

GUÍA PARA EL USUARIO FINAL SIGMA 7 10.0 - MÓDULO GESTIÓN

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





Tabla de contenido

1	¿Qué e	2s Sigma 7?	3
	1.1 Gen	eralidades	3
2	Funcio	nes Generales de Sigma 7	7
	2.1 Ingr	eso al Sistema	7
	2.2 Reir	itentos de Ingreso	7
	2.3 Pan	talla Principal de Sigma 7	8
	2.3.1	Bandeja de Casos	8
	2.4 Salil	r del Sistema	. 12
	2.5 Fina	lización de la Sesión	. 12
3	Trabaj	ando con Sigma 7	. 13
	3.1 Con	sultar y Crear Clientes	. 13
	3.1.1	Persona Natural	. 13
	3.1.2	Persona Jurídica	. 14
	3.2 Оре	raciones 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	Pasauempos del Cliente	. 24 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 Con	sultar 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 Crea	ar Casos	. 36
	3.5 Ges	tionar Casos	. 40
	3.5.1	Atender Etapa	. 40
	3.5.2	Devolver Etapa	. 50
	5.5.5 26 Ada	Avalizat Etapa	. 52 <i>E 1</i>
	3.0 AUII	Asignar Casos do Forma Manual	. 54 EA
	3.0.1	Asignal Casos	. 54
	3.6.3	Cancelar Casos	. 58
	3.6.4	Reactivar Casos	. 59
	3.6.5	Reagendar Casos	. 60
	3.7 Tab	lero de Indicadores de Tiempo	. 61
	3.7.1	Por colaborador	. 62
	3.7.2	Por proceso	. 64
	3.8 Exp	ediente General	. 66
	3.9 Visc	r 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 de procesos



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

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

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.

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.

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



Etapa



Lista de actividades



Formulario de parámetros





Plantillas



Bandeja de Atención



Consulta de Casos

documentación (contratos, formularios, etc.) en PDF.

El sistema permite ubicar casos por cualquiera de sus propiedades:

formularios y/o generar notificaciones a través de correo electrónico

Se pueden configurar plantillas que se alimenten con información capturada en los formularios de parámetros para generar

Cada usuario cuenta con un área de trabajo, donde ubicará todas las

• Por cliente o solicitante

(internas y externas a la organización).

etapas asignadas a él para su atención.

- Por fechas
- Por estatus
- Por colaborador
- Por proceso

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.

Balance de cargas de trabajo





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

Administracion 👻	Incoming -	Customer Care 🔻	Tamaño Letra 🕶	🕞 Salir

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

	1.0			and of a case						
luevos	:	4 Devueltos 1	En proceso 2 Por asi	gnar 0 T	otal en Bandeja 📗	7				
1₹ ↓ No.	117	Proceso	lt It Referencia	↓† Cliente	Oficial	11 Iî Asignado	Etapa actual	lt It Ø Atención	⊙ I1 Meta	11 C
396 🤇)	Carta de Referencia		Adriana Perez Morales	Maria Mena Perez	29/oct./2019	Revisión	0.00 hrs.	2 Horas	- Aten Canc
394 🤇		Actualización de Datos del Cliente	Datos a Actualizar .: Datos Generales	Adriana Perez Morales	María Mena Perez	29/oct./2019	Ejecución Soporte	3.05 hrs.	7 Horas	- Aten Canc
386 🤇		Activación de Cuenta	Estado de la Cuenta .: Dormida	María Mena Perez	María Mena Perez	15/oct./2019	Ejecución Operaciones	109.37 hrs.	4 Horas	- Ateno
342		Tarjeta Clave - Reversa de Cargos		Adriana Sandoval Chaves	María Mena Perez	29/oct./2019	Seguimiento de Pendientes	2.90 hrs.	0 Hora	- Ateno
361 ┥	•	Archivo de Documentos		Pedro Perez Mena	Maria Mena Perez	24/oct./2019	Ejecución Soporte	161.18 hrs.	8 Horas	1 Aten Canc
352		Transferencia a Banco Local (ACH)		Adriana Perez Morales	María Mena Perez	23/oct./2019	Ejecución Soporte	41.37 hrs.	4 Horas	- Aten Canc
221		Apertura de cuenta		Pedro Perez Mena	Maria Mena Perez	24/oct./2019	Apertura de la cuenta en sistema	38.65 hrs.	1 Hora	- Ateno

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



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.

Buscar:		
---------	--	--

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 "<u>Resumen del caso</u>"
- 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

No.	Proceso
NO.	FIUCESC

- 396 🔵 !! Carta de Referencia
- 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
 - **P**ara 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

O Meta
2 Horas
7 Horas
4 Horas

- **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.

			B	andeja de Caso	os - María Mena P	erez					
Nuev	Nuevos 4 Devueltos 1 En proceso 2 Por asignar 0 Total en Bandeja 7 Buscar:										
↓7 No.	11	Proceso	11 Africa	Cliente	Oficial	lt lt Asignado	Etapa actual	1† I O Atención	⊙ Meta	4 11	JI
396	•	II Carta de Referencia		Adriana Perez Morales	Maria Mena Perez	29/oct./2019	Revisión	0.00 hrs.	2 Horas	-	Atender Cancelar
394	•	Actualización de Datos del Cliente	Datos a Actualizar .: Datos Generales	Adriana Perez Morales	María Mena Perez	29/oct./2019	Ejecución Soporte	3.05 hrs.	7 Horas	1	Atender Cancelar
386	•	Activación de Cuenta	Estado de la Cuenta .: Dormida	María Mena Perez	María Mena Perez	15/oct./2019	Ejecución Operaciones	109.37 hrs.	<mark>4</mark> Horas	-	Atender Cancelar
342	•	Tarjeta Clave - Reversa de Cargos		Adriana Sandoval Chaves	María Mena Perez	29/oct./2019	Seguimiento de Pendientes	2.90 hrs.	0 Hora		Atender Cancelar
361	+	Archivo de Documentos		Pedro Perez Mena	Maria Mena Perez	24/oct./2019	Ejecución Soporte	161.18	8 Horas	1	Atender Cancelar

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

352	Transferencia a Banco Local (ACH)	Adriana Perez Morales	1043030 1043030 1043030 1043030	23/oct./2019 Ejecución Soporte	46.55 hrs.	4 - Horas	Atender Cancelar
¡Ver más.	il i						
[Del 1 al	10] de 12 registros						



2.4 Salir del Sistema

Para salir del sistema de forma correcta, se debe presionar el botón "Administración" 🥮 (s	situado
en la parte superior derecha de la pantalla) y luego el botón 💽 Salir .	
(S7) Administracion • Incoming • Customer Care • Tamaño Letra • @ Salir 2	

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 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).

[57] ≛ Q ≜ 1			HELENA ADRIANA SANDOVAL CHA	VES (hsandoval) OPERADOR
		Consulta de	Personas	
Búsqueda por Código Código del cliente	Buscar:	1 Nacimiento (dd/mm/sousy)		Mostrar 10 v registros
Búsqueda por Identificación Búsqueda por Nombres y Apellidos Nombres	1 JUAN RAMON BARRETO LOPEZ	05/12/1974	Celular: 696.8744 Celular: 6759767 Celular: 2330235 Email: cliente.demobdg@gmail.com	00000CC41644807
juan Apellidos	2 JUAN MIGUEL BAUTISTA VAZQUEZ	11/06/1943	Celular: 69518558 Celular: 67552732 Celular: 2327019 Email: cliente.demobdg@gmail.com	04-0104-00539
Q Buscar 3	3 JUAN GABRIEL CALVILLO CARRASCO	17/02/1976	Celular: 69491093 Celular: 67479904	08-0050-00467

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.

(57) ± Q 🛃			HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES (hsandoval) OPERADOR
		Creación de Personas 4	
Búsqueda por Código	Nombre*		
Código del cliente	Apellidos*		
2 Búsqueda por Identificación Búsqueda por Nombres y Apellidos	Género	OFOM	
Nombres	Tipo de ID	- Tipe Identificador -	U U
juan		··· ipo identificador ···	
Apellidos	ID	No. de documento.	
Q Buscar	Categoría	A	v
	Oficial*	HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES	
	Comentario		
		5 + Guardar	<i>"</i>

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



≛ (ຊ 💄 🗎							HELENA ADR	JANA SANDOVAL CHAVES	(hsandoval) OPERADOR	
 Dat	os del cliente					Casos asoc	iados				
	MARIO ANDRÉS AYALA QUIJANO	Buscar:				▼ Filtros	[+]			Mostrar 10	✓ registros
A NO LE GUSTA SER CON	NTACTADO AL TELÉFONO, DE	No. ^{L†}	Proceso	Descripción 🔱	Actividad 👫	Oficial [↓]	Fecha Creación	Etapa Actual	Tiempo Atención	Tiempo Meta	Acciones
PREFERENCIA VÍA CORREC	DELECTRÓNICO				Ningúr	n dato disponibl	le en esta tabla				
		[Del 0 al 0]	de 0 registros		Imprii	mir CSV	Excel	Copiar		Anterior	Siguiente
Gen Código Cédula F. de nacimiento Categoría Oficial	A865 08-0081-00014 05/05/1920 A SaNDOVAL CHAVES, HELENA ADRIANA Intacto										
Celular Celular Celular Email	69771990 67678571 2330825 cliente.demobdg@gmail.com										
Dire PANAMÁ, CHIRIQUI, BL Flores, 1009	cciones 🖋										
Rela	aciones 🖋										
Amigo (a) de	MARÍA ARANGO, MENA MEZA BALBOA FURNITURE										

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.

	57 ± Q ± 1			HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES (hsandoval) OPERADOR	
			Consulta de Clientes Jurídicos		
	Búsqueda por Código	Buscar:		Mostrar 10	✓ registros
	Código del cliente	No. Nombre	1 Localizadores	Identificadores	.↓↑
2	Búsqueda por Identificación Búsqueda por Nombre Comercial Búsqueda por Razón Social Bazón Social	1 BALBOA FURNITURE, MUEBLERÍA BALBOA	Email: cliente.demobdg@gmail.com Teléfono Trabajo: 2251090 Teléfono Trabajo: 2251091 Teléfono Trabajo: 2251092 Teléfono Trabajo: 2251093	00000000212321443677544	
	Mueblería Q. Buscar	[Del 1 al 1] de 1 registros		Anterior	Siguiente

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 (*).



(₅₇₎ 坐 Q ≟ 凰 (1		HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES (Itsendovol) OPERADOR
		Creación de Clientes Jurídicos Pontenciales 4
Búsqueda por Código	Razón Social*	
Código del cliente	Nombre Comercial	
Búsqueda por Identificación Búsqueda por Nombre Comercial	Tipo de ID	Tipo Identificador 🗸 🗸
Búsqueda por Razón Social	ID	No. de documento.
	Persona de contacto	
	Categoría	A 🗸
	Oficial*	HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES
	Comentario	
		5 + Guardar

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

Datos	del cliente				Casos a	sociados				
			,		🝸 Filt	tros [+]				
BA	LBOA	Buscar:						Mos	trar 10	✓ registros
SE DEDICAN A LA VENTA	A DE MUEBLES PARA EL HOGAR.	No.	Proceso	Descripción 1	Actividad Oficial	Fecha Creación	Etapa Actual	Tiempo Atención [↓] ↑	Tiempo Meta	Acciones
	*	31	Oportunidad	Colocación de fondos por venta de terreno.	HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES	12/05/2020	PROSPECCIÓN	0.00 días	0.00 días	
Gapora		[Del 1 a	l 1] de 1 registr	os	Imprimir (CSV Exce	l Copiar	Ant	erior 1	Siguiente
Código AC Ruc 00 Categoría A Oficial SA	C2131 000000000212321443677544 ANDOVAL CHAVES, HELENA DRIANA									
A9										
Contac Email cli iéfono Trabajo 22 iéfono Trabajo 22 iéfono Trabajo 22 iéfono Trabajo 22	cto Image: Comparison of Compari									
Contac Email cli léfono Trabajo 22 léfono Trabajo 22 léfono Trabajo 22 léfono Trabajo 22 Direccio LAMÁ, PANAMA, PANA a, 1009	cto P lente. demobd@gmail.com 251090 251091 251092 251093 Oones P AAAA, Avenida Balboa, Bella									

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.



Date	Datos del cliente				
	MARIO ANDRÉS AYALA QUIJANO				
NO LE GUSTA SER (PREFERENCIA VÍA COR	CONTACTADO AL TELÉFONO, DE REO ELECTRÓNICO				
C Q	B D .				
Ger	erales 🖉				
Código	AB65				
Cédula	08-0081-00014				
F. de nacimiento	05/05/1920				
Categoría	A				
Oficial	SANDOVAL CHAVES, HELENA ADRIANA				
Cor	ntacto 🖋				
Celular	69771990				
Celular	67678571				
Celular	2330825				
Email	cliente.demobdg@gmail.com				
Dire	cciones 🕜				
PANAMÁ, CHIRIQUI, Las Flores, 1009	BUGABA, PH Miraflores, apto 12,				
Rela	iciones 🖋				
Amigo (a) de	MARÍA ARANGO, MENA MEZA				
CEO de	BALBOA FURNITURE				

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

7

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

Casos asociados									
Duscori				▼ Filtros	[+]			astron 40	rogistros
buscar.							M		• Tegistros
No. ^{‡↑}	Proceso	Descripción 👫	Actividad	Oficial [↓]	Fecha Creación	Etapa Actual	Tiempo Atención 🌡	Tiempo Meta	Acciones
64	Solicitud de Quejas y Reclamos	Cliente presenta reclamo por cargo mensual no aceptado.	Producto asociado: Auto	CINDY CAROLINA CASTILLO MÁRQUEZ	10/06/2020	Recepción de la solicitud Helena Adriana Sandoval Chaves	0.00 días	19.02 días	Atender
[Del 1 al	1] de 1 registi	ros	Im	primir CSV	Excel	Copiar	A	nterior 1	Siguiente



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 <u>Resumen del caso</u> correspondiente)

Datos del cliente	Comentarios	
MARIO ANDRÉS AYALA QUIJANO	Agregar	
A NO LE GUSTA SER CONTACTADO AL TELÉFONO, DE PREFERENCIA VÍA CORREO ELECTRÓNICO	✓ Comentarios destacados	
O 🔁 📄 🗩	 HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES 10/06/2020 01:36 p.m. comento: El cliente se encuentra fuera del país y por la situación actual no sabe cuándo regresará. Deja autorizado a su hijo Mario Ayala Perez (8-232- 	Observación
Código AR65	12) para realizar cualquier trámite.	
Cédula 08-0081-00014 F. de nacimiento 05/05/1920	✓ Bitácora de comentarios	
Categoría A Oficial CASTILLO MÁRQUEZ, CINDY CAROLINA	LEONEL ANTONIO HERNÁNDEZ ESTRADA 10/06/2020 01:38 p.m. comentó:	Observación 64
	El cargo se encuentra especificado en el desglose de todos los contratos	
Contacto of Celular 69771990 Celular 67678571	de este producto, favor verificar expediente del cliente para poder dar respuesta al reclamo	
Email cliente.demobdg@gmail.com	HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES 10/06/2020 01:29 p.m. comentó:	Creación de caso 64
Direcciones of PANAMÁ, CHIRIQUI, BUGABA, PH Miraflores, apto 12, Las Flores, 1009	Cliente presenta reclamo por cargo mensual no aceptado.	
Relaciones <i>8</i>		
Aningo (u) de mente citanto, menameza		

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.

Registro de Comentarios		
Тіро	Observación	Ŧ
Descripción	Solicitud de prioridad alta	4
Destacar comentario	+ Agregar	



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".

		Expedi	ente de	Cliente				
ipo Expediente:	Cliente Natural							1
	<mark>2</mark> q	Consultar		Visor				
General Varios						3		
General Varios	ombre	Versión	Estado	Fecha Vigencia	Obligatorio	3 Cargar	Ver	Historial
General Varios No Cartas de referencia	ombre	Versión 1	Estado Activo	Fecha Vigencia N/A	Obligatorio No	3 Cargar	Ver	Historial ত
General Varios No Cartas de referencia Comprobante de direc	ombre cción residencial	Versión 1 1	Estado Activo Activo	Fecha Vigencia N/A N/A	Obligatorio No No	3 Cargar	Ver ③	Historial ල ල
General Varios No Cartas de referencia Comprobante de direc Identificación persona	ombre cción residencial al (cédula o pasaporte)	Versión 1 1	Estado Activo Activo Activo	Fecha Vigencia N/A N/A 1/02/2023 00:00:00	Obligatorio No No Si	3 Cargar	Ver ③ ④	Historial ල ල ල

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

Carga de documentos al expediente	× 2
Tipo de Archivo:	©Carga de Archivo ODigitalización
Documento:	
Archivo:	Seleccionar archivo No se eligió archivo
ᆂ Cargar Archivo	
Buscar:	Mostrar 10 v registros
Nombre Ursion Tamaño Fecha de docu	imento Fecha de carga Usuario Ver
Recibo de luz_637254708344315423.png 1 275 KB	N/A 19/05/2020 07:40:34 HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES 🔹
[Del 1 al 1] de 1 registros	Anterior 1 Siguiente

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.



Carga de documentos al expediente	×
Tipo de Archivo:	●Carga de Archivo ○Digitalización
Documento:	
Archivo:	Seleccionar archivo No se eligió archivo
2 ᆂ Cargar Archivo	
Buscar:	Mostrar 10 v registros
Nombre 👫 Version Tamaño Fecha de docu	mento Fecha de carga
Recibo de luz_637254708344315423.png 1 275 KB	N/A 19/05/2020 07:40:34 HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES 🔹
[Del 1 al 1] de 1 registros	Anterior 1 Siguiente

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.

Carga de documentos al expediente	×
Tipo de Archivo:	OCarga de Archivo ODigitalización
Archivo: 2 Largar Digitalización	Archivo sin digitalizar
Buscar:	Mostrar 10 v registros
Nombre Urstön Tamaño Fecha de docu	imento Fecha de carga
Recibo de luz_637254708344315423.png 1 275 KB	N/A 19/05/2020 07:40:34 HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES ()
[Del 1 al 1] de 1 registros	Anterior 1 Siguiente

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.



Carga de documento	os al exped	liente				×
Tipo de Archivo:	Web Sca Select sour	anner (32bit) ces - Settings		× OCarga	a de Archivo ODigitalización	
Archivo:	DPI Depth Size		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Archivo	sin digitalizar <mark>Digitalizar</mark> zando	
Buscar:	Duplex	Enabled Start Scan	Stop Scan			Mostrar 10 🗸 registros
Nom	bre	1 Versio	n Tamaño Fec	ha de documento	Fecha de carga 巄	Usuario Ver
Recibo de luz_637254	70834431542	23.png	1 275 KB	N/A	19/05/2020 07:40:34 HELEN	NA ADRIANA SANDOVAL CHAVES 🛛 👁
[Del 1 al 1] de 1 registr	05					Anterior 1 Siguiente

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

Carga de documento	; al expediente	<
Tipo de Archivo: Archivo:	Web Scanner (32bit) Select sources • Settings Canon TS3100 series Network Reload sources list Depth Size Carga de Archivo Digitalizar Digitalizar Digitalizar Digitalizar Digitalizar	
Buscar:	Duplex Enabled Start Scan Stop Scan Mostrar 10 v registro	IS
Nome Recibo de luz 6372547	re Versiốn Tamaño Fecha de documento Fecha de carga Usuario Ver 08344315423.png 1 275 KB N/A 19/05/2020 07:40:34 HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES 👁	
[Del 1 al 1] de 1 registr	Anterior 1 Siguiente]

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



Carga de documento	os al exped	iente				×
Tipo de Archivo:	Web Sca	nner (32bit) ces 👻 Settings		×	⊖Carga de Archivo ®Digitalización	
Archivo:	DPI	300		~	Archivo sin digitalizar	
	Depth	RGB		~	Digitalizar	
	Size	None		~	Distanzandonni	
	Duplex	Enabled				
Buscar:		Start Scan	Stop Scan			Mostrar 10 🗸 registros
Nom	bre	U Versió	n Tamaño Fe	cha	de documento Fecha de carga	Usuario Ver
Recibo de luz_637254	70834431542	3.png	1 275 KB		N/A 19/05/2020 07:40:34 HELEN/	A ADRIANA SANDOVAL CHAVES 🛛 👁
[Del 1 al 1] de 1 registi	05					Anterior 1 Siguiente

Carga de documentos	al expediente		×
Tipo de Archivo:		OCarga de Archivo ODigitalización	
Archivo:	Escaneando Escaneando. No abra la tapa de documentos. Cancelar	Archivo sin digitalizar Digitalizar Digitalizando	
Buscar:			Mostrar 10 v registros
Nomb	re Versión Tamaño Fecha de do	cumento 🛛 Fecha de carga 👫	Usuario Ver
Recibo de luz_63725470	08344315423.png 1 275 KB	N/A 19/05/2020 07:40:34 HELEN	IA ADRIANA SANDOVAL CHAVES 🛛 👁
[Del 1 al 1] de 1 registro	S		Anterior 1 Siguiente

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.

Archivo:	-
	120
	E Digitalizar
Cargar Digitalización	🕽 Regresar



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

			HELENA ADRIANA SAN	DOVAL CHAVES (hsandoval)	
Carga de documentos al expediente					×
Documento:					
Archivo:		Seleccionar archivo Ningún	archivo seleccionado		
Buscar:	▲ Cargar Archivo			Mostrar 10	✓ r stros
Nombre	👫 Versión 👫 Tamaño 👫 Fecha de documento	↓↑ Fecha de carga	Usuario		↓† Ver†
Recibo de luz_637273934803958433.png	1 275 KB	N/A 10/06/20	020 13:44:40 HELENA ADRIANA S	ANDOVAL CHAVES	Ő
[Del 1 al 1] de 1 registros				Anterior 1	Sigur
					(57)
					Cerrar
Relaciones		Decemendari	én i Requerde lavorte las monos	loor més	

	Vis	or			×
Estimado cliente Filiado client		NUMBER OF CONTRACT, STORE	Naturou		
			Estimado cliente		
VINTURE LANGE VINTURE LANGE					
UDDODDDDDDDDDDDDDDDDDDDDDDDDDDDDDDDDDD					
	0.1				
	0				
	A	N6			
		MERCIE LA FACTURA. PECHA DE DAGAN			
	2	FECHA DE HENCHHERITU	NO. DE CONTRATO PERIODO DE LECTURA DÍAS TARRA		
	R	ERECCIÓN DEL ILANINISTRE	ATEM SERIE		
	C		DATOS DE SU CONSUMO		
	ш	DEVALLE DE SU FACTURA	Tipe de Lectura:		
	ш	DONCEPTOS DE FACTURACIÓN IMPORTE EN BL	CONDINO WEDDIS WALLERS SCIENT REVIEW CONDING		
	ш				
	SA A				
	n				
Preference and a second and as second and a	5		COMPONENTES DE LA TANEA		
	A				
HURBIN AND AND AND AND AND AND AND AND AND AN	ш	Secure concepts and constraints	TREDRING CORPLEMENT LONG		
area and a					
Contraction of the second se	17	STANDARD ANNOUNCE AND			
		B. Children B. Abb			
10%L OC LA DRIVA		T0%L DE LA DEUDA			
MANN BATHERY COM BA	MAR	ww.naturav.com.na			*
[Course					
Cerrar				Cerrar	



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.

Expediente del Cliente								
ipo Expediente: C	liente Natural							
	c	Q Consultar		Visor				
Generales Varios								
Generales Varios Nombre		Versión	Estado	Fecha Vigencia	Obligatorio	Cargar	Ver	Historial
Generales Varios Nombre Cartas de referencia		Versión 1	Estado Activo	Fecha Vigencia N/A	Obligatorio No	Cargar 1	Ver	Historial D
Generales Varios Nombre Cartas de referencia Comprobante de dirección residencia	al	Versión 1 1	Estado Activo Activo	Fecha Vigencia N/A N/A	Obligatorio No No	Cargar 1 1 1	Ver ③	Historial ව ව \
Generales Varios Nombre Cartas de referencia Comprobante de dirección residencia Identificación personal (cédula o pas	al saporte)	Versión 1 1	Estado Activo Activo Activo	Fecha Vigencia N/A N/A 1/02/2023 00:00:00	Obligatorio No No Si	Cargar 1 1 1	Ver (*) (*)	Historial ල ල ්

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

Carga de documentos al expediente	×
Tipo de Archivo:	●Carga de Archivo ○Digitalización
Documento:	
Archivo:	Seleccionar archivo No se eligió archivo
Fecha de vencimiento:	m

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

		Expedi	ente del	Cliente				
ipo Expediente:	Cliente Natural							
		Q Consultar		🖹 Visor				
Generales Varios Nombre		Versión	Estado	Fecha Vigencia	Obligatorio	Cargar	Ver	Historial
Generales Varios Nombre Cartas de referencia		Versión 1	Estado Activo	Fecha Vigencia N/A	Obligatorio No	Cargar	Ver	Historial ত
Generales Varios Nombre Cartas de referencia Comprobante de dirección residence	ial	Versión 1 1	Estado Activo Activo	Fecha Vigencia N/A N/A	Obligatorio No No	Cargar 1 1 1	Ver ③	Historial න න
Generales Varios Nombre Cartas de referencia Comprobante de dirección residence Identificación personal (cédula o pa	ial asaporte)	Versión 1 1	Estado Activo Activo Activo	Fecha Vigencia N/A N/A 1/02/2023 00:00:00	Obligatorio No No Si	Cargar 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Ver (*) (*)	Historial ව ව ව



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*.

ASIGNACIÓN DE PASATIEMPOS				
		Agregar pasatiempo		
• Pesca		Eliminar		
• Golf		Eliminar		

ASIGNACIÓN DE PASATIEMPOS		
Pasatiempos del Sistema:	→ Asignar	Pasatiempos de Persona:
Cine		Pesca
Tenis	🖌 Decasignar	Golf
Correr	- Desasignar	
Teatro *		· ·
	ට Regresar	

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.

57 ± Q ± 🛽			HELENA AD	RIANA SANDOVAL CHAVES (hsandoval) OPERADOR
Datos del cliente	_	MODIFI	ICACIÓN DE PERSONAS	
MARIO ANDRÉS	2 Nombre*	MARIO	ANDRÉS	
AYALA QUIJANO	Apellidos*	AYALA	QUIJANO	
NO LE GUSTA SER CONTACTADO AL TELÉFONO, DE PREFERENCIA VÍA CORREO ELECTRÓNICO	Género	®₩		
	Tipo de ID	CÉDULA	~	
	ID	08-0081-00014		
Generales Código AB65 Cédula 08-0081-00014	Categoría	A	~	
Categoría A Oficial CASTILLO MÁRQUEZ, CINDY	Oficial*	CASTILLO MÁRQUEZ, CINDY CAROLIN	A	
CAROLINA	Comentario	NO LE GUSTA SER CONTACTADO AL TELÉFONO, ELECTRÓNICO	, DE PREFERENCIA VÍA CORREO	
Celular 69771990 Celular 67678571 Celular 2330825 Email cliente.demobdg@gmail.com			+ Guardar	
Direcciones 🖋 MNAMÁ, CHIRIQUI, BUGABA, PH Miraflores, apto 12, as Flores, 1009				
Relaciones 🖋				
				Recomendación : Recuerda lavarte las mano



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).

57) 🕹	Q 💄 🛚 🖩		HELENA ADRIANA	SANDOVAL CHAVES (hsandoval) OPERADOR
Date	os del cliente		Localizadores de: MARIO ANDRÉS AYALA QUIJANO	
	MARIO ANDRÉS	Localizador	Tipo de localizador	
	ΑΥΑΙ Α ΟΠΙ ΙΑΝΟ	69771990	Celular	Eliminar
M	ALLA QUIDANO	67678571	Celular	Eliminar
		2330825	Celular	Eliminar
FERENCIA VÍA COF	REO ELECTRÓNICO	cliente.demobdg@gmail.com	Email	Eliminar
Ger	nerales 🖋		-	
Ger	ierales 🖉			
Código Cédula	AB65 08-0081-00014			
. de nacimiento Categoría	05/05/1920 A			
Oficial	CASTILLO MÁRQUEZ, CINDY CAROLINA			
Cor	ntacto 🥒	1		
Celular	69771990			
Celular	67678571			
Email	cliente.demobdg@gmail.com			
Dire	CCIONES			
Flores, 1009	, DUGADA, PH MIRATIORES, APTO 12,			
Rela	aciones 🖋			
Amigo (a) de	MARÍA ARANGO, MENA MEZA			
CEO 44		¡Bienvenidos a Sigma 7! : Esta plataform	a será clave en nuestro nuevo modelo de trabajo a distancia L	.eer más

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.

	Nuevo localizador para cliente: MARIO ANDRÉS AYALA QUIJANO	
Localizador		
Tipo de Localizador	Email	~
	D Regresar Agregar	

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

Localizadores de: MARIO ANDRÉS AYALA QUIJANO							
Localizador	Tipo de localizador						
69771990	Celular	Eliminar					
67678571	Celular	Eliminar					
2330825	Celular	Eliminar					
cliente.demobdg@gmail.com	Email	Eliminar o					
	Agregar	-					



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.

<u> </u>	Q 🛓 🛽			HEL	ENA ADRIANA SANDOV	L CHAVES (hsandov OPERAD	al) OR		
 Dat	os del cliente			Direcciones					
	MARIO ANDRÉS AYALA QUIJANO		Agregar						
NO LE GUSTA SEF	CONTACTADO AL TELÉFONO, DE		Dirección de la per	sona: MARIO ANDRÉS AYALA QUIJ	ANO				
PREFERENCIA VÍA CO	RREO ELECTRÓNICO	Pais-Provincia-Distrito	Urbanización/Barriada	Dirección	Localidad	Estado			
		PANAMÁ-CHIRIQUI-BUGABA	Las Flores	PH Miraflores, apto 12	Residencial	Desactivar	Teléfonos		
A () a									
	P .	4							
Ge	nerales 🖉								
Código	AB65								
Cédula	08-0081-00014								
F. de nacimiento	05/05/1920								
Categoria									
onciai	CAROLINA								
Co	ntacto 🖋								
Celular	69771990								
Celular	67678571								
Celular	2330825								
Email	cliente.demobdg@gmail.com								
Dire	cciones 🖋	1							
PANAMÁ, CHIRIQU	, BUGABA, PH Miraflores, apto 12,								
Las Flores, 1009									
Rel	aciones 🖋								
Amigo (a) de	MARÍA ARANGO, MENA MEZA								
050 1	DALDOA FUDNITUDE								

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*.

Direcciones								
Agregar								
	Dirección de la per	sona: MARIO ANDRÉS AYALA QUIJ	ANO					
Pais-Provincia-Distrito	Urbanización/Barriada	Dirección	Localidad	Estado				
PANAMÁ-CHIRIQUI-BUGABA	Las Flores	PH Miraflores, apto 12	Residencial	Desactivar	Teléfonos			
4								

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.

Direcciones							
		Agregar					
	Dirección de la per	sona: MARIO ANDRES AYALA QUIJA	NO				
Pais-Provincia-Distrito	Urbanización/Barriada	Dirección	Localidad	Estado			
PANAMÁ-CHIRIQUI-BUGABA	Las Flores	PH Miraflores, apto 12	Residencial	Desactivar Feléfonos			



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).

C Relaciones Personales

- Referido
- Conyugue
- Hijo/a
- Padre/Madre
- Hermano/a
- Familiar

C 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*.

(57) 🕹	Q 💄 🛯 🖩			CINDY CAROLINA CASTILLO MÁRQUEZ (ccostillo) OPERADOR
Date	os del cliente		Polocionar	
Date			Relaciones Relaciones Porsons	Nor
	MARIO ANDRES		Relaciones Persona	ales -
	AYALA QUIJANU		🕂 Crear Relació	n (2)
A NO LE GUSTA SER O	CONTACTADO AL TELÉFONO, DE			
PREFERENCIA VÍA CORI	REO ELECTRÓNICO	Relación	Persona	
		Amigo (a) de	MARÍA ARANGO, MENA MEZA	eliminar
	* • 7.			
			Relaciones Empresar	riales
Código	AB65			
Cédula	08-0081-00014		+ Crear Relació	n
F. de nacimiento Categoría	05/05/1920 A	D () (-	
Oficial	CASTILLO MÁRQUEZ, CINDY	Relacion	Empresa	
	CAROLINA	CEO de	BALBOA FORNITURE	eumnar
Cor	ntacto 🖋)
Celular	69771990			
Celular	2330825			
Email	cliente.demobdg@gmail.com			
Dire	cciones 🖋			
PANAMÁ, CHIRIQUI, Las Flores, 1009	BUGABA, PH Miraflores, apto 12,			
Rela	iciones 🖉	1		
Amigo (a) de	MARÍA ARANGO, MENA MEZA	-		
CEO da				¡Bienvenidos a Sigma 7! : Esta plataforma será clave en nuestro

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.



		CINDY CAROL	INA CASTILLO MÁRQUEZ (ccastillo) OPERADOR
	Creación	n de Relaciones	
	Tipo	EMPRESARIAL	~
	Relación	Accionista mayoritario	~ <u>1</u>
	Ingrese Nombre de Cliente	Alimentos	
	С	onsultar 2	
Código	Nombre		
269	ALIMENTOS ENLATADOS S.A.		asignar 3

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

7) Ł Q よ 🏾 📰		CINDY CAROL	INA CASTILLO MÁRQUEZ (ccastillo) OPERADOR
Datos del cliente		Relaciones	
MARIO ANDRÉS		Relaciones Personales	
AYALA QUIJANO		+ Crear Relación	
NO LE GUSTA SER CONTACTADO AL TELÉFONO, DE	Relación	Persona	
PREFERENCIA VIA CORREO ELECTRONICO	Amigo (a) de	MARÍA ARANGO, MENA MEZA	eliminar
■ - C >		Relaciones Empresariales	
Generales 🖋			
Código AB65		+ Crear Relación	
F. de nacimiento 05/05/1920			
Categoría A	Relación	Empresa	
Oficial CASTILLO MARQUEZ, CINDY CAROLINA	CEO de	BALBOA FURNITURE	eliminar
Contacto d	Accionista mayoritario de	ALIMENTOS ENLATADOS S.A.	eliminar
Celular 69771990	-		
Celular 67678571			
Celular 2330825			
Email cliente.demobdg@gmail.com			
Direcciones 🖋			
ANAMÁ, CHIRIQUI, BUGABA, PH Miraflores, apto 12, as Flores, 1009			
Relaciones 🛷			
Amigo (a) de MARÍA ARANGO, MENA MEZA			
CEO de BALROA ELIRNITURE			
Accionista ALIMENTOS ENLATADOS S.A.			



Datos del cliente					Casos a	asociados			
					▼ Fil	tros [+]			
Enlatados S.A.	Buscar						1	Aostrar 10	✓ regist
O Q B	No.1	Proceso	Descripción 🎵	Actividad	Oficial↓₹	Fecha Creación Etapa Actu	Tiempo al Atención	Tiempo Meta	Accione
Generaler	38	Oportunidad	Cuenta para recibir depósitos		DIEGO SANDOVAL	14/05/2020 PRESENTACIÓN	0.00 días	0.00 días	
Código			internacionales.		CHAVES				
Id 000000135797531 Categoría A	[Del 1 a	al 1] de 1 registr	os	Ir	nprimir (CSV Excel Copiar	_ [Anterior 1	Siguient
Oficial SANDOVAL CHAVES, DIEGO									
Contacto 🖋									
Celular 2251507									
Email cliente.demobdg@gmail.com									
Direcciones 🖉									
, Panamá Pacífico, Galera Industrial 9A, -, -									
Relaciones 🔗									
• • • • • • • • • • • • • • • • • • •									

3.3 Consultar Casos

Para consultar casos, únicamente deberá hacer clic en el icono "Consulta de Casos" **Q**, 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.

37)-	ЪQ						JULIAN	A ALARCON LOPEZ	(jalarcon) OPERADOR	
				Consulta de	e casos					
uscar:		1		▼ Filtros	2 (+)			Mos	trar 10	✓ registr
No. [‡] ₹	Proceso	Descripción 🎵 Activ	idad ^{‡†} Cliente ‡†	Oficial 👫	Fecha Creación	Etapa Actual	Tiempo Atención	Tiempo Meta	Estado	Acciones
196	Oportunidad	apertura de ahorro	HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES	YAMARIS ESTHER GONZÁLEZ VEGA	10/09/2020	DESCUBRIMIENTO	0.00 días	0.00 días	EnProceso	
193	Oportunidad	Apertura de cuenta	ALIMENTOS ENLATADOS S.A.	LEONEL ANTONIO HERNÁNDEZ ESTRADA	10/09/2020	DESCUBRIMIENTO	0.00 días	0.00 días	EnProceso	
190	Apertura de Cuenta	[POR EVENTO 5 DE • Monto ETAPA INCIDENTE 273] • Detable Incidente creado desde • 567890 el cotización #11. • Oficina captac • Panamo	de Helen Perez ra: de ión:		07/09/2020	Identificar Excepción de Documentación Sigma7 Admin	97.75 días	12.83 días	EnProceso	Atender
189	Apertura de Cuenta	[POR EVENTO 4 DE ETAPA INCIDENTE 358] - Incidente creado desde el cotizador asociado a la cotización #17.	JAIME ANTONIO PEREZ GARCIA		07/09/2020	Completar Información y Documentación del Cliente Helena Adriana Sandoval Chaves	97.75 días	12.83 días	EnProceso	Atender
el 1 al	4] de 4 registr	ros (filtrado de un total de 16 re	egistros) Imprir	mir CSV	Exc	el Copiar		An	terior 1	Siguiente

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.

				(Consulta de o	casos					
			Consulta por		T Filtros [*	•]					_
Buscar:	352		No. de Caso						Most	rar 10	 registros
No.	Proceso	Descripció	n ^{↓↑} Actividad ^{↓↑}	Cliente 🏦	Oficial ^{↓↑}	Fecha Creación	Etapa Actual	Tiempo Atención ^{↓↑}	Tiempo Meta ^{↓↑}	Estado	Acciones
352	Transferencia a Banco Local (ACH)			Adriana Perez Morales	1043030 1043030 1043030 1043030	17/09/2019	Ejecución Soporte María Mena Perez	427.30 horas	12.00 horas	EnProceso	Atender
[Del 1 a	l 1] de 1 regis	stros <mark>(</mark> filtrado d	e un total de 137 regist	ros) Imprimir	CSV	Excel	Copiar	_	Ant	erior 1	Siguiente
				C	Consulta de o	casos					
Buscar:	Fundacion TA	SO	Consulta por Nombre del Cliente		Fittos [-	rj			Most	rar 10	 registros
No.	Proceso	Descripció	n Actividad	Cliente Iî	Oficial	Fecha Creación	Etapa Actual	Tiempo Atención	Tiempo Meta	Estado	Acciones
401	Cuenta Corriente - Apertura de Cuenta - Regular Local		 Tipo de Cliente Local Estado del Cliente .: Regula 	FUNDACION TASO	1034116 1034116 1034116 1034116	30/10/2019	Revisión María Mena Perez	101.77 horas	12.00 horas	EnProceso	Atender
397	Banca en Línea - Mantenimientos Persona Jurídica		 Tipo de Mantenimiento de Bca. en Linea .: Generales Tipo de Cliente .: Local 	FUNDACION TASO	1034116 1034116 1034116 1034116	30/10/2019	Ingreso María Mena Perez	101.82 horas	45.00 horas	EnProceso	Atender
361	Archivo de Documentos	Archivo de documentos para entrega a GC	a	FUNDACION TASO	1034116 1034116 1034116 1034116	01/10/2019	Ejecución Soporte María Mena Perez	319.30 horas	16.00 horas	EnProceso	Atender
[Del 1 al	3] de 3 regis	tros (filtrado d	e un total de 137 regis	tros)Imprimir	CSV	Excel	Copiar	_	Ant	erior 1	Siguiente
				(Consulta de e	casos					
Buscar:	Renovación		Consulta por Nombre del Proceso/S	Solicitud	(Thurse	•]			Most	trar 10	 registros
No.	Proceso	Descripción	Actividad 👫	Cliente It	Oficial ^{∥↑}	Fecha Creación	Etapa Actual	Tiempo Atención	Tiempo Meta	Estado	Acciones
312	DPF - Renovación		Tipo de Renovación DPF .: Con Aumento	Adriana Sandoval Chaves	1193793 1193793 1193793 1193793	17/09/2019	Cierre - Solicitud no procesada María Mena Perez	0.00 horas	12.00 horas	Finalizado	

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

					(Consulta de c	asos					
Buscar:	352					▼ Filtros [+	•]			Most	rar 10	 registros
No.	Proceso	Descripción ^{↓↑}	Actividad 👫	Cliente	.↓↑	Oficial ^{↓↑}	Fecha Creación	Etapa Actual	Tiempo Atención [‡] ↑	Tiempo Meta ^{↓↑}	Estado	Acciones
352	Transferencia a Banco Local (ACH)			Adriana Perez Morales		1043030 1043030 1043030 1043030	17/09/2019	Ejecución Soporte María Mena Perez	427.30 horas	12.00 horas	EnProceso	Atender
[Del 1 al	1] de 1 registro	os (filtrado de un tota	al de 137 registi	ros) Impr	imir	CSV	Excel	Copiar	_	Ant	terior 1	Siguiente



(57) 4	Q 🛓 🛛				MARÍA MENA P	EREZ (mmena) SUPERVISOR
	s del cliente Adriana Perez Morales	□Ver d	comentarios	352-Transferencia a Banco Local (ACH) Estado del caso: En Proceso © Atención: 427.98 horas © Meta: 12.00 horas Ingreso Revisión Ejecució	D ₁ -	
Gen Código Cédula F. de nacimiento Categoría Oficial	erales > 08-0900-00012 03/02/1989 A 1043030 1043030 1043030 1043030	V Etap	Ejecución Soporte	María Mena Perez-Soporte Bancario Creada: 23/10/2019 05:25 p.m.	9	 O 148.98 horas O Meta: 4.00 horas
Cor Email Celular Direc PANAMÁ, BANAMA	Atacto / asandoval@bdgsa.net 62656489 cciones / I, PANAMA, Panama, -, -	✓ Hist	orial de etapas Ejecución Soporte	Maria Mena Perez-Soporte Bancario Creada: 23/10/2019 05:25 p.m. Cambio de estado: 23/10/2019 05:26 p.m.	9	 O 148.98 horas O Meta: 4.00 horas
Rela Grupo Familiar de Grupo Familiar Madre Fundador de	ciones Fernando, Aramburu Vergara Adriana, Sandoval Chaves Adriana, Sandoval Chaves Fundación Adriana	0	Revisión (Devuelta 1 vez)	María Mena Perez-Soporte Bancario Creada: 17/09/2019 11:37 p.m. Cambio de estado: 23/10/2019 05:26 p.m.	9	0 279.00 horas O Meta: 4.00 horas
		0	Ingreso	María Mena Perez-Soporte Bancario Creada: 17/09/2019 11:33 p.m. Cambio de estado: 17/09/2019 11:37 p.m.	9	⊘ 0.00 horas ⊘ Meta: 0.00 horas
		0	Creación del caso	MaríaMena Perez-Soporte Bancario 17/09/2019 11:33 p.m.		

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 "<u>Atender</u>".

Para más información acerca de los "Casos Compartidos", consulte la <u>sección 3.5</u> de esta guía.

					Consulta de o	casos					
Buscar:	352				▼ Filtros [•	•]			Most	rar 10	 registros
No.	Proceso	Descripción	Actividad 👫	Cliente 🌐	Oficial ^{∥↑}	Fecha Creación	Etapa Actual	Tiempo Atención	Tiempo Meta ^{↓↑}	Estado	Acciones
352	Transferencia a Banco Local (ACH)			Adriana Perez Morales	1043030 1043030 1043030 1043030	17/09/2019	Ejecución Soporte María Mena Perez	427.30 horas	12.00 horas	EnProceso	Atender
[Del 1 a	l 1] de 1 registi	ros (filtrado de ur	n total de 137 regist	ros) Imprimi	CSV	Excel	Copiar	_	Ant	erior 1	Siguiente

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.



		GRUTCAR		OPERADOR
cliente		8-Colicitud de Préstamo Porsonal		
A ARANGO		Estado del caso: Finalizado		
MEZA		O Atención: 5.65 días		
		⊘ Meta: 4.21 días		
P 🖾 🗖 📃 🔤 🗳 Veric	omentarios Solicitud And	obación Formalización Desemboleo N	Intificación	Control
	Solicitud			condor
o² ⊃2 ✔ Histo	rial de etapas			
0-10000		LEONEL ANTONIO HERNÁNDEZ ESTRADA-área de Control - Archi		
	Cierre - Control y archivo de expediente	Creada: 19/05/2020 08:55 a.m.		@ 2.38 hora
	expedience	Cambio de estado: 19/05/2020 11:18 a.m.		Ø Meta: 12.00 hora
e de la companya de la				
dg@gmail.com	Notificación al cliente	HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES-Administradores	9	@ 0.05 hora
		Cambio de estado: 19/05/2020 08:52 a.m.	\sim	@ Meta: 2.00 hora
	HELENA ADRIANA SANDOV	AL CHAVES 19/05/2020 08:55 a.m. comentó:	A	ctividad
ELLA VISTA,	Llamada con el client	e para informar el desembolso y se		
<i>i</i>	resolvieron consultas	sobre dia de pago y fecha de cancelación.		
DRÉS, AYALA QUIJANO				
	Desembolso	YAMARIS ESTHER GONZÁLEZ VEGA-Operadores - Desembolso	9	@ 0.03 hora
		Cambio de estado: 19/05/2020 08:50 a.m.	\sim	⊘ Meta: 24.00 hora
	YAMARIS ESTHER GONZÁL	EZ VEGA 19/05/2020 08:52 a.m. comentó:	А	ctividad
	Se procede con el de	sembolso en sistema.		
	Formalización	Creada: 19/05/2020 08:49 a.m.	₩ 🔿	O 0.02 hora
		Cambio de estado: 19/05/2020 08:50 a.m.		⊘ Meta: 48.00 hora
Θ	Rechazado - Notificación	HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES-Administradores	9	0.1.17 hours
		Creada: 18/05/2020 02:30 p.m. Cambio de estado: 18/05/2020 03:58 p.m.		@ Meta: 12.00 hora
	HELENA ADRIANA SANDOV	AL CHAVES 18/05/2020 03:58 p.m. comentó:	Devolu	ción de etana
	Se envía a re conside	ración con cambio de términos	berotu	
	DIEGO SANDOVAL CHAVES	18/05/2020 04:05 p.m. comentó:	Ob	servación
	Se solicita la re consi	deración con aumento de tasa		
		DIEGO SANDOVAL CHAVES-Analista de Crédito		
	Aprobación del crédito	Creada: 07/05/2020 03:52 p.m.		@ 131.48 hora
		Cambio de estado: 19/05/2020 08:49 a.m.		@ Meta: 3.00 hora
	DIEGO SANDOVAL CHAVES No tiene perfil de cre	1870572020 02:30 p.m. comentó: dito, indicarle que puede volver a solicitar	F	Rechazo
	cuando tenga 10 mes	es más en el trabajo actual.		
	DIEGO SANDOVAL CHAVES	19/05/2020 08:49 a.m. comentó:	Ap	probación
	Aprobado luego del a	umento de tasa		
	Consultation Collin II.	HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES-Administradores		
	Completar Solicitud	Creada: 07/05/2020 03:48 p.m.		@ 0.07 hora
		Cambio de estado: 07/05/2020 03:52 p.m.		@ Meta: 12.00 hora
	El cliente tiene buen	as referencias de pago.	Ob	servación
		HEI ENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES, Administrado	TAS	
0	Creación del caso	07/05/2020 02:48 p.m.		

57

¡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.

	8-Solicitud de Préstamo Personal	
	Estado del caso: Finalizado	
	O Atención: 5.65 días	
	O Meta: 4.21 días	
✓Ver comentarios		

- <u>En Proceso</u>: un caso se encuentra en proceso cuando existe por lo menos una etapa pendiente de ser finalizada.
- <u>Finalizado</u>: un caso se encuentra finalizado cuando todas las etapas del proceso al que pertenece están finalizadas.
- <u>Cancelado</u>: 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

O Atención: 180.12 horas

O Meta: 56.00 horas

- 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

✓ Etapas	en proceso				
O	Comunicación al Cliente	CINDY CAROLINA CASTILLO MÁRQUEZ-Agente de Servicio	9	0	🕑 11.94 días
		Creada: 18/05/2020 10:41 a.m.		·	🕑 Meta: 2.00 días

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.

✓ Histor	ial de etapas				
0	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.	ø	⊘ ⊘ Me	⊘ 2.38 horas ta: 12.00 horas
Ø	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.	9	 ⊘ M 	© 0.05 horas eta: 2.00 horas
	HELENA ADRIANA SANDOVAL CH Llamada con el cliente pa resolvieron consultas sobi	HAVES 19/05/2020 08:55 a.m. comentó: ara informar el desembolso y se re día de pago y fecha de cancelación.		Actividad	
Ø	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.	P	⊘ Me	⊙ 0.03 horas ta: 24.00 horas
	YAMARIS ESTHER GONZÁLEZ VE Se procede con el desemi	GA 19/05/2020 08:52 a.m. comentó: bolso en sistema.		Actividad	
Ø	Formalización	HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES-Administradores Creada: 19/05/2020 08:49 a.m. Cambio de estado: 19/05/2020 08:50 a.m.	9	⊘ Me	② 0.02 horas ta: 48.00 horas

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,
 - 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):

		Grupos de trabajo por etapa - Etapa No. 189)				
Nombre del proceso: Nombre de la etapa:	l proceso: Atención a Reclamos la etapa: Recepción del reclamo						
		Asignación de grupos					
	Seleccionar	Grupo de trabajo					
		Servicio al Cliente					
		Soporte Bancario					
		Supervisor de Soporte Bancario					

- 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.

					Consulta d	e casos					
					▼ Filtros	; [—]					,
No.											
Empresa:			TODOS		~	Unidad de Negocio	e.		-TODOS		
Macropro	ceso:		TODOS		~	Tipo de proceso:		-	-TODOS		
Proceso:			TODOS		~						
Estado:			TODOS		~						
Creado de	esde:		11/06/2019		<u> </u>	Creado hasta:		1	1/06/2020		
Mostrar C	asos:		MisGrupos		~						
					Q Buse	car <mark>5</mark>					
Buscar:										Mostrar 10	∽ reg
No. ^{↓↑}	Proceso 👫	Descripción	Actividad 👫	Cliente 👫	Oficial	Fecha Creación	Etapa Actual	Tiempo Atención	Tiempo Meta	Estado	Accione
28	Solicitud de Atención	Solicito información de requisitos y procedimiento para obtener un usuario de banca en línea.	 Producto asociado: Banca en Línea 	NATALIA MICHELLE ALATRISTE P?REZ		08/05/2020	Comunicación al cliente Cindy Carolina Castillo Márquez	0.01 días	2.04 días	Finalizado	
7	Solicitud de Quejas y Reclamos	Se reflejan cargos no autorizados en mi cuenta.	 Producto asociado: Cuenta de Ahorro 	YOLANDA CECILIA CHAVEZ MONTELONGO	SIGMA7 ADMIN	07/05/2020	Comunicación al Cliente Cindy Carolina Castillo Márquez	0.01 días	19.02 días	Finalizado	
6	Solicitud de Atención	Requisitos para aperturar una cuenta de ahorro.	 Producto asociado: Cuenta de Ahorro 	YOLANDA CECILIA CHAVEZ MONTELONGO	SIGMA7 ADMIN	06/05/2020	Comunicación al cliente Cindy Carolina Castillo Márquez	17.73 días	2.04 días	EnProceso	Atender
49	Solicitud de Quejas y Reclamos	Reclamo por vehiculo	 Producto asociado: Auto 	YOLANDA CECILIA CHAVEZ MONTELONGO	SIGMA7 ADMIN	20/05/2020	Cierre - Solicitud no procede Francisco Sandoval Sierra	0.00 días	19.02 días	Finalizado	
48	Solicitud de Quejas y Reclamos	Reclamo por garantía en auto.	 Producto asociado: Auto 	ANA LUISA ALVAREZ VILLANUEVA	FRANCISCO SANDOVAL SIERF	20/05/2020 RA	Análisis de la Solicitud Francisco Sandoval Sierra	10.88 días	19.02 días	EnProceso	Atende
32	Solicitud de Atención	Quisiera saber los requisitos para préstamos de auto.	 Producto asociado: Auto 	YOLANDA CECILIA CHAVEZ MONTELONGO	SIGMA7 ADMIN	12/05/2020	Comunicación al cliente Cindy Carolina Castillo Márquez	15.04 días	2.04 días	EnProceso	Atende
4	Solicitud de Atención	Quisiera consultar las tasas y plazo de los prestamos de auto.	 Producto asociado: Cuenta Corriente 	YOLANDA CECILIA CHAVEZ MONTELONGO	SIGMA7 ADMIN	06/05/2020	Respuesta Inmediata Cindy Carolina Castillo Márquez	0.10 días	2.04 días	Finalizado	
	Solicitud de	necesito un prestamo para compra de apartamento, la	 Producto asociado: Auto 	YOLANDA CECILIA CHAVEZ MONTELONGO	SIGMA7 ADMIN	08/05/2020	Respuesta Inmediata	0.05 días	2.04 días	Finalizado	
9	Atencion	cantidad es \$ 250,000					Cindy Carolina Castillo Márquez				

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"* $lacksquare{100}$.



	Q 💄 🔳						
Date	os del clien					Casos	asocia
	MARIO ANDRÉS	Duran				▼ Fi	ltros [+
	AYALA QUIJANO	Buscal	:				
		No	Proceso	Descripción	Actividad	Oficial	F
REFERENCIA VÍA COR	REO ELECTRÓNICO	64	Solicitud de	Cliente presenta	Producto	CINDY	10/
			Quejas y Reclamos	reclamo por cargo mensual no aceptado.	asociado: Auto	CAROLINA CASTILLO	
						MÁRQUEZ	
┙┥╡	5 📕 🚬						
2 Ger	nerales 🖉	[Del 1	al 1] de 1 regis	tros		Imprimir	CSV
Código	AB65						
Cédula	08-0081-00014						
. de nacimiento	05/05/1920						
Categoria							
Uticial	CASTILLO MARQUEZ, CINDY CAROLINA						
Cor	ntacto d						
Celular	69//1990						
Celular	2330825						
Fmail	cliente demobd@@mail.com						
Linun	ctience.demobdg@gmait.com						

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

1. Seleccion	ar proceso	2. Completar información	3. Atender caso
		Nuevo Caso	
Proceso:	Estado de C	uenta y Vinculación	× 1
Prioridad:		[] 2	
		→ Continuar	

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

1. Seleccionar proceso	2. Completar información	3. Atender caso
	Nuevo Caso	
Medio de Entrega 🚺	Electrónico	_
Instrucciones Especiales	Buscar	
	Físico Electrónico	
Grupo de trabajo:		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	D Regresar 🖺 Crear	



1. Seleccionar proc	eso 2. Completar información 3. Atender caso
	Nuevo Caso
Medio de Entrega	Electrónico
Instrucciones Especiales	2
Grupo de trabajo:	[Globalbank][Banca Privada][Supervisor de Soporte Bancario]
	🗅 Regresar 🛛 🖺 Crear 🛛 3

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



Present Approximate of control of control of sector of a				Ca <u>so No</u>	. 81						
Description Selection Besting and Formulations of Control And Andrews Properties of event of the selection of approximation of Control Andrews Besting and Andrews Control and and Andrews Control and and Andrews Control and and Andrews Control and	Proceso:	Apertura de Cuenta					Etapa:	Completa	ar Inform	ación y	
December Units Data Roberts Freda energies Units Data Roberts Actricité Actricité Actricité Actricité Actricité Actricité 	.		0.05				÷	Documen	itación de	el Cliente	<u>.</u> .
Heat da create: 2007/2003 102:01:21 Dense da createrization Tempo Heir: 2.03.33.10:05 Lativitati :	Cliente: Descripción:	Apertura de cuenta de	RADE e ahorro.			Emplead	creador:	YAMARIS	ESTHER (GONZALEZ VE	GA
Actividi - Monto de acaptication Panama Interno Mitti: 2.00 hors: Interno Mitti: Construction international de captication international international de captication international de caperture international de captication international de captication	Fecha de creación:	02/07/2020 15:01:30				Tiempo de	Atención:	1 235.3	33 horas		
Ver red 0 Ver red 0 Operation of counters of comparison of counters	Actividad	 Monto de apertura: Oficina de cantació 	: 5000 n: Panamá	á		Tier	npo Meta:	2.00 hora	as		
Documentalichibid gCompletado? Oberreations (?) Solicite documentacion requentia al clente. @ g No No (?) Extremitar al clente y completar is informacion requentia. @ g No No (?) Extremitar al clente y completar is informacion requentia. @ g No No (?) Extremitarios al clente pura venticación y tima. @ g No No (?) Extremitarios al clente pura venticación y tima. @ g No No (?) Extremitarios al clente pura venticación y tima. @ g No No (?) Extremitarios al clente pura venticación y tima. @ g No No (?) Extremitarios al clente pura venticación y tima. @ g No No (?) Extremitario Externite Montos # carrier (?) Extremitario Externite Montos Montos de carriero Formatione Externite Montos (?) Externite Externite Montos Montos (?) Externite Formatione Montos Montos (?) Externite Formatione Montos Montos (?) Commentarios: Montos </td <td></td> <td></td> <td></td> <td>Ver mas</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>				Ver mas							
Discussion in equival at dentes Discussion in equival at dentes Discussion in equival at dentes Discussion in equival at dente y completer is information required at dente y completer is information of equival at dente para verification y firma Petersget formulations at dente para verification y forma Petersget formulation y forma Petersget forma Petersget formulation y forma Petersget formul	1										
	Documento/Activi (*) Solicitar documentación requerida al cli	dad ente.	٥sı	¿Complet	ado? On/A			Observacior	105		
Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de cuenta Import formulation de apertura de aperuna de aperuna de apertura de apertura de apertura de	(*) Entrevistar al cliente y completar la info	rmación requerida.	۰si	ONO	On/A						
I personal tables al cleant para verticación y fina. (*) Aquintar la documentación al caso (*) Aquintar la documentación al caso (*) Aquintar la documentación al caso (*) Restator las consultas en latas (*) Restator las consultas en latas (*) Restator las consultas en latas (*) Restator las consultas en latas (*) Restator las consultas en latas (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control (*) Control <td>(*) Imprimir formularios de apertura de cue</td> <td>nta.</td> <td>۰si</td> <td>ONO</td> <td>On/A</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>//</td>	(*) Imprimir formularios de apertura de cue	nta.	۰si	ONO	On/A						//
(*) Adjuntar la documentación al caso. (*) Ad	(*) Entregar formularios al cliente para veri	ficación y firma.	ા	ONO	On/A						/
(*) Realizer So consultas en latas (*) Realizer So consultation (*) Realizer So c	(*) Adjuntar la documentación al caso			ONO	ONIA						/_
Image: Image	(*) Realizar las concultas en listas		S	0110	()n/A						/_
• Curdar • Ver Biocrail • Curdar • Curdar • Ver Biocrail • Curdar • C	() realizar las consultas en listas			ONO	⊖n/A						li
				_		_					
Tipo de cuerto Oficina de cuproción Cuerta de Alorro e gentres paranta Monto e gentres por popo de cuerto Oficina de cuproción 5000 Decembrario O Oficina de cuproción Nuevo Comentario O Oficina de cuproción: Nuevo Comentario O Caracteres disponibles: 1000 Caracteres disponibles: 1000 Agregaz Caracteres disponibles: 1000 Caracteres Mostrar 10 v registros Caracteres Mostrar 10 v registros <td colspan="</td> <td></td> <td></td> <td>+ Guarda</td> <td>r</td> <td>📥 Descarg</td> <td>gar</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>			+ Guarda	r	📥 Descarg	gar					
Tipo de cuenta de capitación Cuenta de Ahorro Prananta de rapizo de rapizo Monto erretrere Forma de rapizo de rapiz											
Tipo Cuenta de Ahono Monto de captación Oficina Panamá Forma Cheque Oficina Panamá Forma Cheque de captación Crabur Ver historial Nuevo Comentario Image de captación Image de captación Descripción: Image de captación Image de captación Laracteres disponibles: 1000 Image de captación Image de captación Laracteres disponibles: 1000 Image de captación Image de captación Laracteres disponibles: 1000 Image de captación Aostrar Image de captación Laracteres disponibles: 1000 Image de captación Aostrar Image de captación Image de captación Laracteres disponibles: 1000 Image de captación Aostrar Image de captación Image de captación Laracteres disponibles: 1000 Image de captación Activo Image de captación Image de captación Completar información y Documentación del Cleinte Apentura de cuenta de ahono DocU?/2020 10 130 130 Creación de castar YudARIS ESTIFIC CONZALEZ VECA Decumento de cientad geranal 1 Activo NAN No 1		_									
Offcina de captación Pananta de pago Forma de pago Cheque Carbor Ver historial	Tipo de cuenta	Cuenta de Ahorro			Monto de apertura			5000			
de captación de pago Grabar Ver historial Nuevo Comentario D Tipo comentario: Descripción: Caracteres disponibles: 1000 Caracteres disponibles: 1000 Agregar Canactar Caracteres disponibles: 1000 Caracteres de caso VAMARIS ESTHER GONZALEZ VEGA Compobante de lones Compobante de lones Activo NA No & 1 0 72221 000.00 S 1 1 0 72221 00	Oficina	Panamá			Forma			Cheque			
Graber Ver httorial Intero Comentario Com	de captación				de pago						
Nuevo Comentario II Tipo comentario:			Grabar		Ver histor	ial					
Inpo Culmentation India India </th <th></th>											
Caracteres disponibles: 1000 Auscar: Lancelar Auscar: Lancelar Auscar: Lancelar Austrar 10 v registros Lancelar Lance	Tipo comontario:		Nue	evo Comen	tario 🖸						
Caracteres disponibles: 1000	Tipo comentario: Descripción:	Nota	Nue	evo Comen	tario 🖸						*
Agregar — Cancelar	Tipo comentario: Descripción:	Nota	Nue	evo Comen	tario 🖸						~
Buscar: Mostrar 0 v registros Etapa 11 Comentario IFecha 11 Tipo Comentario Realizado por II 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 Mostrar 0 v registros Buscar: Mostrar 0 v registros Comprobante de ingresos - Activo NA No 1 9 Documento dei identidad personal 1 Activo 107/2021 00 000 00 Si 1 9 Formulario CRS - Activo N/A No 1 9 Formulario CRA - Activo N/A No 1 9 Formulario CRA - Activo N/A No 1 9 Reciba actual de servicios básicos - Activo N/A No 1 9 Reciba actual de servicios básicos - Activo N/A No 1 9 Reciba actual de servicios básicos - Activo N/A No 1 9 Reciba actual de servicios básicos - Activo N/A No 1 9 Reciba actual de	Tipo comentario: Descripción:	Nota Caracter	Nue	evo Comen	tario 🖸						•
Buscar: Mostrar 10 registros Etapa 11 Comentario 11 Fecha 11 Tipo Comentario 11 Realizado por 11 Completar Información y Documentación del Cliente Apertura de cuenta de ahorno. 02/07/2020 03/01:30 Creación de caso YAMARIS ESTHER GONZALEZ VEGA Cliente Producto Servicios Buscar: Mostrar 10 registros Buscar: Nombre 11 Versión II Estado II Fecha Vigencia Obligatorio IC cargar. II Verí Historial 11 Documento de identida dos del diente - Activo N/A No 1 3 Formulario CRS - Activo N/A No 1 3 3 Formulario Atta dos del diente - Activo N/A No 1 3 Formulario Atta de servicios básicos - Activo N/A No 1 3 Formulario Atta de cidente - Activo N/A No 1 3 Recibe actual de servicios básicos - Activo N/A No <td< td=""><td>Tipo comentario: Descripción:</td><td>Nota Caracter</td><td>Nue res disponi + Agregar</td><td>evo Comen</td><td>tario 🖸 — Cancela</td><td>ar</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>•</td></td<>	Tipo comentario: Descripción:	Nota Caracter	Nue res disponi + Agregar	evo Comen	tario 🖸 — Cancela	ar					•
Etapa II Comentario II Fecha II Tipo Comentario II Realizado por II Completar Información y Documentación del Cliente Apentura de cuenta de ahorro. 02/07/2020 03:01:30 Creación de caso YAMARIS ESTHER GONZÁLEZ VEGA Cliente Producto Servicios Buscar: Mostrar 10 registros Buscar: Mombre II Versión II Estado II Fecha Vigencia II Obligatorio II Cargar II Veri Historial II Documento de identidad personal 1 Activo N/A No 10 Formulario Gatos del cliente - Activo N/A No 20 Formulario FATCA - Activo N/A No 10 10 Formulario FATCA - Activo N/A No 10 20 Redito actual de servicios básicos - Activo N/A No 20 Redito actual de servicios básicos - Activo N/A No 20 Formulario CATS - Activo N/A No 20 20 Formulario FATCA - Activo N/A No 20 20	Tipo comentario: Descripción:	Nota Caracter	Nue res disponi + Agregar	evo Comen	tario 🖸 — Cancela	ar					•
Cliente Producto Servicios Buscar: Mostrar 10 v registros Nombre Il Versión II Estado II Fecha Vigencia II Obligatorio I Cargar II Veril Historial II Comprobante de ingresos - Activo Documento de identidad personal 1 Activo Formulario CRS - Activo Formulario CRS - Activo Formulario FATCA - Activo Historial de Crédito - Activo Recibo actual de servicios básicos - Activo Referencia bancaria del cliente - Activo Ifo/03/2021 Hora atención siguiente etapa Fecha sugerida atención: 16/03/2021 Mos seleccionada 14 v : 32 v	Tipo comentario: Descripción: 	Nota	Nue	bles: 1000	tario 🖸	м			Mostrar	10 v r	• //
Cliente Producto Servicios Buscar: Mostrar 10 v registros Buscar: Mostrar 10 v registros Nombre IL Versión II Estado II Fecha Vigencia II Obligatorio II Cargar II Veri Historial II Comprobante de ingresos	Tipo comentario: Descripción: Juscar: Etapa Completar Información y Documentación del Citi	Nota Caracter	Nue res disponi + Agregar	bles: 1000	echa 20770202 03.01	ar I∛ Tipo Co :30 Creació	vmentario 11 n de caso	Realizado pro	Mostrar or STHER GO	10 v r	egistro
Buscar: Mostrar 10 registros Nombre III Versión II Estado II Fecha Vigencia II Obigatorio II Cargar II Veri I Historial II Comprobante de ingresos - Activo N/A No 1 9 Documento de identidad prisonal 1 Activo N/A No 1 9 Formulario CRS - Activo N/A No 1 9 Formulario CRS - Activo N/A No 1 9 Formulario CAS - Activo N/A No 1 9 Formulario FATCA - Activo N/A No 1 9 Recho actual de servicios básicos - Activo N/A No 1 9 Recho actual de servicios básicos - Activo N/A No 1 9 Recho actual de servicios básicos - Activo N/A No 1 9 Recho actual de servicios básicos - Activo N/A No 1<	Tipo comentario: Descripción: 	Nota Caracter	Nue res disponi + Agregar	bles: 1000	echa 2207/2020 03:01	ar IF Tipo Cr 30 Creació	omentario IT n de caso	Realizado po YAMARIS ES	Mostrar or STHER GO	10 V r	egistro
Kombre #a Version il Estado il Fecha Vigencia II Obligatorio il Cargar il Veri Historial il Comprobante de logresso - Activo N/A No 1 3 Documento de identidad personal 1 Activo 10/72021 00 00 00 Si 1 4 Formulario CRS - Activo N/A No 1 3 Formulario fATCA - Activo N/A No 1 3 Formulario FATCA - Activo N/A No 1 3 Recibo actual de servicios básicos - Activo N/A No 1 3 Recibo actual de servicios básicos - Activo N/A No 1 3 Referencia bancaría del cliente - Activo N/A No 1 3 Fecha sugerida atención: 16/03/2021 Hora atención siguiente etapa: 14 v : 32 v	Tipo comentario: Descripción: Suscar: Etapa Completar Información y Documentación del Clien Cliente Producto Servicios	Nota Caracter Comentario Apertura de cu	Nue res disponi • Agregar	bles: 1000	echa 2/07/2020 03:01	ar IF Tipo C. 130 Creacid	omentario II n de caso	Realizado po YAMARIS E	Mostrar or THER GO	10 V r	egistro
Documento de identidad personal 1 Activo 1/07/2021 00 00 00 Si 1	Tipo comentario: Descripción: Buscar: Etapa Completar Información y Documentación del Clin CLiente Producto Servicios Buscar:	Nota Caracter Caracter Comentario nte Apertura de cu	Nue res disponi + Agregar uenta de aho	bles: 1000	echa 2/07/2020 03:01	ar LF Tipo Creació	omentario 11 n de caso	Realizado pr YAMARISES Mostrar	Mostrar or THER GO	10 v r NZÁLEZ VEG/	egistro
Pormulano CKS Activo N/A No 1 3 Formulario FATCA Activo N/A No 1 3 Formulario FATCA Activo N/A No 1 3 Historial de Crédito Activo N/A No 1 3 Recho actual de servicios básicos Activo N/A No 1 3 Referencia bancaria del cliente Activo N/A No 1 3 Referencia bancaria del cliente Activo N/A No 1 3	Tipo comentario: Descripción: 3uscar: Etapa Completar Información y Documentación del Clie Cliente Producto Servicios Buscar: Nombre Comprobante de Ingresos	Nota Caracter nte Apertura de cu	Nue res disponi + Agregar uenta de aho If Estad - Active	bles: 1000	echa 2/07/2020 03.01	ar IF Tipo Cr :30 Creadd ia ⊥1 C NA	omentario II n de caso No	Realizado po YAMARIS ES Mostrar Cargar	Mostrar or THER GC	10 v r NZÁLEZ VEG/ V registroi Historial	egistro
Formulario FATCA	Tipo comentario: Descripción:	I Comentario nte Apertura de cu	Nue res disponi Agregar uenta de aho If Estad Active 1 Active	bles: 1000	echa echa Echa Vigenc 1/07/2021	ar IF Tipo Ce 130 Creadd ia IF C NA 100.00.00	omentario II n de caso Obligatorio I No Si	Realizado po YAMARIS ES Mostrar Cargar	Mostrar or 10 1 Verifi •	10 v r NZÁLEZ VEG/ Historial S	egistro
ristorial de credito Activo N/A No ± ⊃ Reibo actual de servicios básicos Activo N/A No ± ⊃ Referencia bancaria del cliente 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 Condiciones de la siguiente etapa No seleccionada Do seleccionada	Tipo comentario: Descripción:	Caracter Caracter I Comentario nte Apertura de cu	Nue ves disponi Agregar Agregar Agregar Adv Activ Activ Activ Activ Activ Activ	ivo Comen bles: 1000 io 0 io 0 io 0	echa 2/07/2020 03.01 Fecha Vigenc 1/07/2021	ar 17 Tipo Cr 130 Creado 100.00 0 N/A N/A	omentario II n de caso No No No No	Realizado po YAMARIS ES Mostrar Cargar I ± ±	Mostrar or 10 Verifi ®	10 v r NZÁLEZ VEGA V registron Historial II S S S	egistro
Referencia bancaria del cliente	Tipo comentario: Descripción:	Caracter Caracter nte Apertura de cu	Nue ves disponi enta de aho in	bles: 1000	echa 2007/2020 03:01 Fecha Vigenc 1/07/2021	ar 17 Tipo Cr 30 Creació 10 00 00 N/A N/A N/A	omentario II n de caso No No No No No	Realizado po YAMARIS ES Mostrar Cargar	Mostrar or THER GO	10 v r NZÁLEZ VEG/ Historial II S S S S	egistro
Cambiar fecha de atención de siguiente etapa Fecha sugerida atención: 16/03/2021 Hora atención siguiente etapa Condiciones de la siguiente etapa No seleccionada Deconto a colecter en la terre	Tipo comentario: Descripción: Buscar: Etapa Completar información y Documentación del Ciério Cliente Producto Servicios Buscar: Comprobante de ingresos Documento de identidad personal Formulario CRS Formulario CRS Formulario Attos del Ciénto Formulario CRS Formulario Attos del Ciénto Rescho actual de servicios básicon	Il Comentario	Nue res disponi enta de aho en	iii iii iii	echa 2/07/2020 03:01 Fecha Vigenc 1/07/2021	ar IF Tipo Cr 30 Creació ia II C N/A N/A N/A N/A	bbligatorio I n de caso No No No No No No No	Realizado po YAMARIS ES Corgar Corgar 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	Mostrar or THER GO	10 v r NZÁLEZ VEG/ Historial 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	egistro
Fecha sugerida atención: 16/03/2021 Hora atención siguiente etapa: 14 v : 32 v Condiciones de la siguiente etapa No seleccionada Decento a colectionada na listan	Tipo comentario: Descripción:	Caracter Caracter nte Apertura de cu	Nue es dispont es disp	II F F F F F F F F F F F F F F F F F F	echa 2/07/2020 03.01 Fecha Vigenc 1/07/2021	IF Tipo Cr 30 Creadd 100.00 NA NA NA NA NA NA NA NA	omentario II n de caso No Si No No No No No No No No	Realizado po YAMARIS ES Cargar I 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	Mostrar or 10 Ver 0 Ver 0	10 v r NZÁLEZ VEGA Historial 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	egistro
Condiciones de la siguiente etapa No seleccionada Decento a colectario en llatar	Tipo comentario: Descripción:	Nota Caracter nte Apertura de cu	Nue es disponi es disp	woo Comen III F bles: 1000 III F III F III F IIII F IIII F IIII F II	echa 2/07/2020 03:01 Fecha Vigenc 1/07/2021	ar ia lī Creado ia lī Creado N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A	omentario n de caso Diligatorio No No No No No No No No No	Realizado po YAMARISES Mostrar Cargar ± ± ± ± ±	Mostrar or 10 i Veri i Veri	10 v registro: Historial II 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	egistro
No seleccionada Droronta coloridanda e listar	Tipo comentario: Descripción:	II Comentario Apertura de cu II Versión	Nue eres disponi e	wo Comen bles: 1000 io 0 o 0 o 0 o 0 o 0 o 0 o 0 o 0 o 0 o 0 o 0 o 0 o 0 o 0 o 0	echa 2/07/2020 03:01 Fecha Vigenc 1/07/2021	ar ia li Consoli ia li Consoli N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A N/A	mentario II n de caso No No No No No No No No No No No No No	Realizado por YAMARIS ES Mostrar Cargar 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	Mostrar or 10 Ver 1 ver 1 2 2	10 v registro: Historial 1 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	egistro
Presenta coincidencias en listas	Tipo comentario: Descripción:	Nota Caracter ne Apertura de cu La Versión	Nue es dispon es	woo Comen bles: 1000 io i	echa echa 2/07/2020 03:01 1/07/2021 ión de siguiert Hora atenciór iguiente etap	ar ia IȚ Tipo Cr ia IȚ Creadă ia IȚ C NiA NA NA NA NA NA NA NA NA NA N	bligatorio No Si No No No No No No No No No	Realizado po YAMARISES Mostrar Cargar 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	Mostrar THER GO	10 v registro: Historial II 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	egistro



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**

			Bandeja de Caso	os - JULIANA ALARCON LOPE	Z				
Nuevos Buscar:	1 Devueltos 0 En pr	roceso 3 Total en	Bandeja 4						
↓// ↓1.	Proceso	L1 Referencia	Cliente	Oficial	J↑ J↑ Asignado	Etapa actual	↓† ↓1 ⊙ Atención	o ↓1 Meta	11 11 ←
275 🌒	Solicitud de Quejas y Reclamos Reclamo préstamo de auto	Producto asociado: Auto	PEDRO DURAN SUAREZ	AMILCAR FERNANDO ARBIZÚ GIRÓN	26/feb./2021	Recepción de la solicitud	0.00 mins	30 mins	- Atender
274	Solicitud de Quejas y Reclamos Cliente indica que ATM no dispensó el efectivo	Producto asociado: Cuenta de Ahorro	JORGE ALONSO CAMPOS SAITO	SIGMA7 ADMIN	26/feb./2021	Recepción de la solicitud	40.00 mins	30 mins	- Atender
131	Apertura de Cuenta Cuenta para administración de sus rentas	Monto de apertura: 100000 Oficina de captación: Panamá	ANGEL SALVADOR BAEZ CHAVEZ	CINDY CAROLINA CASTILLO MÁRQUEZ	26/feb./2021	Digitalizar Documentos de Apertura	0.62 horas	8 horas	- Atender
81	Apertura de Cuenta Apertura de cuenta de ahorro.	Monto de apertura: 5000 Oficina de captación: Panamá	CARLOS GALINDO ANDRADE	YAMARIS ESTHER GONZÁLEZ VEGA	26/feb./2021	Identificar Excepción de Documentación	0.20 horas	8 horas	- Atender
[Del 1 al	4] de 4 registros								

Para iniciar con la gestión, únicamente hacer clic en la opción "<u>Atender</u>" 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 (*checklis*t), 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.



2 Operaciones por etapa	0 🔒 👻 Q	• • •	
	Caso N	lo. 194	
Datos generales del caso	Estado de Cuenta y Vinculación	Etapa:	Revisión
Cliente: Descripción:	Adriana Perez Morales	Empleado creador:	Yamaris Gonzalez
Fecha de creación:	14/11/2019 15:10:23	Tiempo de Atención:	< 0.00 horas
Actividad	 Medio de Entrega .: Electrónico 	Tiempo Meta:	4.00 horas
	Ver m	nas 🖸	
	Condiciones de la	a siguiente etapa	
Condiciones para	No selecc	cionada 🔺	
avanzar etapa	Ok - Ejecución	ntes n en Soporte	
	« Devolver	Avanzar » Opciones para	Avanzar 5

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.

Checklist Progresivo				×
Documento/Actividad	ż	Complet	ado?	Observaciones
(*) Cumplimiento verifica expediente	۱. ۱	⊙и⊙	^O N∕A	
Solicitar información adicional (si aplica)	®si	©NO	◎ N/A	Comprobante de dirección
	+ Guardar		📩 Desc	argar

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



HOJA CONTROL (CHECKLIST) DE DOCUMENTACION Consecutivo No. 71 Nombre de la Cuenta/Titular Juan Manuel Perez erro de cuenta 4500000452-1 Fecha de apertura 23-jul-19 Sucursal Banca Priva: Ida a cargo María González Ocumento de Identificación (OK] didentificación (OK] didentificación (OK] didentificación (OK] didentificación (OK] didentificación (Opcional) (NA] didentificación (Opcional) (NA] dificación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensiti- [N/A] UNA] DEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente (NA] DIPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente (NA] Constra de Referencias Brancarias (NA] Carlas de Referencias Brancarias (NA] Constra de Ciente C					No. 231
Consecutivo No. 71 Nombre de la Cuenta/Titular Juan Manuel Perez eror de cuenta 4500000452-1 Fecha de apertura 23-jul-19 Sucursal Banca Privar ial a cargo María González Fecha de apertura 23-jul-19 Sucursal Banca Privar ocumento de Identificación (OK Idencia de Ingresos o cualquier otro documento que sustente el perfil financie- [OK Idencia de Ingresos o cualquier otro documento que sustente el perfil financie- [OK Idencia de apertura de Cliente Natural [OK Idencia de apertura de cuenta (fimada por firmas autorizadas) [OK Idencia de apertura de cuenta (fimada por firmas autorizadas) [OK Idencia de apertura de cuenta (fimada por firmas autorizadas) [OK Idencia de apertura de cuenta (fimada por firmas autorizadas) [OK Idencia de apertura de cuenta (fimada por firmas autorizadas) [OK Idencia de apertura de cuenta (fimada por firmas autorizadas) [OK Idencia de apertura de cuenta (firmada por firma autorizadas) [OK Idencia de apertura de cuenta (firmada por firma autorizadas) [OK Idencia de apertura de cuenta (firmada por firma autorizadas) [OK Idencia de apertura de cuenta (firmada por firma autorizadas) [OK Idencia de apertura de cuenta (firmada por firma autorizadas) [OK		HOJA CONT	ROL (CHECKLIST) DE DOC	UMENTACION	
ero de cuenta ial a cargo 4500000452.1 María González Fecha de apertura 23-jul-19 Sucursal Banca Priva ocumento de Identificación videncia de Ingresos o cualquier otro documento que sustente el perfil financie. [OK] Idiácita de la genetiza de Cliente Natural [OK] videncia de Ingresos o cualquier otro documento que sustente el perfil financie. [OK] Idiácita de apertura de Cliente Natural [OK] videncia de ingresos o cualquier otro documento que sustente el perfil financie. [OK] Idiácita de apertura de cuenta (Immada por firmas autorizadas) [OK] positol nicial - Copia de volante [OK] Idiácita de apertura de cuenta (Immada por firmas autorizadas) [OK] egianento tínico de pasivas [OK] Idiácita de apertura de cuenta (Immada por firmas autorizadas) [OK] giamento tínico de pasivas [OK] Idiácita de entrevista prospecto cliente [NA] DEPENDIENTE - Guia de entrevista prospecto cliente [NA] Idiacita de referencias Bersonales o de Abogado [NA] TRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [NA] Idiacita Genzeiro (Indiación de Jubilación [NA] TRANJERO - Cartas de Visa A'o Cris (Opional clientes ertificación (Edualación [NA] [NA] Idiacita de apretencias Personales o de Abogado TRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [NA] Idiacita de apretencias Personales o de trabajo, migraci	CIF/Consecutivo No.	71	Nombre de la Cuenta/	Titular Juan Manuel	Perez
ial a cargo Maria González bocumento de Identificación [OK] videncia de Ingresos o cualquier otro documento que sustente el perfil financie- [OK] videncia de Ingresos o cualquier otro documento que sustente el perfil financie- [OK] videncia de lorgresos o cualquier otro documento que sustente el perfil financie- [OK] videncia de engresos o cualquier otro documento que sustente el perfil financie- [OK] videncia de apertura de Cliente Natural [OK] person inicial - Copia de volonte [OK] signation de beneficianto (Opcional) [NA] galamento único de pasivas [OK] opsiton inicial - Copia de volonte [NA] otificación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensiti- [NA] [NA] DEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente [NA] IDEPENDIENTE - Copia Registro comercial o Patente [NA] TRANJERO - Cartas de Referencias Bancarias [NA] CITRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado	Número de cuenta	45000000452-1	Fecha de apertura	23-jul-19	Sucursal Banca Privad
cumento de Identificación [OK] videncia de Ingresos o cualquier otro documento que sustente el perfil financie- [OK] videncia de Ingresos o cualquier otro documento que sustente el perfil financie- [OK] FAC [N/A] eferencias de crédito (APC u otros) [OK] partidu de apertura de cuenta (Immada por firmas autorizadas) [OK] posito inicial - Opia de volate [OK] giamento único de pasivas [OK] giamento único de pasivas [OK] paradot Llave [N/A] DEPENDIENTE - Guia de entrevista prospecto cliente [N/A] IDEPENDIENTE - Cogina Registro Comercial o Patente [N/A] IDEPENDIENTE - Cogina de europlimiento [N/A] CITRANJERO - Cartas de Referencias Bracartas [N/A] TRANJERO - Cartas de trabajo o certificación de jubilación [N/A] CITRANJERO - Cartas de rotencias Parsonales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Cartas de rotencias prospecto cliente [N/A] TRANJERO - Cartas de rotencias prospecto cliente [N/A] TRANJERO - Cartas de Referencias Bracartas [N/A] TRANJERO - Cartas de Referencias Parsonales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Cartas de Referencias Pa	Oficial a cargo	María González			
iddencia de Ingresos o cualquier otro documento que sustente el perfil financie- [CK] particidade apertura de Cliente Natural [OK] FAC [NA] referencias de crédito (APC u otros) [OK] positio finical - Copia de volante [OK] esignación de beneficianto (Opcional) [NA] galamento único de pasivas [OK] eginanction de beneficianto (Opcional) [NA] otificación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensiti- [NA] DIDEPENDIENTE - Copia Registrio Comercial o Patente [NA] IDDEPENDIENTE - Copia Registrio Comercial o Patente [NA] TRANJERO - Carlas de Referencias Brascartas [NA] TRANJERO - Carlas de referencias prospecto cliente [NA] TRANJERO - Carlas de referencias Parsonales o de Abogado [NA] TRANJERO - Carlas de referencias Personales o de Abogado [NA] TRANJERO - Copia de otros carmés (Permiso de trabajo, migración) [NA] TCA - Forma VV = Ós 843 (signica) [NA] TCA - Forma VV = Ós 843 (signica) [NA] TCA - Forma VV = Ós 843 (signica) [NA] TCA - Forma VV = Ós 843 (signica) [NA] TCA - Forma VV = Ós 843 (signica)	Documento de Identi	ficación			
Joilcitud de apertura de Cliente Natural [OK] FAC [N/A] FAC [N/A] FAC [N/A] Ferencias de crédito (APC u otros) [OK] Joilcitud de apertura de cuenta (Immada por firmas autorizadas) [OK] Bojstol incital - Ocpia de volante [OK] esignación de beneficiario (Opcional) [N/A] garandur Llave [N/A] Utilicación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensiti- [N/A] DEPENDIENTE - Guia de entrevista prospecto cliente [N/A] DEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente [N/A] TRANJERO - Carlars de Referencias Bracarias [N/A] TRANJERO - Carlars de referencias Parsonales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Carlars de Referencias Parsonales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Copia de etoriza clientes extranjeros [N/A] TRANJERO - Carlars de Referencias Parsonales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Copia de etoriza clientes extranjeros [N/A] TRANJERO - Copia de etoriza clientes extranjeros [N/A] TRANJERO - Copia de etorización FATCA de Cumplimiento [N/A] TCA - Forma W-9 & 6843 (Si aplica) [N/A] TCA - Copia de voltas a'n C'o (Ciploinditocios) (Si aplica) [N/A] TCA - Copia de veristación (Ciploinditocios) (Si aplica) [N/	2 Evidencia de Ingreso	s o cualquier otro docur	nento que sustente el perfil fina	ncie- [OK]	
Sinctu de apertura de cueñta (manda por firmas autorizadas) [OK] FAC [N/A] eferencias de crédito (APC u otros) [OK] spósito inicial - Copia de volante [OK] epósito inicial - Copia de volante [OK] egiamento único de pasivas [OK] egiamento único de pasivas [OK] uticación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensitu- [N/A] tificación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensitu- [N/A] tificación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensitu- [N/A] tificación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensitu- [N/A] tificación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensitu- [N/A] tificación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensitu- [N/A] tificación a Cumplimiento (S/A) [N/A] [N/A] tificación a Cumplimiento (S/A) [N/A] [N/A] tificación a Cumplimiento (S/A) [N/A] [N/A] tificación a Cueñonario para clientes extrangeros [N/A] [N/A] tificación a Cueñonario para clientes extrangeros [N/A] [N/A] tificación a Cueñonario par	ro				
PAC [NA] Externational de apertura de cuenta (firmada por firmas autorizadas) [OK] policitud de apertura de cuenta (firmada por firmas autorizadas) [OK] esignación de beneficiario (Opcional) [NA] esignación de beneficiario (Opcional) [NA] eglamento único de pasivas [OK] eparador Llave [NA] DEPENDIENTE - Copia de voltaria prospecto cliente [NA] IDEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente [NA] IDEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente [NA] TRANJERO - Carlas de Referencias Bracarlas [NA] TRANJERO - Carlas de referencias Prospecto cliente [NA] TRANJERO - Carlas de referencias Prospecto de du blogado [NA] TRANJERO - Carlas de referencias Prospecto de du blogado [NA] TRANJERO - Carlas de referencias Prospectos de du blogado [NA] TRANJERO - Carlas de referencias Prospectos [Indicatión de Jubilación [NA] TRANJERO - Copia de otros carmés (Permiso de trabajo, migración) [NA] TCA - Forma VM - 9 ó 8843 (signica) [NA] TCA - Forma VM - 9 ó 8843 (signica) [NA] TCA - Forma VM - 9 ó 8843 (signica) [NA] TCA - Forma VM - 9 ó 8843 (signica) [NA] TCA - Forma VM - 9 ó 8843 (signica) [NA] TCA - Forma VM - 9 ó 8843 (sig	3 Solicitud de apertura	de Cliente Natural		LOK]	
Particular de cuenta (immada por firmas autorizadas) [OK] pósito inicial - Copia de volante [OK] epósito inicial - Copia de volante [OK] egóstio inicial - Copia de volante [OK] egianción de beneficiano (Opcional) [N/A] egianción de beneficiano (Opcional) [N/A] otificación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensiti- [N/A] [DEPENDIENTE - Guia de entrevista prospecto cliente [N/A] DIDEPENDIENTE - Copia de ejostro Comercial o Patente [N/A] DIEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente [N/A] TRANJERO - Cartas de Referencias Bracnarias [N/A] TRANJERO - Cartas de referencias Prospales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Cartas de referencias Presonales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Cuestionario para clientes extranjeros [N/A] TRANJERO - Cuestionario para clientes extranjeros [N/A] TCA - Corpa de visa rA° or (C) (ploiponáticos) (si aplica) [N/A] TCA - Corpa de centra de refuencias Personales o de trabajo, migración) [N/A] TCA - Corpa de visa rA° or (C) (ploiponáticos) (si aplica) [N/A] TCA - Corpa de casificación PATCA de Cumplimiento [N/A] TCA - Corpa de certificado de renuncia a la na	4 OFAC 5 Defenseries de refdi	(100		[N/A]	
Januato de apertidar de cuertar (initidad por limitas aduotizadas) [Cvk.] esignación de beneficianio (Opcional) [N/A] esignación de beneficianio (Opcional) [N/A] galamento único de pasivas [CVk.] eparador Llave [N/A] Utificación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensiti- [N/A] [N/A] IDEPENDIENTE - Guía de entrevista prospecto cliente [N/A] IDEPENDIENTE - Coglia Registro Consercial o Patente [N/A] IDEPENDIENTE - Coglia Registro Consercial o Patente [N/A] IDEPENDIENTE - Coglia de vitanta de cumplimiento [N/A] TRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Cartas de ratericas personales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Cartas de ratericas personales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Cartas de ratericas personales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Cognia de otros camés (Permiso de trabajo, migración) [N/A] TRANJERO - Cognia de viso armés (Permiso de trabajo, migración) [N/A] TCA - Forma VM - 6 8843 (Sapica) [N/A] TCA - Forma VM - 6 8643 (Sapica) [N/A] TCA - Copia de evisa ario "o "O" (Diplomáticos) (Si aplica) [N/A] TCA - Copia de	5 Referencias de credi	to (APC U otros)	firmes autorizadas)	[OK]	
apradot Diversity [UK] signación de beneficiario (Opcional) [NA] giamento único de pasivas [OK] giamento único de pasivas [OK] giamento único de pasivas [OK] paradot Llave [NA] otíficación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensiti- [N/A] [NA] DEPENDIENTE - Guia de entrevista prospecto cliente [N/A] DEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente [N/A] TRANJERO - Carlas de Referencias Bracnaias [N/A] TRANJERO - Carlas de Referencias Parsonales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Carlas de referencias Parsonales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Carlas de referencias Parsonales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Carlas de referencias Parsonales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Carlas de referencias Personales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Carlas de Referencias Personales o de Abogado [N/A] TRANJERO - Carlas de Referencias Personales o de tabajo, ingración [N/A] TRANJERO - Capia de otros carrés (Permiso de trabajo, migración) [N/A] TCA - Copare de dasificación FATCA de Cumplimiento [N/A] TCA - C	 Soncitud de apertura Denósito inicial Cor 	ue cuenta (ilimada por	nimas autorizadas)		
Explanation dire benefation (CPuolinar) [IMA] gparrador Llave [NA] Uniticación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensiti- [N/A] [NA] IbDEPENDIENTE - Guia de entrevista prospecto cliente [N/A] IDDEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente [N/A] IDEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente [N/A] ITRANJERO - Cartas de Referencias Bancarias [N/A] KTRANJERO - Cartas de Referencias Bancarias [N/A] KTRANJERO - Cartas de Referencias Bancarias [N/A] KTRANJERO - Cartas de Referencias Bensonales o de Abogado [N/A] KTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [N/A] KTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [N/A] KTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o terabajo, migración [N/A] KTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o terabajo, migración) [N/A] KTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o terabajo, migración) [N/A] KTRANJERO - Copia de otros cartés (Permiso de trabajo, migración) [N/A] KTCA - Forma M y - 6 8843 (Sa pialca) [N/A] KTCA - Forda M y - 6 8843 (Sa pialca) [N/A] KTCA - Copia de Visa 'A* 0 'G' (Diplomáticos) (Si aplica) [N/A]<	Depusito inicial - CO	na ue Voldrite			
grandor Liave precision [VhA] [VhA] [VhA] Utificación a Cumplimiento (S/A) (Clientes Cédula E - nacionalidades no sensiti- [VhA] [NA] [DEPENDIENTE - Guia de entrevista prospecto cliente [NA] [DEPENDIENTE - Copia Registros Comercial o Patente [N/A] [VhA] [VTRANJERO - Carlas de Referencias Bancarias [N/A] [VhA] [VTRANJERO - Carlas de Referencias Parcarias [N/A] [VhA] [VTRANJERO - Carlas de Referencias Parcarias [N/A] [VhA] [VTRANJERO - Carlas de Referencias Parcarias [N/A] [VTRANJERO - Carlas de Referencias Parcariangeros [N/A] [VTRANJERO - Carlas de referencias Parcariageros [N/A] [VTRANJERO - Copia de otros camés (Permiso de trabajo, migración) [N/A] [VTANJERO - Copia de otros camés (Permiso de trabajo, migración) [N/A] [VTA - Copia de Visa A'n O''s [Vploinditicos) (Si aplica) [N/A] [VTA - Copia de certificado de renuncia a la nacionalidad [N/A] [VTA RESO - Memorando de cliente ati trespo [N/A] [P - Debida diligencia ampliada [N/A]	 Beglamento úpico de 	noiano (Opol011d1)			
Link Link Link	0 Separador Llave	pasivas			
B) EDEPENDIENTE - Cupia Registro Comercial o Patente [NA] DEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente [NA] DEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente [NA] XTRANJERO - Cartas de Referencias Bracarias [NA] XTRANJERO - Cartas de Referencias Bracarias [NA] XTRANJERO - Cartas de Referencias Parsonales o de Abogado [NA] XTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [NA] XTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [NA] XTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [NA] XTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [NA] TRANJERO - Copia de otros ariéles (Permiso de trabajo, migración) [NA] YTCA - Copia de otros camés (Permiso de trabajo, migración) [NA] YTCA - Copia de otros camés (Permiso de trabajo, migración) [NA] YTCA - Copia de otros camés (Permiso de trabajo, migración) [NA] YTCA - Copia de otros camés (Permiso de trabajo, Migración) [NA] YTCA - Copia de otros camés (Permiso de trabajo, Migración) [NA] YTCA - Copia de otros camés (Permiso de trabajo, Migración) [NA] YTCA - Copia de otros camés (Permiso de trabajo, Migración) [NA] YTCA - Copia	1 Notificación a Cumpl	imiento (S/A) (Clientes (édula E - nacionalidades no se	nsiti. [N/A]	
DEPENDIENTE - Guia de entrevista prospecto cliente [N/A] DEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente [N/A] TRANJERO - Cartas de Referencias Bancarias [N/A] XTRANJERO - Cartas de Referencias Bancarias [N/A] XTRANJERO - Cartas de Referencias Bancarias [N/A] XTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [N/A] XTRANJERO - Cartas de rabajo o certificación de jubitación [N/A] XTRANJERO - Cartas de rabajo o certificación de jubitación [N/A] XTRANJERO - Cuestionario para clientes extranjeros [N/A] Mall de aprobación peravia (a posteriori) [N/A] TCRANJERO - Copia de otros carriés (Permiso de trabajo, migración) [N/A] TCA - Formal V+o ó 8843 (Saplica) [N/A] TCA - Formal V+o ó 8843 (Saplica) [N/A] TCA - Copia de evitas de refuncias la nacionalidad [N/A] TCA - Copia de evitar de cumplimiento [N/A] TCA - Copia de evitar o ("Opiomáticos) (Si aplica) [N/A] TCA - Copia de evitar de refuncia a la nacionalidad [N/A] TCA - Cobida diligencia ampliada [N/A] TO RESGO - Memorando de cliente alto riesgo [N/A] EP - Debida diligencia ampliada [N/A]	vas)	(Chernes (SA)	Coura E - nacionalidades no se	name [name]	
IDEPENDIENTE - Copia Registro Comercial o Patente INA NTRANJERO - Memorando de cumplimiento INA NTRANJERO - Carlas de Referencias Bracarlas INA NTRANJERO - Carlas de Referencias Bracarlas INA NTRANJERO - Carlas de Referencias Bracarlas INA NTRANJERO - Carlas de Referencias Parsonales o de Abogado INA NTRANJERO - Carlas de Referencias Personales o de Abogado INA NTRANJERO - Carlas de Referencias Personales o de Abogado INA NTRANJERO - Carlas de Referencias Personales o de Abogado INA MTRANJERO - Carlas de Referencias Personales o de Abogado INA TRANJERO - Coratis de Referencias Personales os de Abogado INA Mail de aprobación previa (a posteriori) INA TARAJERO - Copia de otros camés (Permiso de trabajo, migración) INA TCA - Forma VM - Ó 8843 (signica) INA TCA - Forma VM - Ó 8454 (signica) INA TCA - Copia de otros camés (Dermiso de trabajo, migración) INA TCA - Forma VM - Ó 8454 (signica) INA TCA - Copia de otros camés (Dermiso de trabajo, Migración) INA TCA - Forma VM - Ó 8454 (signica) INA TCA - Forma VM - Memorando de clerine ati nacionalidad INA TCA - Forma VM - Memorando de clerinet ati nacionalidad INA TO RESGO - Memorando de clerinet ati nacional	2 INDEPENDIENTE - (Guía de entrevista prosr	ecto cliente	IN/A1	
VETRANJERO - Memorando de cumplimiento [N/A] VETRANJERO - Cartas de Referencias Bancartas [N/A] VETRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [N/A] VETRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [N/A] VETRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [N/A] VETRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [N/A] VETRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [N/A] VETRANJERO - Cuestionario para clientes extranjeros [N/A] VETRANJERO - Cupia de otros carnés (Permiso de trabajo, migración) [N/A] VETCA - Corrad Ve Sa de Sa jalica) [N/A] VETCA - Forma VP - Só 8843 (Sa jalica) [N/A] VETCA - Copia de evins carnés concunditocos) (Si aplica) [N/A] VETCA - Copia de certificado de reinucia a la nacionalidad [N/A] TCA - Coreo de castincarión FATCA de Cumplimiento [N/A] TCA - Forma VP - Só 8843 (Sa jalica) [N/A] TCA - Copia de evintos a de nacionalidada [N/A] TCA - Copia de evintos ad o erunucia a la nacionalidada [N/A] TCA - Copia de evintos ad o ecuntilacionaliconal (Da la	3 INDEPENDIENTE - (Conia Registro Comerci:	al o Patente	[N/A]	
KTRANJERO - Cartas de Referencias Bancartas IN/A KTRANJERO - Cartas de Referencias Bancartas IN/A KTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado IN/A KTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado IN/A KTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado IN/A KTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado IN/A KTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado IN/A KTRANJERO - Coartas de Referencias Personales o de Maldación IN/A mail de aprobación previa (a posteriori) IN/A MTCA - Correo de clasificación FATCA de Cumplimiento IN/A MTCA - Forma MY = Ó 8843 (S aplica) IN/A MTCA - Corpia de Visa "A"o "G" (Diplomàticos) (Si aplica) IN/A MTCA - Copia de Visa "A"o "G" (Delicinalidad) IN/A MTCA - Copia de Visa "A"o "G" (Delicinalidad) IN/A MTCA - Copia de Visa "A"o "G" (Delicinalidad) IN/A TCA - Copia de Visa "A"o "G" (Delicinalidad) IN/A TCA - Copia de Uisa "A"o "G" (Delicinalidad) IN/A TCA - Copia de Uisa de remuncia a la nacionalidad IN/A TCA - Copia de Uisa "A"o "G" (Delicinalida a la nacionalidad) IN/A EP - Debida diligencia	4 EXTRANJERO - Mer	norando de cumplimien	in o r dieme	[N/A]	
KTRANJERO - Extractos de cuentas [N/A] KTRANJERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado [N/A] KTRANJERO - Cartas de trabajo o certificación de jubliación [N/A] KTRANJERO - Cuestionario para clientes extranjeros [N/A] KTRANJERO - Cuestionario para clientes extranjeros [N/A] KTRANJERO - Cuestionario para clientes extranjeros [N/A] KTRANJERO - Copia de otros carnés (Permiso de trabajo, migración) [N/A] KTCA - Forma V-9 ó 8843 (5 aplica) [N/A] TCA - Forma V-9 ó 8843 (5 aplica) [N/A] TCA - Copia de visa ¹ /a* 0 ^{ros} (Diplomáticos) (Si aplica) [N/A] TCA - Copia de certificació de reinuncia a la nacionalidad [N/A] TCA - Copia de errificado de cliente alto riesgo [N/A] TO RIESGO - Memorando de cliente alto riesgo [N/A] P - Debida diligencia ampliada para prospecto o cliente relacionado PEP [N/A]	5 EXTRANJERO - Car	tas de Referencias Ban	arias	IN/A1	
KTRANLERO - Cartas de Referencias Personales o de Abogado NVA KTRANLERO - Cartas de Irabajo o certificación de jubilación IN/A KTRANLERO - Cuestionario para clientes extranjeros IN/A mail de aprobación preva (a posteriori) IN/A TRANLERO - Copia de otros cartés (Permiso de trabajo, migración) IN/A ATCA - Correo de clasificación FATCA de Cumplimiento IN/A TACA - Forma V/9 - Ó 8843 (S aplica) IN/A TACA - Forma V/9 - Ó 8843 (S aplica) IN/A TACA - Copia de visa "A^o "G" (Diplomáticos) (Si aplica) IN/A TACA - Forma V/0 - Ó 8443 (S aplica) IN/A TACA - Forda V/0 - G" (Diplomáticos) (Si aplica) IN/A TACA - Copia de visa "A^o "G" (Diplomáticos) (Si aplica) IN/A TACA - Oscidu de cientica ato iresgo IN/A EP - Debida diligencia ampliada para prospecto o cliente relacionado PEP IN/A	6 EXTRANJERO - Extr	ractos de cuentas		IN/A1	
XTRANJERO - Cartas de trabajo o certificación de jubilación [N/A] XTRANJERO - Cuestionario para clientes extranjeros [N/A] XTRANJERO - Cuestionario para clientes extranjeros [N/A] Mail de aprobación previa (a posteriori) [N/A] XTRANJERO - Copia de otros carnés (Permiso de trabajo, migración) [N/A] ATCA - Correo de clasificación FATCA de Cumplimiento [N/A] ATCA - Corra de visa "Å" o "G" (Diplomáticos) (Si aplica) [N/A] TCA - Copia de visa "Å" o "G" (Diplomáticos) (Si aplica) [N/A] TCA - Copia de certificado de renuncia a la nacionalidad [N/A] TCA - Copia de certificado de cliente alto riesgo [N/A] P - Debida diligencia ampliada para prospecto o cliente relacionado PEP [N/A]	7 EXTRANJERO - Car	tas de Referencias Pers	onales o de Aborado	[N/A]	
XTRANJERO - Cuestionario para clientes extranjeros [N/A] mail de aprobación preva (a posterior) [N/A] TRANJERO - Copia de otros camés (Permiso de trabajo, migración) [N/A] ATCA - Corrao de classificación FATCA de Cumplimiento [N/A] ATCA - Forma V/9 - 6 8843 (5 aplica) [N/A] ATCA - Coria de otros camés (Permiso de trabajo, migración) [N/A] ATCA - Forma V/9 - 6 8843 (5 aplica) [N/A] ATCA - Copia de otros camés (Permiso de trabajo, migración) [N/A] ATCA - Forma V/9 - 6 8843 (5 aplica) [N/A] ATCA - Copia de otros cerunucia a la nacionalidad [N/A] ATCA - Copia de otros cerunucia a la nacionalidad [N/A] TO RIESGO - Memorando de cliente alto riesgo [N/A] E' D - Debida diligencia ampliada para prospecto o cliente relacionado PEP [N/A]	8 EXTRANJERO - Car	tas de trabaio o certifica	ción de iubilación	IN/A1	
mail de aprobación previa (a posteriori) INA] KTRANJERO - Copia de otros camés (Permiso de trabajo, migración) INA] KTRANJERO - Topia de otros camés (Permiso de trabajo, migración) INA] ATCA - Forme de dasificación FATCA de Cumplimiento INA] ATCA - Forme V+9 o 8043 (sì aplica) INA] ATCA - Copia de visa r\n^ or (c) (pilonidicos) (sì aplica) INA] ATCA - Copia de visa r\n^ or (c) (pilonidicos) (sì aplica) INA] ATCA - Copia de centerato a la nacionalidad INA] ATCA - Copia de centerato a leinte atto riesgo INA] TCA - Copia de centerato a leinte atto riesgo INA] Pi O ebida diligencia ampliada INA]	9 EXTRANIERO - Cue	estionario nara clientes e	etende jubilidelen	[N/A]	
Intra de pipolade offres (altropation (altropation)) [INA] ATCA - Correo de clasificación FATCA de Cumplimiento [NA] ATCA - Corra V - ó 8843 (3 palica) [NA] ATCA - Corpia de Visa ¹ A* o ¹ G* (Diplomáticos) (Si aplica) [NA] ATCA - Corpia de visa ¹ A* o ¹ G* (Diplomáticos) (Si aplica) [NA] ATCA - Corpia de crimitado e certificado de reinuncia a la nacionalidad [NA] TCA - Corpia de visa ¹ A* o ¹ G* (Diplomáticos) (Si aplica) [NA] TCA - Corpia de certificado de cerinucia a la nacionalidad [NA] TO RIESGO - Memorando de cliente alto riesgo [NA] Eº - Debida diligencia ampliada para prospecto o cliente relacionado PEP [NA]	0 E-mail de aprobación	nevia (a nosteriori)	Au unjeros	IN/A 1	
ATCA - Correo de dasificación FATCA de Cumplimiento [N/A] ATCA - Forma VI-9 ó 8843 (s) aplica) [N/A] ATCA - Forma VI-9 ó 8843 (s) aplica) [N/A] ATCA - Copia de certificado de renuncia a la nacionalidad [N/A] ATCA - Copia de certificado de renuncia a la nacionalidad [N/A] TCA - Copia de certificado de renuncia a la nacionalidad [N/A] TCA - Copia de certificado de renuncia a la nacionalidad [N/A] TCA - Exopia de liente alto riesgo [N/A] EP - Debida diligencia ampliada para prospecto o cliente relacionado PEP [N/A]	1 EXTRANIERO - Cor	nia de otros carnés (Per	niso de trabaio, migración)	[N/A]	
NLA - Control der dataladari FA (1964) [NA] TCA - Form W-9 ó 8643 (Si aplica) [NA] TCA - Copia de Visa ¹ A* o ¹ G* (Diplomàticos) (Si aplica) [NA] TCA - Copia de certificado de remuncia a la nacionalidad [NA] TCA - Copia de certificado de certinica do la nacionalidad [NA] TO RIESGO - Memorando de cliente alto riesgo [NA] 2P - Debida diligencia ampliada para prospecto o cliente relacionado PEP [NA]	2 EATCA Corres de c	lacificación EATCA de (Cumplimiento		
TCA - Copia de Visa 'A' o 'G' (Diplomáticos) (Si aplica) [NA] TCA - Copia de certíficado de renuncia a la nacionalidad [NA] TCA - Sopia de certíficado de renuncia a la nacionalidad [NA] TC NESGO - Memorando de clerite ati o trespo [NA] EP - Debida diligencia ampliada para prospecto o cliente relacionado PEP [NA]	3 FATCA - Correo de C	ó 8843 (Si anlica)	Sumplimiento	[N/A]	
TCA - Copie de certificado de remuncia a la nacionalidad [NA] TO RIESGO - Memorando de cliente alto riesgo [NA] P - Debida diligencia ampliada [NA] P - Debida diligencia ampliada para prospecto o cliente relacionado PEP [NA]	4 FATCA - Conia de V	isa "A" o "G" (Diplomátic	os) (Si aplica)	[N/A]	
TO RESGO - Memorando de l'ennetado a la facultativada [PV-] TO RESGO - Memorando de l'ennetado terespo [NA] P- Debida diligencia ampliada para prospecto o cliente relacionado PEP [NA]	5 FATCA - Copia de vi	artificado de renuncia a	a nacionalidad	IN/A 1	
EP - Debida diligencia ampliada EP - Debida diligencia ampliada para prospecto o cliente relacionado PEP [N/A]	6 ALTO RIESGO - Mei	morando de cliente alto	riesno	IN/A 1	
EP - Debida diligencia ampliada para prospecto o cliente relacionado PEP [N/A]	7 PEP - Dehida diligen	cia ampliada	logo	IN/A 1	
El penna angenera ampirada para prospecto o diente relacionado i El [INA]	8 PEP - Dehida diligen	cia ampliada nara procr	ecto o cliente relacionado PEP	IN/Δ1	
	3 FATCA - Forma W-9 4 FATCA - Copia de V 5 FATCA - Copia de co 6 ALTO RIESGO - Mei 7 PEP - Debida diligen 8 PEP - Debida diligen	ó 8843 (Si aplica) isa "A" o "G" (Diplomátic rtificado de renuncia a l morando de cliente alto cia ampliada cia ampliada para prosp	cos) (Si aplica) a nacionalidad riesgo ecto o cliente relacionado PEP	[N/A] [N/A] [N/A] [N/A] [N/A] [N/A]	
	Observaciones				
ervaciones	0.000,000,00000				
ervaciones					
ervaciones					
ervaciones			Preparado	por: CRMADMNE	T1
ervaciones Preparado por: <u>CRMADMNET1</u>					



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.

Sigma 7				×
	Configuración de par	ámetros del incidente No. 7	75	
Tipo de Cliente Tipo de Fondos	Natural Extranjero	Estado del Cliente	Regular	
	Grabar	Ver historial		



Imprimir: permite imprimir el ticket del caso.



03/16/2021	SIGMA 7 -				
	CASO No. 280	(57) Development	Imprimir	11	ioja de papel
		Development	Destino	🖶 HP ePrint + Jet	Advant 👻
	200		Páginas	Todos	Ŧ
Unidad de negocio	DATOS DE CAPTURA : Administración		Copias	1	
Tipo Proceso Proceso Cliente Ubicación de cantura	: Solicitudes : Solicitud de Quejas y Reclamos : MARÍA ARANGO MENA MEZA : Sistema de Servicio al Cliente		Diseño	Vertical	*
Empleado que captura Fecha Corriente Tiempo estimado de	: JULIANA ALARCON LOPEZ : 10/03/2021 11:38:30 : 19.02 días		Color	Color	Ŧ
resolución			Más opciones de o	configuración	~
Firma: María arango mena meza	Firma: Ejecutivo				
		(57)			

	-		
-		P	
-			

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 d	e empleados		
	Listado	o de empleados asignados a la etapa del in	cidente seleccionada No. 666
Buscar:			Mostrar 10 • registro
Empleado in	icial	↓≞ Empleado reemplazo	↓1 Fecha de cambio ↓1
SIGMA7 ADM	MIN	Yamaris Gonzalez	15/11/2019
[Del 1 al 1] (de 1 registros		Anterior 1 Siguiente
		الأعلم والمراجع والمحاصر والمراجع والمراجع	de el esce Ne. 190
		Listado de empleados que nan atendio	do et caso No. 167
Buscar:			Mostrar 10 v registro
Etapa	🗄 Empleado inicial	👫 Empleado reemplazo	↓î Fecha de cambio ↓1
Revisión	SIGMA7 ADMIN	Yamaris Gonzalez	15/11/2019
[Del 1 al 1] (de 1 registros		Anterior 1 Siguiente

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

Q



		In (Atendida	greso - Finalizado)			
Ingreso:	14/11/2019 03:10:23	Estado asignación:	Asignada	Fecha Asignación:	14/11/2019 03:10:23	
Grupo de trabajo:	Soporte Bancario	Fecha Estado:	14/11/2019 03:54:15	Empleado:	Yamaris Gonzalez	
Ver Comentarios de etapa: 🗹	la 🔍	8 B	*			
Descripción	escripción Fecha		Tipo Come	ntario	Empleado	
Se envía a revisión.	15/11	2019 09:41:20	Observació	n	SIGMA7 ADMIN	
		Re (Atendida	visión - En Proceso)			
Ingreso:	14/11/2019 03:54:15	Estado asignación:	Asignada	Fecha Asignación:	14/11/2019 03:54:00	
	Soporte Bancario	Fecha Estado:	14/11/2019 03:54:15	Empleado:	Yamaris Gonzalez	
Grupo de trabajo: Ver Comentarios de	la					
Grupo de trabajo: Ver Comentarios de etapa: 🗹	la 🔍	8 B	8			

0

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

	Tiempo del incidente No. 32	
	\bigcirc	
Tiempo de atención Tiempo estimado Tiempo de retraso	29 dia(s) 19 hrs. 2 dia(s) 0 hrs. hábiles 27 dia(s) 18 hrs.	
		(57)



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.



		Nuevo Comentario 🖸					
Tipo com Descripci	entario: ón:	Consulta					~
		Caracteres dispenibles: 1000					-11
		Caracteres disponibles: 1000					
		3 + Agregar - Cancela	ar				
							-
uscar:					Mostrar	10 v re	egistros
	†		ļ	17	Tipo 🗍		Ļî
1	Comentario			Fecha	Comentario	Realizado por	
↓ Etapa							
Etapa Recepción le la olicitud	El cargo se encuentra esp favor verificar expediente o	ecificado en el desglose de todos los contratos de este pri del cliente para poder dar respuesta al reclamo	oducto,	10/06/2020 01:38:45	Observación	LEONEL ANTO HERNÁNDEZ ESTRADA	ONIO

A

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.

Buscar:		Mostr 10	✓ registros
Nombre de la Plantilla	1 Descripción	↓î Generar	1t
Formulario de Resolución	Formulario	Genera	
[Del 1 al 1] de 1 registros		Anterior 1	Siguiente

B

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.

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

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



Carga de documentos al expediente		×
Tipo de Archivo:	©Carga de Archivo ODigitalización	
Documento:		
Archivo:	Seleccionar archivo No se eligió archivo	
		Mostrar 10 × registros
		mosciai 10 + regiscios
Nombre 👫 Version Tamaño Fecha de d	ocumento Fecha de carga	Usuario 🔶 Ver
Recibo de luz_637254708344315423.png 1 275 KB	N/A 19/05/2020 07:40:34 HELENA ADRI	ANA SANDOVAL CHAVES 🛛 👁
[Del 1 al 1] de 1 registros		Anterior 1 Siguiente

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**.

Carga de documentos al expedient	e				×
Tipo de Archivo:		Carga	de Archivo ODigitalización		
Documento:					
Archivo:			cionar archivo No se eligió archi	vo	
	2 Cargar Arc	hivo			
Durcerr		IIVO		Mestrer 10	
Buscar:				Mostrar	✓ registros
Nombre	Versión Tamaño	Fecha de documento	Fecha de carga 🎼	Usuario	Ver
Recibo de luz_637254708344315423.pn	g 1 275 KB	N/A	19/05/2020 07:40:34 HELENA	ADRIANA SANDOVAL C	HAVES 💿
[Del 1 al 1] de 1 registros				Anterior 1	Siguiente

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.

Carga de documentos al expediente		×
Tipo de Archivo:	Carga de Archivo @Digitalización	
Archivo:	Archivo sin digitalizar Image: Cargar Digitalización	
Buscar:		Mostrar 10 v registros
Nombre	Versión Tamaño Fecha de documento Fecha de carga **	Usuario 📲 Ver
RECIDO de luz_63/234/08344315423.png	т z/o kb N/A 19/05/2020 07:40:34 HELENA/	ADRIANA SANDUVAL CHAVES (©)



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

Carga de documer	ntos al expediente		×
Tipo de Archivo:	Web Scanner (32bit) X Select sources Settings	OCarga de Archivo ODigitalización	
Archivo: Buscar:	DPI Depth Size Duplex Enabled Start Scan Stop Scan	Archivo sin digitalizar	Mostrar 10 🗸 registros
No	mbre Versión Tamaño Fecha	a de documento Fecha de carga	Usuario Ver
Recibo de luz_6372	54708344315423.png 1 275 KB	N/A 19/05/2020 07:40:34 HELENA	A ADRIANA SANDOVAL CHAVES 🛛 👁
[Del 1 al 1] de 1 regi	stros		Anterior 1 Siguiente

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

Web Sca Select source Cano	nner (32bit) Comentario Settings n TS3100 series Netw	X IT Fecha 02/02/2021 09:21:1 ork
Reloa Depth	d sources list	
Size		~
Duplex	Enabled	
	Start Scan	Stop Scan

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

Web Scanner (32bit)					
Select sources - Settings					
DPI Tipo de Arcl	300 nivo:		~		
Depth	RGB		\sim		
Archivo: Size	None		\sim		
Duplex	Enabled				
	Start Scan	Stop Scan			



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

Carga de document	os al expediente		×
Tipo de Archivo:		OCarga de Archivo ODigitalización	
Archivo:	Escaneando	Archivo sin digitalizar	
	Escaneando. No abra la tapa de documentos.	🔚 Digitalizar Digitalizando	
	Cancelar		
Buscar:			Mostrar 10 v registros
Non	ibre Versión Tamaño Fecha de d	ocumento Fecha de carga	Usuario Ver
Recibo de luz_637254	708344315423.png 1 275 KB	N/A 19/05/2020 07:40:34 HELEN	A ADRIANA SANDOVAL CHAVES 🛛 👁
[Del 1 al 1] de 1 regist	ros		Anterior 1 Siguiente

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.

Archivo:		
	🖾 Digitalizar	
🕹 Cargar Digitalización	D Regresar	

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

Carga de documentos al expediente					×
Documento:					
Archivo:	[Seleccionar archivo Ni	ngún archivo seleccionado		
Buscar:	🏝 Cargar Archivo			Mostrar 10	v restros
Nombre	Il Versión IT Tamaño IT Fecha de documento	Fecha de carg	a Usuario		Ver
Recibo de luz_637273934803958433.png	1 275 KB	N/A 10/	06/2020 13:44:40 HELENA ADRIANA SA	NDOVAL CHAVES	n"
[Del 1 al 1] de 1 registros				Anterior 1	Sigu

1

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)
- 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".

	1	
C:		
	2	
arametros:	Producto asociado Nº de Cuenta o Tarjeta (en caso que aplique) Tupfrácción de la solicitud Validación de la solicitud Detalle de investicación de la solicitud	*
sunto:	4	
ensaje:	Tag-Parametros: [P]	
B I ⊻ ≔ ≡ Ξ Ξ		
<u> </u>		





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

➤ Bitáce	ora de comentarios		
ø	CINDY CAROLINA CASTILLO MÁRQUEZ 11/06/2020 08:35 a.m.	Correo enviado	12
	TO:asandoval@bdgsa.net;adriana.sandovalch@gmail.cm CC: S7 # 12 - Solicitud de Quejas y Reclamos YOLANDA CECILIA CHAVEZ MONTELONGO Expediente completo Buenos días,		
	Le informamos que el expediente (copia del original) se encuentra disponible en la sucursal de Avenida Balboa para que pueda buscarlo en el momento que considere. El horario de atención es de 8am a 3pm.		
	Cualquier consulta adicional estamos a las órdenes.		
	Atentamente,		

3.5.2 Devolver Etapa

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

	Ingreso Revision	Ejecución Cierre	
	0 🔒 🖉 Q	0	4
	Caso No. 194		
Proceso	Estado de Cuenta y Vinculación	Etapa:	Revisión
Cliente	Yamaris Gonzalez	Empleado creador:	Yamaris Gonzalez
Fecha de creación	14/11/2019 15:10:23	Tiempo de Atención:	3.82 horas
Actividad	Medio de Entrega .: Electrónico	Tiempo Meta:	4.00 horas
	Ver mas 🗹		
	Condiciones de la siguie	nte etapa	
	No seleccionada Dendientes	^	
Ok - Ejecución en Soporte			
	1 © Devolver	nzar »	

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".

Devolución de la etapa No. 680 del caso No. 194				
Proceso:	Estado de Cuenta y Vinculación	Etapa:	Revisión	
Cliente:	Yamaris Gonzalez	Producto:	No tiene producto asociado.	
Fecha/hora de entrada:	14/11/2019 15:54:15	Empleado asignado:	Yamaris Gonzalez	
Tipo de acción:	Información incompleta 🔻	Motivo de devolución:	Verificar 4	
			Caracteres disponibles: 491	

Selección de la etapa a la cual se devuelve el caso

25			Ingreso (Atendida - Finalizado)		
Ingreso:	14/11/2019 03:10:23	Estado asignación:	Asignada	Asignación:	14/11/2019 03:10:23
Grupo de trabajo:	Soporte Bancario	Estado:	14/11/2019 03:54:15	Empleado:	Yamaris Gonzalez
Grupo de trabajo:	Soporte Bancario	Estado:	14/11/2019 03:54:15	Empleado:	Yamaris Gonzalez



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.



			194-Estado de Cuenta y Vinculación		
♥ ♥ ♥	mentarios	Ingro	Estado del caso: En Proceso ② Atención: 6.27 horas ③ Meta: 12.00 horas Revisión Ejecución	Cierre	
Y Ftanas	en proceso				
O	Ingreso (Devuelta	1 vez)	Yamaris Gonzalez-Soporte Bancario Creada: 14/11/2019 03:10 p.m.	ø	 O 0.73 horas O Meta: 0.00 horas
✓ Histori	ial de etapas				
8	Revisión		Yamaris Gonzalez-Soporte Bancario Creada: 14/11/2019 03:54 p.m. Cambio de estado: 15/11/2019 12:26 p.m.	ø	0 5.53 horas ØMeta: 4.00 horas
	9	Yamaris Gonzalez 15/11/ Ok. Proceder con la ejecu	2019 09:49 a.m. comentó: ción.		Observación
-	> 🗩	Yamaris Gonzalez 15/11/ Verificar	2019 12:26 p.m. comentó:		Información incompleta
Ø	Ingreso (Devuelta	1 vez)	Yamaris Gonzalez-Soporte Bancario Creada: 14/11/2019 03:10 p.m. Cambio de estado: 15/11/2019 12:26 p.m.	ø	00.73 horas Meta: 0.00 horas
	9	SIGMA7 ADMIN 15/11/2019 Se envía a revisión.	9 09:41 a.m. comentó :		Observación
÷	Creación	del caso	YamarisGonzalez-Soporte Bancario 14/11/2019 03:10 p.m.		

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"**.



	Ingreso Revisión	Ejecución Cierre	
	1 0 🖶 👻 🔍		> 1
	Caso No. 194		
Proceso:	Estado de Cuenta y Vinculación	Etapa:	Revisión
Cliente: Descripción:	Yamaris Gonzalez	Empleado creador:	Yamaris Gonzalez
Fecha de creación:	14/11/2019 15:10:23	Tiempo de Atención:	1 5.55 horas
Actividad	 Medio de Entrega .: Electrónico 	Tiempo Meta:	4.00 horas
	Ver mas 🖸		
	Condiciones de la siguie	nte etapa	
	No seleccionada Pendientes	^	
6	Ok - Ejecución en So	porte	
		Ψ.	
	« Devolver Ava	ınzar » 3	

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.

Тіро	Mensaje	Solución
Validación de Checklist	Falta(n) "2" checklist configurados por marcar.	Diríjase al <i>checklist</i> y marque el (los) faltantes. Puede hacer clic en el acceso directo o vínculo <u>Revisar</u> mostrado en el mensaje.
Validación de Parámetros	<i>Falta(n) "1" parámetro(s) requerido(s) por ingresar su valor.</i>	Diríjase al formulario de parámetros y complete el (los) requeridos en esta etapa. Puede hacer clic en el acceso directo o vínculo <u>Revisar</u> 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 <u>Revisar</u> mostrado en el mensaje.
Validación de Archivo	<i>Falta por lo menos un archivo adjunto específico en esta etapa.</i>	Valide en el <i>Script</i> de Ayuda o en el <i>Checklist</i> 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 <u>Revisar</u> mostrado en el mensaje.
Validación de Condición No Seleccionada	<i>Debe elegir una condición para finalizar la etapa.</i>	Elija una de las condiciones presentadas para avanzar a la siguiente etapa.



No se muestran	Hacen falta datos o	Diríjase al formulario de parámetros,		
los botones para	actividades obligatorias para	verifique y complete aquellos que son de		
"Avanzar" o	avanzar esta etapa. Verifique	carácter obligatorio en la etapa (marcados		
"Devolver" Etapa.	antes para poder avanzar.	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 "<u>Aprobar</u>", "<u>Rechazar</u>" o "**Escalar/Conferir**" (o como se hayan definido por el administrador).

	Q	Caso No. 260	
Proceso:	Otorgamiento de Préstamos Individuales Q40mil	Etapa:	Aprobación de la Solicitud
Cliente:	MARIO DE LA MEDINA SOTO	Empleado creador:	YAMARIS ESTHER GONZÁLEZ VEGA
Descripción:			
Fecha de creación:	15/02/2021 11:26:21	Tiempo de Atención:	🗸 0.02 horas
Actividad	 Monto Q: 40000.00 	Tiempo Meta:	4.00 horas
		Ver mas 🖸	
	Condicione	es de la siguiente etapa	
	Sir « Devolver • Rechaza	r Aprobar 1 Conferir	•

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 "<u>Asignar</u>".

En la misma deberá elegir el caso a asignar.



	Bandeja de Casos - CINDY CAROLINA CASTILLO MÁRQUEZ								
Nuevos	17 Devueltos	0 En proceso 6 Por a	asignar 1 Próximos	0 Total en Bandeja 24	4				
Buscar:									
15185		11	11	11	11 11	1	1	î 🕐 (11 📕 11
No.	Proceso	Referencia	Cliente	Oficial	Asignado	Etapa actual	O Atención	Meta	÷ 🔻
46	Solicitud de Quejas y Reclamos	Producto asociado: Cuenta Corriente	ANA LUISA ALVAREZ VILLANUEVA	FRANCISCO SANDOVAL SIERRA	Revis	ión de Investigación y visto o	11.25 días	3 días	- Asignar
[Del 1 a	al 1] de 1 registros								\cup

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

	As	ignación manual del caso no. 46	
		Selección de empleado destino	
Buscar:	Fecha Ingreso Cliente Proceso Etapa	19/05/2020 23:40:45 AAN LUISA AGAREZ VILLAUENA Solicitudi de Quejas y Rectamos Revisión de Investigación y visto bueno Registratif	Mostrar 10 - registror
Empleado		Ik Nivel	Asignar 11
AMILCAR FERNANDO ARBIZÚ GIRÓN		Miembro de Grupo	Selecciona
CINDY CAROLINA CASTILLO MÁRQUEZ		Gerente de Unidad	Seleccion
CINDY CAROLINA CASTILLO MÁRQUEZ		Jefe de Grupo	Seleccionar
CINDY CAROLINA CASTILLO MÁRQUEZ		Jefe Alterno de Grupo	Seleccionar
FRANCISCO SANDOVAL SIERRA		Jefe Alterno de Grupo	Seleccionar
[Del 1 al 5] de 5 registros			Anterior 1 Siguiente

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

Sig	ma7 CRM	٨				×	
				Asignación	manual del caso no. 46	Í	
	Selección de grupo de trabajo del empleado seleccionado						
				Fecha ingreso 19// Cliente AIA Proceio Solit Etapa Revi Empleado seleccionado AMII	15/2020 2::40-45 LUISA ALXAREZ VILLAHUEVA titud e Quejas y Rectamos sión de Investigación y visto bueno CAR FERNANDO ARBIZÚ GIRÓN	1	
GE	GU	JG	Empresa	Unidad de negocio	Grupo de trabajo		
			DEMO	Administración	Vendedores (Pipeline)	Seleccionar	
			DEMO	Administración	Administradores	Seleccionar	
			DEMO	Servicio al Cliente	Gestores de Solicitudes de Servicio	Selecciona	
			DEMO	Negocios	Asesor de Banca Personal	Seleccion	
			DEMO	Negocios	Analistas de créditos	Seleccionar	





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.

	Reasigna	ación de Casos en Proceso por Empleado	
Empleado Origen:		●Por nombre○Por grupo de traba	ajo
Empleado:			e 🚹
Buscar:		Q Ver Resultados	
Empresa	Lunidad de Negocio	Grupo Irabaio	11 11
		Ningún dato disponible en esta tabla	
[Del 0 al 0] de 0 registros			Anterior Siguiente



	Consulta de Empleados	
Nombre: Apellido:	Leonel Hernåndez	2
Buscar:	Q Buscar 3	Mostrar 10 v registros
Empleado	↓1 Nombre ↓1 Tipo de empleado	lî <mark>4</mark> .î
9	LEONEL ANTONIO Jefe alterno HERNÁNDEZ ESTRADA	Seleccionar
9	LEONEL ANTONIO Operador HERNÁNDEZ ESTRADA	Seleccionar
Del 1 al 2] de 2 registr	05	Anterior 1 Siguiente



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.

Empleado sel	eccionado:	AMILCAR FERNANDO ARBI	BIZÚ GIRÓN							
Empresa:		DEMO	DEMO							
Unidad de ne	gocio:	Servicio al Cliente	Servicio al Cliente							
Grupo de tral	bajo:	Gestores de Solicitudes d	de Servicio							
Empleado de	destino:	CINDY CAROLINA CASTILL	LO MÁRQUEZ - Gerente Unidad (23)							
8 ar:			Mostrar 10 🗸 registr							
Incidente	Cliente	Proceso	Etapa							
4 6	JACQUELINE CARDENAS SILVA	Solicitud de Quejas y Reclamos	Revisión de Investigación y visto bueno							
4 6	JOSE RODULFO ESQUINCA GUTIERREZ	Solicitud de Quejas y Reclamos	Revisión de Investigación y visto bueno							
4 6	AURORA HERMIDA	Solicitud de Quejas y Reclamos	s Revisión de Investigación y visto bueno							
4 6	GILBERTO CUETO LOPEZ	Solicitud de Quejas y Reclamos	s Revisión de Investigación y visto bueno							
4 6	ERNESTO ARG?ELLO MELGAR	Solicitud de Quejas y Reclamos	s Revisión de Investigación y visto bueno							
4 6	ALEJANDRO ENRIQUEZ FLORES	Solicitud de Quejas y Reclamos	s Revisión de Investigación y visto bueno							
4 6	GABRIEL DOMINGUEZ BARRIOS	Solicitud de Quejas y Reclamos	s Revisión de Investigación y visto bueno							
4 6	MICHELLE ALCANTAR CAMACHO	Solicitud de Quejas y Reclamos	s Revisión de Investigación y visto bueno							
V 46	GERARDO DOMINGUEZ ROMO	Solicitud de Quejas y Reclamos	s Revisión de Investigación y visto bueno							
4 6	SALVADOR ANTONIO BERMUDEZ MANRIQUE	Solicitud de Quejas y Reclamos	Revisión de Investigación y visto bueno							
[Del 1 al 10]	de 265 registros	Anterior 1 2	2 3 4 5 27 Siguiente							



C Reasignación por caso

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

Customer Care -	(57)
Gestión 👻	Asignación manual
Mensajería	Cancelación de casos
Reportes 🕶	Casos en proceso
	Casos no atendidos
	Casos próximos a atender
	Consulta de casos
	Gestionar x lotes
	Reactivación casos
	Reagendar casos
	Reasig. x empleado
	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.

					l	Reasignación de Ca	sos						
Buscai	r:					▼ Filtros [+]					Mostra	r 10	✓ registros
No.I Caso 131	↓↑ Prioridad Ordinaria	LI Cliente ANGEL SALVADOR BAEZ CHAVEZ	11 Asignado 26/02/2021	Proceso Apertura de Cuenta	Descripcion Apertura de Cuenta	11	Etapa Digitalizar Documentos de Apertura	ţţ	LÎ Oficial CINDY CAROLINA CASTILLO MÁRQUEZ	Actividad • Monto de apert 100000 • Oficina de capt Panamá	l† tura: tación:	Tiempo Atención 251.30 horas	Lt Lt Acción Reasignar
[Del 1	al 1] de 1	registros (filtrado	de un total	de 81 regist	ros)					(Anter	ior 1	Siguiente

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 "<u>Cancelar</u>".

					Cancel	lación de Casos						
Buscar: No.Jà		ţţ	11	ţţ	т	" Filtros [+]		11	11	Mostrar ↓↑	10 Tiempo	 registros If
Caso F 131 (Prioridad (Ordinaria /	Cliente ANGEL SALVADOR BAEZ CHAVEZ	Asignado 26/02/2021	Proceso Apertura de Cuenta	Descripcion Cuenta para administración de sus re	rentas	Etapa Digitalizar Documentos de Apertura	Oficial CINDY CAROLINA CASTILLO MÁRQUEZ	Actividad Monto de a 100000 Oficina de captación:	pertura: 2 Panamá	Atención 1 251.30 Ioras	Acción Cancelar
[Del 1 a	al 1] de 1	registros <mark>(</mark> filtrad	o de un to	tal de 81 regis	tros)				(Anterio	r 1	Siguiente

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

Fecha ingreso	26/02/2021 15	5:39:38		
Cliente	ANGEL SALVAD	OR BAEZ CHAVEZ		
Proceso	Apertura de C	uenta		
Etapa	Digitalizar Doo	umentos de Apertura	a	
Empleado asignado actualmente	JULIANA ALAR	CON LOPEZ		
Tipo de acción:	Cancelación o	le caso		1 ~
Notivo de cancelación		2		
	Caracteres disponibles	500		
	Regresar	Cancelar	3	

Cancelación del caso no. 131

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*.

Customer Care -	(57)
Catálogos básicos 👻	
Gestión -	Asignación manual
Mensajería	Asociar casos
Reportes 👻	Cancelación de casos
	Casos en proceso
	Casos no atendidos
	Casos próximos a atender
	Consulta de casos
	Gestionar x lotes
	Reactivación casos
	Reagendar casos
	Reasig. x empleado
	Reasignación de casos



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

					Reactivación de Caso	z				
Busca	r:				▼ Filtros [+]			Most	rar 10	✓ rectoros
No.II Caso 3	↓† Prioridad Ordinaria	Cliente YOLANDA CECILIA CHAVEZ MONTELONGO	Lt Lt Asignado 11/06/2020	Proceso Solicitud de Quejas y Reclamos	Descripcion Se refleja un cobro de servicio no autorizado el día 4 de mayo de 20	Etapa Comunicacio al Cliente	Oficial Oficial	Actividad Producto asociado: CUENTA CORRIENTE	Li Tiempo Atención 17.74 días	Acción Reactivar
[Del 1	al 1] de 1	registros						Ante	erior 1	Siguiente

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

Fecha ingreso	6/05/2020 18:47:03	
Cliente	YOLANDA CECILIA CHAVEZ MONTELONGO	
Proceso	Solicitud de Quejas y Reclamos	
Etapa	Comunicación al Cliente	
Empleado asignado actualmente	FRANCISCO SANDOVAL SIERRA	
Tipo de acción:	Re activación de etapa	~1
Motivo de reactivación	Cliente continua con el 2	
	Caracteres 469 disponibles	
	Regresar Reactivar 3	

Reactivación del caso no. 3

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 "<u>Reagendar</u>".



					Reagendar ca	1505					
					▼ Filtros [+]					
Buscar	:								Mostrai	10	✓ registros
No.	‡‡ Prioridad	↓1 Cliente	↓1 Asignado	↓1 Proceso	Description	↓1 Etana	Oficial	↓† ↓	Tiempo Atención	Fecha sugerida	↓1 Acción
131	Ordinaria	ANGEL SALVADOR BAEZ CHAVEZ	26/02/2021	Apertura de Cuenta	Cuenta para administración de sus rentas	Digitalizar Documentos de Apertura	CINDY CAROLINA CASTILLO MÁRQUEZ	 Monto de apertura: 100000 Oficina de captación: Panamá 	251.30 horas	26/02/2021 15:37:00	Reagendar
[Del 1	al 1] de 1	registros (filtra	ado de un to	otal de 81 reg	sistros)				Anteri	or 1	Siguiente

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.

Reage	endación del caso no. 131	
Fecha sugerida actual	26/02/2021 15:37:00	
Nueva fecha sugerida	17/03/2021	1
Nueva hora sugerida	08:00:00	2
	hh:mm:ss	
	Regresar Guardar 3	

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" **u** 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.

				Tablero de Indica	dores de Tiempo					
Tiempos						Ро	r colaborado	r Por proceso	De	talle
Todos Úl Desde:	ltimo mes Me 16/02/2021	es actual Semo Hasta	estre actual Al	ño actual	Estatus Caso En Proceso	~				
			_		② Promedio	③ Meta	Casos	% De Cumplimiento		
Agente de Servicio							5	0.00 %	0	Menos ↑
JULIANA ALARCON LOPEZ	Z				99.35 horas	0.50 horas	4	0.00 %	0	Más ✔
YAMARIS ESTHER GONZÁL	LEZ VEGA				245.50 horas	0.50 horas	1	0.00 %	0	Más 🔸
Asesor de Crédito							1	0.00 %	0	Menos ↑
JULIANA ALARCON LOPEZ	Z				95.78 horas	4.00 horas	1	0.00 %	0	Más ✔
Gestores de Solicitudes o	de Reclamos						1	100.00 %	\checkmark	Menos 个
HELENA ADRIANA SANDO	VAL CHAVES				95.47 horas	120.00 horas	1	100.00 %	0	Más 🔸

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



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



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



<u>Nota</u>:

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

		Tablero de Indicad	ores de Tiempo					
Tiempos				F	Por colaborado	r Por proceso	De	talle
Todos Último mes	Mes actual Semestre actua	II Año actual	Estatus Caso					
Desde: 16/02/20	16/03/2 🛗 Hasta: 16/03/2	021 🛗	En Proceso	~				
	🛗 Aplicar							
			② Promedio	⊘ Meta	Casos	% De Cumplimiento		
Agente de Servicio					5	0.00 %	0	Menos 个
JULIANA ALARCON LOPEZ			99.35 horas	0.50 horas	4	0.00 %	0	Más ∳
YAMARIS ESTHER GONZÁLEZ VEGA			245.50 horas	0.50 horas	; 1	0.00 %	0	Más ✔
Asesor de Crédito					1	0.00 %	0	Menos ↑
JULIANA ALARCON LOPEZ			95.78 horas	4.00 horas	1	0.00 %	0	Más ✔
Gestores de Solicitudes de Reclamos					1	100.00 %	0	Menos 1
HELENA ADRIANA SANDOVAL CHAVES			95.47 horas	120.00 hora	as 1	100.00 %	0	Menos ↑
	Solicitud de Quejas y Reclamos		3.98 días	5.00 días	1	100.00 %	0	Menos
		Revisión de Investigación y bueno	visto 3.98 días	5.00 días	1	100.00 %	0	

 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

	labler	o de Indicado	res de mempo		(
npos				Por o	olaborador	Por proceso	De
Todos Último mes Mes actual S	emestre actual Año actual		Estatus Cas	0		Estatus Etapa	
Desde: 1/02/2019 🛗 Ha	asta: 11/06/2020 🛗	[Finalizado	~	Finalizado		
	Proceso	:Solicitud de Pr	réstamo Personal				
Time to cash	Tiempo Promedio	\bigcirc	0	0	Total		
	289.48 horas	5	1	1	7	Más 🔸	•
Time to yes	Tiempo Promedio	\bigcirc	0	0	Total		
	279.72 horas	2	0	1	3	Más 🔸	•
	Proceso	:Solicitud de Qi	uejas y Reclamos				
Quejas y Reclamos de Cuentas	Tiempo Promedio	\checkmark	0	0	Total		
	22.00 minutos	8	0	0	8	Más 🔸	
Quejas y Reclamos de Préstamos	Tiempo Promedio	\bigcirc	0	0	Total		
	4,824.00 minutos	2	0	1	3	Más 🔸	•
Quejas y reclamos de Tarjetas de Crédito	Tiempo Promedio		0	0	Total		
	2,242.00 minutos	4	0	0	4	Más 🔸	•

<u>Nota</u>:

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

	Tablero	o de Indicad	ores de Tiempo			
npos				Por	colaborador Po	or proceso De
Todos Último mes Mes actual S	emestre actual Año actual		Estatus Caso		Est	atus Etapa
Desde: 1/02/2019 🛗 H	asta: 11/06/2020 🛗		Finalizado	~	Finalizado	
🗎 Aplica	IF					
	Proceso:	Solicitud de	Préstamo Personal			
Time to cash	Tiempo Promedio		0	0	Total	
	289.48 horas	5	1	1	7	Más 🕹
Time to yes	Tiempo Promedio		•	•	Total	
	270 72 boras	2	0	1	3	Mácak
	D	California da la				
	Proceso:	Solicitud de	Quejas y Reclamos			
Quejas y Reclamos de Cuentas	Tiempo Promedio	\checkmark	0	0	Total	
	22.00 minutos	8	0	0	8	Menos 1
Análisis de la Solicitud	0.01 días	2	0	0	2	\circ
Comunicación al Cliente	0.00 días	2	0	0	2	
Recepción de la solicitud	5.00 minutos	2	0	0	2	
Revisión de Investigación y visto bueno	0.00 días	2	0	0	2	
Quejas y Reclamos de Préstamos	Tiempo Promedio	0	0	0	Total	
		-				
	4,824.00 minutos	2	0	1	3	Más 🕹
Quejas y reclamos de Tarjetas de Crédito	4,824.00 minutos Tiempo Promedio	2	0	1	3 Total	Más 🕹

 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

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

ΨQ		İ li\	JULIANA ALARCON LOPEZ (jalarcon) OPERADOR	

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).

		Expediente	e General					
Tipo Expediente:	Seleccionar							~
		Q Consultar	🖹 Visor					
Buscar:			2				Mostrar 10	✓ registros
Nombre 👫 Versión 👫	Estado 👫	Fecha Vigencia	11	Obligatorio	11	Cargar 🔱	Ver	Historial 👫
		Ningún dato dispon	ible en esta tal	bla				
[Del 0 al 0] de 0 registros							Anter	ior Siguiente

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).

		Expediente Genera	ι		
Tipo Expediente:	1 Financiero				~
	2	Q Consultar 📄	Visor		
3 EstCnta Fact Normas Buscar:					Mostrar 10 🗸 registros
Nombre	17	Cant. Documentos	Ļĵ	Cargar 🔰	Ver documentos
4 Estado de resultados			3	± (5)	
Estados de Cuenta			2	± 🧹	•
[Del 1 al 2] de 2 registros					Anterior 1 Siguiente

3.9 Visor de Documentos

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	<i>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.</i>
1.3	nov19	YG	Actualización integral.
1.4	abr20	YG	<i>Se elimina la sección de reportes ya que se crea un documento específico para describirlos. GU-0501-04.</i>
1.5	jun20	AS	Se actualizan pantallas por cambios de diseño.
1.6	Feb21	СС	Se incorporan cambios de expediente digital, nueva funcionalidad de visor de documentos.
1.7	Mar21	YG	Se incorpora nueva funcionalidad del modo de visualización