



GUÍA PARA EL USUARIO FINAL - CHN. Versión 1.17
Sigma 7- GESTIÓN DE CASOS - PROCESO CRÉDITO CON CONVENIO O
PLANILLA
Mayo 2025

BDG, S. A.



BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

Presentación

La presente "Guía de Usuario" es un documento diseñado para proporcionar a los usuarios un marco claro y estructurado sobre el proceso de gestión de solicitudes de crédito nómina planilla. Este manual detalla cada etapa del proceso, desde la precalificación del cliente hasta la autorización final del crédito, asegurando que los usuarios comprendan los procedimientos y requisitos necesarios para una gestión eficiente y efectiva.

El objetivo principal de esta guía es facilitar la comprensión de las herramientas y pasos involucrados en la gestión de casos, permitiendo a los analistas y gerentes de crédito realizar su trabajo de manera más ágil y organizada. A través de instrucciones detalladas y referencias a los formularios y documentos necesarios, los usuarios podrán navegar por el sistema con confianza, optimizando así el tiempo y los recursos en la evaluación de solicitudes de crédito.

Este documento es esencial para garantizar que todos los involucrados en el proceso de crédito nómina planilla estén alineados con las políticas y procedimientos establecidos, promoviendo la transparencia y la eficiencia en la gestión de casos.



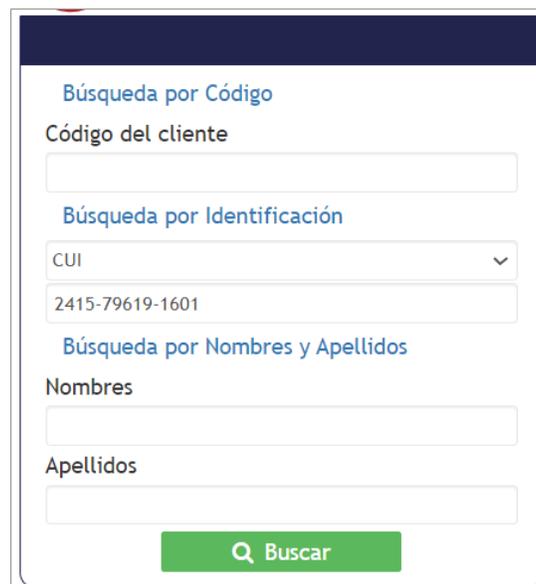
Tabla de contenido

1	Consultar Persona Natural	3
2	Crear Casos	5
3	Gestionar Caso.....	7
3.1	Atender Etapa.....	7
3.2	Gestión de etapas del proceso “CRÉDITO CON CONVENIO O PLANILLA”	10
3.2.1	Validación Precredit.....	10
3.2.2	Evaluación PRECREDIT, semáforo ROJO.	15
3.2.3	Generación FEIC	17
3.2.4	Revisión Agencias.....	22
3.2.5	Revisión de Calidad.....	23
3.2.6	Verificación Telefónica Análisis	25
3.2.7	Análisis y Dictamen de Crédito	28
3.2.8	Revisión jefe de Análisis	37
3.2.9	Apertura de cuenta	39
3.2.10	Revisión calidad cuenta	42
3.2.11	Autorización jefe de Análisis.....	44
3.2.12	Autorización Gente autorizador (Instancias de autorización).....	46
3.2.13	Generación y firma de pagaré	47
3.2.14	Generación y firma de pagaré con testigo a ruego	48
3.2.15	Desembolso	49
3.2.16	Escaneo de Calidad	53
3.2.17	Archivo de Expediente.....	54
3.2.18	Verificación Pagaré	55
3.2.19	Rectificación Dictamen	56
3.2.20	Rectificación y Firma Pagaré	57
3.2.21	Caso Rectificado	58
4	Anexos	60
4.1	Anexo 1 – Iconos de Operaciones para Atención de Etapas	60
	Información Documento	62
	Control de Versiones	62

1 Consultar Persona Natural

A continuación, se presentan los pasos necesarios para la creación de un nuevo cliente tipo Persona Natural en el sistema. Este proceso es fundamental para asegurar que la información del cliente sea precisa y esté actualizada en la base de datos. A través de una búsqueda eficiente, se puede determinar si el cliente ya está registrado en el sistema, lo que ayuda a evitar duplicados y a mantener la integridad de la información. A continuación, se detallan las instrucciones para llevar a cabo esta tarea de manera efectiva.

- Para crear un nuevo cliente tipo Persona Natural, realizar clic en el botón de acceso rápido  ubicado en la parte superior de la pantalla.
- Efectuar la búsqueda ya sea por Código del Cliente, por Identificación (NIT, CUI o Pasaporte) o por Nombres y Apellidos para validar si el cliente ya existe en Sigma 7 o en el sistema integrado. De preferencia, realizar la búsqueda por CUI, sin guiones.
- Si el cliente se encuentra creado se muestra 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 (Nombre completo, Fecha de Nacimiento, Localizadores e Identificadores).



The screenshot shows a search form with three sections:

- Búsqueda por Código:** A text input field labeled "Código del cliente".
- Búsqueda por Identificación:** A dropdown menu currently set to "CUI", followed by a text input field containing "2415-79619-1601".
- Búsqueda por Nombres y Apellidos:** Two text input fields labeled "Nombres" and "Apellidos".

At the bottom of the form is a green button with a magnifying glass icon and the text "Buscar".

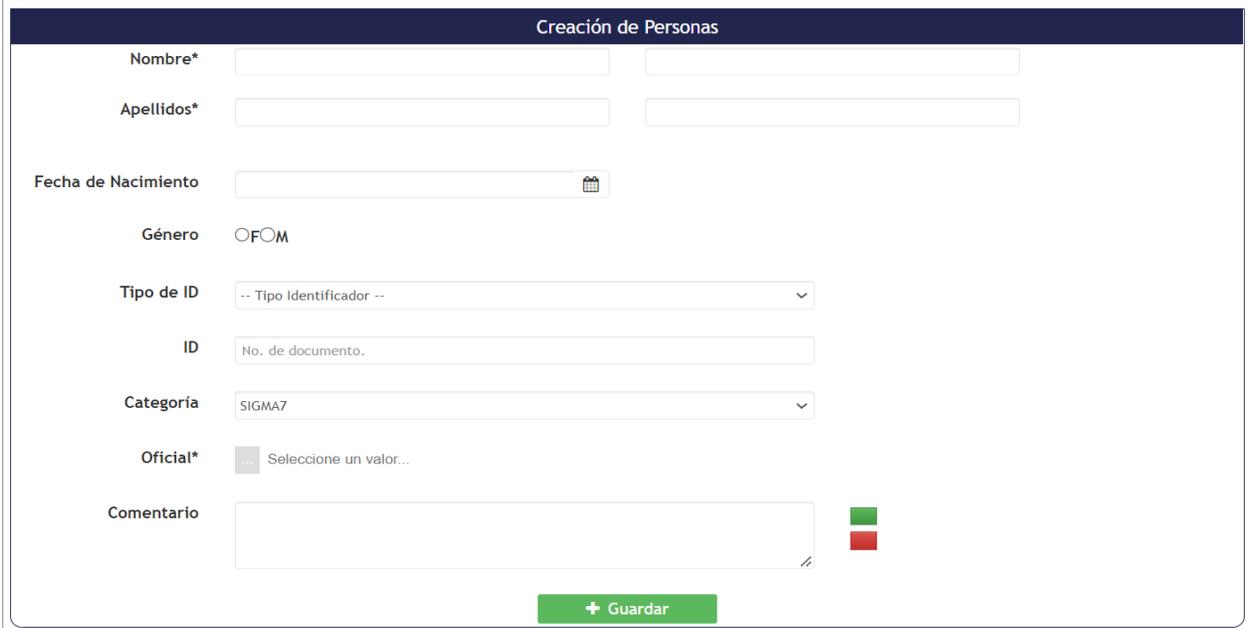


The screenshot shows the search results interface, titled "Consulta de Personas". On the left is a smaller version of the search form. The main area displays a table with one record highlighted in yellow:

No.	Nombres	Nacimiento (dd/mm/yyyy)	Localizadores	Identificadores
1	RAYMOND BIGGS	31/10/1984	Email: PQ@GMAIL.COM Celular: 23558777	Nit: 3075166-7 Cui: 2415-79619-1601

Below the table, it indicates "[Del 1 al 1] de 1 registros". At the bottom right, there are navigation buttons: "Anterior", "1", and "Siguiente".

Si el cliente no se encuentra creado se muestra la pantalla para ingresar los datos generales del cliente, siendo obligatorios los campos que presentan un asterisco (*), como lo son: Nombre, Apellidos, Tipo ID y ID.



Creación de Personas

Nombre*

Apellidos*

Fecha de Nacimiento

Género F M

Tipo de ID -- Tipo Identificador --

ID No. de documento.

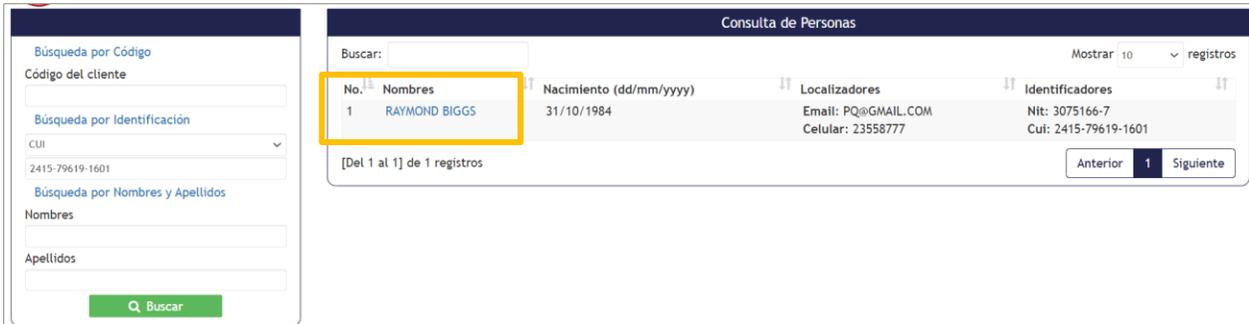
Categoría SIGMA7

Oficial* ... Seleccione un valor...

Comentario

+ Guardar

Una vez creado el cliente, se muestra la pantalla de “Datos del Cliente” con el resumen de los datos ingresados para el mismo.



Búsqueda por Código

Código del cliente

Búsqueda por Identificación

CUI

2415-79619-1601

Búsqueda por Nombres y Apellidos

Nombres

Apellidos

Q Buscar

Consulta de Personas

Buscar: Mostrar 10 registros

No.	Nombres	Nacimiento (dd/mm/yyyy)	Localizadores	Identificadores
1	RAYMOND BIGGS	31/10/1984	Email: PQ@GMAIL.COM Celular: 23558777	Nit: 3075166-7 Cui: 2415-79619-1601

[Del 1 al 1] de 1 registros

Anterior 1 Siguiente



Datos del cliente

RAYMOND BIGGS

Agregado desde interfaz AS-400

Generales

Código 015000008473

Cui 2415-79619-1601

F. de nacimiento 31/10/1984

Categoría Sigma7

Oficial , crmadmnet1

Contacto

Email 1 PQ@GMAIL.COM

Celular 23558777

Direcciones

Relaciones

2 Crear Casos

A continuación, se describen los pasos para acceder a la información del cliente y crear un nuevo caso en el sistema. Este procedimiento es esencial para gestionar adecuadamente las solicitudes de crédito y asegurar que cada cliente tenga un seguimiento adecuado de sus casos asociados. Al hacer clic en el nombre del cliente, se accederá a la sección "Datos del Cliente", donde se podrá visualizar la bandeja de "Casos Asociados". Si el cliente no tiene casos en proceso, esta bandeja aparecerá vacía, lo que indica que es el momento adecuado para iniciar un nuevo caso.

Para ello, se utilizará el ícono "Nuevo Caso", que permitirá seleccionar el proceso correspondiente, en este caso, "Crédito con Convenio o Planillero". A partir de ahí, se abrirá una ventana de registro donde se podrá asociar el crédito a la empresa convenida o planilla, así como ingresar cualquier instrucción adicional que se considere relevante para la gestión del caso.

- Realizar clic sobre el nombre del cliente, el sistema muestra la sección "Datos del Cliente" y la bandeja "Casos Asociados". Si el cliente no tiene algún caso en proceso la bandeja se muestra vacía.
- Para crear un nuevo caso utilizar el ícono "Nuevo Caso"  que lista los procesos disponibles en los cuales poder generar un caso para dicho cliente. Seleccionar el proceso "Crédito con Convenio o Planillero".



El sistema muestra la ventana de registro para iniciar la creación del caso. Seleccionar del listado la "Empresa Convenio o Planilla" a la cual será asociado el crédito y de forma opcional alguna instrucción u observación especial que pueda ser de utilidad durante la gestión del caso. Presione el ícono "Crear".

Regresar a operaciones del cliente

Generales

Código 01500008473
Cui 2415-79619-1601
F. de nacimiento 31/10/1984
Categoria Sigma7
Oficial , crmadmnet1

Contacto

Email 1 PQ@GMAIL.COM
Celular 23558777

Direcciones

Relaciones

Nuevo Caso para RAYMOND BIGGS

Buscar: 11 Mostrar 10 registros

ID	Proceso	Duración promedio	Unidad de negocio
11	Crédito con Convenio o Planillero	0.48 horas	Gerencia de Canales

[Del 1 al 1] de 1 registros (filtrado de un total de 14 registros)

Anterior 1 Siguiente

Nuevo Caso para RAYMOND BIGGS

Empresa Convenio o Planilla
Empresa del Convenio

Instrucciones Especiales

Seleccione un valor...

Regresar **Crear**

El sistema asigna automáticamente el “Número de Caso” que identifica a la solicitud creada, y que puede ser utilizado para búsquedas o consultas de la misma.

8802-Crédito con Convenio o Planillero

Estado del caso: En Proceso

Atención: 873.15 horas

Meta: 28.83 horas

3 Gestionar Caso

3.1 Atender Etapa

En esta sección se abordará el proceso de gestión de casos, específicamente en lo que respecta a la atención de la primera etapa del flujo de trabajo. Una vez que un colaborador ha creado un caso y se le ha asignado un número, la etapa inicial se mostrará automáticamente en su interfaz, facilitando así el inicio del proceso de atención.

Los colaboradores pueden acceder a los casos que están en proceso de atención a través de la "Bandeja de Casos", donde se listan todos los casos asignados. Esta bandeja es una herramienta clave que permite a los usuarios organizar y priorizar su trabajo, asegurando que cada caso reciba la atención necesaria en el momento adecuado. A continuación, se detallarán los pasos y procedimientos a seguir para gestionar eficazmente esta etapa del caso.

Si el colaborador que crea el caso está configurado para atender la primera etapa dentro del flujo, ésta se le muestra automáticamente posterior a la asignación del número del caso.

Los casos en proceso de atención se pueden ubicar desde la “Bandeja de Casos”.



Nº	Proceso	Referencia	Cliente	Oficial	Asignado	Etapas	Atención	Meta	Acciones
1360	Crédito Nómina-Planilla Cliente nuevo, prioridad alta		FREDERICK BUTTLER	cmadmnet1	13/mar./2023	Ingreso Precredit Deudor y Codeudor	0.00 mins	10 mins	Atender Cancelar

Para iniciar con la gestión, únicamente hacer clic en la opción “Atender” en el caso correspondiente. Una vez habilitada la etapa, se visualizan las diferentes opciones de gestión para la misma:

1. **Indicador de etapa**, le permite identificar en cual etapa del flujo de proceso se encuentra el caso.
2. **Iconos de Operaciones por etapa**, permite realizar la gestión del caso por medio de los iconos de operación asignados en cada etapa. ([Ver – Anexo 1](#)).
3. **Resumen** de los datos generales del caso y de la etapa en la que se encuentra.
4. **Decisiones o condiciones** para seleccionar la opción pertinente y enviar el caso a otras etapas.
5. Botones **Avanzar** y **Devolver**, que respectivamente le permitirán avanzar o devolver un caso a otra etapa.

Indicador de etapa



Iconos de Operaciones



Datos generales del caso

Caso No. 1360

<p>Proceso: Crédito Nómina-Planilla</p> <p>Cliente: FREDERICK BUTTLER</p> <p>Descripción: Cliente nuevo, prioridad alta.</p> <p>Fecha de creación: 13/03/2023 09:02:10</p> <p>Actividad</p>	<p>Etapa: 10 - Creación de Cliente</p> <p>Empleado creador: GLENDA CAROLINA ZUÑIGA GARRIDO</p> <p>Tiempo de Atención: ✔ 0.00 mins</p> <p>Tiempo Meta: 60.00 mins</p>
--	---

[Ver mas](#)

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención: Hora atención siguiente etapa: :

Condiciones de la siguiente etapa

Sin condiciones

« Devolver
Avanzar »

Condiciones para avanzar etapa

Botones

En caso de devolución del caso, utilizar el botón “Devolver” para enlazarlo a la etapa anterior inmediata. Indicar el “Tipo de acción”, el “Motivo de devolución” y seleccionar la etapa correspondiente a la que se devuelve. Para consultar Casos Devueltos ver - GU-0501-01 - Guía para el Usuario Final.

Caso No. 1360

Proceso: Crédito Nómina-Planilla	Etapa: 10 - Creación de Cliente
Cliente: FREDERICK BUTTLER	Empleado creador: GLENDA CAROLINA ZUÑIGA GARRIDO
Descripción: Cliente nuevo, prioridad alta.	Tiempo de Atención: ✔ 0.00 mins
Fecha de creación: 13/03/2023 09:02:10	Tiempo Meta: 60.00 mins
Actividad	

[Ver mas](#)

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención: Hora atención siguiente etapa: :

Condiciones de la siguiente etapa

Sin condiciones

« Devolver
Avanzar »

Devolución de la etapa No. 9938 del caso No. 1360

Proceso: Crédito Nómina-Planilla	Etapa: 10 - Creación de Cliente
Cliente: FREDERICK BUTTLER	Producto: No tiene producto asociado.
Fecha/hora de entrada: 13/03/2023 09:21:04	Empleado asignado: GLENDA CAROLINA ZUÑIGA GARRIDO

Tipo de acción: <input type="text" value="GUIA INCOMPLETA"/>	Motivo de devolución: <input type="text" value="Ingresar información"/>
--	---

Caracteres disponibles: 457

Selección de la etapa a la cual se devuelve el caso

	Ingreso Precredit Deudor y Codeudor (Atendida - Finalizado)				
<input checked="" type="checkbox"/>	Ingreso:	13/03/2023 09:02:10	Estado asignación:	Asignada	Asignación: 13/03/2023 09:02:10
	Grupo de trabajo:	Calidad	Estado:	13/03/2023 09:21:04	Empleado: GLENDA CAROLINA ZUÑIGA GARRIDO

Devolver

Los casos devueltos se ubicarán en la bandeja de casos del colaborador al cual se le devuelve.

3.2 Gestión de etapas del proceso “CRÉDITO CON CONVENIO O PLANILLA”

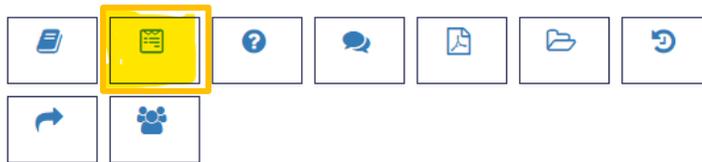
3.2.1 Validación Precredit

En la etapa de Validación Precredit del proceso "Crédito con Convenio o Planilla", se busca realizar una precalificación del cliente para asegurar que cumpla con los requisitos necesarios para la aprobación del crédito. A continuación, se detallan los pasos a seguir para llevar a cabo esta gestión de manera efectiva:

1. **Consulta información del convenio:** El sistema reflejará el monto disponible y el monto utilizado.



2. **Completar Información del Cliente:** Ingresar la información solicitada del cliente en el formulario "Información para PreCredit" utilizando el ícono "Ver Formularios".



FORMULARIO PRECREDIT: Para la precalificación se deberán seguir los pasos siguientes:

1. Sección de Datos del Crédito

Campos a completar:

- Monto Solicitado: Ingresar el monto deseado. (No mayor a 500,000)
- Plazo: Seleccione el plazo de 12 a 84 meses (filtro de selección).
- Gastos Administrativos: Ingresar el porcentaje correspondiente.
- Tasa de Seguro: Ingresar el porcentaje correspondiente.
 - **Nota:** En los campos "Tasa Seguro" y "Rango de Gastos Operativos" se ha implementado una validación para asegurar que el valor ingresado cumpla con los límites mínimo y máximo establecidos. Esto garantiza que los datos ingresados sean valores enteros, ya que posteriormente se transmiten al sistema AS400 para el cálculo preliminar de líquido a recibir y posteriormente viajan al dictamen simple y desembolso, donde deben estar configurados de esta forma. Es importante destacar que no se permite registrar valores inferiores a uno, ya que serían incorrectos.
- Número de Crédito: Selección de número (si aplica).



Instrucciones:

- Ingrese el monto solicitado.

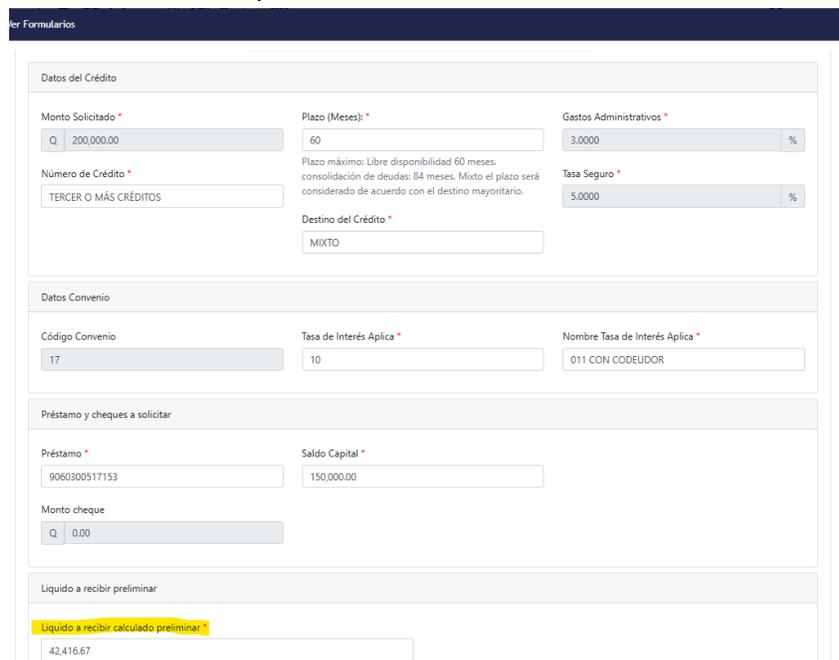
- Seleccione el plazo.
- Complete los porcentajes para gastos administrativos y tasa de seguro.
- Seleccione el número de crédito (si es necesario).

Si el destino del crédito es libre disponibilidad o mixto, se habilitará un panel en el formulario con la finalidad de calcular el líquido a recibir preliminar. Este panel permite validar y procesar los datos clave para ofrecer al usuario un cálculo preciso desde la etapa inicial.

El panel incluye las siguientes funcionalidades:

- Validación de conceptos como intereses, gastos de cierre y seguro asociados al crédito.
- Inclusión del monto solicitado por el cliente como base para el cálculo.
- Posibilidad de seleccionar campos relacionados, como los préstamos vigentes del cliente y la opción de cheque de caja. **(Se recomienda que el préstamo tenga únicamente el saldo a capital, los intereses deberán estar pagados)**

Con la información proporcionada en estos campos, el sistema realiza automáticamente el cálculo del líquido preliminar que recibirá el cliente, permitiendo al usuario asesorarlo de manera precisa desde el inicio del proceso. Esta funcionalidad es especialmente útil en casos donde el crédito está orientado a la consolidación de deudas, ya que asegura que el monto solicitado sea adecuado a las necesidades del cliente y a los términos del crédito.



The screenshot shows a web form with the following sections:

- Datos del Crédito:**
 - Monto Solicitado: Q 200,000.00
 - Plazo (Meses): 60
 - Gastos Administrativos: 3.0000 %
 - Número de Crédito: TERCER O MÁS CRÉDITOS
 - Plazo máximo: Libre disponibilidad 60 meses. consolidación de deudas: 84 meses. Mixto el plazo será considerado de acuerdo con el destino mayoritario.
 - Tasa Seguro: 5.0000 %
 - Destino del Crédito: MIXTO
- Datos Convenio:**
 - Código Convenio: 17
 - Tasa de Interés Aplica: 10
 - Nombre Tasa de Interés Aplica: 011 CON CODEUDOR
- Préstamo y cheques a solicitar:**
 - Préstamo: 9060300517153
 - Saldo Capital: 150,000.00
 - Monto cheque: Q 0.00
- Líquido a recibir preliminar:**
 - Líquido a recibir calculado preliminar: 42,416.67

Sección de Datos de Convenio

Campos a completar:

- Código de Convenio: Este campo está pre-llenado.
- Tasa de Interés: Seleccione la tasa de interés, la cual devolverá el nombre aplicable.



This close-up shows the 'Datos Convenio' section with the following values:

- Código Convenio: 2
- Tasa de Interés Aplica: 12
- Nombre Tasa de Interés Aplica: EMPLEADOS 011 CON CODEUDOR

Instrucciones:

- Revisar el código de convenio.
- Seleccione o valide la tasa de interés correspondiente.

2. Sección de Datos Personales

Campos a completar:

- NIT: Ingrese el NIT y el sistema devolverá el nombre completo consultado en el SAT.
- Detalles Personales: Se recuperarán automáticamente:
 - Primer nombre
 - Segundo Nombre
 - Tercer nombre
 - Primer Apellido
 - Segundo Apellido
 - Apellido de Casada (si aplica)
 - DPI
 - Fecha de nacimiento
- Número de Teléfono: Ingresar el número de teléfono.

Datos Personales:

NIT *	Consultar datos SAT:	
<input type="text" value="5204569-2"/>	<input type="text" value="RODRÍGUEZ SÁNCHEZ DE URRUTIA IRIS NATIVIDAD"/>	
Primer Nombre *	Segundo Nombre	Tercer Nombre
<input type="text" value="IRIS"/>	<input type="text" value="NATIVIDAD"/>	<input type="text"/>
Primer Apellido *	Segundo Apellido	Apellido de Casada
<input type="text" value="RODRÍGUEZ"/>	<input type="text" value="SÁNCHEZ"/>	<input type="text" value="URRUTIA"/>
DPI *	Fecha de Nacimiento *	Teléfono *
<input type="text" value="2283-64272-1301"/>	<input type="text" value="11/02/1981"/>	<input type="text" value="57216167"/>

Instrucciones:

- Ingrese el NIT en el campo correspondiente.
- Verifique que los datos personales se hayan recuperado correctamente.
- Ingrese su número de teléfono.

3. Sección de Datos Financieros

Campos a completar:

- Ingreso Mensual: Ingrese su ingreso mensual.
- Antigüedad Laboral: Indique si es mayor o menor a 12 meses.
- Clasificación del cliente

Datos Financieros:

Ingreso Mensual *	Antigüedad laboral *
<input type="text" value="30,000.00"/>	<input type="text" value="MAYOR O IGUAL A 1 AÑO"/>

Instrucciones:

- Ingrese su ingreso mensual.
- Seleccione la antigüedad laboral correspondiente.
- Categoría cliente:
 - Categoría A: Renglón 011 - iniciativa privada jubilados del estado
 - Categoría B: Renglón 021 / 022
 - Categoría C: Otro renglón y/o Servicios

5. Aceptación y Guardar Información

- **Aceptar:** Una vez completados todos los campos, seleccione *Aceptar* para guardar la información.
- 3. **Asociar Codeudor:** Si es necesario, asociar un codeudor e ingresar los datos correspondientes en el formulario "Información para Precredit (Convenio o Planillero) CD" a través del ícono "Codeudor".



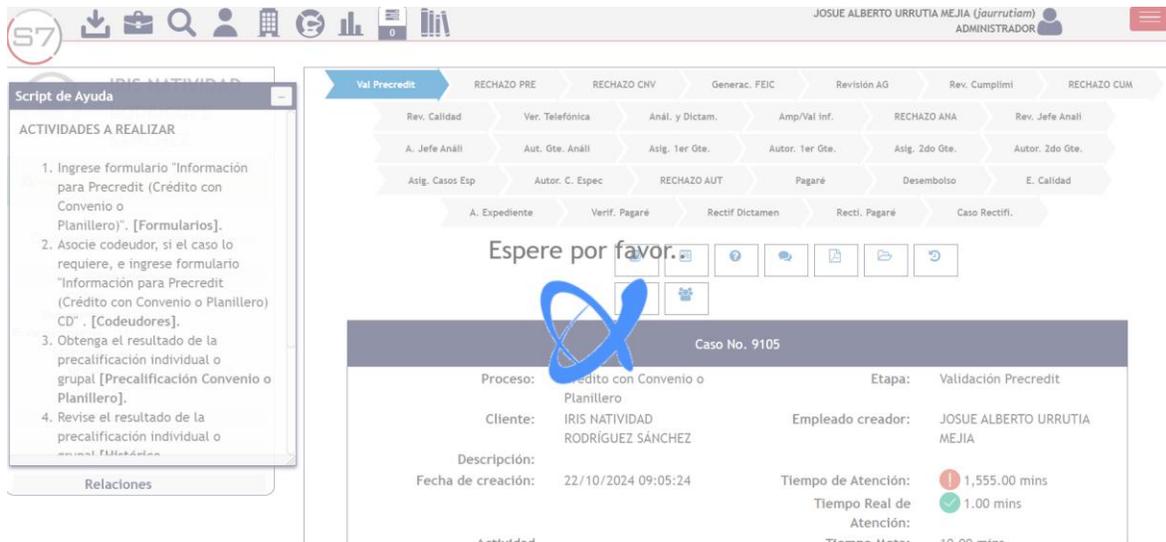
- El usuario asocia codeudor, ingresa información a formulario, con la posibilidad de cambiar o eliminar el codeudor. En esta opción se ingresan datos financieros y datos personales.



- 4. **Realizar Precalificación:** Llevar a cabo la precalificación, ya sea de forma individual o grupal, utilizando el ícono "Precalificación Convenio o Planillero".



- Después de guardar la información, el usuario podrá generar la precalificación:
 - Seleccione la opción para generar la precalificación.
 - El sistema tardará unos segundos y generará un número de evaluación.



5. **Revisar Resultados:** Consultar el resultado de la precalificación, ya sea individual o grupal, desde el ícono "Histórico de Precalificaciones".



- El histórico lo demostrará:
 - No. de evaluación
 - Fecha
 - Tipo
 - Resultado (Denegado o Aprobado)
 - Semáforo (Rojo, Amarillo, Verde)
 - Monto solicitado
 - % RCI
 - Opción para consultar el detalle.

Histórico de Precalificaciones

No. Evaluación	Fecha	Tipo	Resultado	Semáforo	Monto solicitado	RCI	
131532	21/10/2024 12:40:46	Individual	Denegado	●	5,000.00	10.67 %	Detalle
131533	21/10/2024 12:43:28	Individual	Denegado	●	5,000.00	10.67 %	Detalle
131534	22/10/2024 07:32:34	Individual	Denegado	●	5,000.00	10.67 %	Detalle
131535	22/10/2024 07:34:38	Individual	Denegado	●	1,000.00	10.18 %	Detalle

[Del 1 al 4] de 4 registros



6. **Verificar Datos:** Comprobar los datos del resultado de la precalificación mediante el ícono "Parámetros Requeridos".
7. **Generar Documento:** Genere plantilla para obtener firma del cliente y adjuntar al expediente del caso.

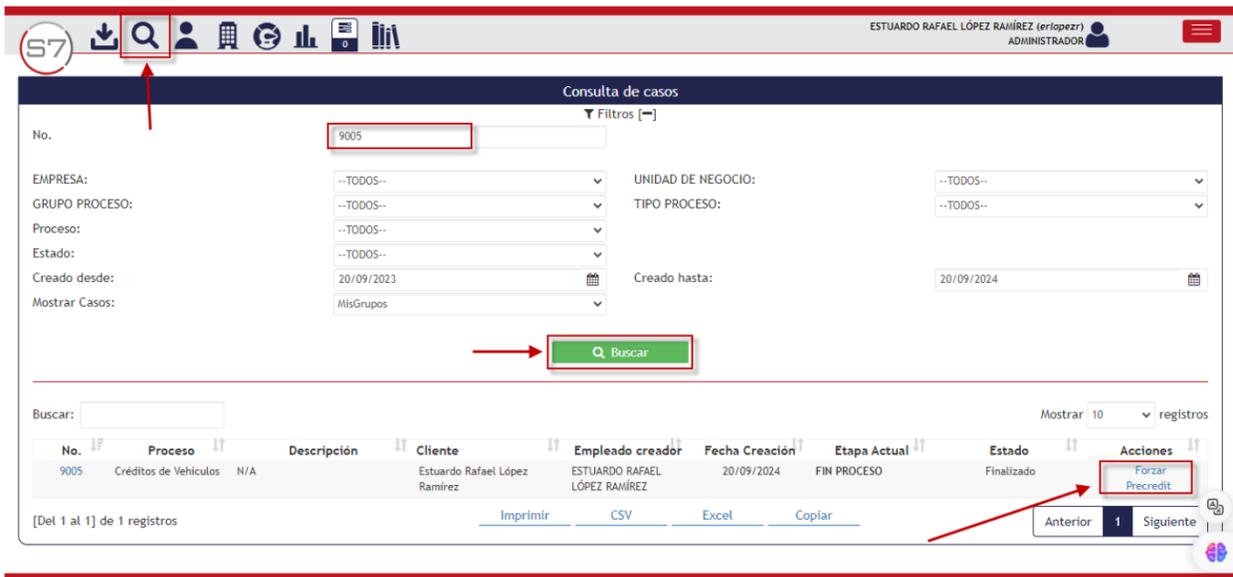
8. **Adjuntar Documento Digital:** Incluir el documento digital de la constancia validada en el sistema PreCredit a través del ícono "Expediente Caso".
9. **Agregar Comentarios:** Ingresar observaciones opcionales sobre la gestión de la etapa en el ícono "Agregar Comentarios".

Una vez completadas todas estas acciones, es fundamental presionar el botón "Avanzar" para continuar con el caso. Dependiendo de los parámetros ingresados, el caso avanzará a las etapas de "Rechazo Precredit" o "Generación FEIC", asegurando así un flujo adecuado en el proceso de gestión de créditos.

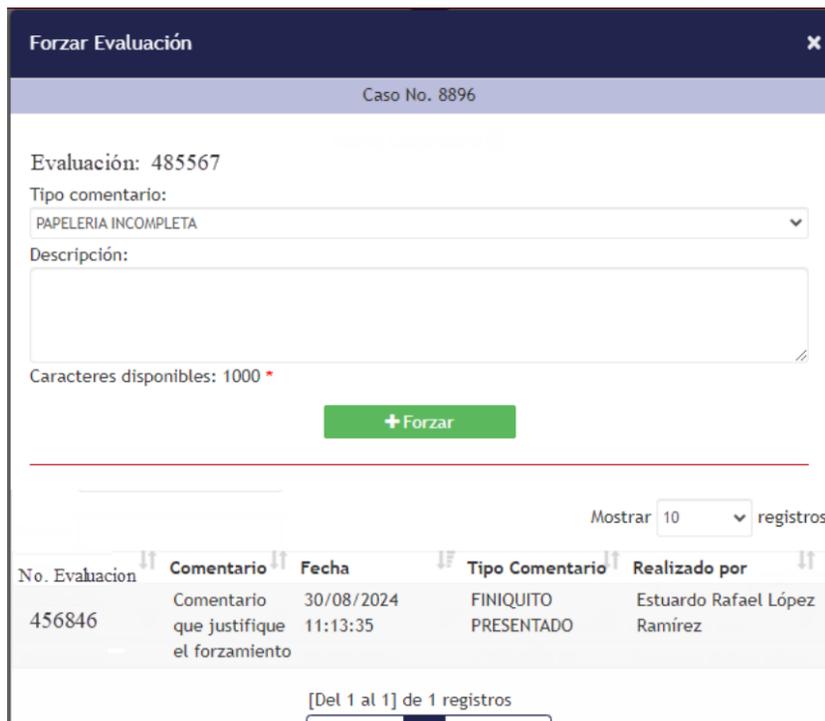


3.2.2 Evaluación PRECREDIT, semáforo ROJO.

- 1) El creador del caso, en la etapa de "Evaluación Precredit" deberá avanzarlo luego de tener como resultado semáforo "**ROJO**" en la evaluación, para que el caso pueda avanzar a la etapa de "**Rechazo Precredit**"
- 2) Notificar a la persona autorizada para el forzamiento que se necesita realizar un forzamiento del caso en cuestión, el cual deberá estar previamente autorizado para el efecto ante la SIB. (Estos usuarios tendrán asignado un rol específico dentro de SIGMA).
que habilite la opción de forzar la precalificación de Precredit.
- 3) La persona encargada del forzamiento realiza la búsqueda del caso con usuario autorizado y ejecuta el forzamiento.



Cuando el usuario localice un caso que desee forzar la evaluación de Precredit y haga click en la opción “Forzar Precredit” entonces se levantará un modal en el que se solicite un comentario que justifique el forzamiento y una categoría para el comentario. Además, se mostrará el número de evaluación como dato solo de lectura, el número de evaluación a tomar en cuenta y el que será forzado será el devuelto por Precredit en la última evaluación. También si existiera un forzamiento anterior se mostrar el historial en el apartado inferior de la pantalla.



Para forzar una evaluación se consumirá un Api expuesta en el middleware del banco que se

comunicará con Precredit. Autorizado el forzamiento, el caso se devuelve a la etapa de validación PRECREIT. **El usuario que debe no debe volver a realizar la evaluación de PRECREDIT cuando el caso sea devuelto luego del forzamiento.**

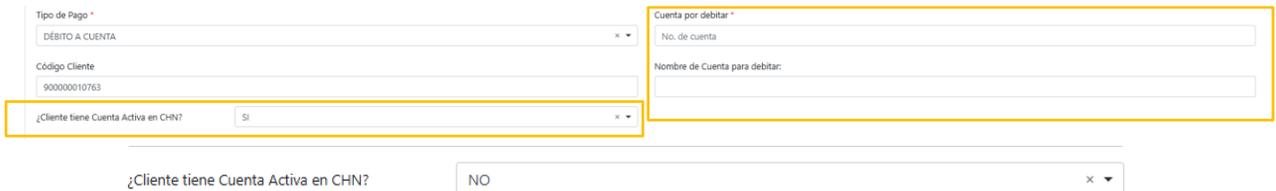
3.2.3 Generación FEIC

En esta etapa del proceso, se permite al creador del caso capturar la información necesaria para la creación o actualización de un cliente en el sistema integrado. A continuación, se detallan los pasos a seguir para llevar a cabo esta gestión de manera efectiva:

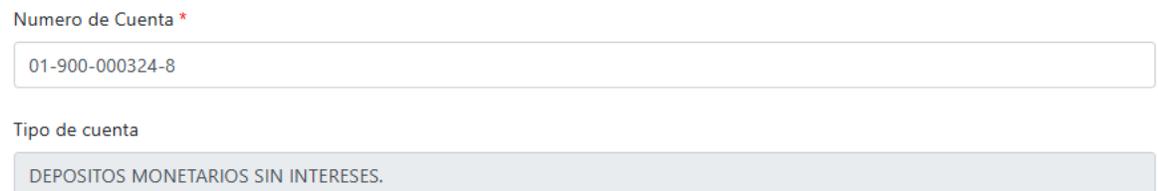
1. **Obtener Cliente:** Si el cliente ya existe en el sistema, presionar el ícono “Obtener Cliente” para capturar los datos existentes desde el AS400 o sistema Byte hacia los formularios en SIGMA 7.
2. **Actualizar Información:** Ingresar o actualizar la información del cliente en los formularios correspondientes:
 - “FEIC_1 Datos Personales, Direcciones y Referencias”
 - Ingresar información de datos personales según tipo cliente: cliente o representante. Ingresar NIT y devolverá los datos del cliente según información registrada en SAT, ocupación, profesión, nivel académico, país de nacimiento, Departamento y Municipio de nacimiento, nacionalidad, estado civil, DPI, genero, país departamento y municipio de emisión de documento de identificación, email, actividad económica, sector económico, clase cliente, agrupación, domicilio, estatus de vivienda, grupo étnico, grupo lingüístico.
 - Teléfonos del cliente: Celular, casa y oficina. El teléfono de casa no será obligatorio, siendo opcional el ingreso.
 - Referencias personales: Nombre completo, teléfono, email y dirección
 - Referencias familiares: Nombre completo, teléfono, parentesco y dirección
 - Referencias comerciales: Nombre, teléfono, dirección.
 - Nota: Es importante aclarar las siguientes validaciones respecto de los números telefónicos ingresados:
 - Todos los números de teléfono deben contener exactamente 8 dígitos.
 - Los números no pueden comenzar con 0, 1 ni 9.
 - Ningún número de teléfono del cliente puede coincidir con los números de teléfono de sus referencias (personales, familiares o comerciales).
 - Ningún número dentro de las referencias puede repetirse entre sí, independientemente de su categoría.
 - Obligatoriedad. Teléfono celular, 2 referencias personales, 2 referencias familiares. Las referencias comerciales serán opcionales al igual que teléfono de casa.
 - “FEIC_2 Información Económica, FATCA, PEP, Unidad de Riesgo”
 - Se ingresará información si el cliente trabaja en relación de dependencia, en su caso, ingresará los datos de la empresa, nombre, sector, actividad económica, dirección, teléfono, tiempo de trabajo, ingreso mensual y puesto.
 - Ingresará información si posee negocios propios. En su caso ingresará el nombre comercial, actividad económica, dirección, objetivo del negocio, ingreso mensual, y datos de inscripción en el registro mercantil.

- Ingresará información si posee otras fuentes de ingreso. En su caso, ingresará que tipo de fuente de ingreso posee, la descripción de esta, ingreso mensual.
- Campos SIBAC. Ingresará la cantidad de dependientes, ocupación y estado de vivienda.
- Datos SIB. Ingresará el ingreso anual, fuente de ingreso, nivel académico y forma de declaración.
- Campos PEP. Seleccionará si la persona es expuesta políticamente, y si tiene parientes asociados PEP.
- CPE. Ingresará información relacionada al país de origen estados unidos. Nacimiento, pago de impuestos, número telefónico, día de residir, si posee código postal, si tiene otorgado poder a una persona con domicilio en Estados Unidos o si realiza transferencias frecuentes a Estados Unidos.
- Unidad de riesgos – FEIC. Seleccionará si tiene participación accionaria de más de 25% en alguna entidad y si es representante legal, administrador o algún cargo como Director de alguna entidad.
- “FEIC 3- Solicitud de Productos (Crédito con Convenio o Planillero)” Esto se realiza a través del ícono “Ver Formularios”.
 - ✓ En el formulario FEIC 3, deberá ingresar el monto a financiar, moneda, plazo financiamiento, tipo crédito, edad, forma de pago solicitada, garantía, codeudor, renglón, número de crédito, destino del crédito, tipo de pago, deberá seleccionar si tiene o no cuenta en CHN. Por último, deberá ingresar comentarios en caso proceda y beneficiarios, ambos campos opcionales.

En el formulario se incorporó la opción para consultar si tiene o no cuentas asociadas, si no posee cuenta, no se habilitarán los campos de información de la cuenta.



Si posee cuenta, el sistema reflejará las cuentas activas del cliente



- ✓ Validaciones según la matriz de facultamiento: Se implementaron reglas para verificar los montos máximos otorgables en función de las políticas internas. Estas validaciones consideran aspectos clave como la presencia de un codeudor, el destino del crédito, la edad del cliente y el renglón laboral al que pertenece. *(Se incorporan campos nuevos como edad, renglón y codeudor para poder validar la información, estos no se visualizarán en la*

Productos/Servicios

Monto a Financiar: * 200,000.00 Moneda: * QUETZALES Plazo del Financiamiento: * 60

Tipo de Crédito: CRÉDITO CON CONVENIO O PLANILLERO

Edad * 40 ¿Codeudor? * NO Destino del Crédito * MIXTO

Forma de Pago Solicitada: * CUOTA NIVELADA Rengión * 011 Distribución destino crédito MIXTO

Garantía: * FIDUCIARIA Número de Crédito * PRIMER CRÉDITO

Observación: Podrá solicitar un crédito para cancelar el vigente, cuando haya transcurrido como mínimo el 20% del plazo para libre disponibilidad y 30% para consolidación de deudas.

Tipo de Pago * DÉBITO A CUENTA

% libre disponibilidad * 40 % % consolidación dedudas * 60 %

En caso se exceda del monto correspondiente, el sistema mostrará mensaje de error.

Advertencia

VALIDAR! - El monto máximo para un crédito con destino "Libre disponibilidad" y con codeudor no debe exceder de Q.450,000.00.

- Apertura de Cuenta: Llenar en caso el cliente no posea cuenta en CHN, indispensable para el desembolso si corresponde autorizar el crédito. Previamente deberá registrar en el formulario "FEIC 3" que no posee cuenta en CHN.
- En caso posea cuenta, deberá registrar la cuenta del cliente
- En caso la persona no pueda escribir, deberá registrar y el formulario desplegará los campos Nombre del testigo a ruego y No. Del Documento Personal de Identificación.

¿Cliente tiene Cuenta Activa en CHN? * SI

¿Sabe escribir? * NO

Numero de Cuenta * 01-900-000324-8

Nombre propietario cuenta HUGO RENE DUBON URRUTIA

Tipo de cuenta DEPOSITOS MONETARIOS SIN INTERESES.

Comentarios:

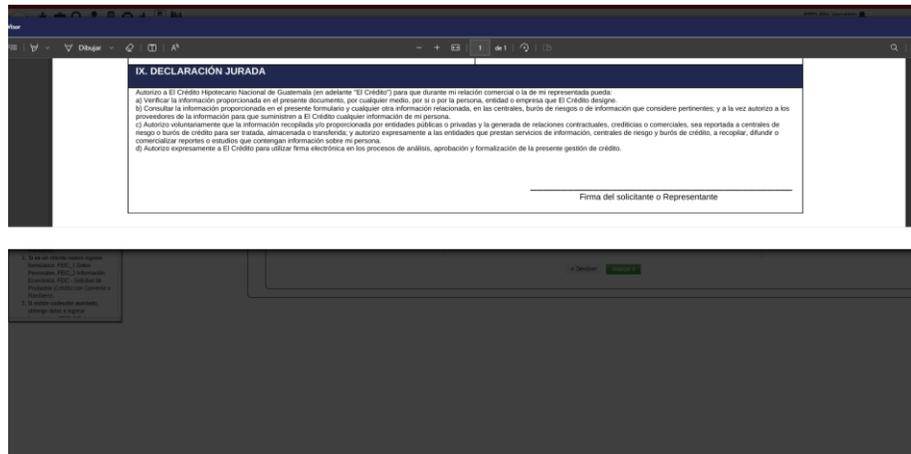
Nombre Completo Testigo a ruego * DAVID LÓPEZ GARCIA

Ingresar nombre completo.

DPI * 2248-68756-1901

SI la respuesta es "NO", será necesario el testigo a ruego.

3. **Generar Formulario:** Generar el "Formulario Único de Solicitud – Persona o Empresa Individual" para obtener la firma del cliente utilizando el ícono "Generar Plantillas".
4. **Generar Plantillas:**
 - El usuario deberá generar el Formulario FEIC – Crédito convenio o planillero



- Deberá generar el contrato de adhesión voluntario “Contrato único”, este último en caso sea necesario apertura una cuenta.
5. **Adjuntar Documentos:** Adjuntar los documentos del cliente necesarios para completar el archivo digital del caso desde el ícono “Expediente Caso”. En caso de que se solicite cuenta del cliente deberá adjuntar al expediente digital el Formulario Contrato Único. En caso exista testigo a ruego, deberá adjuntar copia del DPI de la persona.

Según el perfil del cliente y del caso atendiendo la normativa vigente serán los requisitos que deberá adjuntar.

Carta destino de fondos (consolidación de deudas) (NUEVO)
Certificación PRECREDIT
Cheque(S) de caja escaneado(s)
Constancia Desembolso
Constancia Laboral o Constancia de ingresos
Contrato Único
Dictamen Analista financiero
DPI
DPI Testigo a Ruego
Estados de cuenta CHN o Cheques (Ult 3 meses)
Expediente del Seguro
Formulario Individual (Segmentación de Cuentas)
Formulario Único solicitud firmada
Orden de Descuento
Otros
Pagaré Firmado
Recibo de Servicios
Registro de Beneficiarios
Registro de Firmas
RTU

Unificación de Deuda (Est. Cta, Plan Inversión)

Validación de omisos SAT (Verificador integrado) **(NUEVO)**

- ☐ Documentos del Cliente
 - ☒ Certificación PRECREDIT
 - ☒ Constancia Laboral
 - ☒ Contrato Único
 - ☒ Dictamen Analista financiero
 - ☒ DPI
 - ☒ Estados de cuenta CHN o Cheques (Ult 3 n
 - ☒ Expediente del Seguro
 - ☒ Formulario Individual (Segmentación d
 - ☒ Formulario Único solicitud firmada
 - ☒ Orden de Descuento
 - ☒ Otros
 - ☒ Pagaré Firmado
 - ☒ Recibo de Servicios
 - ☒ Registro de Beneficiarios
 - ☒ Registro de Firmas
 - ☒ RTU
 - ☒ Unificación de Deuda (Est. Cta, Plan Inver
 - ☒ DPI testigo a ruego

6. **Ingresar los Campos de parámetros obligatorios:** Completar los campos obligatorios que incluyen:

- “¿Tiene referencias crediticias?”
- “¿Tiene cuentas bancarias?”
- “¿Es dependiente?”
- “Ingreso Mensual”
- “Monto Solicitado”
- “Tasa de Interés”
- “Caso forzado” y “Razón Caso Forzado”
- “Agencia que coloca”
- ¿se necesita testigo a ruego?
- Si aplica, los datos de “Empresa Convenio o Planilla”, “Nombre de Enlace del Convenio” y “Cargo del Empleado”. Estos campos se encuentran en el ícono “Parámetros Requeridos”.

7. **Agregar Comentarios:** Ingresar, de forma opcional, observaciones sobre la gestión de la etapa en el ícono “Agregar Comentarios”.

8. **Marcar Acciones:** Marcar las acciones realizadas en la gestión de la etapa que están listadas en el “Check List”.

Una vez que se han completado todas estas acciones, es crucial presionar el botón “Avanzar” para continuar con el caso hacia la etapa “Revisión Agencias”, asegurando así un flujo de trabajo adecuado y la correcta gestión del cliente en el sistema.



Caso No. 8802

Proceso:	Crédito con Convenio o Planillero	Etapa:	Generación FEIC
Cliente:	RAYMOND BIGGS	Empleado creador:	Glenda Carolina Zuñiga Garrido
Descripción:	NUEVA PRUEBA VERSIONES DE TODOS LOS FORMULARIOS		
Fecha de creación:	09/08/2024 12:05:26	Tiempo de Atención:	✓ 5.00 mins
		Tiempo Real de Atención:	✓ 3.00 mins
Actividad		Tiempo Meta:	20.00 mins

Ver mas

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención: Hora atención siguiente etapa: :

Condiciones de la siguiente etapa

Sin condiciones

« Devolver **Avanzar** »

3.2.4 Revisión y actualización de datos

En esta etapa, el asesor de agencia tiene la responsabilidad de revisar la información ingresada en la etapa anterior. Este proceso es crucial para asegurar que toda la información esté completa, sin errores, y que el expediente del caso contenga todos los documentos requeridos. A continuación, se detallan los pasos a seguir para llevar a cabo esta revisión:

1. **Consultar Documentos:** Iniciar la revisión consultando los documentos del cliente a través del ícono “Expediente Caso”.
2. **Revisar Formularios:** Si el cliente es nuevo o ya existente, es necesario revisar los formularios correspondientes:
 - “FEIC_1 Datos Personales”
 - “FEIC_2 Información Económica”
 - “FEIC - Solicitud de Productos (Crédito con Convenio o Planillero” Después de la revisión, presionar el ícono “Crear/Actualizar cliente” para enviar los datos capturados del cliente en SIGMA 7 hacia el AS400.
3. **Marcar Acciones:** Marcar las acciones realizadas en la gestión de la etapa que están listadas en el “Check List” para llevar un control de las actividades completadas respecto de revisión de papelería y la creación y actualización del cliente.
4. **Crear o actualizar información del cliente.** Esta opción permite registrar o actualizar la información del cliente en la S400.
5. **Parámetros:** Si el cliente se encuentra en la lista negra, el caso se dirigirá a la actividad de 'Verificación de Cumplimiento'; de lo contrario, se enviará a la actividad de 'Verificación de Calidad'. Esto se podrá verificar en el parámetro '¿Cliente en lista negra?', el cual también mostrará el tipo de lista negra, si corresponde.
6. **Agregar Comentarios:** En caso de que se requiera una devolución, ingresar observaciones sobre la gestión de la etapa en el ícono “Agregar Comentarios”.

Una vez que se han completado todas estas acciones, es importante presionar el botón “Avanzar” para continuar con el caso hacia la etapa “Revisión de Calidad”, asegurando así que el proceso de gestión de casos se mantenga fluido y eficiente.

The screenshot displays the 'Revisión AG' (Quality Review) stage of a case management process. At the top, a horizontal flowchart shows the sequence of steps: Val Precredit, RECHAZO PRE, RECHAZO CNV, Generac. FEIC, Revisión AG (highlighted), Rev. Calidad, Rev. Cumplimi, RECHAZO CUM, and Ver. Telefónica. Below this, a grid of icons represents various actions like 'Anál. y Dictam.', 'Amp/Val inf.', 'RECHAZO ANA', etc.

The main section shows 'Caso No. 9257' with the following details:

- Proceso:** Crédito con Convenio o Planillero
- Cliente:** JOSUÉ ALBERTO URRUTIA MEJÍA
- Etapa:** Revisión Agencias
- Empleado creador:** MARVIN ESTUARDO HERNANDEZ LORENTE
- Descripción:** Prueba
- Fecha de creación:** 11/11/2024 08:34:07
- Tiempo de Atención:** 1,155.00 mins (with a warning icon)
- Tiempo Real de Atención:** 2.00 mins (with a success icon)
- Tiempo Meta:** 15.00 mins
- Actividad:** (empty)

Below the details is a form to 'Cambiar fecha de atención de siguiente etapa' (Change date of next step attention). It includes a date field set to '13/11/2024' and a time field set to '10 : 46'. A dropdown menu for 'Condiciones de la siguiente etapa' shows 'Sin condiciones'. At the bottom, there are '« Devolver' and 'Avanzar »' buttons, with the 'Avanzar' button highlighted in yellow.

3.2.5 Revisión de Calidad

En la etapa de **Revisión de Calidad**, el área de Control de Calidad tiene la responsabilidad de verificar la información ingresada en etapas anteriores del proceso de gestión de casos. Esta revisión es crucial para asegurar que toda la documentación y datos sean correctos y estén completos. A continuación, se detallan los pasos a seguir para llevar a cabo esta etapa:

1. **Consultar Documentos del Cliente:** Acceder a los documentos del cliente a través del ícono “Expediente Caso”.
2. **Consultar Información en Formularios:** Revisar la información que ha sido ingresada en los formularios utilizando el ícono “Ver Formularios”.
3. **Ingresar Parámetros de Revisión:** Introducir los parámetros necesarios para la revisión de la papelería en el ícono “Parámetros Requeridos”.
4. **Marcar Acciones Realizadas:** Completar el “Check List” marcando las acciones que se han llevado a cabo durante la gestión de la etapa. (Revisión de papelería completa de acuerdo con los requerimientos del caso).
5. **Agregar Comentarios:** En caso de que se requiera una devolución, ingresar observaciones sobre la gestión de la etapa en el ícono “Agregar Comentarios”.

Una vez que se han completado todas estas acciones, es importante presionar el botón “Avanzar” para continuar con el caso hacia la siguiente etapa, que es la “Verificación Telefónica análisis”.

📄 🔍 💬 📧 📧 📧

Caso No. 8802

Proceso: Crédito con Convenio o Planillero	Etapa: Revisión de Calidad
Cliente: RAYMOND BIGGS	Empleado creador: Glenda Carolina Zuñiga Garrido
Descripción: NUEVA PRUEBA VERSIONES DE TODOS LOS FORMULARIOS	
Fecha de creación: 09/08/2024 12:05:26	Tiempo de Atención: ✔ 0.00 mins
Actividad	Tiempo Real de Atención: ✔ 0.00 mins
	Tiempo Meta: 15.00 mins

[Ver mas](#) 📄

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención: Hora atención siguiente etapa: :

Condiciones de la siguiente etapa

Sin condiciones

« Devolver Avanzar »

3.2.6 Verificación Telefónica Análisis

En las etapas de **Verificación Telefónica**, el Analista tiene la responsabilidad de realizar las verificaciones necesarias para validar la información proporcionada por el cliente.

El diagrama muestra un flujo de procesos con etapas como Val Precredit, RECHAZO PRE, RECHAZO CNV, Generac. FEIC, Revisión AG, Rev. Cumplimi, RECHAZO CUM y Rev. Calidad. Debajo, se detallan los roles involucrados en cada etapa. En la parte inferior, se muestra un resumen de un caso con los siguientes datos:

Caso No. 9349			
Proceso:	Crédito con Convenio o Planillero	Etapas:	Verificación Telefónica Análisis
Cliente:	JOSUÉ ALBERTO URRUTIA MEJÍA	Empleado creador:	MARVIN ESTUARDO HERNANDEZ LORENTE
Descripción:	prueba	Tiempo de Atención:	3.00 mins
Fecha de creación:	20/11/2024 11:01:26	Tiempo Real de Atención:	0.00 mins
Actividad:		Tiempo Meta:	25.00 mins

A continuación, se detallan las opciones disponibles dentro de la etapa:

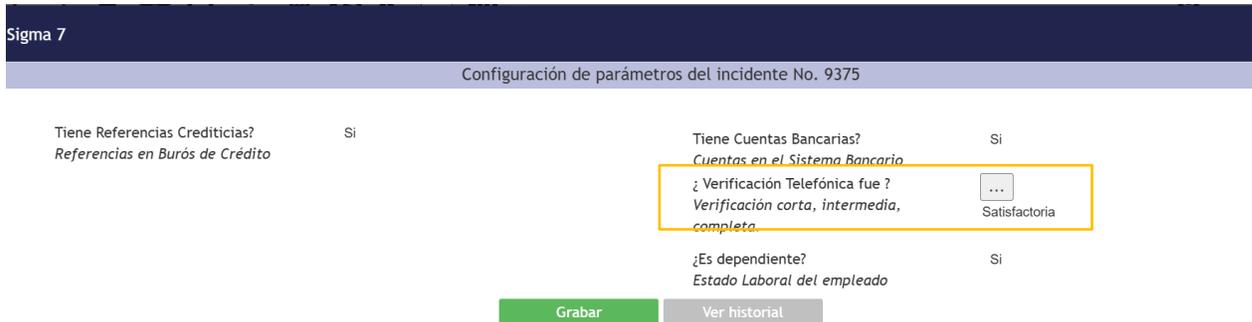
1. **Ver formularios.** El usuario podrá visualizar los formularios ingresados en etapas anteriores, debiendo llenar el formulario de verificación telefónica para registrar la gestión realizada:

La imagen muestra una interfaz de usuario para "Ver Formularios" con el título "Verificación Telefónica 5" y "Caso No. 9349". El formulario pertenece a "BANCO CHN CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL" y contiene el subtítulo "INFORME DE VERIFICACIONES TELEFÓNICAS".

Se solicita verificar los números telefónicos abajo listados:

No. Teléfono	Nombre de quien atendió	Resultado de llamada
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Satisfactoria
		<input type="radio"/> No Satisfactoria
No. Teléfono	Nombre de quien atendió	Resultado de llamada
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

- Parámetros requeridos:** despliega la ventana correspondiente al ingreso/consulta de parámetros requeridos obligatorio el ingreso del resultado de la verificación telefónica.



Sigma 7
Configuración de parámetros del incidente No. 9375

Tiene Referencias Crediticias? Si
Referencias en Burós de Crédito

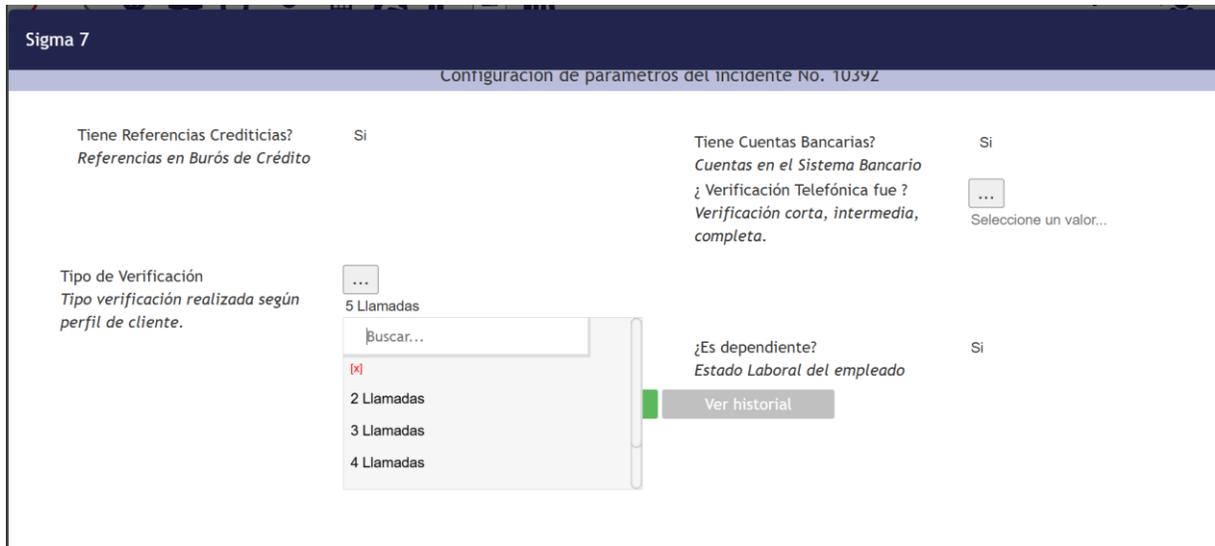
Tiene Cuentas Bancarias? Si
Cuentas en el Sistema Bancario

¿Verificación Telefónica fue ? Satisfactoria
Verificación corta, intermedia, completa

¿Es dependiente? Si
Estado Laboral del empleado

Grabar Ver historial

Deberá seleccionar el tipo de verificación realizada para el cliente.



Sigma 7
Configuración de parámetros del incidente No. 10392

Tiene Referencias Crediticias? Si
Referencias en Burós de Crédito

Tiene Cuentas Bancarias? Si
Cuentas en el Sistema Bancario

¿Verificación Telefónica fue ? Seleccione un valor...
Verificación corta, intermedia, completa

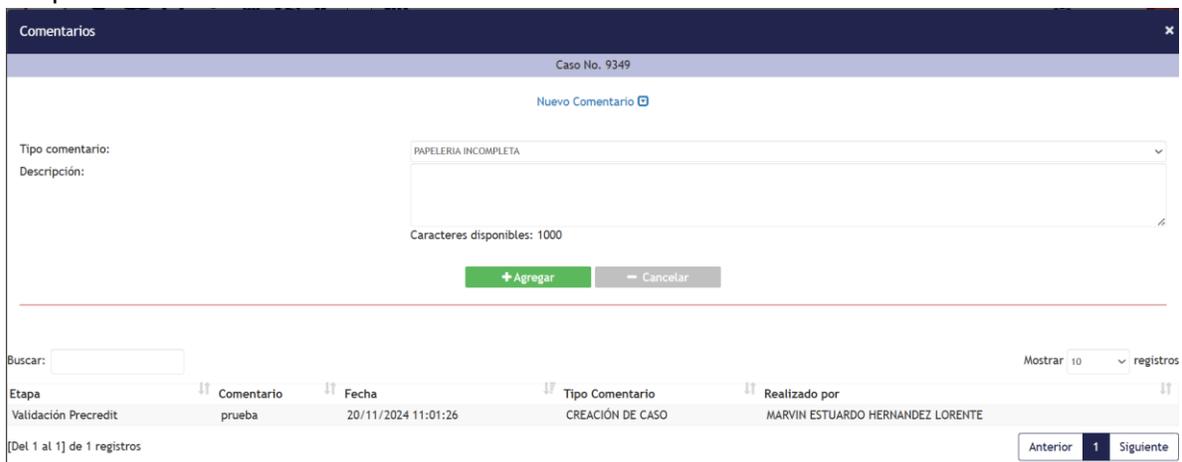
¿Es dependiente? Si
Estado Laboral del empleado

Tipo de Verificación
Tipo verificación realizada según perfil de cliente.

5 Llamadas
2 Llamadas
3 Llamadas
4 Llamadas

Ver historial

- Agregar comentarios:** despliega la ventana correspondiente al ingreso de comentarios por parte el usuario.



Comentarios Caso No. 9349

Nuevo Comentario

Tipo comentario: PAPELERIA INCOMPLETA

Descripción:

Caracteres disponibles: 1000

+ Agregar - Cancelar

Buscar:

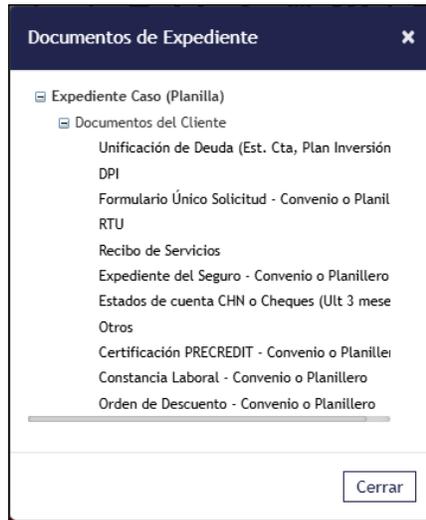
Mostrar 10 registros

Etapa	Comentario	Fecha	Tipo Comentario	Realizado por
Validación Precredit	prueba	20/11/2024 11:01:26	CREACIÓN DE CASO	MARVIN ESTUARDO HERNANDEZ LORENTE

[Del 1 al 1] de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

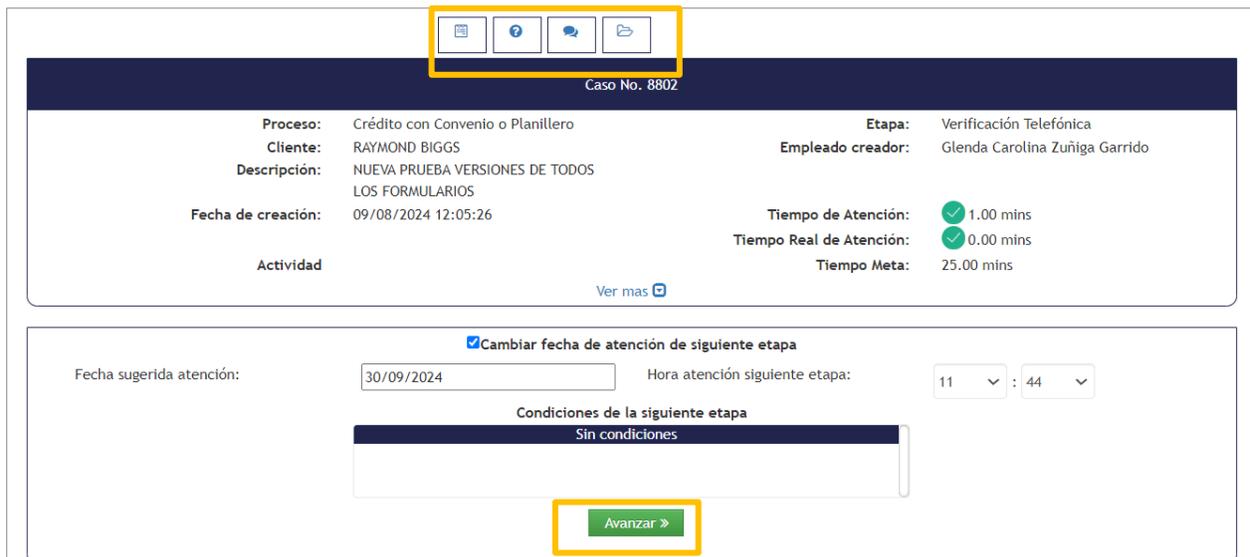
4. **Expediente caso:** despliega el listado de documentos perteneciente al expediente del proceso, todos en modo lectura



Botón “Devolver”: permite devolver el caso a una etapa anterior

Botón “Avanzar”: avanza la etapa en la que se encuentra el proceso a la siguiente dentro del flujo.

Una vez que se han completado todas estas acciones, es crucial presionar el botón “Avanzar”. Esto permitirá que el caso continúe hacia la siguiente etapa, que es “Análisis y Dictamen Analista Financiero”. Este paso es fundamental para asegurar que el proceso de gestión de casos siga avanzando de manera eficiente y que se tomen decisiones informadas basadas en la información verificada.



3.2.7 Análisis y Dictamen de Crédito

Nota: De la etapa “*Verificación Telefónica Análisis*” procederá la etapa “*Análisis y Dictamen de Crédito*”, resultante de la unión de las etapas “*Análisis*” y “*Dictamen Analista F.*”

En la etapa de **Análisis y Dictamen de Crédito**, el analista tiene la responsabilidad de revisar toda la información recopilada en etapas anteriores para determinar si se autoriza o no la solicitud de crédito. A continuación, se detallan los pasos a seguir:

A. El Usuario selecciona la etapa para su atención.

En la etapa el usuario podrá visualizar las opciones disponibles y las condiciones de avance a siguiente etapa respecto de rechazar o autorizar según el análisis realizado.

A continuación, se detallan las opciones disponibles dentro de la etapa:

1. **Ver Formularios:** despliega los formularios FEIC 1, 2 y 3, información para Precredit y verificación telefónica, todos en modo lectura, además del formulario “*Dictamen Análisis de Crédito*” para registro en el sistema del dictamen emitido por el analista de crédito asignado a la etapa.

Los datos ingresados en este formulario serán insumo correspondiente para efectuar el desembolso, considerando además la tasa de interés que se determine en el análisis.

Ver Formularios	
Show 10 entries	
Nombre	Descripción
Dictamen análisis de crédito	Dictamen análisis de crédito

El usuario deberá registrar los datos solicitados en el formulario “Dictamen de Análisis Crédito (Convenio o Planillero):

- ✓ Monto aprobado o a financiar
- ✓ Tasa de interés
- ✓ Tasa de mora
- ✓ Plazo
- ✓ Tipo cuota
- ✓ Destino del crédito
- ✓ Destino específico
- ✓ Tipo operación
- ✓ Tasa de seguro
- ✓ Gastos de cierre
- ✓ Puntuacion scoring
- ✓ Información del cliente (Nombre, DPI, NIT, precargada)
- ✓ Información laboral: Deudor, Codeudor (Precargada): Lugar de trabajo, actividad económica, dirección, teléfono, renglón, contrato vigente, fecha ingreso puesto.
- ✓ Confirmación de referencias laborales: Nombre de la persona que confirma, fecha, hora, tipo de verificación, resultado confirmación laboral, observaciones verificación.
- ✓ Continuidad laboral: Si existe continuidad laboral el usuario podrá registrar la información correspondiente, siendo la siguiente
 - Nombre de empresa
 - Puesto
 - Salario
 - Fecha inicio labores
 - Fecha finalización labores
 - El sistema calcula la cantidad de tiempo laborado.
- ✓ Información financiera del deudor y codeudor -
 - Campos para edición y registro: Salario, base, bonificación, comisiones, horas extra, productividad, ingresos propios de cliente (Sistema calcula total ingresos mensuales)
 - Cuota mensual deudas directas actuales, cuota mensual deudas indirecta. El sistema calcula el total de egresos mensuales

- El sistema sistema calcula remanente (Sin pago de deuda), cuota mensual nivelada, cuota mensual seguro, total cuota, total pago de deuda mensual, RCI Mensual Directo, RCI Directo + Indirecto, intereses anticipados.
- Intereses anticipados (El usuario calcula valor en ingresa)

III Información Financiera

DEUDOR	
Salario Base *	Q. 17,000.00
Bonificación *	Q. 0.00
Comisiones *	Q. 0.00
Horas Extras *	Q. 0.00
Productividad *	Q. 0.00
Ingresos por negocio propio *	Q. 0.00
Total Ingresos Mensuales	Q. 17,000.00
(-) Cuota Mensual Deudas Directas Actuales *	Q. 566.00
(-) Cuota Mensual Estimada Deuda Indirecta *	Q. 0.00
Total Egresos Mensuales	Q. 566.00
Remanente (sin pago de deuda)	Q. 16,434.00
Cuota Mensual Nivelada	Q. 212.47
Cuota Mensual Seguro	Q. 4.17
Total Cuota	Q. 216.64
Total pago de deuda mensual	Q. 782.64
RCI Mensual Directo	4.60 %
RCI Mensual Directo + Indirecto	4.60 %
Intereses anticipados	Q. 0.00

- ✓ Parámetros deudor y codeudor, el usuario ingresa los campos siguientes:
 - Revisión SIRC
 - Contra Reservas
 - Revisión INFORNET

- Calificación SIRC
- Referencias comerciales
- Referencias judiciales
- Finiquito y/o desistimiento
- Endeudamiento histórico (Autocompletado, según condiciones de desembolso)
- Endeudamiento directo (autocompletado)
- Endeudamiento indirecto
- Límite de crédito sugerido

Ver Formularios

IV. Parámetros

DEUDOR

Revisión SIRC *
SI

Contra Reservas *
SI

Revisión INFORNET *
SI

Calificación SIRC (Últimos 6 meses) *
A

Referencias Comerciales *
SI

Referencias Judiciales *
NO

Finiquitos y/o Desistimiento *
SI

Endeudamiento Histórico Q. 65,000.00

Endeudamiento Directo Q. 6,000.00

Endeudamiento Indirecto Q. 0.00

- ✓ Condiciones del desembolso, el usuario ingresa tipo de deuda, banco y registra el monto inicial y saldo pendiente.
 - Tipo
 - Banco
 - Monto inicial
 - Saldo pendiente
 - El sistema calcula suma de monto inicial y total saldo pendiente.

V. Condiciones del desembolso

Desembolso *

Tipo	Banco	Monto Inicial	Saldo Pendiente
FIDUCIARIO	BANCO INMOBILIARIO, S. A.	Q. 60,000.00	Q. 5,000.00
FIDUCIARIO	BANCO CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA	Q. 5,000.00	Q. 1,000.00

+ Agregar

Total Monto Inicial Q. 65,000.00

Total Saldo Pendiente Q. 6,000.00

En caso existan otras entidades diferentes a las listadas en el catálogo banco, seleccionará la opción "SI" y se habilitará un panel para el registro de otras entidades.

Otras entidades financieras
 SI
 NO

Otras entidades *

Tipo	Banco	Monto Inicial	Saldo Pendiente
FIDUCIARIO x	ABC	Q. 500.00	Q. 100.00

+ Agregar

✓ Resumen de desembolso:

- El sistema calcula:
 - Monto financiado
 - Pago deudas
 - Gastos de cierre
 - Cuota segura
 - Intereses anticipados (según cálculo realizado por usuario)

Resumen Desembolso	
Monto Financiado	Q. 10,000.00
Pago de Deudas *	Q. 6,000.00
(-) Gastos de Cierre *	Q. 291.26
(-) Cuota Seguro *	Q. 4.17
(-) Intereses anticipados *	Q. 0.00
Depósito Total	Q. 3,704.56

✓ El usuario ingresa los campos siguientes

- Forma de desembolso
- Resolución
- TAE (Dato ingresado por el usuario, calculado externamente)
- Excepciones
- Observaciones
- Nombre analista (autocompletado)}
- Nombre jefe de análisis.

Forma de Desembolso * 1 CHEQUE DE CAJA

Opinión y Recomendación del Analista

Resolución * APROBADO TIR * %
TAE * %

Excepciones
PRUEBA 2

Observaciones
OBSERVACIONES. PRUEBA

Instancia de Aprobación: * Analista + Jefe análisis

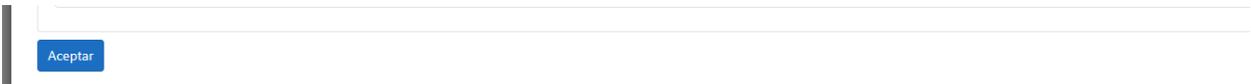
Fecha de Aprobación * 27/02/2025

Firmas de elaboración, revisión y autorización

Autorización:
De conformidad con los parámetros y Matriz de Facultamiento de Créditos de Consumo con Convenio o Planillero se autoriza la presente solicitud de crédito de acuerdo con la información anteriormente presentada.

Nombre Analista: SHERYL DOLL
Nombre Jefe de Análisis *: EDDY REYES

El usuario deberá registrar los datos solicitados en el formulario y selecciona botón “ACEPTAR”



2. El usuario selecciona opción: Cálculo de TIR y TAE en las opciones de etapa.

Proceso de flujo: Val Precredit, RECHAZO PRE, RECHAZO CIV, Generac. FED, Revisión AG, Rev. Cumplim, RECHAZO CUM, Rec. Calidad, Ver. Teorética, **Anál. y Dictam.**, Amp/Vol Inf., RECHAZO ANA, Rev. Jefe Anál, Apertura Cuenta

Rev. C. Cuenta, A. Jefe Anál, Aut. Gte. Anál, Asig. Ter. Gte., Autor. Ter. Gte., Asig. 2do Gte., Autor. 2do Gte., Asig. Casos Exp, Autor. C. Expes, RECHAZO AUT, Pague, Desembolso, E. Calidad, A. Expediente

Ver. Pagare, Rectif. Dictamen, Rectif. Pagare, Caso Rectif.

Caso Num: 11240

Proceso: Crédito con Convenio o Planillero
 Cliente: HUGO RENE DUBON
 Descripción: prueba
 Fecha de creación: 17/03/2025 16:25:19

Etapa: Análisis y Dictamen de Crédito
 Empleado creador: SHERYL DOLL

Tiempo de Atención: 1,730.00 mins
 Tiempo Real de Atención: 30.00 mins
 Tiempo Meta: 15.00 mins

Actividad

Ver más

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención: 26/03/2025 Hora atención siguiente etapa: 9 : 58

Condiciones de la siguiente etapa

NO seleccionada
 Recusar
 Análisis satisfactorio
 Amp/Vol información

< Devolver Avanzar >

3. Generación de dato de TIR Y TAE: Sigma devuelve el valor correspondiente considerando los datos ingresados en el formulario de análisis y dictamen. (Nota, previamente deberá llenarse el formulario correspondiente, de lo contrario SIGMA no devolverá el cálculo correspondiente)



- 4. Generación de dato de TIR Y TAE:** Sigma devuelve el valor correspondiente considerando los datos ingresados en el formulario de análisis y dictamen. (Nota, previamente deberá llenarse el formulario correspondiente, de lo contrario SIGMA no devolverá el cálculo correspondiente)
- 5. El usuario deberá ingresar nuevamente al formulario de análisis y dictamen para confirmar el registro del dato generado de TIR en el campo correspondiente.**

(-) Gastos de Cierre * Q. 4,368.93

(-) Cuota Seguro * Q. 62.50

(-) Intereses anticipados * Q. 0.00

Depósito Total Q. 145,068.56

Forma de Desembolso * CRÉDITO A CUENTA PARTICULAR AHORRO

Opinión y Recomendación del Analista

Resolución * APROBADO TAE * 18.29 %

Excepciones PRUEBA

- 6. Generación de plantilla:** El usuario genera la plantilla correspondiente del informe de dictamen, en su caso seleccionará si existe deudor o sin codeudor.





CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA
GERENCIA DE ANÁLISIS DE CRÉDITOS
INFORME DE ANÁLISIS DE CRÉDITO CONVENIO PLANILLERO

Tipo de activo crediticio: Nueva **Caso:** 10416 **Grupo Creador:** 4 ROOSEVELT **Fecha:** 28/04/2025
Nombre asesor: SHERYL DOLL

DATOS GENERALES

Solicitante:

Nombre: HUGO RENE DUBON **CÓDIGO CLIENTE:** 900000000567
Estado Civil: SOLTERO **Edad:** 38 años **Profesión:** ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
Departamento: GUATEMALA **Municipio:** GUATEMALA **DPI:** 1975-33809-0509 **NIT:** 4663557-2
Emisión: GUATEMALA **Emisión:** GUATEMALA
Domicilio: 29 CALLE 8-90 CONDOMINIO VILLAS AURORAI , ZONA 13, GUATEMALA, GUATEMALA

Relación de Dependencia:

Empresa: BANCO CHN **Puesto:** ASESOR **Ingreso Mensual:** Q
Renglón: 022
Dirección: CIUDAD, ZONA 7, GUATEMALA, GUATEMALA **Fecha Ingreso:** 02/01/2023

Total tiempo laborado

	Años	Meses
Trabajo actual:	2	3
Trabajo anterior (Continuidad laboral):	1	11



CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA
GERENCIA DE ANÁLISIS DE CRÉDITOS
INFORME DE ANÁLISIS DE CRÉDITO CONVENIO PLANILLERO

Tipo de activo crediticio: Préstamo **Caso:** 10416 **Grupo Creador:** 4 ROOSEVELT **Fecha:** 28/04/2025
Nombre del cliente: HUGO RENE DUBON

Cuota: Q 1,387.39
Cuota en letras: Mil Trescientos Ochenta y Siete con 39/100
Plazo: 24 meses
Tipo de cuota: Nivelada
Tasa de interés: 15.50%
Tasa de seguro: 0.90%
TAE: 20.41
% Gastos de cierre: 3.00%
Tasa de Mora: (60) 5 puntos arriba de la tasa del préstamo
% RCI (sobre ingresos confirmados): 40.27%
% RCI (Indirecto): 13.16%
% RCI directo + Indirecto: 53.43%
Razonabilidad (sobre ingresos de estados de cuenta): Q 3,800.60 / 110.00%
Tipo de Garantía: Fiduciaria
Segmento: 4. Créditos de Consumo
Subsegmento: 3- Préstamos personales
Destino del crédito: CONSOLIDACIÓN DEUDAS
Destino específico del crédito: Y001 Mobiliario para el hogar
Tipo operación: Nueva

De conformidad con los parámetros y Matriz de Facultamiento de Créditos de Consumo con Convenio o Planillero se autoriza la presente solicitud de crédito de acuerdo con la información anteriormente presentada.

El presente informe de análisis de crédito fue elaborado de acuerdo con la documentación presentada por el solicitante, la cual fue validada y documentada por el asesor de negocios asignado a la presente solicitud. Por lo que Banco CHN confió en la documentación presentada, siendo el solicitante el responsable de la veracidad de esta. Así mismo la recomendación y resolución emitida con el presente informe, se elabora con base en los parámetros y políticas vigentes y aprobadas para los productos de Consumo General de la Gerencia de Banca Personas".

Nota: La información presentada en el análisis de crédito ha sido generada de manera imparcial por el personal involucrado en la elaboración recomendación y/o aprobación ante los órganos correspondientes.

La resolución de la presente autorización tendrá una vigencia de 60 días calendario a partir de la fecha de autorización de la presente operación

SHERYL DOLL
28/04/2025 / 14:11
Análisis de Consumo

CRISTIAN ARMANDO FLORIAN SOLORZANO
28/04/2025 / 14:11
Jefe de Análisis

7. **Parámetros requeridos:** permite la consulta de los parámetros requeridos para el desarrollo del proceso hasta la etapa actual, debiendo registrar el monto autorizado, el cual se actualizará al seleccionar la opción TIR y TAE según lo ingresado en el formulario de dictamen de análisis.

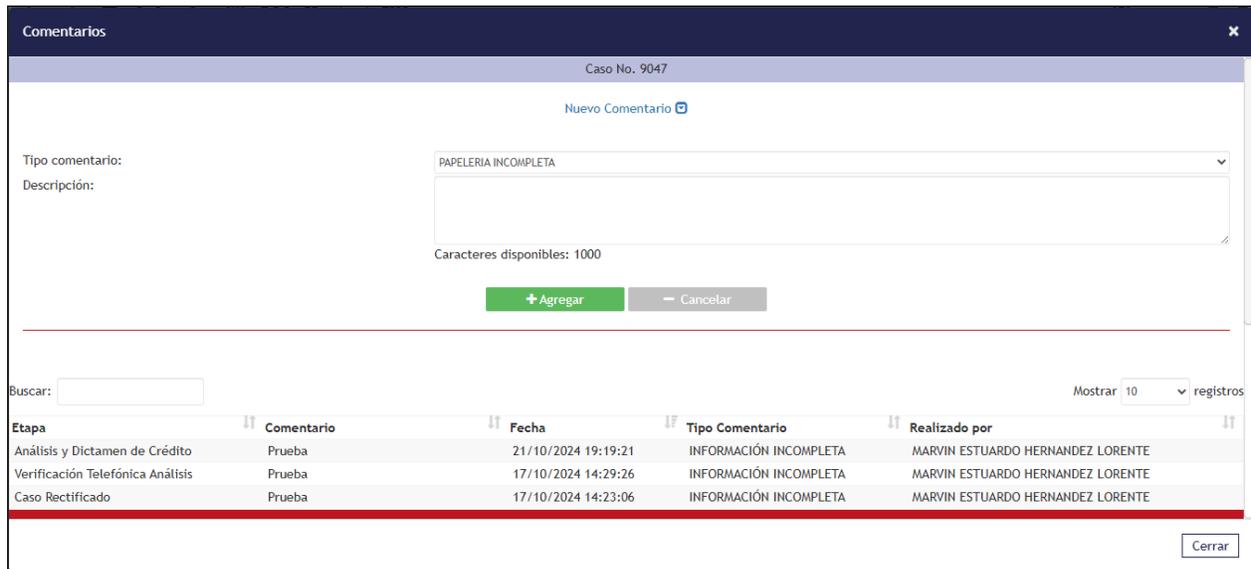
Sigma 7 x

Configuración de parámetros del incidente No. 9047

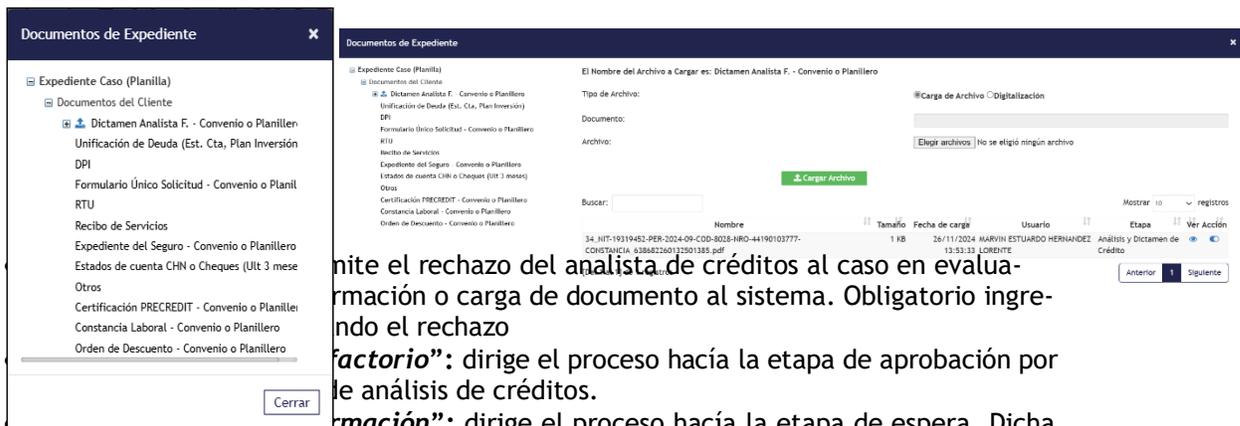
<i>Tiene Referencias Crediticias?</i>	Si	<i>Monto Autorizado</i>	<input type="text" value="158700.00"/>
<i>Referencias en Burós de Crédito</i>		<i>Monto sugerido por analistas</i>	
		<i>Tiene Cuentas Bancarias?</i>	Si
		<i>Cuentas en el Sistema Bancario</i>	
		<i>¿ Verificación Telefónica fue ?</i>	Satisfactoria
		<i>Verificación corta, intermedia, completa.</i>	
		Monto Solicitado	<input type="text" value="45000.00"/>
		Monto Solicitado por cliente	
Empresa Convenio o Planilla	135 MUNICIPALIDAD DE ESQUIPULAS PALO G	<i>Monto Asignado Convenio</i>	<input type="text" value="500000.00"/>
Empresa del Convenio		<i>Monto Asignado Convenio</i>	
<i>Monto Disponible Convenio</i>	<input type="text" value="500000.00"/>	<i>RCI_Directo (%)</i>	<input type="text" value="6.80"/>
<i>Monto disponible en convenio</i>		<i>RCI_Directo + Indirecto (%)</i>	<input type="text" value="6.80"/>
<i>Monto Utilizado Convenio</i>	<input type="text" value="0.00"/>	<i>RCI Directo + Indirecto</i>	
<i>Monto Utilizado convenio</i>		<i>Semáforo</i>	Verde
<i>RCI_Indirecto (%)</i>	<input type="text" value="0.00"/>	<i>Validación Precredit</i>	
<i>No. Evaluación Precredit</i>	<input type="text" value="131421"/>	<i>Ingreso Mensual</i>	<input type="text" value="15000.00"/>
<i>¿Es dependiente?</i>	Si	<i>Ingreso mensual</i>	
<i>Estado Laboral del empleado</i>		<i>Tasa Interes</i>	<input type="text" value="11.50"/>
<i>Estado Laboral del empleado</i>		<i>Tasa de Interés</i>	
<i>Cuota Mensual</i>	<input type="text" value="0.00"/>	<i>Motivo de Caso Especial</i>	Seleccione un valor...
<i>Sugerida por Precredit (Precalificación Grupal)</i>		<i>Ingreso Obligatorio si es Caso Especial</i>	
<i>Caso Forzado?</i>	Si		
<i>Si no es Caso Especial debe colocar No</i>			



<i>Validación Precredit</i>		<i>Ingreso Mensual</i>	<input type="text" value="20000.00"/>
<i>Ingreso Mensual</i>		<i>Ingreso mensual</i>	
<i>Tasa Interes</i>		<i>Tasa de Interés</i>	<input type="text" value="10.00"/>
<i>Tasa de Interés</i>		<i>Caso Forzado?</i>	No
<i>Caso Forzado?</i>		<i>Si no es Caso Especial debe colocar No</i>	



9. **Expediente caso:** despliega el listado de documentos perteneciente al expediente del proceso. En esta etapa el usuario deberá cargar el documento de informe de dictamen firmado.



...nente el rechazo del analista de créditos al caso en evaluación o carga de documento al sistema. Obligatorio ingresando el rechazo

“Factorio”: dirige el proceso hacia la etapa de aprobación por el análisis de créditos.

- **Botón “Devolver”:** permite devolver el caso a una etapa anterior.
- **Botón “Avanzar”:** permite avanzar el caso a la siguiente etapa, en base a la opción seleccionada en el listado de condiciones.

Una vez que se han completado todas estas acciones, es fundamental presionar el botón “Avanzar” para continuar con el caso hacia la etapa “Revisión Jefe de Análisis”. Si la solicitud es no autorizada, se debe indicar la justificación correspondiente. En el caso de un crédito no autorizado, se utilizará el botón “Rechazar”, seleccionando el tipo de acción y proporcionando la justificación para la cancelación del caso

3.2.8 Revisión jefe de Análisis

En la etapa de **Revisión jefe de Análisis**, los Jefes Revisores de Crédito tienen la responsabilidad de revisar la información del cliente que ha sido recopilada y autorizada en etapas anteriores. A continuación, se detallan los pasos a seguir:

1. **Consultar Información del Cliente:**
 - Acceder a la información del cliente que ha sido ingresada en formularios utilizando el ícono “Ver Formularios”.
2. **Consultar Documentos Digitales:**
 - Revisar los documentos digitales que contienen información del cliente, así como el “Dictamen Analista financiero (Planillero)”, a través del ícono “Expediente Caso”.
3. **Consultar Parámetros Ingresados:**
 - Verificar los parámetros que han sido ingresados en etapas anteriores utilizando el ícono “Parámetros Requeridos”.
4. **Marcar Acciones Realizadas:**
 - Marcar las acciones que se han llevado a cabo en la gestión de la etapa, las cuales están listadas en el “Check List”.

Check List		
Check list para etapa incidente No. 79818		
Marcar	Actividad	Descripción
<input checked="" type="checkbox"/>	Revisión de documentación y Dictamen	Se revisó que la papelería está completa y dictamen analista
<input checked="" type="checkbox"/>	Validar cuenta creada en CHN	Revisar si tiene cuenta creada en CHN

Una vez que se han completado todas estas acciones, es crucial presionar el botón “Avanzar” para continuar con el caso hacia la etapa “Autorización jefe Análisis”

Caso No. 8802

<p>Proceso: Crédito con Convenio o Planillero</p> <p>Cliente: RAYMOND BIGGS</p> <p>Descripción: NUEVA PRUEBA VERSIONES DE TODOS LOS FORMULARIOS</p> <p>Fecha de creación: 09/08/2024 12:05:26</p> <p>Actividad</p>	<p>Etapas: Revisión Jefe de Análisis</p> <p>Empleado creador: Glenda Carolina Zuñiga Garrido</p> <p>Tiempo de Atención: ✔ 7.00 mins</p> <p>Tiempo Real de Atención: ✔ 0.00 mins</p> <p>Tiempo Meta: 15.00 mins</p>
---	---

[Ver mas](#)

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención: Hora atención siguiente etapa: :

Condiciones de la siguiente etapa

Sin condiciones

« Devolver
Avanzar »

La información sobre si el cliente posee o no una cuenta en CHN, registrada desde la etapa "GENERACIÓN FEIC", se mostrará en los parámetros correspondientes.

Sigma 7

Empresa del Convenio

Monto Disponible Convenio <small>Monto disponible en convenio</small>	766500.00	Monto Asignado Convenio <small>Monto Asignado Convenio</small>	766500.00
Monto Utilizado Convenio <small>Monto Utilizado convenio</small>	0.00	RCL_Directo (%)	3.05
RCL_Indirecto (%)	0.00	RCL_Directo + Indirecto (%) <small>RCL_Directo + Indirecto</small>	3.05
No. Evaluación Precredit	132842	¿Cliente posee cuenta en CHN? <small>Apertura de cuenta para desembolso y débito de cuotas</small>	NO
Ingreso Mensual <small>Ingreso mensual</small>	30000.00	¿Es dependiente? <small>Estado Laboral del empleado</small>	Si
Caso Forzado? <small>Si no es Caso Especial debe colocar No</small>	No	Cuota Mensual <small>Sugerida por Precredit (Precallificación Grupal)</small>	0.00
Motivo de Caso Especial <small>Ingreso Obligatorio si es Caso Especial</small>	Seleccione un valor...		

Grabar **Ver historial**

Si el cliente no posee cuenta, al avanzar paso, el flujo se direccionará paralelamente a la etapa creación cuenta y a la etapa “Autorización jefe Análisis”. En caso si tenga cuenta creada, el flujo se direccionará únicamente a la etapa “Autorización jefe Análisis”.

9375-Crédito con Convenio o Planillero

Estado del caso: En Proceso
 ⌚ Atención: 5.28 horas
 ⌚ Meta: 4.67 horas

Archivos adjuntos
 Ver comentarios

Val Precredit RECHAZO PRE RECHAZO CNV Generac. FEIC **Rev. Jefe Anál.** Rev. Cumplimi RECHAZO CUM Rev. Calidad Ver. Telefónica

Anál. y Dictam. Amp/Val inf. RECHAZO ANA Rev. Jefe Análi **Apertura Cuenta** Rev. C. Cuenta **A. Jefe Análi** Aut. Gte. Análi Asig. 1er Gte.

Autor. 1er Gte. Asig. 2do Gte. Autor. 2do Gte. Asig. Casos Esp **Autor. C. Espec** RECHAZO AUT **Pagaré** Desembolso E. Calidad

A. Expediente Verif. Pagaré Rectif. Dictamen Recti. Pagaré Caso Rectifi.

Has avanzado la etapa Revisión Jefe de Análisis.

Etapas en proceso

- Autorización Jefe Análisis** GERSON OTTONIEL GARCIA TZUL -Jefe Análisis - Crédito Convenio o Planillero
Creada: 26/11/2024 02:02 p. m. 0.00 mins TimeOut: 0.00 mins Meta: 10.00 mins
- Apertura Cuenta** MARVIN ESTUARDO HERNANDEZ LORENTE -1 Uno
Creada: 26/11/2024 02:02 p. m. 0.00 mins TimeOut: 0.00 mins Meta: 25.00 mins

3.2.9 Apertura de cuenta

Durante la etapa de creación de cuenta, el usuario es responsable de verificar la información del cliente en el formulario de apertura, actualizar los parámetros correspondientes, revisar y actualizar la documentación del expediente, y completar el proceso de apertura de la cuenta.

- 1. Registro o consulta del formulario apertura cuenta.** En el formulario de apertura de cuenta, el usuario puede registrar o consultar, según corresponda, la siguiente información: tipo de producto, chequera y agencia de destino. También debe especificar si se requiere una agencia virtual y el tipo de segmentación correspondiente. Se debe completar la información del ejecutivo y del funcionario responsable, así como

los datos del contrato, del firmante y de los beneficiarios. El campo "Número de cuenta" estará disponible en el mismo formulario y se registrará en el momento en que se genere la cuenta. Hay que considerar que el formulario estará disponible desde la etapa "Generación FEIC" y que debería estar registrado.

○ **Productos disponibles para selección:**

1. Cuentas monetarias o de ahorro.
2. Subproductos como depósitos monetarios con o sin intereses.
3. Cuentas monetarias visionarias en Quetzales o dólares.
4. Depósitos monetarios en dólares.
5. Cuentas de ahorro corriente.
6. Cuentas de ahorro de alto rendimiento, tanto en Quetzales como en dólares.



INFORMACIÓN APERTURA DE CUENTAS

Creación de Cuentas

Producto * <input type="text" value="MONETARIO/AHORRO"/>	Código Producto * <input type="text" value="MONETARIO"/>	Sub Producto Monetario * <input type="text"/>
Tipo Moneda * <input type="text"/>	Monto Apertura * <input type="text"/>	Tipo Interés <input type="text" value="CAPITALIZACION"/>
Tasa * <input type="text"/>	Canal de venta * <input type="text"/>	Chequera * <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
Agencia Destino * <input type="text"/>	Banca virtual y/o móvil * <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	Tarjeta de Débito <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No

2. Actualizar el parámetro solicitado.

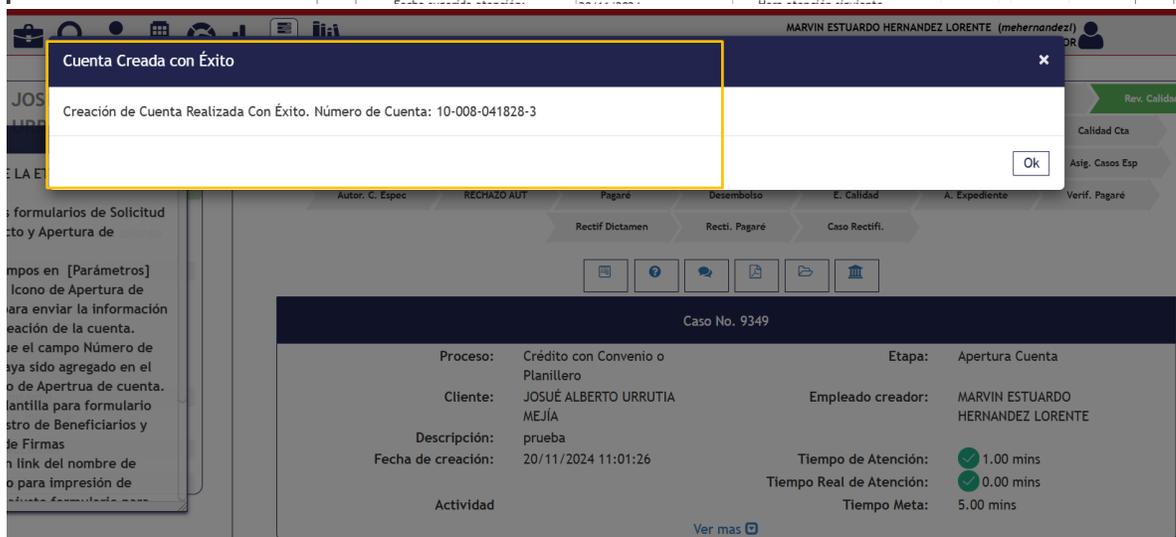
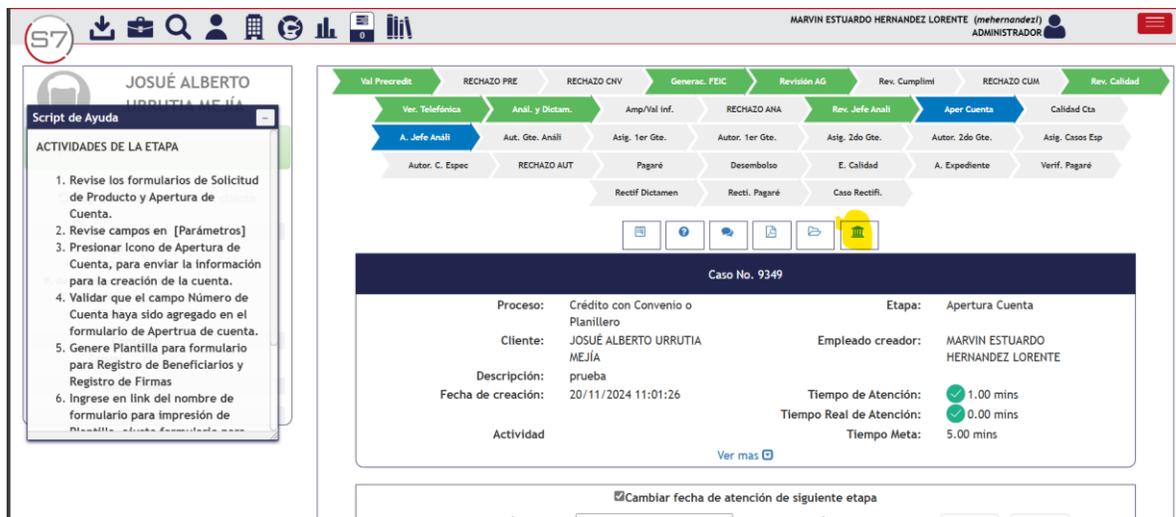
Configuración de parámetros del incidente No. 9349

¿Cliente posee cuenta en CHN? <i>Apertura de cuenta para desembolso y débito de cuotas</i> Agregar Producto EBanking Agregar producto a usuario EBanking	NO <input type="text" value="..."/> No
<input type="button" value="Grabar"/> <input type="button" value="Ver historial"/>	

3. Ingresar comentarios: El usuario podrá registrar si lo considera comentarios que soporten la gestión, esta acción no es obligatoria.
4. Generar las plantillas respecto de los documentos correspondientes: Se deben generar las plantillas para los documentos requeridos, incluyendo el contrato único, formato individual, registro de beneficiarios y registro de firmantes. Para ello, se selecciona la opción "Generar" y, posteriormente, se abre el documento al hacer clic en el nombre de la plantilla. Estos documentos se generarán en formato PDF, permitiendo su posterior gestión para la obtención de las firmas correspondientes.



- Actualizar o consultar los documentos del expediente. El usuario podrá consultar o subir los documentos respectivos necesarios para creación de la cuenta, como DPI, RTU, recibo de luz, según corresponda.
- Realizar creación cuenta, al activar la opción el sistema devolverá el número de cuenta correspondiente, y actualizará dicho número en el formulario de solicitud de creación de cuenta.



Si el usuario así lo desea, podrá consultar el formulario de solicitud de creación de cuenta, pudiendo constatar que el campo “número de cuenta” se encuentra con la información correspondiente.

Ver Formularios

Agencia Destino *
 AGENCIA UNO x ▾

Banca virtual y/o móvil *
 Sí
 No

Tipo Segmentación *
 OTRAS CUENTAS x ▾

Observación
 n/A

Información de la Cuenta

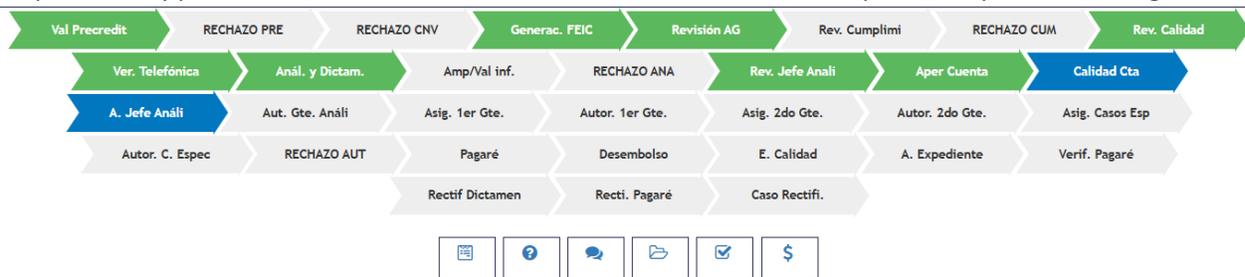
Número de Cuenta

10-008-041828-3

7. Como paso siguiente el usuario avanzará paso a la etapa de revisión calidad cuenta

3.2.10 Revisión calidad cuenta

En la etapa de **revisión calidad cuenta**, el usuario tiene la responsabilidad de revisar la información registrada en la etapa anterior y proceder con la activación de la cuenta. El usuario en el set de opciones dispondrá de las siguientes:



1. Consultar los formularios FEIC y formulario de apertura de cuenta

Nombre	Descripción	Estado
Apertura de Cuentas	Apertura de Cuentas	Ingresado
FEIC_1 Datos Personales, Direcciones y Referencias	Formulario Información del Cliente Datos Personales y Direcciones y Referencias v31 PREPROD	Ingresado
FEIC_2 Información Económica, FATCA, PEP, Unidad de Riesgo	Formulario de información del Cliente, información Económica, FATCA, PEP, Unidad de Riesgo V32 PREPROD	Ingresado
FEIC_3 - Solicitud de Productos (Crédito con Convenio o Planillero)	Datos de Solicitud de Productos / Servicios - FEIC	Ingresado

2. Actualizar los parámetros requeridos respecto de la activación de cuenta y si es necesario agregar producto EBanking

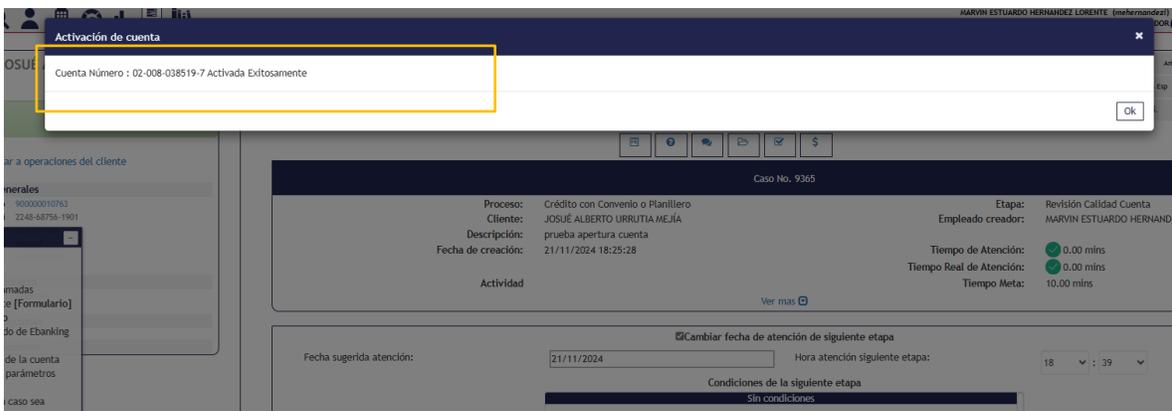
3. Podrá registrar comentarios.

4. Podrá revisar el expediente y la documentación adjunta incluyendo la generada para apertura de cuenta.

5. Deberá registrar el Check list.

Check List		
Check list para etapa incidente No. 79660		
Marcar	Actividad	Descripción
<input type="checkbox"/>	Se realizó correctamente la creación de cuenta al cliente	Validar si se realizó creación de cuenta correctamente
<input type="checkbox"/>	Se realizó la activación de cuenta correctamente	Validar si se realizó la activación de cuenta correctamente

6. Deberá activar la cuenta. El sistema devolverá mensaje que la cuenta fue activada exitosamente.



Completadas las acciones, el usuario avanzará paso a la siguiente etapa considerando que en forma paralela se realiza a la autorización del crédito.

3.2.11 Autorización jefe de Análisis

En la etapa de **Autorización jefe de Análisis**, el Jefe de Analistas de Crédito tiene la responsabilidad de autorizar o rechazar la solicitud de crédito, basándose en la revisión realizada en la etapa anterior. A continuación, se describen los pasos a seguir:

1. **Consultar Información del Solicitante:**
 - Acceder a la información que ha sido ingresada en formularios utilizando el ícono “Ver Formularios”.
2. **Consultar Documentos Digitales:**
 - Revisar los documentos digitales que contienen información del cliente y el “Dictamen Analista financiero (Planillero)” a través del ícono “Expediente Caso”.
3. **Ingresar Autorización:**
 - Completar el campo “Autorización jefe Análisis”, que se encuentra en el ícono “Parámetros Requeridos”.
4. **Agregar Observaciones:**
 - Ingresar, de manera opcional, observaciones sobre la gestión de la etapa utilizando el ícono “Agregar Comentarios”.
5. **Marcar Acciones Realizadas:**
 - Marcar las acciones que se han llevado a cabo en la gestión de la etapa, las cuales están listadas en el “Check List”.

Una vez completadas estas acciones, es importante presionar el botón “Avanzar” para continuar con el caso. Dependiendo de la decisión tomada, se procederá de la siguiente manera:

- Si el monto de la solicitud de crédito es autorizado y está dentro del rango permitido [Q. 00.01 - Q.100,000.00], se enlaza con la etapa “Generación y Firma de Pagaré”.
- Si el monto es autorizado y se considera un Caso Forzado, se enlaza con la etapa “Autorización Gerente Casos Especiales”.
- Si el monto autorizado sobrepasa el rango permitido, se enlaza con la etapa “Autorización Gerente de Análisis”.
- Si la solicitud no es autorizada, se enlaza a la etapa de rechazo “Rechazo Autorizadores”



Caso No. 8802

<p>Proceso: Crédito con Convenio o Planillero</p> <p>Cliente: RAYMOND BIGGS</p> <p>Descripción: NUEVA PRUEBA VERSIONES DE TODOS LOS FORMULARIOS</p> <p>Fecha de creación: 09/08/2024 12:05:26</p> <p>Actividad</p>	<p>Etapas: Autorización Jefe Análisis</p> <p>Empleado creador: Glenda Carolina Zuñiga Garrido</p> <p>Tiempo de Atención: ✔ 1.00 mins</p> <p>Tiempo Real de Atención: ✔ 1.00 mins</p> <p>Tiempo Meta: 10.00 mins</p>
---	--

[Ver mas](#) 

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención: Hora atención siguiente etapa: :

Condiciones de la siguiente etapa

Sin condiciones

« Devolver Avanzar »

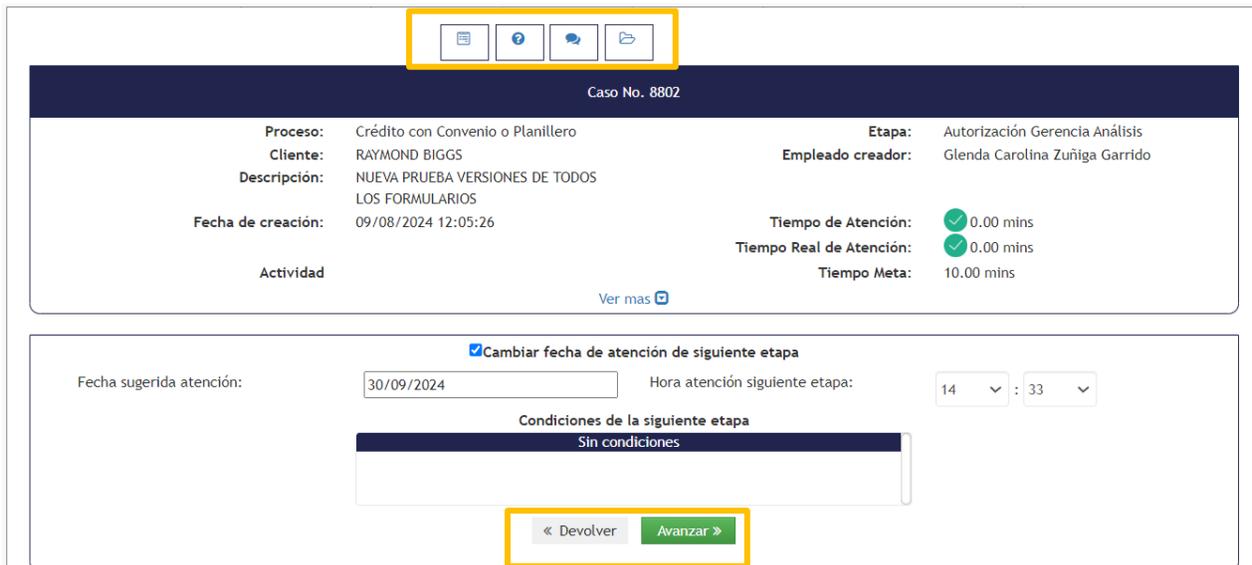
3.2.12 Autorización Gente autorizador (Instancias de autorización)

En la etapa de **Autorización instancias**, la persona designada por la Gerencia a cargo de la autorización tiene la responsabilidad de revisar la información del cliente que ha sido recopilada y autorizada en etapas anteriores. A continuación, se detallan los pasos a seguir:

1. **Consultar Información del Solicitante:**
 - Acceder a la información ingresada en formularios mediante el ícono “Ver Formularios”.
2. **Consultar e ingresar documentos Digitales:**
 - Revisar los documentos digitales que contienen información del cliente y el “Dictamen Analista financiero (Planillero)” a través del ícono “Expediente Caso”.
 - Registrar la documentación respectiva respecto del documento de análisis firmado por las instancias.
3. **Ingresar Autorización:**
 - Completar el campo “Autorización Gerente de Análisis”, que se encuentra en el ícono “Parámetros Requeridos”.
4. **Agregar Observaciones:**
 - Ingresar, de manera opcional, observaciones sobre la gestión de la etapa utilizando el ícono “Agregar Comentarios”.

Una vez que se han realizado estas acciones, es crucial presionar el botón “Avanzar” para continuar con el caso. Dependiendo de la decisión tomada, se procederá de la siguiente manera:

- Si el monto de la solicitud de Crédito con Convenio o Planilla es autorizado y está dentro del rango permitido [Q.100,000.01 – Q.500,000.00], se enlaza con la etapa “Generación y Firma de Pagaré”.
- Si la solicitud no es autorizada, se enlaza a la etapa de rechazo “Rechazo Autorizadores”.



The screenshot displays the user interface for case management. At the top, there are four icons: a calendar, a question mark, a speech bubble, and an envelope. Below these is a dark blue header with 'Caso No. 8802'. The main content area is divided into two columns of information:

Proceso: Crédito con Convenio o Planillero	Etapas: Autorización Gerencia Análisis
Cliente: RAYMOND BIGGS	Empleado creador: Glenda Carolina Zuñiga Garrido
Descripción: NUEVA PRUEBA VERSIONES DE TODOS LOS FORMULARIOS	
Fecha de creación: 09/08/2024 12:05:26	Tiempo de Atención: 0.00 mins
	Tiempo Real de Atención: 0.00 mins
Actividad	Tiempo Meta: 10.00 mins

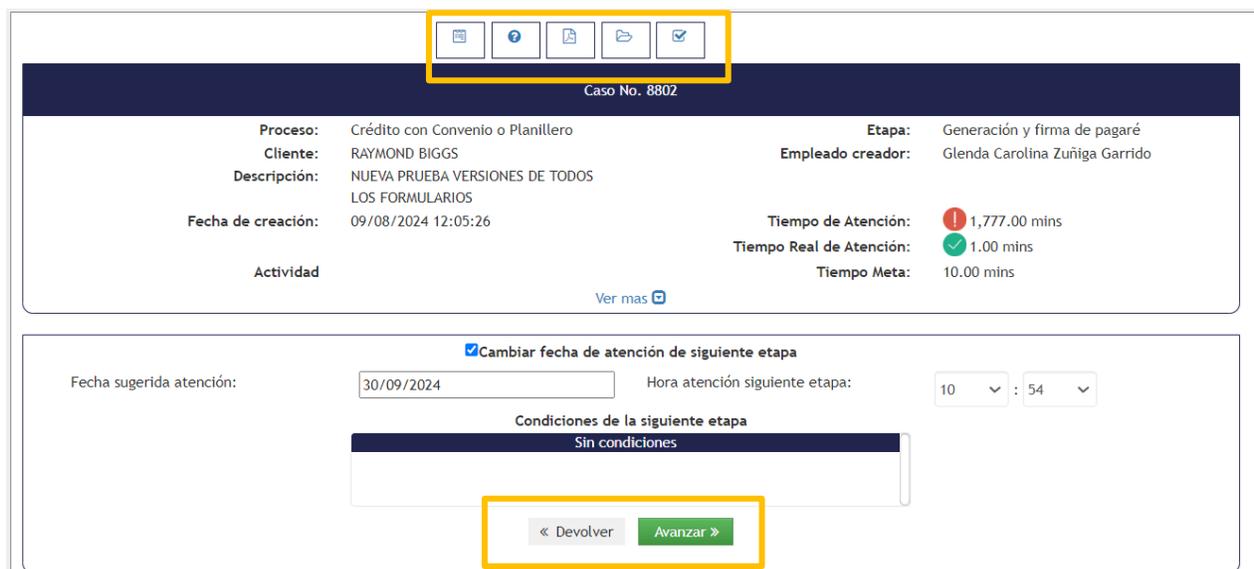
Below the information table, there is a section for 'Cambiar fecha de atención de siguiente etapa' with a checked checkbox. It includes a date input field set to '30/09/2024' and a time selection dropdown set to '14 : 33'. Underneath, there is a box for 'Condiciones de la siguiente etapa' which is currently empty and labeled 'Sin condiciones'. At the bottom, there are two buttons: a grey '« Devolver' button and a green 'Avanzar »' button.

3.2.13 Generación y firma de pagaré

En la etapa **Generación y firma de pagaré**, el jefe de Agencia tiene la responsabilidad de generar el pagaré necesario para obtener la firma del cliente y la orden de pago correspondiente a la solicitud. A continuación, se describen los pasos a seguir:

1. **Ingresar Parámetros para Identificación del Pagaré:**
 - Completar los campos necesarios para la identificación del pagaré, que incluyen “Préstamo No.”, “Obligación No.”, “No. Correlativo Pagaré”, así como “Dirección Codeudor”, “Departamento Codeudor” y “Estado Civil Codeudor” si aplica, en el ícono “Parámetros Requeridos”.
2. **Generar el Documento:**
 - Crear el documento correspondiente para obtener la firma del cliente, eligiendo entre “Pagaré Deudor” o “Pagaré Deudor y Codeudor”, a través del ícono “Generar Plantillas”.
3. **Obtener Firma de Autorización:**
 - Asegurarse de obtener la firma de autorización en la orden de pago física.
4. **Generación de plantillas:**
 - El usuario deberá generar el pagaré correspondiente, deudor, deudor con codeudor y deudor con testigo a ruego, según corresponda.
 - El usuario, podrá consultar las plantillas generadas desde la creación de la cuenta, para obtener las firmas correspondientes.
5. **Adjuntar Documentos Firmados:**
 - Adjuntar el pagaré firmado y la orden de pago firmada en el ícono “Expediente Caso”.
6. **Marcar Acciones Realizadas:**
 - Completar el “Check List” marcando las acciones realizadas en la gestión de la etapa.

Una vez que se han completado todas estas acciones, es necesario presionar el botón “Avanzar” para continuar con el caso hacia la etapa “Desembolso”



The screenshot displays a user interface for case management. At the top, a navigation bar contains several icons, with a yellow box highlighting the 'Parámetros Requeridos', 'Generar Plantillas', and 'Expediente Caso' icons. Below this, the case details for 'Caso No. 8802' are shown, including the process name, client information, and current stage 'Generación y firma de pagaré'. A table of metrics shows the attention time (1,777.00 mins) and real time (1.00 mins). At the bottom, there is a section for 'Fecha sugerida atención' and 'Hora atención siguiente etapa', along with a 'Cambiar fecha de atención de siguiente etapa' checkbox. A yellow box highlights the 'Devolver' and 'Avanzar' buttons at the bottom of the interface.

3.2.14 Generación y firma de pagaré con testigo a ruego

En la etapa de Pagaré, se deberá confirmar que el parámetro "Testigo a Ruego" tenga el valor "SI".

Sigma 7

Configuración de parámetros del incidente No. 9953

No. Correlativo Pagaré
Número de Pagaré correlativo

Fecha Pagaré/Desembolso
Fecha a imprimir en Pagaré

Obligación No.
Punto de acta - No de acta - código de agencia

¿Se necesita testigo a ruego?
Necesidad de testigo a ruego

76

30/01/2025
(dd/mm/aaaa)

45
Máximo caracteres: 10

SI 

Grabar Ver historial

En las plantillas disponibles dentro de la etapa de Pagaré, se encuentra el documento "Testigo a Ruego", el cual deberá generarse previamente. Luego, deberá seleccionar la opción "Consultar" en el nombre de la plantilla. El documento se descargará en formato Word.

Generar Documento

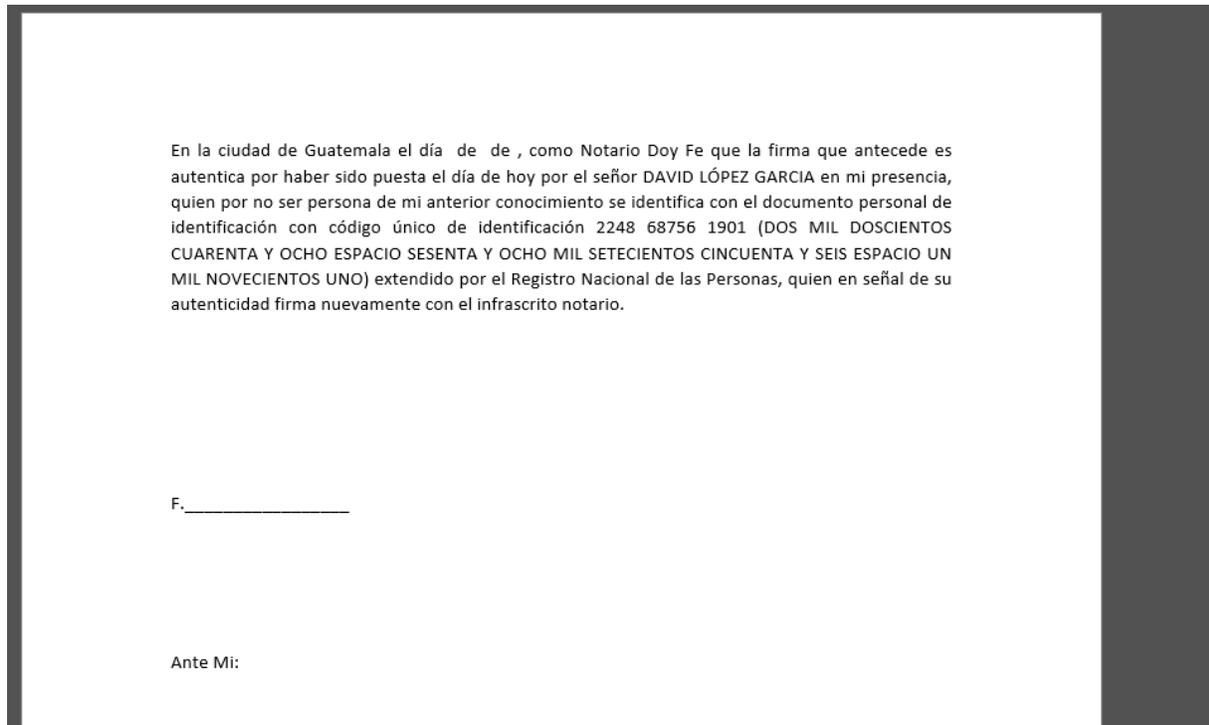
Lista de Documentos

Buscar:

Nombre de la Plantilla	Descripción
Contrato único	Contrato único
Formato individual	Formato individual
PAGARÉ DEUDOR	PAGARÉ DEUDOR
PAGARÉ DEUDOR TESTIGO A RUEGO	PAGARÉ DEUDOR TESTIGO A RUEGO
PAGARÉ DEUDOR Y CODEUDOR	PAGARÉ DEUDOR Y CODEUDOR
Registro Beneficiarios	Registro Beneficiarios
Registro de firmantes	Registro de firmantes

Del 1 al 7] de 7 registros

El pagaré se descargará con el texto correspondiente.



El proceso garantiza que el Pagaré se descargue con el texto correspondiente, asegurando la correcta inclusión del testigo a ruego cuando sea necesario.

3.2.15 Desembolso

En la etapa **Desembolso**, el área de desembolso tiene la responsabilidad de realizar el desembolso correspondiente a la solicitud y dejar constancia de este proceso. A continuación, se detallan los pasos a seguir:

1. Ingresar información en los formularios que estarán disponibles para edición, siendo el formulario de: a) control de e documentos de desembolso deudor – Convenio o planillero, b) el formulario de documentos desembolso deudor y codeudor – convenio o planillero, c) Formulario de desembolso Crédito Planilla.
2. El resto de los formularios FEIC e información para PRECREDIT figurarán ya registrados para consulta.
3. **Ingresar el formulario “Desembolso Crédito Planilla”:**
 - Se deberán seleccionar los gastos de cierre, seguro de vida, intereses anticipados, total gastos y liquido a recibir, toda esta información se consume directamente de la AS 400.

Tipo de Crédito:	CRÉDITO CON CONVENIO O PLANILLERO	Monto a Financiar: *	200.000.00
Plazo (Meses): *	12	Gastos de cierre *	6.000.00
Garantía: *	FIDUCIARIA	Seguro de vida *	83.33
Forma de Pago Solicitada: *	CUOTA NIVELADA	Interés anticipado *	1.277.78
Tasa de seguro	5.00	Total gastos *	7.361.11
% de Gastos Operativos o de cierre	3.00	Líquido a recibir *	192.638.89

- Selección de forma de desembolso: Cheque de caja, Préstamo, Acreditamiento en cuenta, Ejecutivo o funcionario.

Forma de Desembolso: *

CANCELACION PRESTAMO

Type to search

CHEQUE DE CAJA

CANCELACION PRESTAMO

CRÉDITO A CUENTA PARTICULAR MONETARIA

CRÉDITO A CUENTA PARTICULAR AHORRO

TODAS LAS ANTERIORES

- Forma de desembolso acreditamiento a cuenta: el usuario deberá seleccionar la cuenta del cliente y el sistema devolverá el tipo de cuenta y el propietario de cuenta.

Deposito a cuenta particular

Numero de Cuenta * 01-900-000324-8 x

Tipo de cuenta DEPOSITOS MONETARIOS SIN INTERESES.

Nombre propietario cuenta DURON HUGO RENE x

Monto por acreditar a cuenta * Q. GTQ 142,638.89

Préstamo

Préstamo * 9060300517323 x

Saldo Capital * 50,000.00 x

Monto acreditado al saldo del préstamo * 50000.00

El monto acreditado al préstamo debe ser igual al saldo del préstamo

- Forma pago de préstamo CHN: el usuario deberá seleccionar el número de préstamo activo, considerando que este posea un saldo liquido sin intereses u otros cargos pendientes y si estos **no se cancelan previamente a la hora del desembolso el préstamo quedará vigente.**

Préstamo

Préstamo * 9060300517323 x

Saldo Capital * 50,000.00 x

Monto acreditado al saldo del préstamo * 50000.00

El monto acreditado al préstamo debe ser igual al saldo del préstamo

4. El usuario deberá seleccionar la agencia que gestionó el caso y el ejecutivo correspondiente, lo que es importante para la distribución de comisiones.

Funcionario y Ejecutivo

Canal de Venta: *

GERENCIA DE AGENCIAS

Agencia * AGENCIA SAN LUCAS x

Tipo Búsqueda Ejecutivo * Nombre x

Búsqueda Por Nombre * JOS

Ejecutivo Gestor JOSE GILBERTO DEL CID ORELLANA x

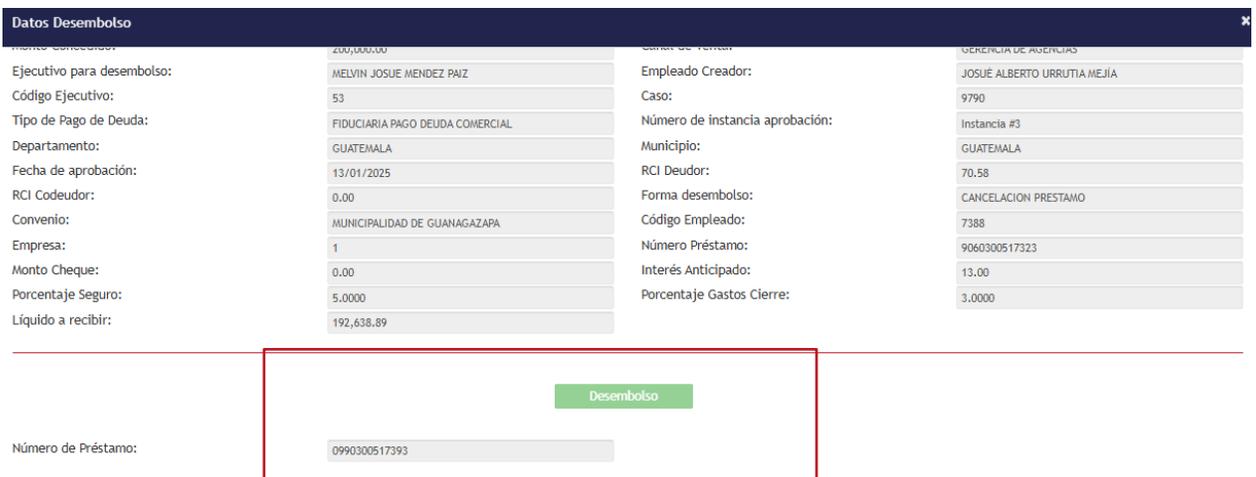
5. Evaluar Disponibilidad de Monto en datos de desembolso:

- Realizar una evaluación de la disponibilidad de monto de la empresa convenio o planillero utilizando el ícono “evaluación convenio” desde la opción “Datos Desembolso”.



6. Realizar Desembolso en Línea:

- Proceder a realizar el desembolso en línea correspondiente a la solicitud a través del ícono “Datos Desembolso”, en la opción “Desembolso”, al realizar la acción el sistema devolverá el número de préstamo correspondiente, mismo que podrá visualizarse en el aplicativo y en parámetros de la etapa. (Se consideran para el desembolso, los datos recopilados en el dictamen de análisis, parámetros y formulario de desembolso)



7. Adjuntar Constancia de Desembolso:

- Adjuntar la “Constancia Desembolso – Convenio o Planillero” que corresponda a la solicitud en el ícono “Expediente Caso”.



8. Actualiza parámetros:

- El sistema deberá actualizar el parámetro número de préstamo.

9. Consultar Información del Cliente:

- Revisar la información del cliente que ha sido ingresada en formularios mediante el ícono “Ver Formularios”.

10. Marcar Acciones Realizadas:

- Completar el “Check List” marcando las acciones realizadas en la gestión de la etapa.

Una vez que se han completado todas estas acciones, es necesario presionar el botón “Avanzar” para continuar con el caso hacia la etapa “80 Escaneo de Calidad”.

Cuando el usuario avance paso, se estará avisando al cliente el desembolso realizado.

The screenshot shows a case management interface. At the top, a navigation bar contains several icons, with a yellow box highlighting the 'Avanzar' (Advance) icon. Below this, the case details for 'Caso No: 6002' are displayed. The details include:

- Proceso:** Crédito con Convenio o Planillero
- Cliente:** RAYMOND BIGGS
- Descripción:** NUEVA PRUEBA VERSIONES DE TODOS LOS FORMULARIOS
- Fecha de creación:** 09/08/2024 12:05:26
- Actividad:** (empty)
- Etapa:** Desembolso
- Empleado creador:** Glenda Carolina Zuñiga Garrido
- Tiempo de Atención:** 26,149.00 mins (with a red warning icon)
- Tiempo Real de Atención:** 0.00 mins (with a green checkmark icon)
- Tiempo Meta:** 10.00 mins

Below the details, there is a section for 'Cambiar fecha de atención de siguiente etapa' (Change next step attention date), which is checked. It includes a date input field with '30/09/2024' and a time input field set to '10 : 55'. Below this, a section titled 'Condiciones de la siguiente etapa' (Next step conditions) shows 'Sin condiciones' (No conditions). At the bottom, there are two buttons: '« Devolver' (Return) and 'Avanzar »' (Advance), with a yellow box highlighting the 'Avanzar' button.

3.2.16 Escaneo de Calidad



En la etapa **Escaneo de Calidad**, el área de Control de Calidad tiene la función de consultar los documentos digitales asociados a la atención del caso. A continuación, se describen los pasos a seguir:

1. **Consultar Información del Cliente:**
 - Revisar la información del cliente que ha sido ingresada en formularios utilizando el ícono “Ver Formularios”.
 2. **Consultar Documentos Digitales:**
 - Acceder a los documentos digitales que contienen información del cliente y del caso a través del ícono “Expediente Caso”.
 - En caso exista un desembolso por medio de cheque de caja, adjuntar los documentos correspondientes.
-  **Cheque(S) de caja escaneado(s)**
3. **Agregar Observaciones:**
 - Ingresar, de forma opcional, observaciones a la gestión de la etapa en el ícono “Agregar Comentarios”.
 4. **Marcar Acciones Realizadas:**
 - Completar el “Check List” marcando las acciones realizadas en la gestión de la etapa.

Una vez que se han completado todas estas acciones, es necesario presionar el botón “Avanzar” para continuar con el caso hacia la etapa “90 Archivo de Expediente”

La interfaz muestra los detalles de un caso con el número 8802. El proceso es 'Crédito con Convenio o Planillero' y la etapa actual es '80 Escaneo de Calidad'. El cliente es RAYMOND BIGGS. Se muestran los tiempos de atención: tiempo real de 0.00 mins y tiempo meta de 15.00 mins. Hay un botón 'Ver mas' con un icono de documento.

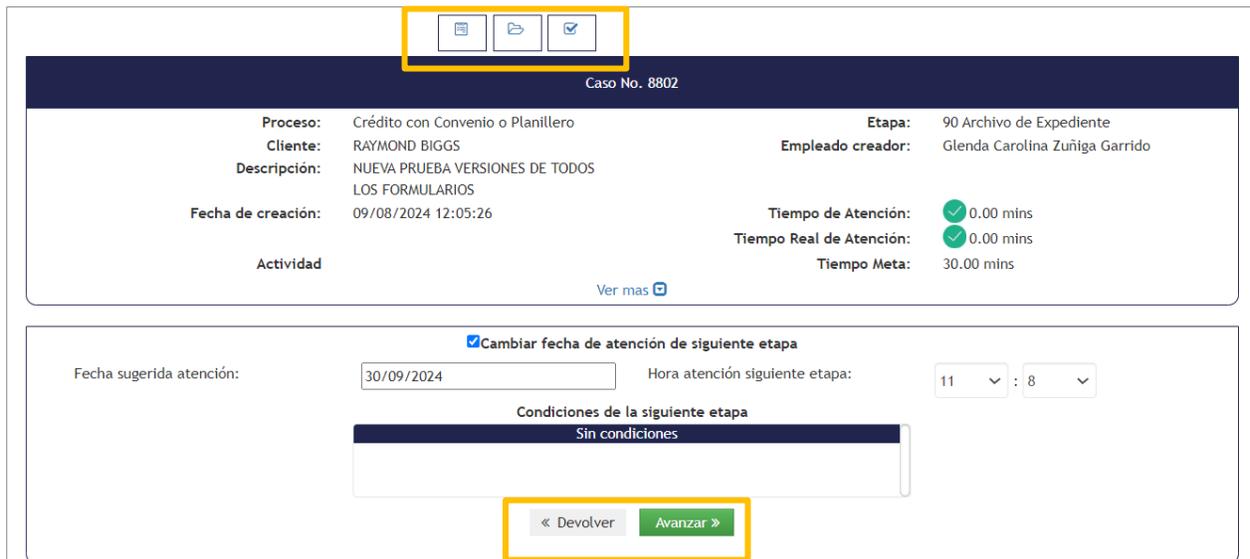
En la parte inferior, hay un campo para 'Fecha sugerida atención' con el valor 30/09/2024 y un selector para 'Hora atención siguiente etapa' con el valor 11:06. Debajo de esto, un recuadro indica 'Condiciones de la siguiente etapa: Sin condiciones'. Al final, hay un botón 'Avanzar' destacado con un recuadro amarillo.

3.2.17 Archivo de Expediente

En esta etapa, el área de Archivo Cartera debe validar que el expediente físico coincida con el expediente digital relacionado con la solicitud. Los pasos a seguir para completar esta etapa son los siguientes:

1. **Consultar la información del cliente:** Acceda a la información ingresada en los formularios utilizando el ícono “Ver Formularios”.
2. **Revisar los documentos digitales:** Visualizar los documentos cargados al expediente digital utilizando el ícono “Expediente Caso”.
3. **Marcar las acciones completadas:** Registrar las realizadas en el proceso de la etapa, marcándolas en las acciones “Check List”.

Una vez realizadas todas las acciones, presione el botón “Avanzar” para concluir el proceso y finalizar el caso.



Caso No. 8802

Proceso:	Crédito con Convenio o Planillero	Etapa:	90 Archivo de Expediente
Cliente:	RAYMOND BIGGS	Empleado creador:	Glenda Carolina Zuñiga Garrido
Descripción:	NUEVA PRUEBA VERSIONES DE TODOS LOS FORMULARIOS		
Fecha de creación:	09/08/2024 12:05:26	Tiempo de Atención:	✓ 0.00 mins
Actividad		Tiempo Real de Atención:	✓ 0.00 mins
		Tiempo Meta:	30.00 mins

[Ver mas](#)

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención: Hora atención siguiente etapa: :

Condiciones de la siguiente etapa

Sin condiciones

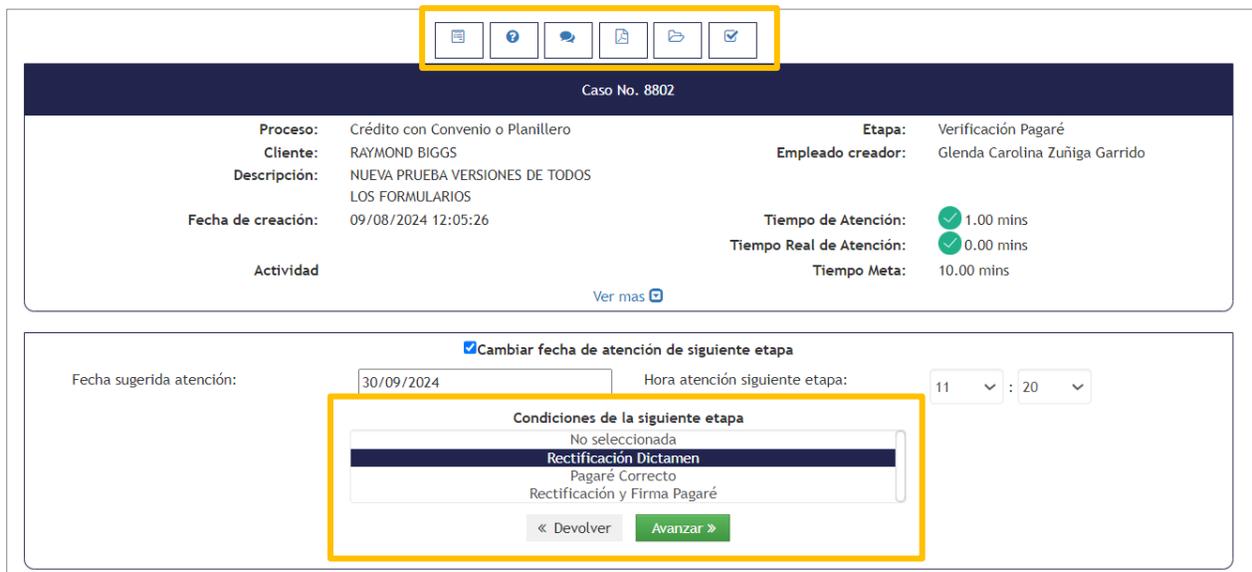
« Devolver Avanzar »

3.2.18 Verificación Pagaré

En esta etapa, el Verificador de Pagaré debe asegurarse de que la información ingresada en el documento Pagaré coincida con lo autorizado por el Dictamen del Analista Financiero y la Orden de Pago. Los pasos a seguir son los siguientes:

1. **Consultar la información del cliente y la solicitud de crédito:** Revisar la información ingresada en etapas anteriores utilizando el ícono "Ver Formularios".
2. **Verificar el documento Pagaré:** Confirmar que el Pagaré coincida con la información de la solicitud de crédito accediendo al ícono "Expediente Caso".
3. **Revisar los parámetros previos:** Consultar los parámetros ingresados en etapas anteriores a través del ícono "Parámetros Requeridos".
4. **Agregar comentario obligatorio:** Registrar un comentario obligatorio con los resultados de la verificación del Pagaré en el ícono "Agregar Comentarios".
5. **Seleccionar la etapa para correcciones:** Indicar la etapa responsable de realizar las correcciones al documento Pagaré en la sección "Condiciones".
6. **Marcar las acciones completadas:** Registrar las acciones realizadas en el "Check List" correspondiente.

Una vez completadas todas las acciones, presionar el botón "Avanzar" para continuar con el caso hacia las siguientes etapas: "Caso Rectificado", "Rectificación Dictamen" o "Rectificación y Firma Pagaré", según corresponda.



3.2.19 Rectificación Dictamen

En esta etapa, el Analista Financiero de Crédito con Convenio o Planillero tiene la función de rectificar la información ingresada en el Dictamen de Análisis de Crédito. Los pasos a seguir son los siguientes:

1. **Ingresar información en el formulario:** Completar el formulario "Dictamen análisis crédito" y consultar la información de la cliente registrada en etapas previas utilizando el ícono "Ver Formularios".
2. **Generar plantilla correspondiente:** Generar la plantilla de informe de análisis.
3. **Adjuntar al expediente el informe de dictamen rectificado:** Subir el documento "Dictamen Analista Financiero (Planillero)" rectificado y revisar los documentos digitales en el ícono "Expediente Caso".
4. **Ingresar el monto autorizado:** Registrar el "Monto Autorizado" disponible en el ícono "Parámetros Requeridos".
5. **Agregar comentario obligatorio:** Ingresar un comentario obligatorio detallando los cambios realizados en el ícono "Agregar Comentarios".

Una vez completadas todas las acciones, presionar el botón "Avanzar" para continuar con el caso hacia la etapa "Rectificación y Firma Pagaré".



The screenshot shows a web interface for case management. At the top, a navigation bar contains icons for various actions, with a yellow box highlighting the 'Ver Formularios', 'Expediente Caso', and 'Parámetros Requeridos' icons. Below this, the case details for 'Caso No. 8802' are displayed in a dark blue header. The main content area is divided into two columns. The left column shows: Proceso: Crédito con Convenio o Planillero; Cliente: RAYMOND BIGGS; Descripción: NUEVA PRUEBA VERSIONES DE TODOS LOS FORMULARIOS; Fecha de creación: 09/08/2024 12:05:26; and Actividad. The right column shows: Etapa: Rectificación Dictamen; Empleado creador: Glenda Carolina Zuñiga Garrido; Tiempo de Atención: 1.00 mins (with a green checkmark); Tiempo Real de Atención: 0.00 mins (with a green checkmark); and Tiempo Meta: 15.00 mins. Below the case details, there is a section for 'Cambiar fecha de atención de siguiente etapa' with a checked checkbox. It includes a date field set to '30/09/2024' and a time field set to '11 : 25'. Underneath, a section titled 'Condiciones de la siguiente etapa' shows 'Sin condiciones'. At the bottom, a yellow box highlights two buttons: '« Devolver' and 'Avanzar »'.

3.2.20 Rectificación y Firma Pagaré

En esta etapa, el Jefe de Agencia debe rectificar la información del pagaré conforme a los datos del Dictamen y desembolso, y obtener la firma del cliente correspondiente a la solicitud. Los pasos a seguir son los siguientes:

1. **Ingresar los parámetros de identificación del pagaré:** Introducir los campos “Préstamo No.”, “Obligación No.”, “No. Correlativo Pagaré”, y “Fecha Pagaré/Desembolso” en el ícono “Parámetros Requeridos”.
2. **Generar el documento para la firma del cliente:** Seleccionar y generar el documento adecuado para la firma, ya sea “Pagaré Deudor” o “Pagaré Deudor y Codeudor”, utilizando el ícono “Generar Plantillas”.
3. **Obtener la firma del cliente:** Asegurarse de que el cliente firme el pagaré correspondiente.
4. **Adjuntar el pagaré rectificado y firmado:** Cargar el pagaré rectificado y firmado por el cliente en el ícono “Expediente Caso”.
5. **Agregar comentario obligatorio:** Registrar un comentario obligatorio que detalle los cambios realizados en el ícono “Agregar Comentarios”.
6. **Marcar las acciones completadas:** Registrar las acciones realizadas en el “Check List” correspondiente a la etapa.

Una vez finalizadas todas las acciones, presionar el botón “Avanzar” para continuar con el caso hacia la etapa “Verificación Pagaré”.



Caso No. 8802

<p>Proceso: Crédito con Convenio o Planillero</p> <p>Cliente: RAYMOND BIGGS</p> <p>Descripción: NUEVA PRUEBA VERSIONES DE TODOS LOS FORMULARIOS</p> <p>Fecha de creación: 09/08/2024 12:05:26</p> <p>Actividad</p>	<p>Etapa: Rectificación y Firma Pagaré</p> <p>Empleado creador: Glenda Carolina Zuñiga Garrido</p> <p>Tiempo de Atención: ✔ 0.00 mins</p> <p>Tiempo Real de Atención: ✔ 0.00 mins</p> <p>Tiempo Meta: 5.00 mins</p>
---	--

[Ver mas](#)

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención: Hora atención siguiente etapa: :

Condiciones de la siguiente etapa

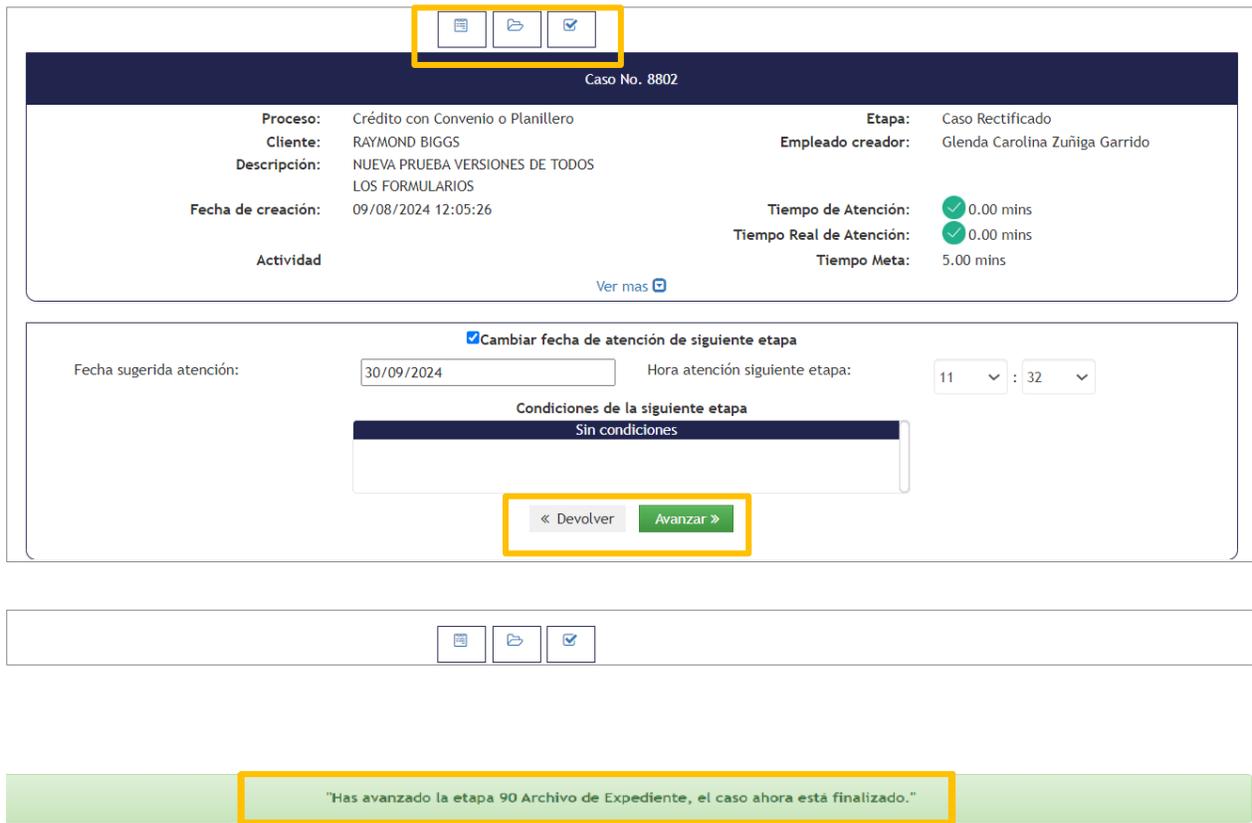
Sin condiciones

3.2.21 Caso Rectificado

En esta etapa, el área de Archivo Cartera debe validar que el expediente físico coincida con el expediente digital asociado a la solicitud. Los pasos a seguir son los siguientes:

1. **Consultar la información del cliente:** Revisar los datos del cliente ingresados en los formularios utilizando el ícono “Ver Formularios”.
2. **Revisar los documentos digitales:** Acceder a los documentos cargados en el expediente digital mediante el ícono “Expediente Caso”.
3. **Marcar las acciones completadas:** Registrar las acciones realizadas en la gestión de la etapa utilizando el “Check List”.

Una vez completadas todas las acciones, presionar el botón “Avanzar” para finalizar el caso.



The screenshot shows the user interface for managing a case. At the top, there are three icons: a document, an envelope, and a checkmark, all highlighted with a yellow box. Below this is a header for 'Caso No. 8802'. The main content area is divided into two columns of information:

- Left Column:**
 - Proceso: Crédito con Convenio o Planillero
 - Cliente: RAYMOND BIGGS
 - Descripción: NUEVA PRUEBA VERSIONES DE TODOS LOS FORMULARIOS
 - Fecha de creación: 09/08/2024 12:05:26
 - Actividad
- Right Column:**
 - Etapa: Caso Rectificado
 - Empleado creador: Glenda Carolina Zuñiga Garrido
 - Tiempo de Atención: 0.00 mins (with a green checkmark)
 - Tiempo Real de Atención: 0.00 mins (with a green checkmark)
 - Tiempo Meta: 5.00 mins

Below the information is a section for 'Cambiar fecha de atención de siguiente etapa' (Change date of attention of next stage), which is checked. It includes a date field set to '30/09/2024' and a time field set to '11 : 32'. Below this is a section for 'Condiciones de la siguiente etapa' (Conditions of the next stage) with the text 'Sin condiciones'. At the bottom of this section, there are two buttons: '« Devolver' and 'Avanzar »', both highlighted with a yellow box.

At the bottom of the page, there is a green notification bar with the text: "Has avanzado la etapa 90 Archivo de Expediente, el caso ahora está finalizado." This text is also highlighted with a yellow box.

Rechazo Precedit, Rechazo Autorizadores.

Estas etapas finalizan automáticamente los casos cuando los parámetros ingresados en las etapas previas conducen a un rechazo definitivo del caso. A continuación, se describen los enlaces automáticos que activan estas etapas:

- En la etapa **“Validación Precedit”**, si el parámetro **“Semáforo: Rojo”** es seleccionado, el sistema enlaza automáticamente a la etapa **“Rechazo Precedit”**.
- En las etapas de **“Autorización jefe de Análisis”**, **“Autorización Gerente de Análisis”**, **“Autorización Primer Gerente”**, **“Autorización Segundo Gerente”** y **“Autorización Gerente Casos Especiales”**, si el parámetro **“Autorización: Solicitud Rechazada”** es seleccionado, el sistema enlaza automáticamente a la etapa **“Rechazo Autorizadores”**.

📅 ✉️ ✅

Caso No. 8802

<p>Proceso: Crédito con Convenio o Planillero</p> <p>Cliente: RAYMOND BIGGS</p> <p>Descripción: NUEVA PRUEBA VERSIONES DE TODOS LOS FORMULARIOS</p> <p>Fecha de creación: 09/08/2024 12:05:26</p> <p>Actividad</p>	<p>Etapas: Caso Rectificado</p> <p>Empleado creador: Glenda Carolina Zuñiga Garrido</p> <p>Tiempo de Atención: ✔️ 0.00 mins</p> <p>Tiempo Real de Atención: ✔️ 0.00 mins</p> <p>Tiempo Meta: 5.00 mins</p>
---	---

[Ver mas](#) 📄

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención: Hora atención siguiente etapa: :

Condiciones de la siguiente etapa

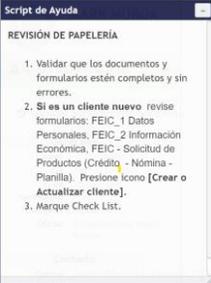
Sin condiciones

« Devolver
Avanzar »

4 Anexos

4.1 Anexo 1 – Iconos de Operaciones para Atención de Etapas

Nombre	Icono	Descripción
Check - List		Permite listar ítems o actividades que deben marcarse como realizadas para poder avanzar la etapa en la gestión del caso. Estas listas limitan al gestor avanzar en el flujo si no son revisadas y marcadas como realizadas.
Parámetros Requeridos		Permite a través de campos dinámicos el registro de información en el flujo de atención del caso. Estos parámetros luego permiten generar documentos y tomar decisiones para enlazar etapas. Los parámetros se delimitan para que ciertos usuarios tengan permisos de modificar, consultar o no visualizar la información ingresada.
Expediente Caso		Permite el acceso a los documentos del expediente del caso habilitados en la gestión de la etapa, ya sea para cargar y/o consultar.
Ver Formularios		Permite el acceso a los formularios habilitados en la gestión de la etapa, ya sea para consulta y/o ingreso de información.
Generar Plantillas		Permite generar documentos previamente configurados en una etapa y contienen información almacenada en el sistema, datos del cliente y/o datos del caso.
Obtener Cliente		Permite auto llenar información en la atención del caso, al obtener datos ya existentes del cliente desde el AS400.
Crear o Actualizar Cliente		Permite actualizar o crear un cliente en el AS400 con información enviada desde la atención del caso en Sigma 7.
Agregar Comentarios		Permite que usuarios específicos puedan agregar comentarios en la gestión de un caso y

		<p>proporcionan gran valor, ya que los mismos se registran por usuario, fecha y hora de adición.</p> <p>Únicamente los usuarios con este permiso puedan agregarlos y/o visualizarlos.</p>
Script de Ayuda		Permite visualizar actividades o requisitos relevantes que el usuario debe tomar en consideración para gestionar el caso de forma efectiva.
Historial Cambios Formulario		Permite visualizar las alteraciones de información realizadas en los campos de los formularios FEIC: Campos modificados, eliminados y/o agregados,
Precalificación Convenio o Planillero		Permite realizar la precalificación del cliente (individual) y codeudor (grupal).
Histórico de precalificaciones		Permite visualizar el detalle del resultado de la precalificación individual o grupal realizada.
Codeudores		Permite asociar a un codeudor para el crédito que se está considerando autorizar.
Datos Desembolso		Permite visualizar los datos integrados del crédito, necesarios para ejecutar el desembolso en línea desde Sigma 7.

Información Documento

ID Manual:	GU-0501-04	Nombre Manual:	Manual de Gestión de Casos – Credisueldos
Sistema:	Sigma 7 V.10	Módulo:	Gestión

Control de Versiones

Versión	Fecha	Elaborado por:	Detalle
1.0	noviembre 2022	GCZG	Primera versión
1.1	diciembre 2022	GCZG	Se agrega al proceso las etapas: "20 Revisión Papelería Calidad" y "Escaneo de Calidad"
1.2	enero 2023	GCZG	Cambio de posición del ícono "Check – List"
1.3	febrero 2023	GCZG	<ol style="list-style-type: none"> Cambio de nombre de etapas "Asignación Gerente Autorizador" y "Autorización Gerente" a "Asignación Primer Gerente (por Monto)" y "Autorización Primer Gerente (por Monto)", que aprueba montos [Q. 180,000.01 - Q. 300,000.00] Nuevas etapas "Asignación Segundo Gerente (por Monto)" y "Autorización Segundo Gerente (por Monto)" que aprueba montos [Q. 300,000.01 - Q. 500,000.00] Cambio de nombre de etapas "Asignación Gerente Casos Especiales" y "Autorización Gerente Casos Especiales" a "Asignación Primer Gerente Casos Especiales" y "Autorización Primer Gerente Casos Especiales", que consigna la primera firma necesaria para Casos Especiales. Nuevas etapas "Asignación Segundo Gerente Casos Especiales" y "Autorización Segundo Gerente Casos Especiales", que consigna la segunda firma necesaria para Casos Especiales. "Autorización Gerente Casos Especiales" aprueba montos [Q. 00.01 - Q. 120,000.00] "Autorización Gerencia Análisis" aprueba montos [Q. 120,000.00 - Q. 180,000.00]
1.4	marzo 2023	GCZG	<p>Ajuste de Asignación y Autorización de cantidad de firmas a Casos Especiales: (0.01 - 180,000.00; 1 firma de Gerente Casos Especiales); (180,000.00 - 300,000.00; 2 firma de Gerentes Autorizadores)</p> <ol style="list-style-type: none"> Eliminar etapas "Asignación Segundo Gerente Casos Especiales" y "Autorización Segundo Gerente Casos Especiales". Cambio de nombre de etapas "Asignación Primer Gerente (por Monto)" y "Autorización Primer Gerente (por Monto)" a "Asignación Primer Gerente" y "Autorización Primer Gerente". Cambio de nombre de etapas "Asignación Segundo Gerente (por Monto)" y "Autorización Segundo Gerente (por Monto)" a "Asignación Segundo Gerente" y "Autorización Segundo Gerente". Cambio de nombre de etapas "Asignación Segundo Gerente (por Monto)" y "Autorización Segundo Gerente (por Monto)" a "Asignación Segundo Gerente" y "Autorización Segundo Gerente". Cambio de nombre de etapas "Asignación Primer Gerente Casos Especiales" y "Autorización Primer Gerente Casos Especiales" a "Asignación Gerente Casos Especiales" y "Autorización Gerente Casos Especiales"
1.5	junio 2023	GCZG	Eliminación de etapa "Verificación Analista Financiero"
1.6	agosto 2023	GCZG	Ajuste de rango de montos autorizados por instancias autorizadoras.
1.6	noviembre 2023	GCZG	Inclusión de etapas del ciclo "Verificación Pagaré"
1.6	diciembre 2023	GCZG	Inclusión de etapas del ciclo "Ampliación de Información"
1.7	julio 2024	GCZG	Ajuste de rango de montos autorizados por instancias autorizadoras.
1.8	octubre 2024	JAUM	<p>Cambios por FDC:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se eliminan del flujo las etapas: <ul style="list-style-type: none"> Validación IGSS Visita Forzada Se unifican las etapas de "Validación IGSS" con las etapas de "Verificación Analista F.", "Verificación Telefónica" (Corta, intermedia y completa), dando como resultado la etapa de "Verificación Telefónica Análisis".

			<p>Se unen las etapas “Análisis”, y “Dictamen Analista Financiero” en la etapa única “Análisis y Dictamen de Crédito”.</p> <p>** Se actualiza redacción de todo el manual.</p>
1.9	Noviembre 2024	JAUM	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza anotación respecto de la atención al forzamiento de casos en PRECREDIT Se realiza anotación de parámetro de listas negras en la actividad revisión agencias.
1.10	Noviembre 2024	JAUM	Se agregan las etapas de apertura cuenta y revisión cuenta, con el propósito de guiar al usuario que gestiona un caso, para crear cuenta al cliente, según corresponda.
1.11	Enero 2025	JAUM	<p>Se agregan actualizaciones respecto de mejoras incorporadas dentro de la etapa de desembolso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulario de desembolso ✓ Aplicativos datos de desembolso para ejecutar el desembolso automático <p>Se agregan actualizaciones en formulario PRECREDIT para estimar el líquido a recibir</p> <p>Se agregan actualizaciones en formulario FEIC 3 para seleccionar el número de cuenta en caso el cliente posea y validaciones respecto del monto a solicitar según matriz de facultamiento.</p>
1.12	Enero 2025	JAUM	Se actualizó parámetro de tasa seguro en formulario de PRECREDIT y “Dictamen Simple de Análisis Crédito (Consumo)”
1.13	Febrero 2025	JAUM	Se incluye la figura testigo a ruego en la etapa Generación FEIC, específicamente en el formulario FEIC 3, DPI testigo a ruego en documentos del expediente y en la etapa “Generación y Firma Pagaré” la plantilla de pagaré con testigo a ruego.
1.14	Febrero 2025	JAUM	Se incorpora formulario dictamen análisis crédito y plantilla para la impresión del informe de análisis crédito planilla.
1.15	Marzo 2025	JAUM	Se agrega funcionalidad para calcular el campo TAE automáticamente
1.16	Abril 2025	JAUM	Validaciones en FEIC 1, respecto de números telefónicos. Parámetro tipo de verificación realizada en etapa verificación telefónica.
1.17	Mayo 2025	JAUM	<p>Actualización de formulario dictamen de análisis.</p> <p>Actualización de etapas de instancias de aprobación</p> <p>Desembolso centralizado</p> <p>Línea de autorización de firma electrónica en solicitud FEIC 3</p> <p>Notificación desembolso</p>