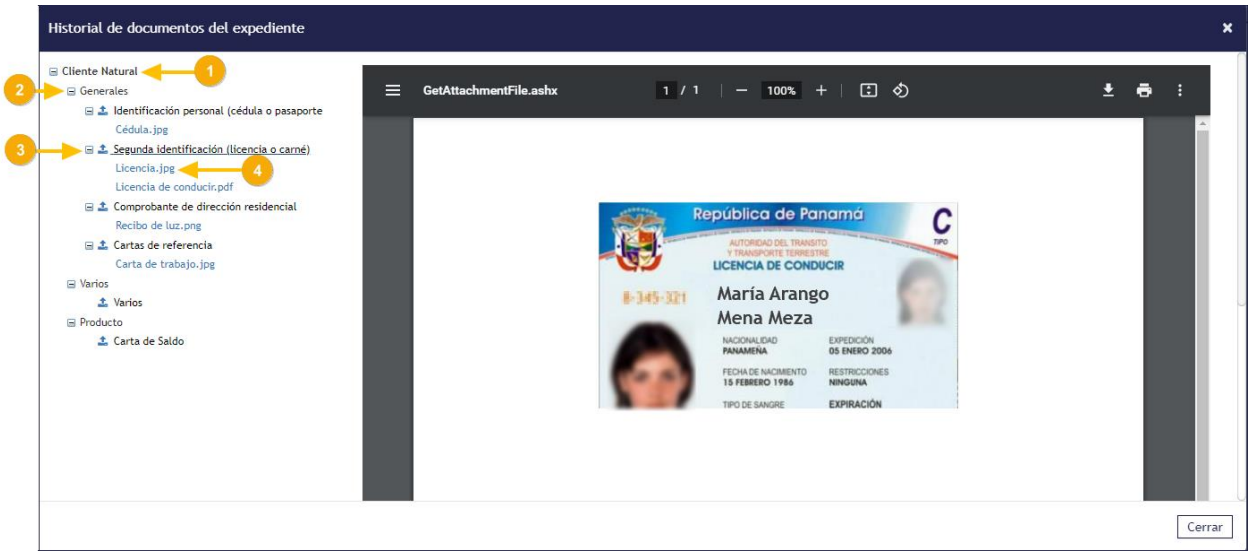
Para realizar la búsqueda de un expediente se debe seleccionar el expediente en el campo Tipo de Expediente (1) y hacer clic en el botón consultar, se desplegará el tipo se expediente seleccionado, donde se visualizará las categorías (3), los documentos cargados por cada categoría (4), en esta pantalla también tendrá la opción de realizar carga de documentos por cada tipo de documento (5) y visualizar los documentos cargados previamente (6).

3.9 Visor de Documentos

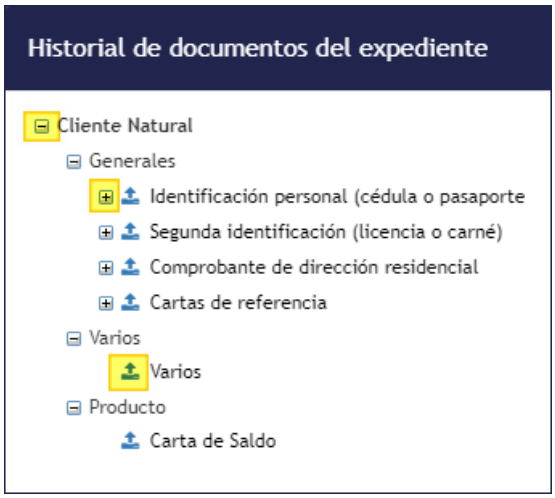
Visor La opción de visor está habilitada en el Expediente del Cliente, Expediente General y Expediente del Caso. La misma proporciona una vista de la estructura de los expedientes configurados en el aplicativo.

Esta vista se estructura de la siguiente manera:

(1) Tipos de expediente,
(2) Categoría del expediente
(3) Tipo de documentos asociado a cada categoría
(4) Documentos cargados (en todas sus versiones, siendo el último en cargarse, el primero en visualizare al hacer clic en el nombre del tipo de documento).



Al ingresar a esta opción puede visualizar botones de **(–)** Y **(+)** que nos permite expandir y contraer los diferentes niveles del expediente general, también por cada tipo de documento se tiene disponible el botón de Cargar para realizar cargas de documento desde esta pantalla.



Información del Documento

ID Manual:	GU-0501-01	**Nombre Manual**	Guía para el Usuario Final
Sistema:	Sigma 7 V.10	**Módulo**	Gestión

Control de Versiones

Versión	Fecha	Preparada por	Detalle
1.0	*jun18*	*AS*	*Primera versión*
1.1	*jul18*	*AS*	*Se incorporan cambios de expediente digital.*
1.2	*jul19*	*YG*	*Se incorporan cambios en la consulta de casos, casos compartidos, tablero de indicadores, tiempo de atención de etapas, turnos de atención, checklist progresivo, escalamiento de casos y otras mejoras en el diseño de pantallas y accesos directos.*
1.3	*nov19*	*YG*	*Actualización integral.*
1.4	*abr20*	*YG*	*Se elimina la sección de reportes ya que se crea un documento específico para describirlos. GU-0501-04.*
1.5	*jun20*	*AS*	*Se actualizan pantallas por cambios de diseño.*
1.6	*Feb21*	*CC*	*Se incorporan cambios de expediente digital, nueva funcionalidad de visor de documentos.*
1.7	*Mar21*	*YG*	*Se incorpora nueva funcionalidad del modo de visualización*