



**GUÍA PARA EL USUARIO FINAL - CHN. Versión 2.0**  
**Sigma 7- GESTIÓN DE CASOS - PROCESO CREDICONSUMO**  
**MARZO 2025**

BDG, S. A.



## 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 **CrediConsumo**. Este manual detalla cada etapa del proceso, desde la **precalificación del cliente** hasta la **autorización final del crédito**, asegurando una comprensión integral de los procedimientos y requisitos necesarios para una gestión eficiente y efectiva.

El objetivo principal de esta guía es **facilitar el entendimiento de las herramientas y pasos involucrados en la gestión de casos**, permitiendo a los analistas, usuarios, supervisores y jefes de crédito **desempeñar su trabajo de manera ágil y organizada**. A través de **instrucciones detalladas** y referencias a los formularios y documentos requeridos, los usuarios podrán navegar por el sistema con confianza, optimizando el tiempo y los recursos durante la evaluación de solicitudes de crédito.

Este documento resulta 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, la trazabilidad en las diferentes etapas y la eficiencia.



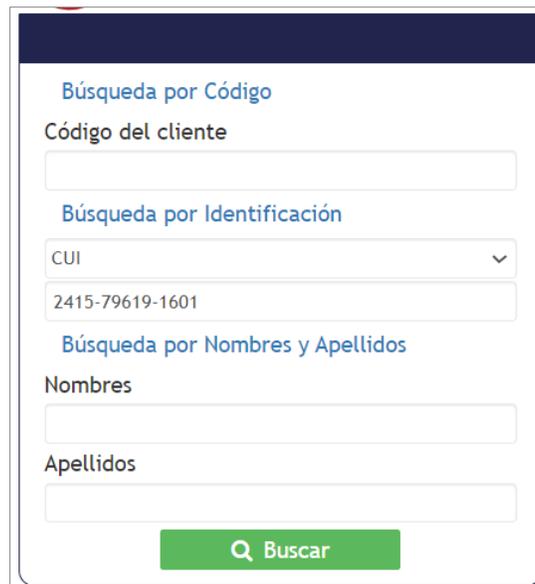
**Tabla de contenido**

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1</b>   | <b>Consultar Persona Natural .....</b>                               | <b>3</b>  |
| <b>2</b>   | <b>Crear Casos .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>3</b>   | <b>Gestionar Caso.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>3.1</b> | <b>Atender Etapa.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>3.2</b> | <b>Gestión de etapas del proceso “CrediConsumo”.....</b>             | <b>10</b> |
| 3.2.1      | Validación Precredit.....  | 10        |
| 3.2.2      | Evaluación PRECREDIT, semáforo ROJO.....                             | 16        |
| 3.2.3      | Generación FEIC .....  | 17        |
| 3.2.4      | Revisión y actualización de datos.....                               | 23        |
| 3.2.5      | Revisión de Calidad.....   | 25        |
| 3.2.6      | Verificación Telefónica Análisis .....                               | 27        |
| 3.2.7      | Verificación física o visita forzada .....                           | 29        |
| 3.2.8      | Análisis y Dictamen de Crédito .....                                 | 30        |
| 3.2.9      | Ampliación y validación de información .....                         | 35        |
| 3.2.10     | Revisión jefe de Análisis .....                                      | 36        |
| 3.2.11     | Apertura de cuenta.....  | 38        |
| 3.2.12     | Revisión calidad cuenta.....   | 40        |
| 3.2.13     | Autorización jefe de Análisis.....                                   | 42        |
| 3.2.14     | Autorización instancia de comité.....                                | 44        |
| 3.2.15     | Generación y firma de pagaré .....                                   | 45        |
| 3.2.16     | Generación y firma de pagaré con testigo a ruego .....               | 47        |
| 3.2.17     | Pago de intereses .....  | 49        |
| 3.2.18     | Desembolso .....   | 50        |
| 3.2.19     | Escaneo de Calidad .....   | 54        |
| 3.2.20     | Archivo de Expediente.....   | 55        |
| 3.2.21     | Verificación Pagaré .....  | 56        |
| 3.2.22     | Rectificación Dictamen.....  | 57        |
| 3.2.23     | Rectificación y Firma Pagaré.....                                    | 59        |
| 3.2.24     | Caso finalizado .....  | 61        |
| 3.2.25     | Rechazo Precedit, Rechazo Autorizadores.....                         | 61        |
| <b>4</b>   | <b>Anexos .....</b>  | <b>63</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Anexo 1 – Iconos de Operaciones para Atención de Etapas .....</b> | <b>63</b> |
|            | <b>Información Documento .....</b>                                   | <b>65</b> |
|            | <b>Control de Versiones .....</b>                                    | <b>65</b> |

## 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".

A green "Buscar" button is located at the bottom of the form.



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 result:

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

Below the table, it indicates "[Del 1 al 1] de 1 registros". Navigation buttons "Anterior", "1", and "Siguiente" are visible at the bottom right.

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

ID

Categoría

Oficial\*

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<br>Celular: 23558777 | Nit: 3075166-7<br>Cui: 2415-79619-1601 |

[Del 1 al 1] de 1 registros

Anterior
1
Siguiente

Datos del cliente

RAYMOND BIGGS

▲ Agregado desde interfaz AS-400

+
Q
☎
📁
👤
🕒
🌀

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.

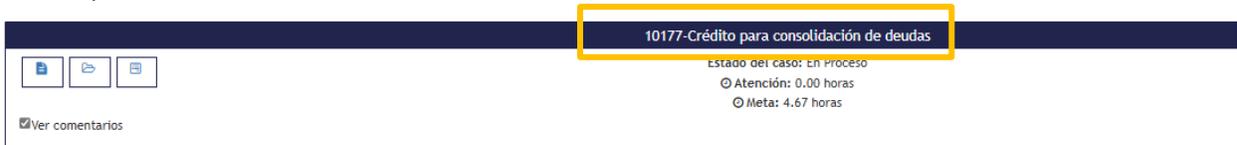
- Realizar clic sobre el nombre del cliente, el sistema muestra la sección "Datos del Cliente" y la bandeja "Casos Asociados". Si el cliente no tiene algún caso en proceso la bandeja se muestra vacía.
- Para crear un nuevo caso utilizar el ícono "Nuevo Caso"  que lista los procesos disponibles en los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



El sistema muestra la ventana de registro para iniciar la creación del caso. Ingrese instrucción u observación especial que pueda ser de utilidad durante la gestión del caso. Presione el ícono "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.



### 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 actual                       | Atención  | Meta    |                     |
|------|--|------------|-------------------|-----------|--------------|-------------------------------------|-----------|---------|---------------------|
| 1360 | Crédito Nómina-Planilla<br>Cliente nuevo, prioridad alta |            | FREDERICK BUTTLER | cmadmnet1 | 13/mar./2023 | Ingreso Precrédit Deudor y Codeudor | 0.00 mins | 10 mins | Atender<br>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. 10178

|                           |                     |                                 |                      |
|---------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------|
| <b>Proceso:</b>           | CrediConsumo        | <b>Etapas:</b>                  | Validación Precredit |
| <b>Cliente:</b>           | HUGO RENE DUBON     | <b>Empleado creador:</b>        | SHERYL DOLL          |
| <b>Descripción:</b>       | PRUEBA              | <b>Tiempo de Atención:</b>      | ✓ 0.00 mins          |
| <b>Fecha de creación:</b> | 10/03/2025 07:27:56 | <b>Tiempo Real de Atención:</b> | ✓ 0.00 mins          |
| <b>Actividad</b>          |                     | <b>Tiempo Meta:</b>             | 10.00 mins           |

[Ver mas](#)

**Condiciones para avanzar etapa**

**Botones**

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención:  Hora atención siguiente etapa:  :

**Condiciones de la siguiente etapa**

Sin condiciones

[Avanzar »](#)

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.

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:                                     | Etapa:  | 10 - Creación de Cliente      |
| Cliente:                                     | Producto:   | No tiene producto asociado.   |
| Fecha/hora de entrada:                       | Empleado asignado:                                | GLEND CAROLINA ZUÑIGA GARRIDO |
| Tipo de acción:                              | Motivo de devolución:                             | Ingresar información          |
| <input type="text" value="GUIA INCOMPLETA"/> | <input type="text" value="Ingresar información"/> | Caracteres disponibles: 457   |

Selección de la etapa a la cual se devuelve el caso

| <input checked="" type="checkbox"/> Ingreso Precredit Deudor y Codeudor (Atendida - Finalizado) |                     |                    |                     |             |                               |
|---|---------------------|--------------------|---------------------|-------------|-------------------------------|
| 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:   | GLEND 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 “CrediConsumo”

### 3.2.1 Validación Precredit

En la etapa de Validación Precredit del proceso "CrediConsumo", 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. **Ingreso de formulario para precalificación:** El usuario ingresa la información del cliente en el formulario “Información para PreCredit” utilizando el icono “Ver formularios”.



**El proceso inicialmente no contará con una precalificación automática, pero si será necesario llenar el formulario de precalificación para tener el aval del cliente en la consulta de su información para el efecto.**

**El formulario deberá ingresar los datos siguientes:**

**Datos del crédito**

- Monto Solicitado: Ingresar el monto deseado.
- Valuador interno: (SI/NO)
- Tipo garantía (Fiduciaria del deudor)
- Moneda: Quetzales
- Gatos de seguro. (Por defecto aparece 5.00, puro podrá cambiarse a necesidad)
- Gatos de cierre. (Por defecto aparece 3.00, puro podrá cambiarse a necesidad)
- Plazo: Seleccione el plazo de 12 a 84 meses (filtro de selección).
- Gastos Administrativos: Ingresar el porcentaje correspondiente.
- Tipo cuota: Nivelada
- Número de Crédito: Selección de número (Primero, segundo, tercero, según corresponda).

| Datos del Crédito                |                       |                          |
|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Monto Solicitado *               | Valuador interno      | Tipo garantía            |
| Q 100,000.00                     | SI                    | FIDUCIARIA DEL DEUDOR    |
| Moneda Monto Solicitado *        | Destino del Crédito * | Gastos Administrativos * |
| QUETZALES                        | LIBRE DISPONIBILIDAD  | 3.0000 %                 |
| Plazo (Meses): *                 | Tipo de cuota *       | Tasa Seguro *            |
| 60                               | NIVELADA              | 5.0000 %                 |
| Número de solicitud de crédito * |                       |                          |
| PRIMER CRÉDITO                   |                       |                          |

**Sección datos personales.**

- Deberá ingresar el NIT (con guion) del cliente y el sistema devolverá la información correspondiente (Nombre, DPI, fecha nacimiento). El usuario obligatoriamente deberá ingresar un teléfono valido del cliente.

Datos Personales:

NIT \*  Consultar datos SAT:

Primer Nombre \*  Segundo Nombre  Tercer Nombre

Primer Apellido \*  Segundo Apellido  Apellido de Casada

DPI \*  Fecha de Nacimiento \*  Teléfono \*

**Datos financieros:**

- Deberá seleccionar los orígenes de ingreso: Relación dependencia, Comerciante Individual, Servicios profesionales.
- Ingreso o utilidad Neta devengada
- Moneda (Por defecto Quetzales)
- Estabilidad y continuidad laboral: Mayor a un año, mayor a dos años, mayor o igual a 3 años.

Datos Financieros:

Origen de ingresos  Ingreso Mensual o utilidad neta \*  Moneda Ingreso Mensual \*  Estabilidad y continuidad laboral

Seleccionar botón guardar

Origen de ingresos  Ingreso Mensual o utilidad neta \*

**Guardar ✓**  
Submission Complete

El sistema confirmará el guardado de la información.

Ver Formularios

**Información para Precredit (crediconsumo)**  
Caso No. 10178

La operación solicitada se realizó correctamente.

2. **Asociar Codeudor:** Si es necesario, asociar un codeudor e ingresar los datos correspondientes en el formulario "Información para Precredit" a través del ícono "Codeudor".



Se selecciona el icono “+”

×
Deudor y Codeudores

Codeudores
+

| Cliente | Fecha Nacimiento | Nombre Completo | Tipo | Accion |
|---------|------------------|-----------------|------|--------|
|---------|------------------|-----------------|------|--------|

Se busca al codeudor

Buscar codeudor

Búsqueda por Código

Código del cliente

Búsqueda por Identificación

Búsqueda por Nombres y Apellidos

Nombres

Apellidos

🔍 Buscar

Se selecciona opción asociar:

Consulta de Personas

Buscar:  Mostrar 10 registros

| No. | Nombres                 | Nacimiento (dd/mm/yyyy) | Localizadores         | Identificadores                        |  |
|-----|-------------------------|-------------------------|-----------------------|--|--|
| 1   | JOSE ADOLFO LOPEZ PEREZ | 26/01/1988              | jose.lopez@chn.com.gt | Nit: 4450057-2<br>Cui: 1580-20650-0101 | <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;"> <span style="color: white; font-weight: bold;">Agregar</span><br/> <span style="color: white;">Asociar</span> </div> |

El Deudor se asocia al caso. El usuario podrá registrar el

Deudor y Codeudores

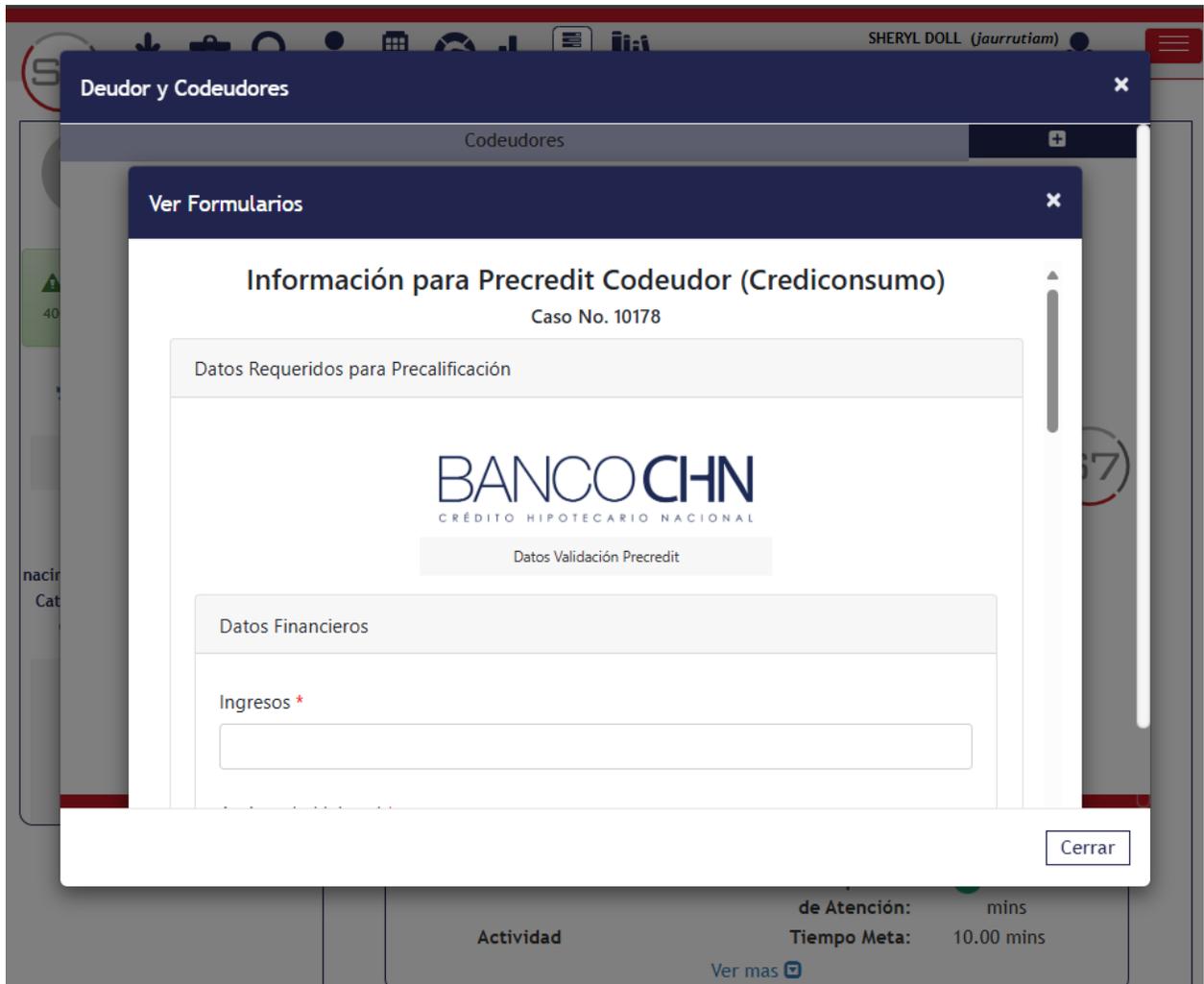
Codeudores

| Cliente      | Fecha Nacimiento | Nombre Completo         | Tipo     | Accion  |
|--------------|------------------|-------------------------|----------|---|
| 099000016664 | 26/01/1988       | JOSE ADOLFO LOPEZ PEREZ | Codeudor | <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;"> <span style="color: white; font-weight: bold;">+</span> </div> <span style="color: red; font-weight: bold; margin-left: 10px;">-</span> |

- 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.



3. Se ingresa formulario de Precalificación para efectos documentales.



4. **Generar Documento:** Genere plantilla para obtener firma del cliente y adjuntar al expediente del caso.

Generar Documento

Lista de Documentos

Buscar:

Nombre de la Plantilla: PreCredit - crediconsumo | Descripción: PreCredit - crediconsumo | Generar: Generar

Del 1 al 1] de 1 registros

  
**BANCO CHN**  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

Información para Precredit  
 Caso No. 10178

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Lugar y Fecha:</b> | Ciudad de Guatemala, 10 de Marzo de 2025 |
|-----------------------|--|

**SOLICITANTE**

|  |                               |  |
|--|-------------------------------|--|
| <b>PRIMER NOMBRE</b><br>HUGO               | <b>SEGUNDO NOMBRE</b><br>RENE | <b>TERCER NOMBRE</b>                     |
| <b>PRIMER APELLIDO</b><br>DUBÓN            | <b>SEGUNDO APELLIDO</b>       | <b>APELLIDO DE CASADA</b>                |
| <b>DPI</b><br>1975-33809-0509              | <b>NIT</b><br>4663557-2       | <b>FECHA DE NACIMIENTO</b><br>19/10/1986 |
| <b>PRODUCTO SOLICITADO</b><br>CREDICONSUMO |                               |  |

**CODEUDOR**

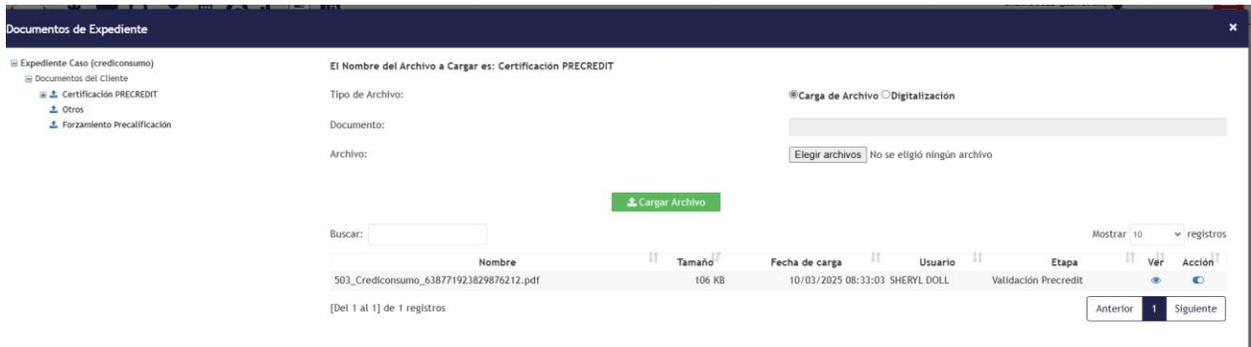
|                      |                       |                      |
|----------------------|-----------------------|----------------------|
| <b>PRIMER NOMBRE</b> | <b>SEGUNDO NOMBRE</b> | <b>TERCER NOMBRE</b> |
|----------------------|-----------------------|----------------------|

5. **Adjuntar Documento Digital:** Incluir el documento digital de la constancia validada en el sistema PreCredit a través del ícono "Expediente Caso".

**Documentos de Expediente**

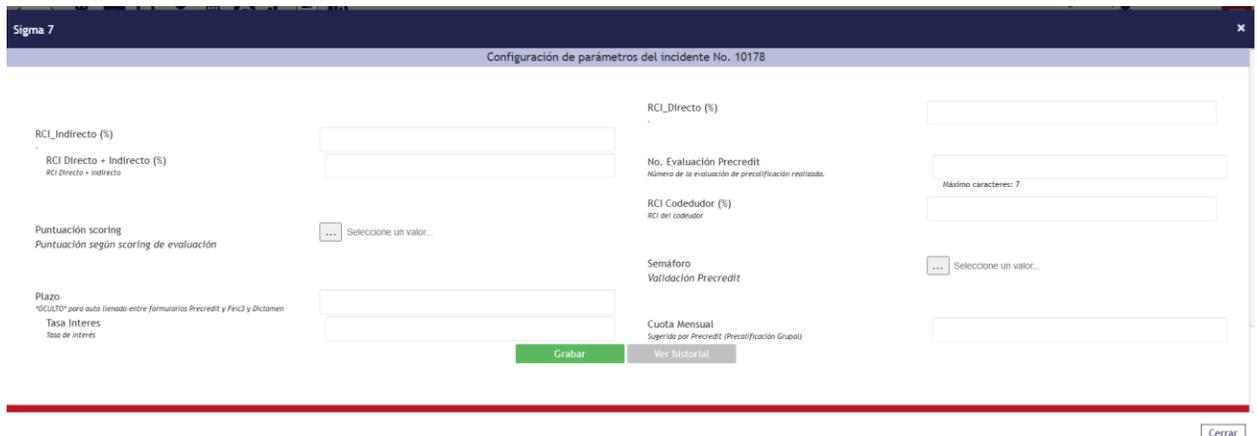
- Expediente Caso (crediconsumo)
  - Documentos del Cliente
    - Certificación PRECREDIT
    - Otros
    - Forzamiento Precalificación

En caso existan otros documentos que adjuntar o se haya realizado forzamiento de precalificación, deberá subirse el documento correspondiente en esta etapa.



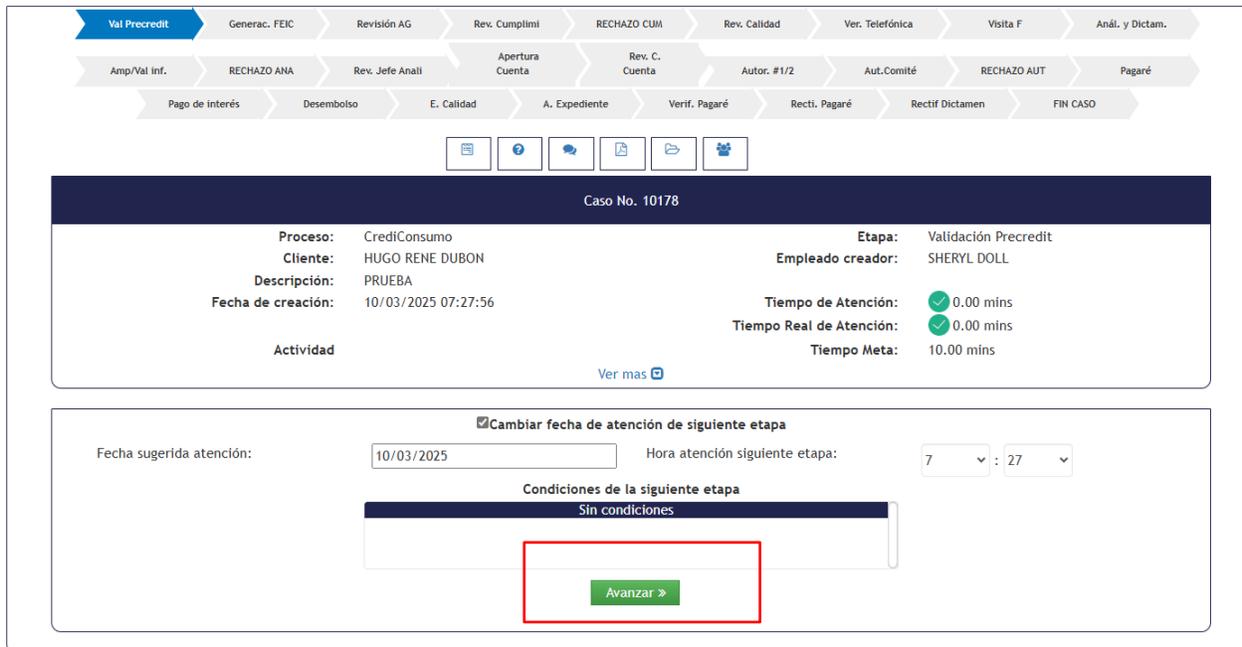
6. Agregar la información solicitada en parámetros según precalificación realizada fuera de SIGMA 7:

- RCI Directo
- RCI indirecto
- RCI Directo + Indirecto
- Puntuación del scoring (Selección)
- Plazo
- Tasa de interés
- No. Evaluación PRECREDIT
- RCI codeudor en caso aplique
- semáforo (Selección)
- Cuota mensual.



7. **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” (Semáforo rojo) o “Generación FEIC”, asegurando así un flujo adecuado en el proceso de gestión de créditos.



The screenshot displays a case management interface. At the top, a horizontal process flow includes steps such as 'Val Precredit', 'Generac. FEIC', 'Revisión AG', 'Rev. Cumplimi', 'RECHAZO CUM', 'Rev. Calidad', 'Ver. Telefónica', 'Visita F', and 'Anál. y Dictam.'. Below this, a detailed view for 'Caso No. 10178' is shown. The case details include:
 

- Proceso: CrediConsumo
- Cliente: HUGO RENE DUBON
- Descripción: PRUEBA
- Fecha de creación: 10/03/2025 07:27:56
- Actividad
- Etapa: Validación Precredit
- Empleado creador: SHERYL DOLL
- Tiempo de Atención: 0.00 mins
- Tiempo Real de Atención: 0.00 mins
- Tiempo Meta: 10.00 mins

 A 'Ver mas' link is present below the details. Below the details, there is a section for 'Cambiar fecha de atención de siguiente etapa' with a date field set to '10/03/2025' and a time field set to '7 : 27'. Underneath, a dropdown menu for 'Condiciones de la siguiente etapa' is set to 'Sin condiciones'. A green 'Avanzar >' button is highlighted with a red box.

### 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
- 2) Si el resultado es "ROJO" en la evaluación, al avanzar a la etapa el caso se direccionará a "Rechazo Precredit" finalizando el caso
- 3) Si el resultado del semáforo es verde o amarillo el caso avanzará a la etapa Generación FEIC
- 4) Si existe forzado, lo colocará en el parámetro semáforo y el caso avanzará a la etapa "Generación FEIC"

### 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.



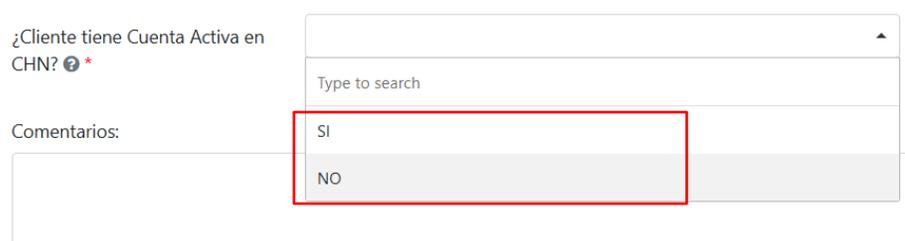
2. **Actualizar Información:** Ingresar o actualizar la información del cliente en los formularios correspondientes:



- “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, destino del 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, además deberá indicar si sabe escribir. 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.



¿Cliente tiene Cuenta Activa en CHN? ⓘ \*

Type to search

Comentarios:

SI

NO

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

Numero de Cuenta \*

01-900-000324-8

Tipo de cuenta

DEPOSITOS MONETARIOS SIN INTERESES.

- 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:

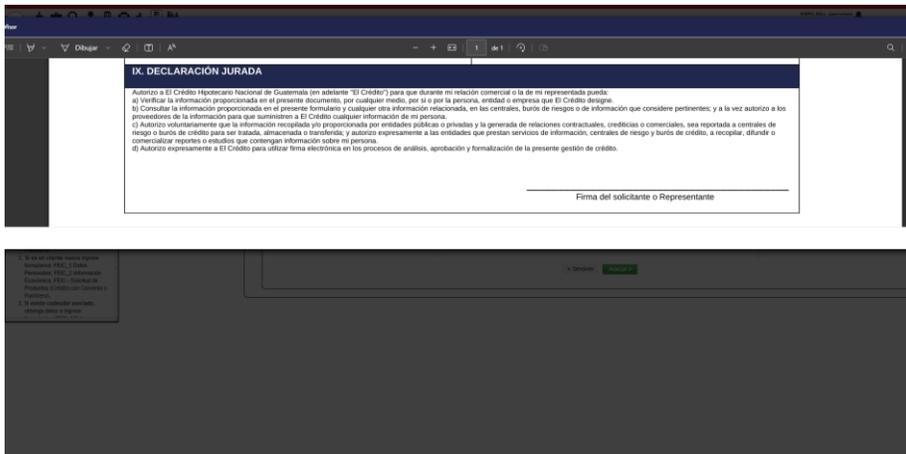
Nombre Completo Testigo a ruego \* DAVID LÓPEZ GARCIA

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 – CrediConsumo y el Contrato único, este último en caso sea necesario aperturar una cuenta.

Buscar:

| Nombre de la Plantilla           | Descripción      |
|----------------------------------|------------------|
| <a href="#">FEIC - Impresión</a> | FEIC - Impresión |

Del 1 al 1] de 1 registros



1507  
chn.com.gt  
7a. Avenida 22-77 Zona 1

Código del cliente  
900000000567

| FORMULARIO ÚNICO DE SOLICITUD  |   |  |  |   |                      |
|--|---|--|--|---|----------------------|
| -Persona o Empresa Individual-   |   |  |  |   |                      |
| El presente formulario aplica para personas o empresas individuales que requieran iniciar relación de negocios con El Crédito como: Titular, Representante Legal, Mandatario, Firmante y/o Tarjetahabiente Adicional |   |  |  |   |                      |
| <b>CÓDIGO DEL CLIENTE</b>  |   |  |  |   |                      |
| 900000000567   |   |  |  |   |                      |
| <b>LUGAR Y FECHA</b>   |   |  |  |   |                      |
| <b>País</b>  | <b>Departamento</b>   | <b>Municipio</b>                               | <b>Fecha</b>   |   |                      |
| GUATEMALA  | GUATEMALA   | GUATEMALA                                      | 10/03/2025   |   |                      |
| <b>I. IDENTIFICACIÓN</b>   |   |  |  |   |                      |
| <b>Tipo de Cliente</b>   | <b>Calidad con que actúa</b>                                  | <b>Documento de identificación o pasaporte</b> |  | <b>Número identificación Tributaria (NIT)</b> |                      |
| Cliente  |   | 1975338090509                                  |  | 4663557-2                                     |                      |
| <b>País de emisión de Documento de identificación</b>  | <b>Departamento de emisión de Documento de identificación</b> |  | <b>Municipio de emisión de Documento de identificación</b> |   |                      |
| GUATEMALA  | GUATEMALA   |  | GUATEMALA  |   |                      |
| <b>II. DATOS PERSONALES</b>  |   |  |  |   |                      |
| <b>Primer apellido</b>   | <b>Segundo Apellido</b>                                       | <b>Apellido de casada</b>                      | <b>Primer Nombre</b>                                       | <b>Segundo Nombre</b>                         | <b>Otros nombres</b> |
| DUBON  |   |  | HUGO   | RENE  |                      |
| <b>Fecha de nacimiento</b>   | <b>País de nacimiento</b>                                     | <b>Departamento de nacimiento</b>              |  | <b>Municipio de nacimiento</b>                |                      |
|  |   |  |  |   |                      |

En caso se deba aperturar una cuenta, deberá generar la plantilla respectiva del Contrato de adhesión voluntaria unilateral de productos pasivos y servicios bancarios.



- 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.

### Documentos de Expediente

- ☑ Expediente Caso (crediconsumo)
  - ☑ Documentos del Cliente
    - ⊕ Certificación PRECREDIT
      - 📄 Constancia Laboral
      - 📄 Contrato Único
      - 📄 DPI
      - 📄 Estados de cuenta o Cheques (Ult 3 meses)
      - 📄 Expediente del Seguro
      - 📄 Formulario Único solicitud firmada
      - 📄 Orden de Descuento
      - 📄 Otros
      - 📄 Recibo de Servicios
      - 📄 RTU
      - 📄 Unificación de Deuda (Est. Cta, Plan Inversión)
      - 📄 DPI testigo a ruego
      - Forzamiento Precalificación

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”
  - ¿se necesita testigo a ruego?
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”.

| Check List                                |                                      |   |
|---|--------------------------------------|---|
| Check list para etapa incidente No. 84812 |                                      |   |
| Marcar                                    | Actividad                            | Descripción   |
| <input type="checkbox"/>                  | Papelería Requerida                  | Se solicitó y recibió papelería del cliente.                              |
| <input type="checkbox"/>                  | Escaneo de documentación del cliente | Se escanea y actualiza los documentos requeridos del cliente para el caso |

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.

### 3.2.4 Revisión y actualización de datos

En esta etapa, el asesor de Agencias 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 3- Solicitud de Productos (CrediCONSUMO), presionar el ícono “Crear/Actualizar cliente” para enviar los datos capturados del cliente en SIGMA 7 hacia el AS400.
  - Apertura cuenta (En caso el cliente no posea una cuenta)
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.

| Check List                                |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
| Check list para etapa incidente No. 84829 |                                     |   |
| Marcar                                    | Actividad                           | Descripción   |
| <input checked="" type="checkbox"/>       | Revisión de Papelería               | Se revisó que la papelería está completa y el formulario sin errores. |
| <input checked="" type="checkbox"/>       | Creación / Actualización de Cliente | Se creó / actualizó cliente hacia el sistema central                  |

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.

Sigma 7
Configuración de parámetros del incidente No. 10178

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <p>¿Cliente posee cuenta en CHN?<br/><i>Apertura de cuenta para desembolso y débito de cuotas</i></p> <p>¿Cliente está en lista negra?<br/><i>Confirmación que el cliente se encuentra en lista negra</i></p> <p>Cuota Mensual<br/><i>Sugerida por Precredit (Preactificación Grupal)</i></p> | <p>... SI</p> <p>NO</p> <p>Máximo caracteres: 2</p> <p>2345.00</p> | <p>Tiene Cuentas Bancarias?<br/><i>Cuentas en el Sistema Bancario</i></p> <p>No. Cuenta Desembolso<br/><i>No. de cuenta del cliente indicado en FEIC 3</i></p> <p>Perfil del cliente<br/><i>Perfil del cliente que solicita el crédito.</i></p> <p>Semáforo<br/><i>Validación Precredit</i></p> | <p>SI</p> <p>01-900-000324-8</p> <p>RELACION DEPENDENCIA</p> <p>Verde</p> |
|---|--|---|---|

Grabar
Ver historial

6. **Agregar Comentarios:** En caso de que se requiera una devolución, ingresar observaciones sobre la gestión de la etapa en el ícono “Agregar Comentarios”.

Comentarios
Caso No. 10178

Nuevo Comentario 📄

|   |  |
|---|--|
| <p>Tipo comentario:</p> <p>Descripción:</p> | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>PAPELERIA INCOMPLETA</p> </div> <p>Caracteres disponibles: 1000</p> |
|---|--|

+ Agregar
- Cancelar

---

Buscar:

| Etapa                | Comentario | Fecha               | Tipo Comentario  |
|----------------------|------------|---------------------|------------------|
| Validación Precredit | PRUEBA     | 10/03/2025 07:27:56 | CREACION DE CASO |

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 shows a workflow interface for 'Caso No. 10178'. The current step is 'Revisión AG'. The interface includes a progress bar at the top with various stages like 'Val Precredit', 'Generac. FEIC', 'Revisión AG', 'Rev. Cumplimi', 'RECHAZO CUM', 'Rev. Calidad', 'Ver. Telefónica', 'Visita F', 'Anál. y Dictam.', and 'Amp/Val Inf.'. Below the progress bar, there are icons for document management. The main content area displays case details: 'Proceso: CrediConsumo', 'Cliente: HUGO RENE DUBON', 'Descripción: PRUEBA', and 'Fecha de creación: 10/03/2025 07:21:56'. It also shows 'Etapa: Revisión Agencias', 'Empleado creador: SHERYL DOLL', and timing information: 'Tiempo de Atención: 0.00 mins', 'Tiempo Real de Atención: 0.00 mins', and 'Tiempo Meta: 15.00 mins'. A section for 'Fecha sugerida atención' is set to '10/03/2025' with a time of '9:38'. A 'Condiciones de la siguiente etapa' section shows 'Sin condiciones'. At the bottom, there are two buttons: '« Devolver' and 'Avanzar >', with the 'Avanzar >' button highlighted in yellow.

### 3.2.5 Revisión de Calidad

This screenshot shows the same case management interface but with the 'Rev. Calidad' step selected in the progress bar. The case details remain the same. The 'Fecha sugerida atención' is now set to '10/03/2025' with a time of '9:52'. The 'Condiciones de la siguiente etapa' section still shows 'Sin condiciones'. The '« Devolver' and 'Avanzar >' buttons are at the bottom, with the 'Avanzar >' button highlighted in yellow.

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).



| Marcar                              | Actividad          | Descripción  |
|-------------------------------------|--------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Revisión Papelería | Se revisó que la papelería está completa de acuerdo a 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. 10178

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Proceso:</b> CrediConsumo</p> <p><b>Cliente:</b> HUGO RENE DUBON</p> <p><b>Descripción:</b> PRUEBA</p> <p><b>Fecha de creación:</b> 10/03/2025 07:27:56</p> <p><b>Actividad</b></p> | <p><b>Etapa:</b> Revisión de Calidad</p> <p><b>Empleado creador:</b> SHERYL DOLL</p> <p><b>Tiempo de Atención:</b> <span style="color: green;">✔</span> 0.00 mins</p> <p><b>Tiempo Real de Atención:</b> <span style="color: green;">✔</span> 0.00 mins</p> <p><b>Tiempo Meta:</b> 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 »

### 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.

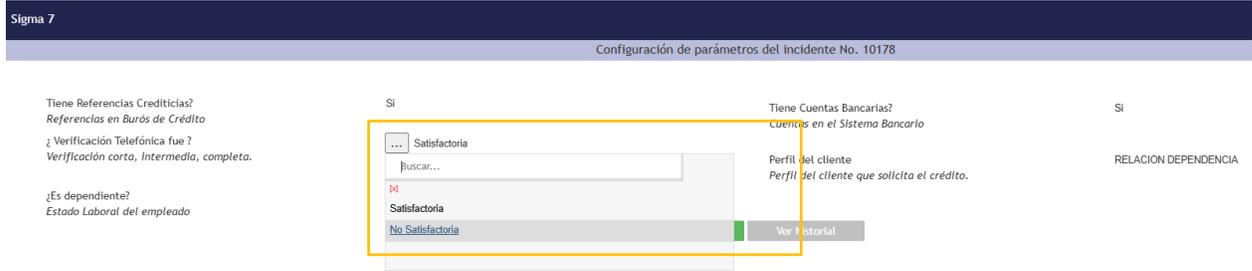
A continuación, se detallan las opciones disponibles dentro de la etapa:

1. **Ver formularios.** El usuario podrá visualizar los formularios ingresados en etapas anteriores. En esta etapa en particular deberá llenar el formulario de verificación telefónica que tiene por objetivo la confirmación de datos de referencias o números telefónicos proporcionados por el cliente. Dentro del formulario, el usuario ingresa el número telefónico, el nombre de la persona que contactó, la cantidad de llamadas realizadas, el resultado de la misma y observaciones, pudiendo agregar varios registros de gestiones realizadas.

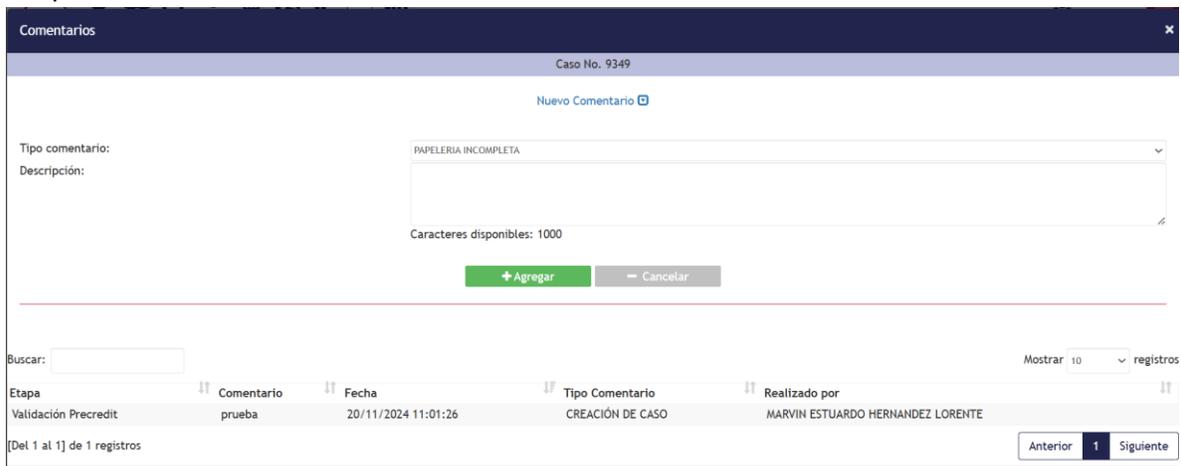
| No. Teléfono         | Nombre de quien atendió | Cantidad llamadas    | Resultado de llamada  | Observaciones        |
|----------------------|-------------------------|----------------------|---|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/>    | <input type="text"/> | <input type="radio"/> Satisfactoria<br><input type="radio"/> No Satisfactoria | <input type="text"/> |

Buttons: + Add Another, Aceptar

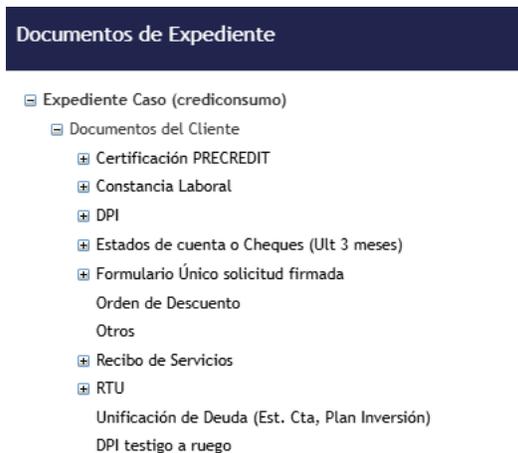
- Parámetros requeridos:** despliega la ventana correspondiente al ingreso/consulta de parámetros requeridos obligatorio el ingreso del resultado de la verificación telefónica.



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



- 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.

En condiciones de la siguiente etapa, el usuario, deberá seleccionar si traslada el caso a la etapa de análisis y dictamen, o bien a la etapa de verificación física esto en caso así lo amerite.

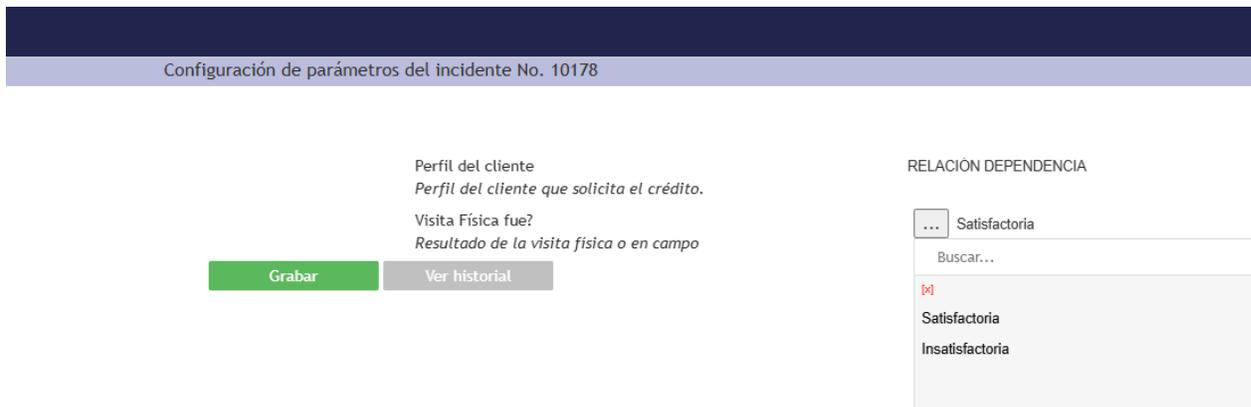
The screenshot shows a process flow with 'Ver. Telefónica' as the current step. Below the flow, case details for 'Caso No. 10178' are displayed, including process name, client, description, and creation date. A form below allows changing the next step's date and time, with a dropdown menu for 'Condiciones de la siguiente etapa' showing options like 'Traslado análisis y dictamen' and 'Requiere verificación física'. The 'Avanzar' button is highlighted in yellow.

### 3.2.7 Verificación física o visita forzada

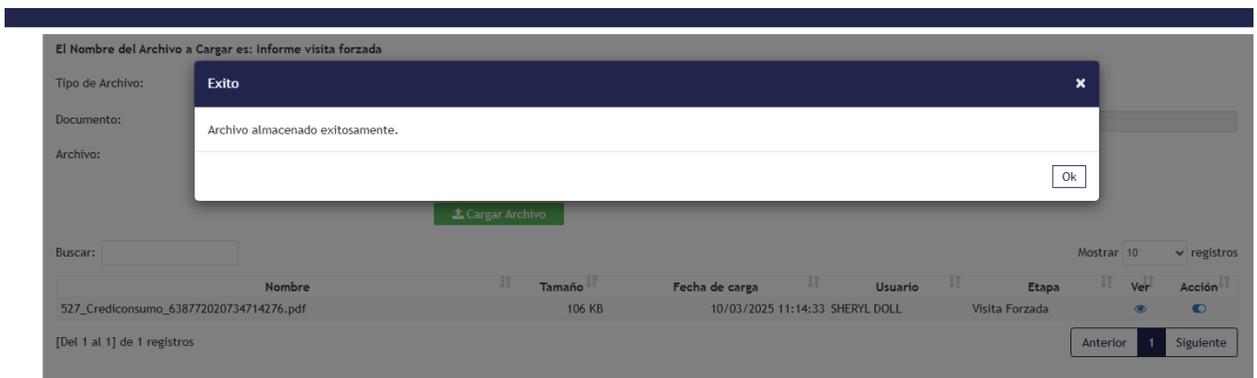
The screenshot shows the process flow with 'Visita F' as the current step. Case details for 'Caso No. 10178' are shown. The form below allows changing the next step's date and time, with a dropdown menu for 'Condiciones de la siguiente etapa' showing the option 'Sin condiciones'. The 'Avanzar' button is highlighted in yellow.

El usuario en esta etapa deberá actualizar o registrar lo siguiente:

1. Parámetros: Indicar el resultado de la visita



2. Subir al expediente el informe o la documentación de respaldo de la visita realizada.



### 3.2.8 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.

**Caso No. 10594**

|                    |                     |                          |                                |
|--------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Proceso:           | CrediConsumo        | Etapa:                   | Análisis y Dictamen de Crédito |
| Cliente:           | HUGO RENE DUBON     | Empleado creador:        | SHERYL DOLL                    |
| Descripción:       | prueba              | Tiempo de Atención:      | ✓ 1.00 mins                    |
| Fecha de creación: | 02/06/2025 15:03:11 | Tiempo Real de Atención: | ✓ 0.00 mins                    |
| Actividad          |                     | Tiempo Meta:             | 15.00 mins                     |

[Ver mas](#)

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.

**Caso No. 10178**

|                    |                     |                          |                                |
|--------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Proceso:           | CrediConsumo        | Etapa:                   | Análisis y Dictamen de Crédito |
| Cliente:           | HUGO RENE DUBON     | Empleado creador:        | SHERYL DOLL                    |
| Descripción:       | PRUEBA              | Tiempo de Atención:      | ✓ 0.00 mins                    |
| Fecha de creación: | 10/03/2025 07:27:56 | Tiempo Real de Atención: | ✓ 0.00 mins                    |
| Actividad          |                     | Tiempo Meta:             | 15.00 mins                     |

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención:  Hora atención siguiente etapa:  :

**Condiciones de la siguiente etapa**

- No seleccionada
- Rechazar
- Análisis satisfactorio
- Amp/Val información

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 de Consumo General (CREDICONSUMO)” para registro en el sistema del dictamen emitido por el analista de crédito asignado a la etapa.

El usuario deberá seleccionar el formulario para su ingreso.

| Nombre   | Descripción  | Estado   |
|--|--|----------|
| Dictamen Análisis de crédito de Consumo General (CREDICONSUMO) | Dictamen análisis de crédito de consumo general (CREDICONSUMO)   | Sin ingr |
| FEIC_1 Datos Personales, Direcciones y Referencias             | Formulario Información del Cliente Datos Personales y Direcciones y Referencias v31 PREPROD            | Ingresac |
| FEIC_2 Información Económica, FATCA, PEP, Unidad de Riesgo     | Formulario de información del Cliente, información Económica, FATCA, PEP, Unidad de Riesgo V32 PREPROD | Ingresac |
| FEIC_3 - Solicitud de Productos (crediconsumo)                 | Datos de Solicitud de Productos / Servicios - FEIC (CREDICONSUMO)                                      | Ingresac |
| Formulario para registro de verificación telefónica            | Verificación telefónica completa   | Sin ingr |
| Información para Precredit (crediconsumo)                      | Datos para validar precredit   | Ingresac |

Al ingresar el formulario tendrá precargada información en el encabezado y otras secciones producto de la labor realizada en etapas previas. Es importante resaltar que para el desembolso es importante que la información ingresada sea lo más afinada posible, en especial el monto aprobado a financiar, el plazo, tasa de seguro, gastos administrativos o de cierre, destino del crédito, origen de la operación y tasa de interés.

- El formulario necesariamente deberá ingresarse en todas sus secciones según corresponda.

Ver Formularios
✕



CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

**Características de la Solicitud**

**Lugar y fecha**  
Ciudad de Guatemala, 3 de junio del 2025

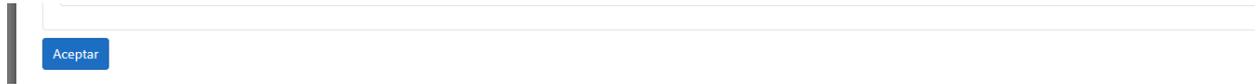
**Codigo cliente**  
90000000567

**ID Caso**  
10594

**Agencia**  
4 Roosevelt

|  |   |                               |   |
|--|---|-------------------------------|---|
| <b>Monto solicitado por el cliente *</b> | <input type="text" value="100,000.00"/>     | <b>Fecha de Análisis *</b>    | <input type="text" value="03-06-2025"/> |
| <b>Monto Aprobado a Financiar *</b>      | <input type="text" value=""/>               | <b>Tasa Seguro *</b>          | <input type="text" value="0.5"/> %      |
| <b>Tasa de Interés *</b>                 | <input type="text" value="12.00"/> %        | <b>Gastos de cierre: *</b>    | <input type="text" value="2.00"/> %     |
| <b>Tasa de mora *</b>                    | <input type="text" value="5.00"/> %         | <b>Precredit *</b>            | <input type="text" value=""/>           |
| <b>Plazo del Financiamiento: *</b>       | <input type="text" value="48"/>             | <b>Puntuación del Scoring</b> | <input type="text" value="0-1"/>        |
| <b>Tipo Cuota *</b>                      | <input type="text" value="CUOTA NIVELADA"/> | <b>Semáforo</b>               | <input type="text" value="Verde"/>      |

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



Al finalizar el ingreso de la información en el formulario el usuario seleccionará el icono para calculo de TIR Y TAE, esto permitirá realizar dicho calculo tomando como base la información ingresada, el cual se actualizará en el formulario y a nivel de parámetro.

SHERYL DOLL (jaurrutiam) ADMINISTRADOR

0

Val Precredit RECHAZO PRE Generac. FEIC Revisión AG Rev. Cumplimi RECHAZO CUM Rev. Calidad Ver. Telefónica Visita F

Anál. y Dictam. Amp/Val inf. RECHAZO ANA Rev. Jefe Anali Apertura Cuenta Rev. C. Cuenta Autor. #1/2 Agenda CCM

Aut.Comité RECHAZO AUT Pagaré Pago de interés Desembolso E. Calidad A. Expediente Verif. Pagaré Rectif. Pagaré

Rectif Dictamen FIN CASO

Caso No. 10594

|                    |                     |                          |                                |
|--------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Proceso:           | CrediConsumo        | Eta:                     | Análisis y Dictamen de Crédito |
| Cliente:           | HUGO RENE DUBON     | Empleado creador:        | SHERYL DOLL                    |
| Descripción:       | prueba              | Tiempo de Atención:      | ✓ 1.00 mins                    |
| Fecha de creación: | 02/06/2025 15:03:11 | Tiempo Real de Atención: | ✓ 0.00 mins                    |
| Actividad          |                     | Tiempo Meta:             | 15.00 mins                     |

Ver mas

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención: 03/06/2025 Hora atención siguiente etapa: 8 : 32

Condiciones de la siguiente etapa

No seleccionada

- Rechazar
- Análisis satisfactorio
- Amp/Val información

« Devolver Avanzar »

- Parámetros requeridos:** permite la consulta de los parámetros requeridos para el desarrollo del proceso hasta la etapa actual. Con el cálculo del TIR Y TAE, Sigma actualizará el parámetro monto autorizado, plazo y tasa de interés. El usuario deberá la instancia de aprobación, indicar si hay excepciones o en si en caso hay algún motivo especial.

Sigma 7

Configuración de parámetros del incidente No. 10178

|   |                             |  |                      |
|---|-----------------------------|--|----------------------|
| Tiene Referencias Crediticias?<br>Referencias en Burós de Crédito   | Si                          | Monto Autorizado<br>Monto sugerido por analista              |                      |
| RCL_Directo (%)   | 8.00                        | Tiene Cuentas Bancarias?<br>Cuentas en el Sistema Bancario   | Si                   |
| RCL_Indirecto (%)   | 6.00                        | Monto Solicitado<br>Monto Solicitado por cliente             | 100000.00            |
| No. Evaluación Precredit<br>Número de la evaluación de precalificación realizada.                                     | 676                         | RCL Directo + Indirecto (%)<br>RCL Directo + Indirecto       | 9.00                 |
| ¿Existen excepciones?<br>Indicar si existen excepciones. Cualquier excepción deberá presentarse ante Junta Directiva. | ... Seleccione un valor ... | Puntuación scoring<br>Puntuación según scoring de evaluación | 2-3                  |
| Destino del Préstamo  | LIBRE DISPONIBILIDAD        | Perfil del cliente que solicita el crédito.                  | RELACION DEPENDENCIA |
|   |                             | Instancias de aprobación CrediConsumo                        |                      |

¿Existen excepciones?  
Indican si existen excepciones. Cualquier excepción deberá presentarse ante Junta Directiva.

Destino del Préstamo  
Destino del préstamo crédito de consumo

Semáforo  
Validación Precredit

Visita Física fue?  
Resultado de la visita física o en campo

Plazo  
Solicitar para auto llenado entre formularios Precredit y Fec2 y Dictamen

Cuota Mensual  
Ingresar por Precredit o recalificación original

Motivo de Caso Especial  
Motivo caso especial

... NO

SI

Satisfactoria

48

2345.00

Selecciones un valor...

perju: del cliente que solicita el credito.

Instancias de aprobación CrediConsumo  
Instancias de aprobación Crédito Consumo General

Estado Laboral del empleado  
Ingreso Mensual  
Ingreso mensual

Tasa Interés  
Tasa de interés

Caso Forzado?  
¿Se realizó forzado?

Analista + Jefe análisis

Analista + Jefe análisis  
Analista + Jefe análisis + Coordinador o Gerente autorizador  
Comité de Créditos Medianos

19.00

No

3. **Agregar comentarios:** despliega la ventana para ingreso de comentarios por parte el usuario.

Comentarios

Caso No. 9047

Nuevo Comentario

Tipo comentario: PAPELERIA INCOMPLETA

Descripción:

Caracteres disponibles: 1000

+ Agregar - Cancelar

Buscar:

Mostrar 10 registros

| Etapa                            | Comentario | Fecha               | Tipo Comentario        | Realizado por                     |
|----------------------------------|------------|---------------------|------------------------|-----------------------------------|
| Análisis y Dictamen de Crédito   | Prueba     | 21/10/2024 19:19:21 | INFORMACIÓN INCOMPLETA | MARVIN ESTUARDO HERNANDEZ LORENTE |
| Verificación Telefónica Análisis | Prueba     | 17/10/2024 14:29:26 | INFORMACIÓN INCOMPLETA | MARVIN ESTUARDO HERNANDEZ LORENTE |
| Caso Rectificado                 | Prueba     | 17/10/2024 14:23:06 | INFORMACIÓN INCOMPLETA | MARVIN ESTUARDO HERNANDEZ LORENTE |

Cerrar

4. **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. Según sea el caso podrá cargar el documento de requerimiento de ampliación e información.

Documentos de Expediente

- Expediente Caso (crediconsumo)
  - Documentos del Cliente
    - Certificación PRECREDIT
    - Constancia Laboral
    - Dictamen Analista financiero
    - DPI
    - Estados de cuenta o Cheques (Últ 3 meses)
    - Expediente del Seguro
    - Formulario Único solicitud firmada
    - Orden de Descuento
    - Otros
    - Recibo de Servicios
    - RTU
    - Unificación de Deuda (Est. Cta. Plan Inversión)
    - DPI testigo a riesgo
    - Informe visita forzada
    - Forzamiento Precalificación
    - Sin categoría
    - Requerimiento de ampliación de información

El Nombre del Archivo a Cargar es: Dictamen Analista financiero

Tipo de Archivo:

Documento:

Archivo:

Elegir archivos No se eligió ningún archivo

Cargar Archivo

Buscar:

Mostrar 10 registros

| Nombre                                  | Tamaño | Fecha de carga      | Usuario     | Etapa                          | Ver | Acción |
|---|--------|---------------------|-------------|--------------------------------|-----|--------|
| 508_Crediconsumo_638772038035921279.pdf | 106 KB | 10/03/2025 11:43:23 | SHERYL DOLL | Análisis y Dictamen de Crédito |     |        |

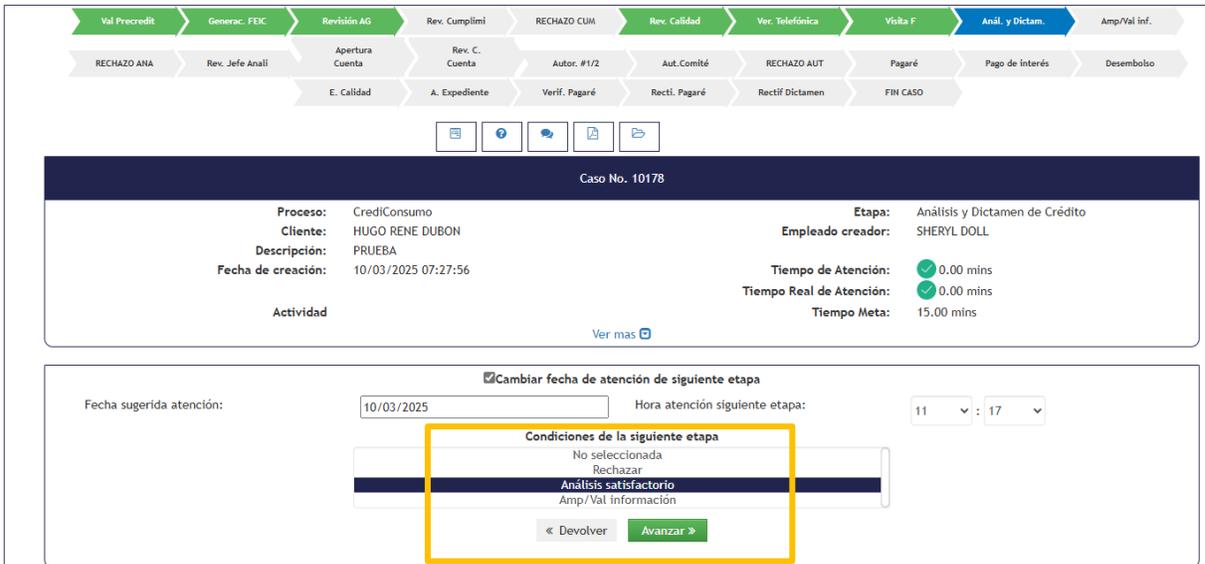
[Del 1 al 1] de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

- Botón **“Rechazo”**: permite el rechazo del analista de créditos al caso en evaluación, sin ingreso de información o carga de documento al sistema. Obligatorio ingresar comentario justificando el rechazo
- Opción **“Análisis satisfactorio”**: dirige el proceso hacia la etapa de aprobación por

- parte del jefe del área de análisis de créditos.
- **Opción “Amp/Val información”**: dirige el proceso hacia la etapa de espera. Dicha etapa vuelve a etapa predecesora (*Análisis y Dictamen de Crédito*).
- **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.



The screenshot displays the BDG system interface. At the top, a horizontal process flow bar shows stages: Val Precredit, Generac. FEDC, Revisión AG, Rev. Cumplimi, RECHAZO CUJH, Rev. Calidad, Ver. Telefónica, Visita F, Anál. y Dictam., and Amp/Val Inf. Below this, a secondary bar shows specific actions: RECHAZO ANA, Rev. Jefe Anál, Apertura Cuenta, Rev. C. Cuenta, Autor. #1/2, Aut. Comité, RECHAZO AUT, Pagaré, Pago de Interés, Desembolso, E. Calidad, A. Expediente, Verif. Pagaré, Rectif. Pagaré, Rectif Dictamen, and FIN CASO. Below the flow bar are icons for communication and actions. The main content area shows case details for 'Caso No. 10178' with fields for Proceso (CredConsumo), Cliente (HUGO RENE DUBON), Descripción (PRUEBA), Fecha de creación (10/03/2025 07:27:56), Etapa (Análisis y Dictamen de Crédito), Empleado creador (SHERYL DOLL), and various time metrics. A section titled 'Cambiar fecha de atención de siguiente etapa' includes a date selector (10/03/2025) and a time selector (11:00 to 17:00). Below this is a dropdown menu for 'Condiciones de la siguiente etapa' with options: No seleccionada, Rechazar, Análisis satisfactorio, and Amp/Val información. At the bottom of this section are buttons for '« Devolver' and 'Avanzar »'.

### 3.2.9 Ampliación y validación de información

En esta etapa, el usuario deberá atender el requerimiento del área de análisis según corresponda. Para el efecto, tendrá disponible las opciones siguientes:

- Consulta de formularios.
- Consulta de parámetros
- Comentarios
- En el caso del expediente del caso, podrá adjuntar documentación pendiente o actualizar la que se considere pertinente.
- Deberá completar el check list correspondiente.

**Check List**

Check list para etapa incidente No. 84843

| Marcar                              | Actividad               | Descripción   |
|-------------------------------------|-------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Papelería Requerida     | Validar documentos del cliente.                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Información del Cliente | Validar información del cliente ingresada en formularios. |

- Al completar esta actividad podrá avanzar el caso a la siguiente etapa del proceso, que en este caso particular se devuelve a la instancia de análisis y dictamen.

The screenshot displays a case management interface. At the top, a process flow bar shows various stages: Val Precredit, Generac. FEIC, Revisión AG, Rev. Cumplimi, RECHAZO CUM, Rev. Calidad, Ver. Telefónica, Visita F, Anál. y Dictam., and Amp/Vál inf. Below this, a detailed view for 'Caso No. 10178' is shown, including fields for Proceso (CrediConsumo), Cliente (HUGO RENE DUBON), Descripción (PRUEBA), Fecha de creación (10/03/2025 07:27:56), Etapa (Ampliación/Validación de Información), Empleado creador (SHERYL DOLL), and various time metrics. A section titled 'Cambiar fecha de atención de siguiente etapa' contains a date field (10/03/2025) and a time selector (11:45). Below this, a dropdown menu shows 'Sin condiciones'. At the bottom, two buttons are highlighted with a yellow box: '« Devolver' and 'Avanzar »'.

### 3.2.10 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:

- Consultar Información del Cliente:**
  - Acceder a la información del cliente que ha sido ingresada en formularios utilizando el ícono “Ver Formularios”.
- Consultar Documentos Digitales:**
  - Revisar los documentos digitales que contienen información del cliente, así como el “Dictamen Analista financiero”, a través del ícono “Expediente Caso”.
- Consultar Parámetros Ingresados:**
  - Verificar los parámetros que han sido ingresados en etapas anteriores utilizando el ícono “Parámetros Requeridos”.
- 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”

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  |                      |  |                          |
|--|----------------------|--|--------------------------|
| Tiene Referencias Crediticias?<br><i>Referencias en Burós de Crédito</i>                                     | Si                   | Monto Autorizado<br><i>Monto sugerido por analistas</i>  | 100000.00                |
| ¿ Verificación Telefónica fue ?<br><i>Verificación corta, intermedia, completa.</i>                          | Satisfactoria        | Tiene Cuentas Bancarias?<br><i>Cuentas en el Sistema Bancario</i>                                    | Si                       |
| RCI_Directo (%)  | 8.00                 | RCI_Indirecto (%)  | 6.00                     |
| RCI Directo + Indirecto (%)  | 9.00                 | No. Evaluación Precredit<br><i>Número de la evaluación de clasificación realizada</i>                | 676                      |
| Destino Crédito Convenio<br><i>*OCULTO* para auto llenado entre formularios Precredit y Feic3 y Dictamen</i> |                      | ¿Cliente posee cuenta en CHN?<br><i>Apertura de cuenta para desembolso y débito de cuotas</i>        | NO                       |
| tasa seguro<br><i>Parámetro para transportar tasa de seguro dictamen simple hacia desembolso</i>             | 0.00                 | Gastos operativos de cliente<br><i>Parámetro para transportar gastos operativos hacia desembolso</i> | 0.00                     |
| RCI Codificador (%)<br><i>RCI del codificador</i>  | 24.00                | mora<br><i>% de mora para el desembolso</i>  | 0.00                     |
| Perfil del cliente<br><i>Perfil del cliente que solicita el crédito.</i>                                     | RELACION DEPENDENCIA | Instancias de aprobación CrediConsumo<br><i>Instancias de aprobación Crédito Consumo General</i>     | Analista + Jefe análisis |
|  |                      | ¿Es dependiente?   | Si                       |

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 de instancia”



### 3.2.11 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.

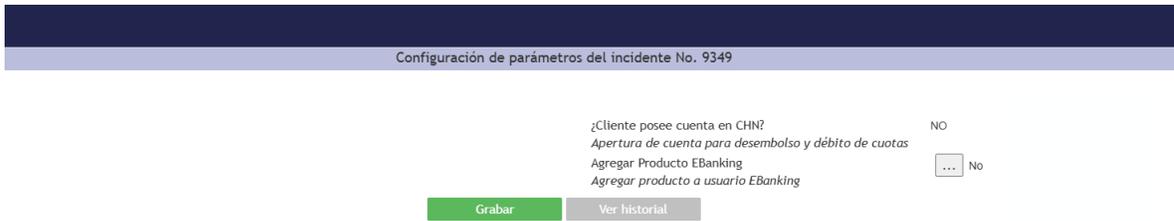


INFORMACIÓN APERTURA DE CUENTAS

Creación de Cuentas

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

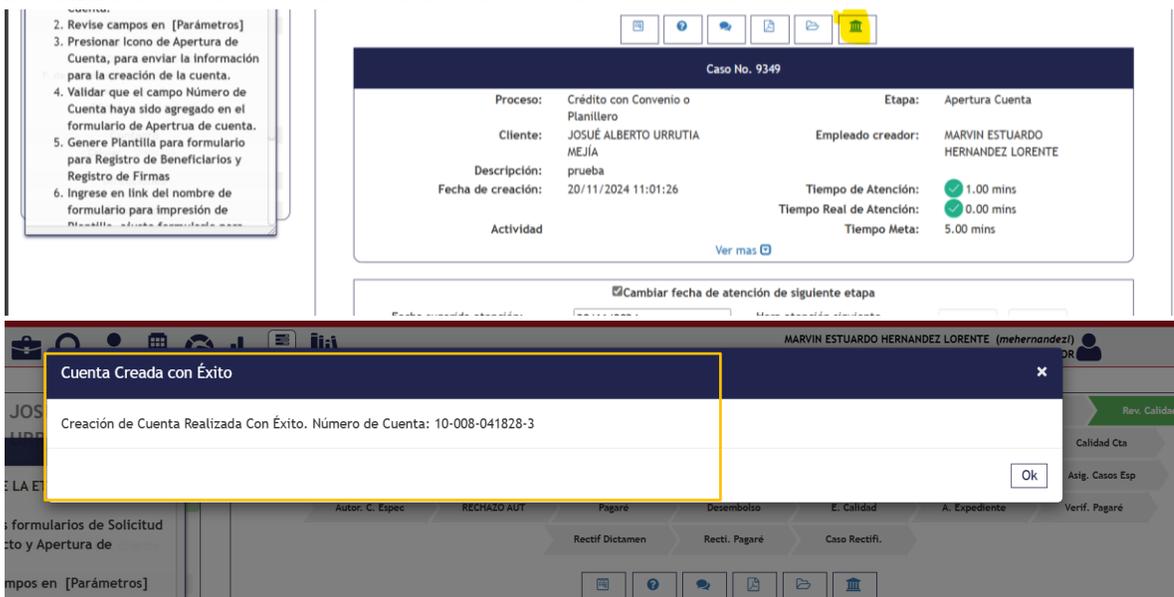
2. Actualizar el parámetro solicitado.



- Ingresar comentarios: El usuario podrá registrar si lo considera comentarios que soporten la gestión, esta acción no es obligatoria.
- 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

### 3.2.12 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

Agregar Producto EBanking  
 Agregar producto a usuario EBanking

...  
 Si

No. de Cuenta

No. de Cuenta enviado por AS400

Activación de Cuenta  
 Activar cuenta

...  
 Si

Grabar
Ver historial

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.



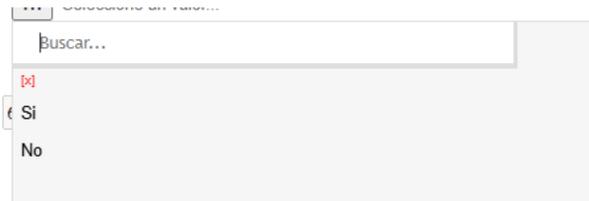
Completadas las acciones, el usuario avanzará paso a la siguiente etapa considerando que en forma paralela se realiza a la autorización del crédito.

### 3.2.13 Autorización jefe de Análisis

En la etapa de **Autorización de instancia #1 /#2**, según matriz de facultamiento, el Jefe o gerente de analisis de Crédito, según corresponda 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”.

*¿Autoriza el Crédito Instancia#1 o #2, según corresponda?*



4. **Agregar Observaciones:**
  - Ingresar, de manera opcional, observaciones sobre la gestión de la etapa utilizando el ícono “Agregar Comentarios”.
5. **Documentar punto resolutiveo:**
  - En la carpeta del caso, deberá adjuntar el punto resolutiveo firmado

**Documentos de Expediente**

- [-] Expediente Caso (crediconsumo)
  - [-] Documentos del Cliente
    - [-] Constancia Laboral
    - [-] Dictamen Analista financiero
    - [-] DPI
    - [-] Estados de cuenta o Cheques (Ult 3 meses)
      - Expediente del Seguro
    - [-] Formulario Único solicitud firmada
      - Orden de Descuento
      - Otros
    - [-] Recibo de Servicios
    - [-] RTU
      - Unificación de Deuda (Est. Cta, Plan Inversión)
      - DPI testigo a ruego
      - [-] Punto resolutiveo firmado

**El Nombre del Archivo a Cargar es: Punto resolutiveo firmado**

Tipo de Archivo: Exito

Documento: Archivo almacenado exitosamente.

Archivo:

Buscar:

**Nombre**

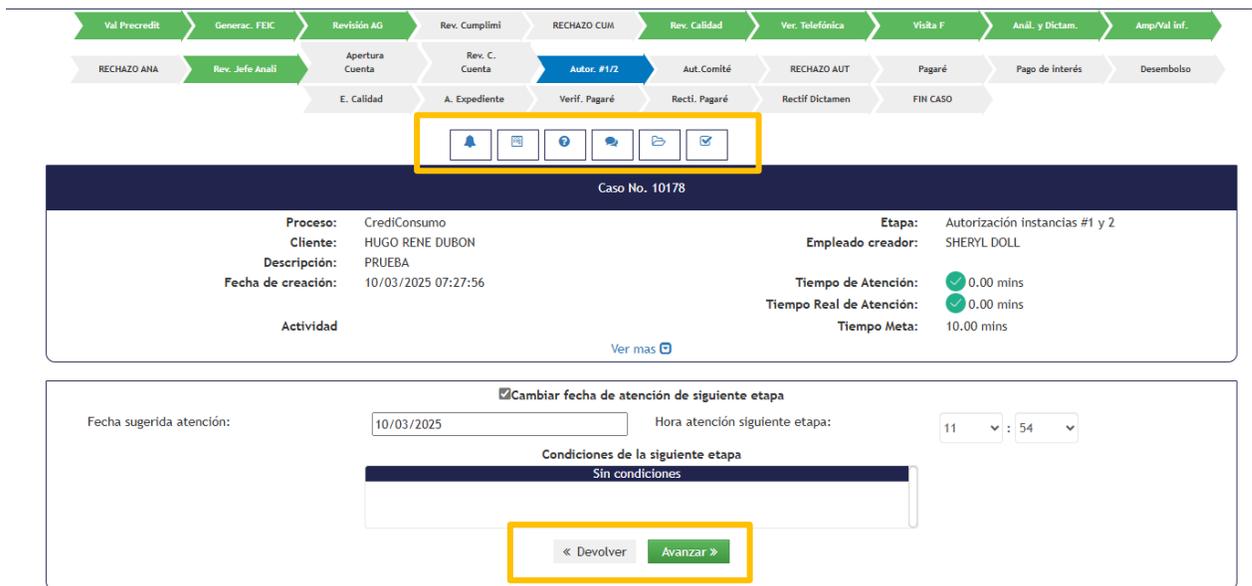
539\_Crediconsumo\_638772050865094080.pdf

6. **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”.

| Marcar                              | Actividad                                |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Se revisó , Autorizó o Rechazó solicitud |

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 autorizado es superior a Q 100,000.01, el caso se traslada a instancia de autorización de comité.
- Si la solicitud no es autorizada, se enlaza a la etapa de rechazo “Rechazo Autorizadores”



The screenshot displays a process flow at the top with steps: Val Precredit, Generac. FEIC, Revisión AG, Rev. Cumplimi, RECHAZO CUM, Rev. Calidad, Ver. Telefónica, Visita F, Anál. y Dictam., and Amp/Val inf. Below this, a second row shows steps: RECHAZO ANA, Rev. Jefe Anál, Apertura Cuenta, Rev. C. Cuenta, Autor. #1/2, Aut. Comité, RECHAZO AUT, Pagaré, Pago de Interés, and Desembolso. A third row shows: E. Calidad, A. Expediente, Verif. Pagaré, Rectif. Pagaré, Rectif Dictamen, and FIN CASO. A toolbar with icons for notifications, messages, refresh, chat, and email is highlighted with a yellow box.

**Caso No. 10178**

|   |  |
|---|--|
| <b>Proceso:</b> CrediConsumo                  | <b>Etapa:</b> Autorización instancias #1 y 2 |
| <b>Cliente:</b> HUGO RENE DUBON               | <b>Empleado creador:</b> SHERYL DOLL         |
| <b>Descripción:</b> PRUEBA                    | <b>Tiempo de Atención:</b> 0.00 mins         |
| <b>Fecha de creación:</b> 10/03/2025 07:27:56 | <b>Tiempo Real de Atención:</b> 0.00 mins    |
| <b>Actividad</b>                              | <b>Tiempo Meta:</b> 10.00 mins               |

[Ver más](#)

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

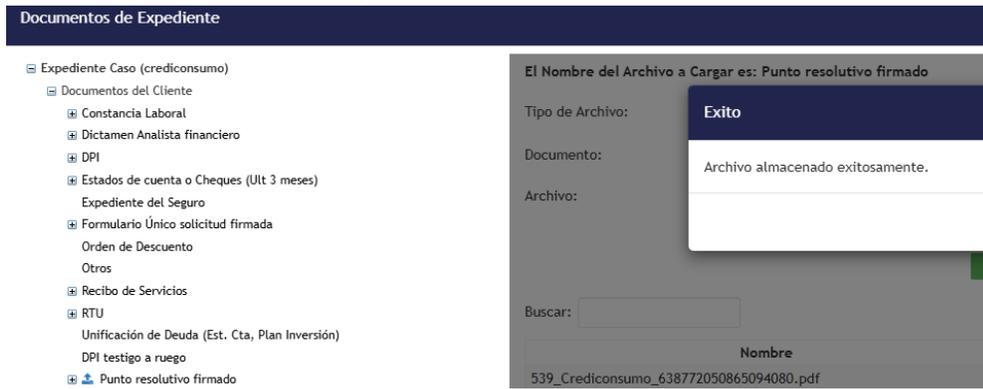
Fecha sugerida atención:  Hora atención siguiente etapa:  :

**Condiciones de la siguiente etapa**  
Sin condiciones

### 3.2.14 Autorización instancia de comité.

En la etapa de **Autorización instancia de Comité**, se 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 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 Gerente de Análisis”, que se encuentra en el ícono “Parámetros Requeridos”.
4. **Documentar punto resolutive:**
  - En la carpeta del caso, deberá adjuntar el punto resolutive firmado.



5. **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 la solicitud no es autorizada, se enlaza a la etapa de rechazo “Rechazo Autorizadores”.

Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

Fecha sugerida atención:  Hora atención siguiente etapa:  :

**Condiciones de la siguiente etapa**

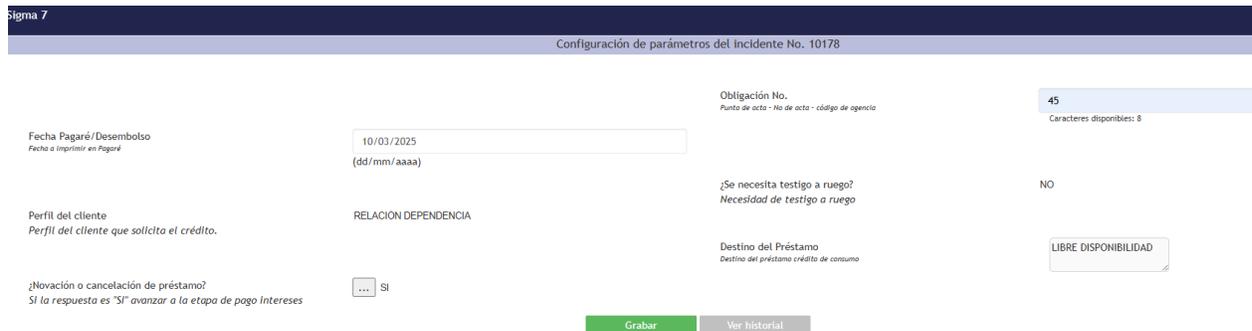
Sin condiciones

### 3.2.15 Generación y firma de pagaré

En la etapa **Generación y firma de pagaré**, se 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: Fecha pagaré, No. Obligación y si en el caso se realiza novación de cancelación de préstamo, si la respuesta fuera afirmativa, deberá avanzar paso a la etapa de pago de intereses para documentar dicha acción.



**2. Generar el Documento:**

- Crear el documento correspondiente para obtener la firma del cliente, eligiendo entre “Pagaré Deudor”, “Pagaré Deudor y Codeudor” o “Pagaré con testigo a ruego” según corresponda, a través del ícono “Generar Plantillas”.

**3. Obtener Firma de Autorización:**

- Asegurarse de obtener la firma de autorización en la orden de pago física.

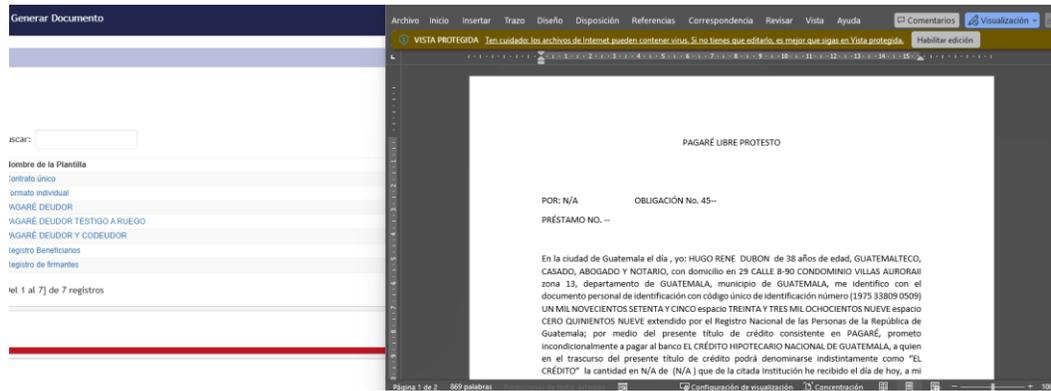
**4. Generación de plantillas:**

- El usuario deberá generar el pagaré correspondiente, deudor, deudor con codeudor y deudor con testigo a ruego, según corresponda.



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

- El usuario, podrá consultar las plantillas generadas desde la creación de la cuenta, para obtener las firmas correspondientes.
- El usuario tendrá la posibilidad de generar el pagaré en formato Word, para facilitar cambios a incorporar al mismo.



**5. Adjuntar Documentos Firmados:**

- Adjuntar el pagaré firmado y la orden de pago firmada en el ícono “Expediente Caso”. Si existen documentos derivado de la gestión de apertura cuenta, de igual forma podrá adjuntarlos en esta etapa.

Documentos de Expediente

- ☐ Expediente Caso (crediconsumo)
  - ☐ Documentos del Cliente
    - ☒ Certificación PRECREDIT
    - ☒ Constancia Laboral
    - ☒ Contrato Único
    - ☒ Dictamen Analista financiero
    - ☒ DPI
    - ☒ Estados de cuenta 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)
      - DPI testigo a ruego

**6. Marcar Acciones Realizadas:**

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

| Check List                                |  |   |
|---|--|---|
| Check List para etapa incidente No. 84853 |  |   |
| Marcar                                    | Actividad                              | Descripción                                     |
| <input type="checkbox"/>                  | Se elaboró Pagaré                      | Elaboración e impresión de pagaré               |
| <input type="checkbox"/>                  | Se firmó Pagaré                        | Firma del cliente en pagaré                     |
| <input type="checkbox"/>                  | Se adjunta pagaré a Expediente digital | Escanear o adjuntar pagaré a expediente digital |

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







Caso No. 8802

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Proceso:</b> Crédito con Convenio o Planillero</p> <p><b>Cliente:</b> RAYMOND BIGGS</p> <p><b>Descripción:</b> NUEVA PRUEBA VERSIONES DE TODOS LOS FORMULARIOS</p> <p><b>Fecha de creación:</b> 09/08/2024 12:05:26</p> <p><b>Actividad</b></p> | <p><b>Etapas:</b> Generación y firma de pagaré</p> <p><b>Empleado creador:</b> Glenda Carolina Zuñiga Garrido</p> <p><b>Tiempo de Atención:</b> <span style="color: red;">!</span> 1,777.00 mins</p> <p><b>Tiempo Real de Atención:</b> <span style="color: green;">✓</span> 1.00 mins</p> <p><b>Tiempo Meta:</b> 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 »

### 3.2.16 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

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>No. Correlativo Pagaré</b><br/><small>Número de Pagaré correlativo</small></p> <p><b>Fecha Pagaré/Desembolso</b><br/><small>Fecha a Imprimir en Pagaré</small></p> | <p><input type="text" value="76"/></p> <p><input type="text" value="30/01/2025"/><br/><small>(dd/mm/aaaa)</small></p> | <p><b>Obligación No.</b><br/><small>Punto de acta - No de acta - código de agencia</small></p> <p><input type="text" value="45"/><br/><small>Máximo caracteres: 10</small></p> <p><b>¿Se necesita testigo a ruego?</b><br/><small>Necesidad de testigo a ruego</small></p> <p>SI <span style="color: yellow; font-size: 2em;">✓</span></p> |
|--|---|--|

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                                   |
|---|---|
| <a href="#">Contrato único</a>                | Contrato único                                |
| <a href="#">Formato individual</a>            | Formato individual                            |
| <a href="#">PAGARÉ DEUDOR</a>                 | PAGARÉ DEUDOR                                 |
| <a href="#">PAGARÉ DEUDOR TESTIGO A RUEGO</a> | <a href="#">PAGARÉ DEUDOR TESTIGO A RUEGO</a> |
| <a href="#">PAGARÉ DEUDOR Y CODEUDOR</a>      | PAGARÉ DEUDOR Y CODEUDOR                      |
| <a href="#">Registro Beneficiarios</a>        | Registro Beneficiarios                        |
| <a href="#">Registro de firmantes</a>         | Registro de firmantes                         |

Del 1 al 7] de 7 registros

El pagaré se descargará con el texto correspondiente.

En la ciudad de Guatemala el día de de , como Notario Doy Fe que la firma que antecede es autentica por haber sido puesta el día de hoy por el señor DAVID LÓPEZ GARCIA en mi presencia, quien por no ser persona de mi anterior conocimiento se identifica con el documento personal de identificación con código único de identificación 2248 68756 1901 (DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO ESPACIO SESENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS ESPACIO UN MIL NOVECIENTOS UNO) extendido por el Registro Nacional de las Personas, quien en señal de su autenticidad firma nuevamente con el infrascrito notario.

F. \_\_\_\_\_

Ante Mi:

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

El usuario deberá avanzar a la etapa correspondiente, ya sea para documentar el pago de intereses o bien al desembolso.

The screenshot displays a process flow at the top with steps: Val Precedit, Generac. FEIC, Revisión AG, Rev. Cumplimi, RECHAZO CUM, Rev. Calidad, Ver. Telefónica, Visita F, Anál. y Dictam., Amp/Val inf., RECHAZO ANA, Rev. Jefe Anali, Apertura Cuenta, Rev. C. Cuenta, Autor. #1/2, Aut.Comité, RECHAZO AUT, Pagaré, Pago de Interés, and Desembolso. Below the flow is a summary card for 'Caso No. 10178' with details: Proceso: CrediConsumo, Cliente: HUGO RENE DUBON, Descripción: PRUEBA, Fecha de creación: 10/03/2025 07:27:56, Etapa: Generación y firma de pagaré, Empleado creador: SHERYL DOLL, Tiempo de Atención: 6.00 mins, Tiempo Real de Atención: 0.00 mins, and Tiempo Meta: 10.00 mins. Below the summary is a form for 'Cambio fecha de atención de siguiente etapa' with a date field set to 10/03/2025 and a dropdown for 'Condiciones de la siguiente etapa' where 'Pago de interés por novación o cancelación préstamo' is selected. Buttons for 'Devolver' and 'Avanzar' are at the bottom.

### 3.2.17 Pago de intereses

En esta etapa se documentará el pago de intereses correspondiente, para el efecto se tiene habilitada las opciones de parámetros y expedientes.

**Parámetros:** En parámetros deberá registrar el recibo de pago de intereses y el número de préstamo al cual se pagaron intereses.

The screenshot shows the 'Configuración de parámetros del incidente No. 10178' form. It includes a question: '¿Novación o cancelación de préstamo?' with a 'SI' radio button selected. Below it is a text field for 'Recibo de pago intereses No.' with a 15-character limit. To the right, there is a dropdown menu for 'Pago de intereses pago intereses por desembolso por novación o cancelación de préstamo' and another text field for 'Préstamo intereses pagados.' with a 15-character limit. Buttons for 'Grabar' and 'Ver historial' are at the bottom.

**Expediente:** En la carpeta de expediente, deberá adjuntar el recibo de pago de intereses.

The screenshot shows the 'Documentos de Expediente' section with a list of items: 'Expediente Caso (crediconsumo)', 'Documentos del Cliente', and 'Recibo pago intereses' with a download icon.

Completadas las actividades anteriores, podrá avanzar paso a la etapa de desembolso.

### 3.2.18 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 b) el formulario de documentos desembolso deudor y codeudor, 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.

- 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 DUBON 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

En caso el préstamo a pagar sea de otros clientes, deberá seleccionar el campo “origen del préstamo” otros clientes y posteriormente en los campos ingresar el código del cliente. El sistema devolverá el nombre del cliente y préstamos asociados con su respectivo saldo de capital.

Préstamo ⓘ

Origen del préstamo De otros clientes x

Préstamo otros clientes

Código otro cliente ⓘ

Nombre Cliente

Préstamo de otros clientes \*

Saldo Capital \*

Monto acreditado al saldo del préstamo \*

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

- 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: \*

Agencia \*

Tipo Búsqueda Ejecutivo \*

Búsqueda Por Nombre \*

Ejecutivo Gestor

**4. 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.

**Datos Desembolso**

|                            |                                 |                                 |                             |
|----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Monto a desembolsar:       | 200,000.00                      | Canal de Venta:                 | GERENCIA DE AGENCIAS        |
| Ejecutivo para desembolso: | MELVIN JOSUE MENDEZ PAIZ        | Empleado Creador:               | JOSUE ALBERTO URRUTIA MEJIA |
| Código Ejecutivo:          | 53                              | Caso:                           | 9790                        |
| Tipo de Pago de Deuda:     | FIDUCIARIA PAGO DEUDA COMERCIAL | Número de instancia aprobación: | Instancia #3                |
| Departamento:              | GUATEMALA                       | Municipio:                      | GUATEMALA                   |
| Fecha de aprobación:       | 13/01/2025                      | RCI Deudor:                     | 70.58                       |
| RCI Codeudor:              | 0.00                            | Forma desembolso:               | CANCELACION PRESTAMO        |
| Convenio:                  | MUNICIPALIDAD DE GUANAGAZAPA    | Código Empleado:                | 7388                        |
| Empresa:                   | 1                               | Número Préstamo:                | 9060300517323               |
| Monto Cheque:              | 0.00                            | Interés Anticipado:             | 13.00                       |
| Porcentaje Seguro:         | 5.0000                          | Porcentaje Gastos Cierre:       | 3.0000                      |
| Líquido a recibir:         | 192,638.89                      |                                 |                             |

**Desembolso**

Número de Préstamo:

**5. Adjuntar Constancia de Desembolso:**

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

**Documentos de Expediente**

- [-] Expediente Caso (crediconsumo)
  - [-] Documentos del Cliente
    - Certificación PRECREDIT
    - Constancia Desembolso
    - Constancia Laboral
    - Dictamen Analista financiero
    - DPI
    - Estados de cuenta o Cheques (Ult 3 meses)
    - Expediente del Seguro
    - Formulario Único solicitud firmada
    - Orden de Descuento
    - Otros
    - Pagaré Firmado
    - Recibo de Servicios
    - RTU
    - Unificación de Deuda (Est. Cta, Plan Inversión)
    - DPI testigo a ruego
    - Recibo pago intereses
    - Punto resolutivo firmado

**6. Actualiza parámetros:**

- El sistema deberá actualizar el parámetro número de préstamo.

**Sigma 7**  
Configuración de parámetros del incidente No. 10178

**Préstamo No.**  
*No. de Préstamo*

**No. de Cuenta**  
*No. de Cuenta enviado por AS400, en gestión de creación de cuenta.*

**Gastos operativos de cierre**  
*Parámetro para transportar gastos operativos hacia desembolso*

**Monto Autorizado**  
*Monto sugerido por analistas*

**No. Cuenta Desembolso**  
*No. de cuenta del cliente indicado en FECIC 3*

**tasa seguro**  
*Parámetro para transportar tasa de seguro dictamen simple hacia desembolso*

**mora**  
*% de mora para el desembolso*

**Perfil del cliente**  
*Perfil del cliente que solicita el crédito.*

**Destino del Préstamo**  
*Destino del préstamo crédito de consumo*

¿Novación o cancelación de préstamo?  SI  
*Si la respuesta es "SI" avanzar a la etapa de pago intereses*

Pago de intereses  SI  
*pago intereses por desembolso por novación o cancelación de préstamo*

Recibo de pago intereses No.   
*Recibo de pago intereses, para la novación o cancelación de préstamos.*

**7. Marcar Acciones Realizadas:**

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

**Check List**  
Check list para etapa incidente No. 84862

| Marcar                   | Actividad                           | Descripción   |
|--------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Se realizó el Desembolso            | Se realizó el depósito correspondiente.                     |
| <input type="checkbox"/> | Se adjuntó constancia de desembolso | Se adjunta constancia de desembolso.                        |
| <input type="checkbox"/> | Se completó formulario.             | Se completó formulario de Control de Documentos Desembolso. |

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".

**Cu**

Proceso: CredConsumo | Etapa: Desembolso  
 Cliente: HUGO RENE DUBON | Empleado creador: SHERYL DOLL  
 Descripción: PRUEBA  
 Fecha de creación: 10/03/2025 07:27:56  
 Tiempo de Atención: 152.00 mins  
 Tiempo Real de Atención: 52.00 mins  
 Tiempo Meta: 10.00 mins

Actividad:  Cambiar fecha de atención de siguiente etapa

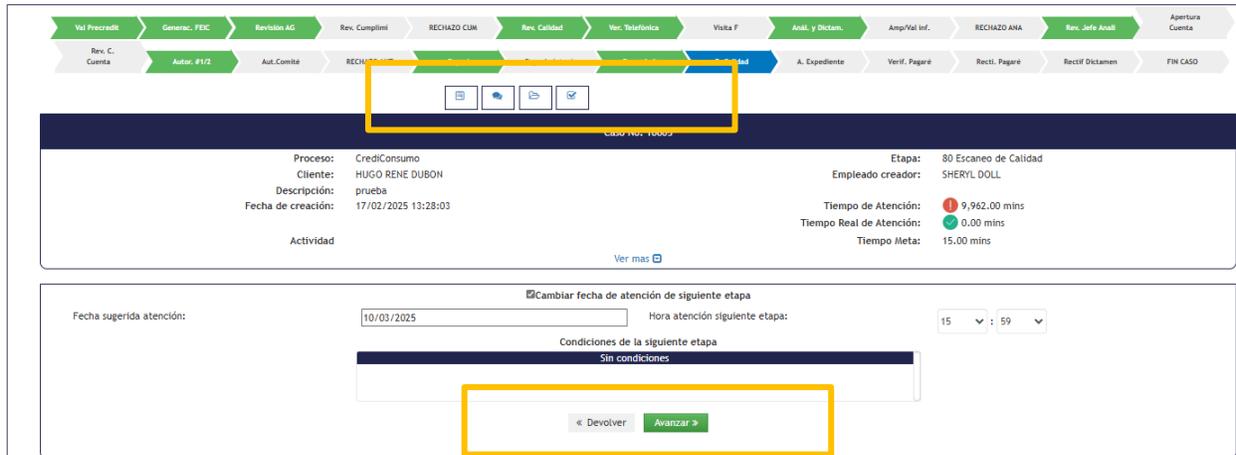
Fecha sugerida atención: 10/03/2025 | Hora atención siguiente etapa: 15 : 45

Condiciones de la siguiente etapa: Sin condiciones

« Devolver Avanzar »

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

### 3.2.19 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.

| Check List                                |  |   |
|---|--|---|
| Check list para etapa incidente No. 83997 |  |   |
| Marcar                                    | Actividad                              | Descripción   |
| <input checked="" type="checkbox"/>       | Revisión de Papelería                  | Se revisó y escaneo la papelería del expediente                             |
| <input checked="" type="checkbox"/>       | Traslado Papelería para Archivo        | Se preparó la documentación física para su archivo                          |
| <input checked="" type="checkbox"/>       | Documentación de soporte de desembolso | Se realizó la digitalización de los documentos generados para el desembolso |

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

### 3.2.20 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. **Agregar Observaciones:** Ingresar, de forma opcional, observaciones a la gestión de la etapa en el ícono “Agregar Comentarios”.
4. **Marcar las acciones completadas:** Registrar las realizadas en el proceso de la etapa, marcándolas en las acciones “Check List”.

| Check List                                |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| Check list para etapa incidente No. 84930 |                       |   |
| Marcar                                    | Actividad             | Descripción   |
| <input checked="" type="checkbox"/>       | Archivo de Expediente | Se validó el expediente físico contra expediente digital. |
| <input checked="" type="checkbox"/>       | Verificación Pagaré   | Se traslada para revisión de documento Pagaré.            |

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

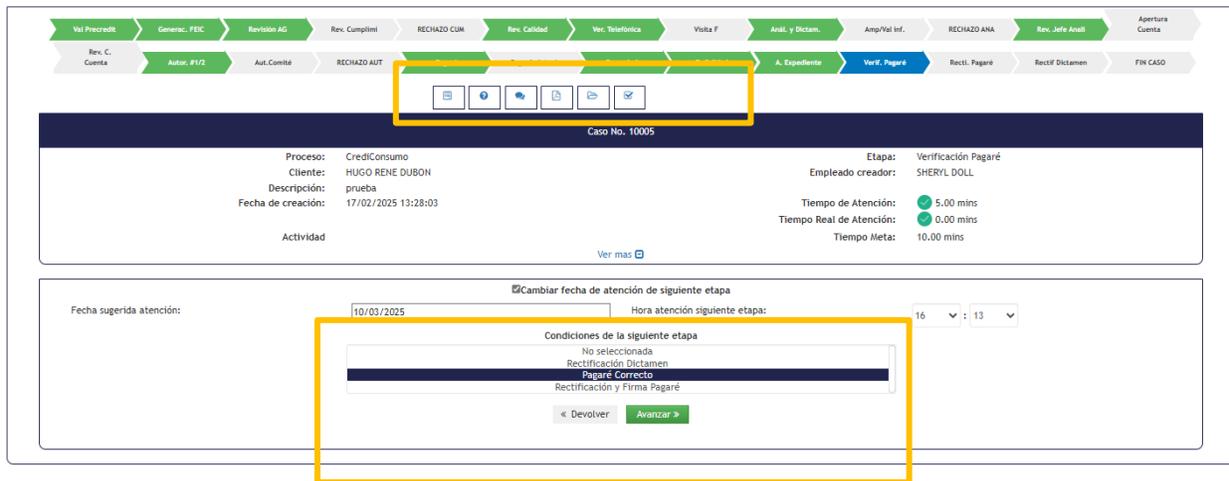
The screenshot displays a process flow at the top with steps: Val. Precredit, General: FIC, Revisión AG, Rev. Cumplim, RECHAZO CLM, Rev. Calidad, Ver. Telefónica, Visita F, Anál. y Dictam., Amp/Val Inf., RECHAZO ANA, Rev. Info Anál, and Apertura Cuenta. Below this, a detailed case view for 'CrediConsumo' is shown with client 'HUGO RENE DUBON' and creation date '17/02/2025 13:28:03'. The current stage is '90 Archivo de Expediente' by 'SHERYL DOLL'. A yellow box highlights the 'Avanzar' button in the bottom navigation bar.

### 3.2.21 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.

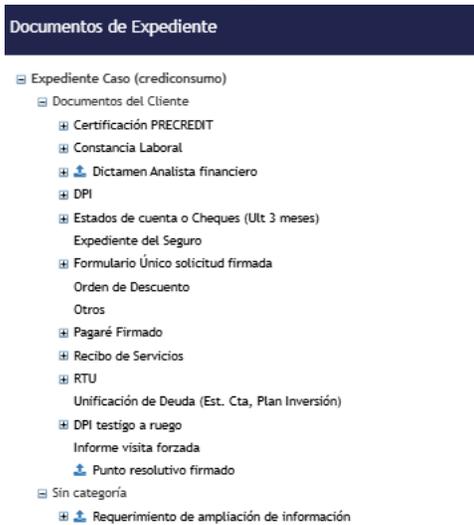


The screenshot displays the 'Verificación Pagaré' stage in the BDG system. At the top, a progress bar shows various stages from 'Val Precredit' to 'Apertura Cuenta'. The main content area shows case details for 'Caso No. 10005', including the process 'Crediconsumo', client 'HUGO RENE DUBON', and description 'prueba'. The current stage is 'Verificación Pagaré' by employee 'SHERYL DOLL'. Below this, there's a section for 'Condiciones de la siguiente etapa' with a dropdown menu. The 'Pagaré Correcto' option is selected and highlighted with a yellow box. At the bottom of this section, there are 'Devolver' and 'Avanzar' buttons, with 'Avanzar' also highlighted.

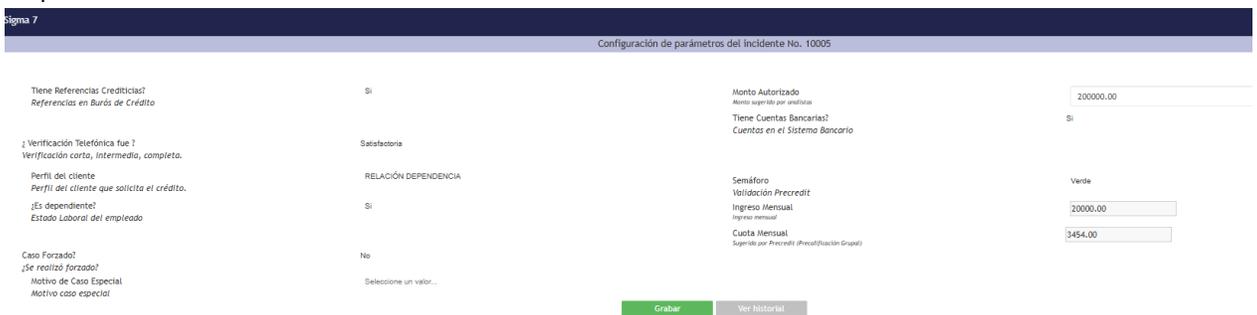
### 3.2.22 Rectificación Dictamen

En esta etapa, el Analista Financiero 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. **Adjuntar al expediente el informe de dictamen rectificado:** Subir el documento "Dictamen Analista Financiero rectificado y revisar los documentos digitales en el ícono “Expediente Caso”.



3. **Ingresar el monto autorizado:** Registrar el “Monto Autorizado” disponible en el ícono “Parámetros Requeridos”.



4. **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”.

Proceso de flujo de trabajo:

- Val Precredit
- Generac. FIEC
- Revisión AG
- Rev. Cumplim
- RECHAZO CUM
- Rev. Calidad
- Ver. Telefonica
- Visita F
- Anál. y Dictam.
- Amp/Val Inf.
- RECHAZO ANA
- Rev. Jefe Anál
- Apertura Cuenta
- Rev. C. Cuenta
- Autor. #1/2
- Aut.Comite
- RECHAZO AUT
- Pagos
- Pago de Interes
- Desembolso
- E. Calidad
- A. Expediente
- Verif. Pagos
- Rectif. Pagos
- Rectif Dictamen
- FIN CASO

Acciones destacadas:

- Iconos de acciones (documentos, correo, etc.)
- Botones « Devolver » y « Avanzar »

Información del caso:

|                    |                     |                          |                        |
|--------------------|---------------------|--------------------------|------------------------|
| Proceso:           | CrediConsumo        | Etapas:                  | Rectificación Dictamen |
| Ciente:            | HUGO RENE DUBON     | Empleado creador:        | SHERYL DOLL            |
| Descripción:       | prueba              | Tiempo de Atención:      | 1.00 mins              |
| Fecha de creación: | 17/02/2025 13:28:03 | Tiempo Real de Atención: | 0.00 mins              |
| Actividad:         |                     | Tiempo Meta:             | 15.00 mins             |

Ver mas

Fecha sugerida atención: 10/03/2025

Horas atención siguiente etapa: 16 : 27

Condiciones de la siguiente etapa: Sin condiciones

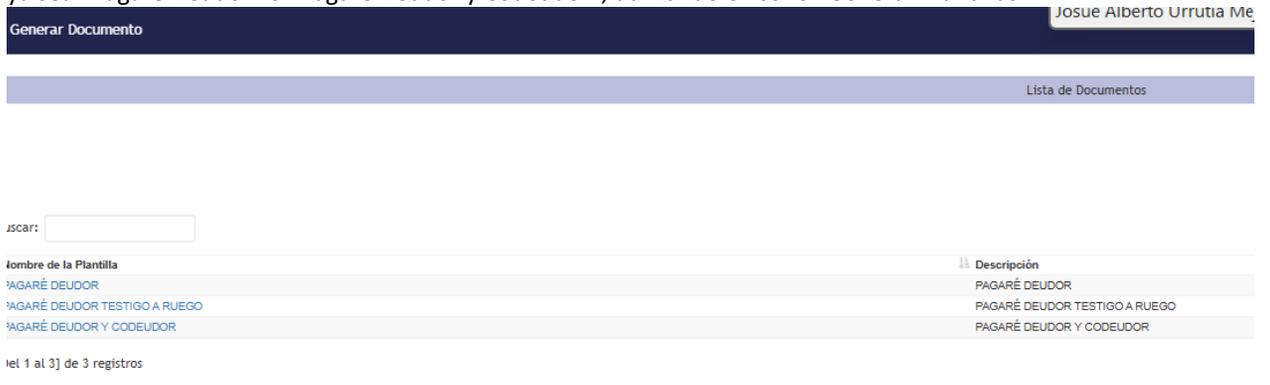
### 3.2.23 Rectificación y Firma Pagaré

En esta etapa, se 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, 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”.



| Nombre de la Plantilla        | Descripción                   |
|-------------------------------|-------------------------------|
| PAGARÉ DEUDOR                 | PAGARÉ DEUDOR                 |
| PAGARÉ DEUDOR TESTIGO A RUEGO | PAGARÉ DEUDOR TESTIGO A RUEGO |
| PAGARÉ DEUDOR Y CODEUDOR      | PAGARÉ DEUDOR Y CODEUDOR      |

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”.

**Documentos de Expediente**

- [-] Expediente Caso (crediconsumo)
  - [-] Documentos del Cliente
    - [-] Certificación PRECREDIT
      - Cheque(S) de caja escaneado(s)
    - [-] Constancia Laboral
    - [-] Dictamen Analista financiero
    - [-] DPI
    - [-] Estados de cuenta o Cheques (Ult 3 meses)
    - [-] Expediente del Seguro
    - [-] Formulario Único solicitud firmada
      - Orden de Descuento
      - Otros
    - [-] Pagaré Firmado
    - [-] Recibo de Servicios
    - [-] RTU
      - Unificación de Deuda (Est. Cta, Plan Inversión)
    - [-] DPI testigo a ruego
      - Punto resolutivo firmado
  - [-] Sin categoría
    - [-] Requerimiento de ampliación de información

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.

| Marcar                   | Actividad                     | Descripción                                  |
|--------------------------|-------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Generación de Pagaré          | Actualizar datos y generar Pagaré.           |
| <input type="checkbox"/> | Firma Pagaré                  | Obtener firma de cliente en Pagaré           |
| <input type="checkbox"/> | Actualizar Expediente Digital | Adjuntar nuevo Pagaré con firma del cliente. |

Una vez finalizadas todas las acciones, presionar el botón “Avanzar” para continuar con la siguiente etapa del proceso de verificación de pagaré. Si el pagaré es correcto el caso avanza a la etapa “Caso Finalizado”

The screenshot shows a process flow at the top with steps: Val Precredit, Generac. FEC, Revisión AG, Rev. Cumplim, RECHAZO CUM, Rev. Calidad, Ver. Telefónica, Visita F, Anál. y Dictam., Amp/Vál Inf., RECHAZO ANA, Rev. Jefe Anál., and Apertura Cuenta. Below this, a detailed view for 'Caso No. 10005' is shown. It includes fields for 'Proceso: CrediConsumo', 'Cliente: HUGO RENE DUBON', 'Descripción: prueba', and 'Fecha de creación: 17/02/2025 13:28:03'. The 'Etapa' is 'Rectificación y Firma Pagaré' by 'SHERYL DOLL'. Time metrics show 'Tiempo de Atención: 6.00 mins', 'Tiempo Real de Atención: 0.00 mins', and 'Tiempo Meta: 5.00 mins'. At the bottom, there is a section for 'Fecha superada atención: 10/03/2025' and 'Hora atención siguiente etapa: 16:36'. A 'Cambiar fecha de atención de siguiente etapa' checkbox is checked. Below this, a 'Condiciones de la siguiente etapa' field contains 'Sin condiciones'. At the very bottom, there are two buttons: '< Devolver' and 'Avanzar >', with the 'Avanzar >' button highlighted in yellow.

### 3.2.24 Caso finalizado

Esta etapa es finalizadora, el caso se concluye con esta etapa, donde se podrá consultar:

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. **Check list.** Registro de actividad a realizar.

Check List Check list para etapa incidente No. 84935

| Marcar                   | Actividad                | Descripción  |
|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Confrontación Documentos | Se valida el expediente físico con el expediente digital y se realiza el archivo de los archivos |

The screenshot displays a process flow at the top with steps like 'Val Precredit', 'Generac. FED', 'Revisión AG', etc. The current case is 'Caso No. 10005'. Case details include: Proceso: CrediConsumo, Cliente: HUGO RENE DUBON, Descripción: prueba, Fecha de creación: 17/02/2025 13:28:03, Etapa: Caso Finalizado, Empleado creador: SHERYL DOLL, Tiempo de Atención: 6.00 mins, Tiempo Real de Atención: 0.00 mins, Tiempo Meta: 5.00 mins. Below this is a form to 'Cambiar fecha de atención de siguiente etapa' with a date field set to 10/03/2025 and a time field set to 16:47. A 'Devolver' button is highlighted with a yellow box.

### 3.2.25

"Has avanzado la etapa 90 Archivo de Expediente, el caso ahora está finalizado."

## Rechazo Precredit, 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 Precredit”**, si el parámetro **“Semáforo: Rojo”** es seleccionado, el sistema enlaza automáticamente a la etapa **“Rechazo Precredit”**.
- En las etapas de instancias de aprobación **“Autorización instancia #1 / #2”**, **“Autorización Comité”**, si el parámetro **“Autorización”: Recha la solicitud**, el sistema enlaza automáticamente a la etapa **“Rechazo Autorizadores”**.

Caso No. 10005

|  |   |
|--|---|
| <p>Proceso: CrediConsumo</p> <p>Cliente: HUGO RENE DUBON</p> <p>Descripción: prueba</p> <p>Fecha de creación: 17/02/2025 13:28:03</p> <p>Actividad</p> | <p>Etapas: Caso finalizado</p> <p>Empleado creador: SHERYL DOLL</p> <p>Tiempo de Atención: <span style="color: red;">1</span> 12.00 mins</p> <p>Tiempo Real de Atención: <span style="color: green;">2</span> 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:  :

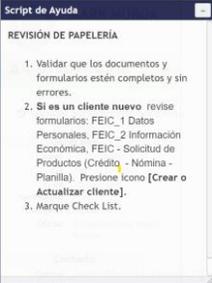
Condiciones de la siguiente etapa

Sin condiciones

## 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.<br>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

|                   |              |                       |   |
|-------------------|--------------|-----------------------|---|
| <b>ID Manual:</b> | GU-0501-05   | <b>Nombre Manual:</b> | Manual de Gestión de Casos – CrediConsumo |
| <b>Sistema:</b>   | Sigma 7 V.01 | <b>Módulo:</b>        | Gestión                                   |

### Control de Versiones

| Versión | Fecha      | Elaborado por: | Detalle   |
|---------|------------|----------------|---|
| 1.0     | Marzo 2025 | JAUM           | Primera versión   |
| 2.0     | Mayo 2025  | JAUM           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Eliminación etapa autorización forzado</li> <li>b) Se actualiza etapa revisión agencias renombrada, y estará a cargo del asesor de agencia</li> <li>c) Mensaje de notificación al cliente después del desembolso</li> <li>d) Línea de texto en solicitud para que el cliente acepte la utilización de firma electrónica en la gestión del crédito.</li> </ul> |