



GUÍA PARA EL USUARIO FINAL - CHN Sigma 7 10.0 – GESTIÓN DE CASOS – PROCESO SOLICITUD TARJETA DE CRÉDITO



BDG, S. A. |

www.bdgsa.net





Tabla de contenido

1	Consu	Itar Persona Natural
2	Crear	Casos 7
3	Gestic	nar Caso
	3.1 Ate	nder Etapa9
	3.2 Ges	tión de etapas del proceso "Solicitud de Tarjeta de Crédito"
	3.2.1	Validación de Precredit12
	3.2.2	Generación FEIC13
	3.2.3	Revisión Jefe/Supervisor14
	3.2.4	Revisión de Calidad15
	3.2.5	Verificación16
	3.2.6	Análisis y Resolución del Crédito17
	3.2.7	Visita Forzada18
	3.2.8	Ampliación de Información19
	3.2.9	Vo. Bo. Jefe Analista20
	3.2.10	Vo Bo Gerente Analista de Crédito21
	3.2.11	Gerentes Autorizadores 122
	3.2.12	Gerentes Autorizadores 223
	3.2.13	Generación TC-Corte-Emboce24
	3.2.14	Recepción TC-Corte-Emboce25
	3.2.15	Entrega de Expediente Físico26
	3.2.16	Liquidación Expediente Físico27
	3.2.17	Entrega en Agencia28
	3.2.18	Entrega con Mensajero Interno o Entrega Outsourcing
	3.2.19	Segunda Entrega31
	3.2.20	Tercera Entrega
	3.2.21	Contacto Cliente
	3.2.22	Entrega por Recuperación35
	3.2.23	Cancelación y Destrucción de Tarjeta36
	3.2.24	Digitalización
	3.2.25	Activar Tarjeta
	3.2.26	Archivo de Expediente
	3.2.27	Rechazo Precredit, Rechazo Analista, Rechazo Gerentes (Instancias)40
4	Anexo	s
	4.1 Ane	xo 1 – Iconos de Operaciones para Atención de Etapas
Inf	ormaciór	Documento
Со	ntrol de \	/ersiones





1 Consultar Persona Natural

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).

Búsqueda por Código	
Búsqueda por Identificación	
CUI	~
1607-82104-0207	
Búsqueda por Nombres y Apellidos	
Q Buscar	

	Consulta de Personas	
Bisqueda por Código Código del cliente	Buscar: Mostrar 10 v regis	tros J↑
Búsqueda por Identificación	Celular: 42194721 Cut: 1607-82104-0207	
1607-82104-0207	[Del 1 al 1] de l registros Anterior 1 Siguier	te
Busqueda por Nombres y Apellidos Nombres		
Apellidos		
Q Buscar		



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	m
Género	OFOM
Tipo de ID	Tipo Identificador 🗸
ID	No. de documento.
Categoría	SIGMA7 ~
Oficial*	Seleccione un valor
Comentario	
	+ Guardar

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





2 Crear Casos

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 icono "Nuevo Caso" el que lista los procesos disponibles en los cuales poder generar un caso para dicho cliente. Seleccionar el proceso "Solicitud de Tarjeta de Crédito".

Da	tos del cliente	
	ORY ALTEMEIR	
Agregado desde interfaz AS-40	0	
⊕२ ≌ 	₽ 0	
Gen	erales	ø
Código	12600000845	
Cui	1607-82104-0207	
F. de nacimiento	15/02/1984	
Categoría	Sigma7	
Oficial	, crmadmnet1	
Cor	ntacto	<i>.</i>
Email 1	DANIELCERON2381.DC@GMAIL.COM	
Celular	42194721	
Direc	cciones	A
Rela	ciones	<i>.</i>
Jefe de	GLENDA CAROLINA, ZUÑIGA GARRIDO	

		Nuevo Caso para CO	RY ALTEMEIR	
Buse	ar:		Mostrar 10 ~ registr	ros
ID	Proceso	↓↑ Duración promedio ↓↑	Unidad de negocio	1
9	Casa Plan	16.12 días	Gerencia Banca de Bienes Raíces	
10	Solicitud de Tarjeta de Crédito	12.1 días	Gerencia Comercial de Tarjeta Crédito	
11	Crédito Nómina-Planilla	16.29 días	Gerencia de Agencias	
16	Medición de campo - PRUEBA	1.91 días	PRUEBA - Operación de Proyectos Internacionales	
17	Prueba Notificaciones AG	22 minutos	ADMINISTRADOR	
18	Gestión de Clientes	210.28 horas	Gerencia de Agencias	
19	Gestión de Agencias	5.12 días	Gerencia de Agencias	
21	Notificaciones	22 minutos	ADMINISTRADOR	
22	Crédito de Vehículos	3.32 días	Gerencia de Agencias	
26	CDP - Solicitud Tarjeta de Crédito	2.96 días	Gerencia Comercial de Tarjeta Crédito	
[Del	1 al 10] de 10 registros		Anterior 1 Siguiente	e

El sistema muestra la ventana de registro para iniciar la creación del caso. Ingresar de forma opcional alguna instrucción u observación especial que pueda ser de utilidad durante la gestión del caso. Presione el icono "Crear".



	Nuevo Caso para CORY ALTEMEIR
Instrucciones Especiales	
	つ Regresar E 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.

Val Precredit Fin Precredit	FEIC Revisión AG	Revisión VD Revisión Telev.	Revisión CC	Rev. Calidad	Verificación
				Dictamen y	
Valida IGSS 2 llamadas	3 Llamadas 4 Llamadas	risita Domicil Visita Laboral	Análisis	Reso	Fin 2
Vobo	Vobo	Formation Fig. 2	Gen Corte-	Rece Corte-	Entrana Annaria
Volo Sele	Gerentez Asigna C. Espec	special forza T III 5	LINDO	Enibo	Entrega Agencia
Entreg Mensaj	a Entrega Outs Cancela Tarjet	E. Calidad Activa	r tarjeta Exp F	is VS Dig	
	Image: Second				
	Ca	50 No. 1086			
Proceso	: Solicitud de Tarjeta de Crédito		Etapa: Vali	idación Precredit	
Cliente	: MARK MURGA	Emplead	do creador: GLE	NDA CAROLINA ZUÑ	GA GARRIDO
Descripción	: Cliente nuevo de prioridad alta				
Fecha de creación	: 30/01/2023 11:57:32	Tiempo de	e Atención: 🛛 🗸	0.00 mins	
Activida	ł	Tie	empo Meta: 10.	00 mins	
	N	er mas 🖸			
	☑Cambiar fecha de	atención de siguiente etapa			
Fecha sugerida atención:	30/01/2023	Hora atención siguiente etap	Da: 11	✓ : 57 ✓	
	Condiciones	de la siguiente etapa			
	Sin	condiciones	0		
		A			



3 Gestionar Caso

3.1 Atender Etapa

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".



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.





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

Val Precredit Fin Precredit	FEIC Revisión AG Rev	risión VD Revisión Telev.	Revisión CC	Rev. Calidad	Verificación
Valida IGSS 2 llamadas	3 Llamadas 4 Llamadas Visita	a Domicil Visita Laboral	Análisis	Dictamen y Reso	Fin 2
Vobo Vobo Jefe Gerente 1 C	Vobo jerente2 Asigna C. Espec CEspe	cial forza Fin 3	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Agencia
Entrega Mensaj	Entrega Outs Cancela Tarjeta	E. Calidad Activar	tarjeta I	Exp Fis VS Dig	
	4 8 9	• 🖪 🖻 🖉			
	Caso I	ło. 1086			
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito		Etapa:	Generación FEIC	
Cliente:	MARK MURGA	Emplead	lo creador:	GLENDA CAROLINA ZUÑ	IGA GARRIDO
Descripción:	Cliente nuevo de prioridad alta				
Fecha de creación:	30/01/2023 11:57:32	Tiempo de	Atención:	1.00 mins	
Actividad		Tie	mpo Meta:	20.00 mins	
	Ver	mas 🔽			
	✓Cambiar fecha de ate	nción de siguiente etapa			
Fecha sugerida atención:	30/01/2023	Hora atención siguiente etap	a:	12 💙 : 2 💙	
	Condiciones de	la siguiente etapa			
	Sin con	diciones			
	« Devolver	Avanzar »			



		Devolución de la etapa	No. 6338 del caso No. 748		
	Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito	Etapa:	Generación FEIC	
	Cliente:	MARK MURGA	Producto:	No tiene producto asociado.	
	Fecha/hora de entrada:	28/10/2022 12:25:31	Empleado asignado:	Glenda Carolina Zuñiga	
[Garrido	
	Tipo de acción:	CORRECCION DE DOCU. \sim	Motivo de devolución:	Verificar documentos	
				Tattantes	
		Selección de la etana a l	a cual se devuelve el c	Caracteres disponibles:	6
		Selección de la etapa a l Va (Ai	a cual se devuelve el ca lidación Precredit rendida - Finalizado)	Caracteres disponibles:	A
.0:	28/10/2022 11:21:13	Selección de la etapa a l Va (Al Estado asignación:	a cual se devuelve el ca lidación Precredit tendida - Finalizado) Asignada	Asignación:	28/10/2022 11:21:13

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



3.2 Gestión de etapas del proceso "Solicitud de Tarjeta de Crédito"

3.2.1 Validación de Precredit

Esta etapa permite al creador del caso precalificar al cliente a través de la consulta con el sitio web Precredit. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Ingresar información del cliente solicitada en el formulario "Información para PreCredit" a través del icono "Ver Formularios".
- 2. Generar documento "PreCredit Tarjeta de Crédito" para obtener firma del cliente "Generar Plantillas".
- 3. Presionar icono "Precalificación Tarjeta de Crédito" para obtener el resultado de precalificación que autollenarán los parámetros requeridos para avanzar a la siguiente etapa.
- 4. Validar resultado obtenido la consulta con el sitio web Precredit en los campos "Semáforo", "Clasificación de Tarjeta de Crédito" y "Monto Solicitado" contenidos en el icono "Parámetros Requeridos".
- 5. Adjuntar documento digital de la constancia brindada por validación en sistema Precredit, en el icono "Expediente Caso".
- 6. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso. De acuerdo a los parámetros ingresados el caso avanza a las etapas: "Fin Precredit" o "Generación FEIC".

**** Si la Precalificación nos diera un semáforo rojo y el caso es finalizado por Rechazo en Precredit y fuera necesario un forzamiento por temas de Demandas, Finiquitos o temas de RCI, deben avocarse a la instancia correspondiente por el medio tradicional para solicitar el forzamiento del caso, si este es válido y se realiza el forzamiento por la persona autorizada, el caso se reactivará de manera automática en Sigma 7 para seguir el proceso acostumbrado.

Val Precredit	Rechazo Precred	Generación FEIC	Rev. Jefe/Super	Rev. Cumplimien	Rechazo Cumplim	Rev. Calidad	Verificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédi
Visita Forzada	Rechazo Analist	Vobo Jefe	Vobo GAnálisis	Vobo Gerente1	Vobo Gerente2	Rechazo Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped.
Entrega Agencia	Entrega Mensaj	Entrega Outs	Segunda Entrega	Tercer Entrega	Contacto Client	Entrega Recupe.	Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjet
				Digitalización	Archivo Expedie				
				0	b 🗄				
				Caso I	ło. 9041				
		Proceso: So	licitud de Tarjeta de (Crédito		E	tapa: Validación	Precredit	
		Cliente: R	AY BESTMAN			Empleado cre	ador: Ligia Lisse	th Cojulún Carrera	
	De	escripción: Pr	ueba, imagen manual						
	Fecha de	e creación: 03	3/10/2024 10:55:28			Tiempo de Ater	nción: 🛛 🕕 235.00) mins	
						Tiempo Real de Ater	nción: 🛛 📿 0.00 m	nins	
		Actividad				Tiempo	Meta: 200.00 mir	ns	
				Ver	mas 🖸				
			⊠ C	ambiar fecha de ate	ención de siguiente	etapa			
Fecha suger	ida atención:	[03/10/2024		Hora atención sig	guiente etapa:	16 🗸	: 3 🗸	
				Condiciones de	la siguiente etapa				
				Sin con	diciones				
				Ava	anzar »				



3.2.2 Generación FEIC

Esta etapa permite al creador del caso capturar la información considerada necesaria para la creación o actualización de un cliente en el sistema integrado. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Si es un cliente ya existente presionar el icono "Obtener Cliente" para capturar los datos ya existentes del cliente desde el AS400 o sistema Byte hacia los formularios en SIGMA 7.
- Ingresar o actualizar información del cliente solicitada en formularios "FEIC_1 Datos Personales, Direcciones y Referencias", "FEIC_2 Información Económica, FATCA, PEP, Unidad de Riesgo" y "FEIC - Solicitud de Productos (Tarjeta de Crédito)" en el icono "Ver Formularios".
- 3. Generar "Formulario Único de Solicitud Persona o Empresa Individual" para obtener firma del cliente desde el icono "Generar Plantillas".
- 4. Adjuntar documentos del cliente para completar el archivo digital del caso desde el icono "Expediente Caso".
- 5. Ingresar los campos "Canal de Colocación", "¿Posee Cuenta Activa en CHN?", "¿Posee Tarjeta de Crédito de otros Bancos?", "¿Es Dependiente?", "Ingreso Mensual" contenidos en el icono "Parámetros Requeridos".
- 6. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios"
- 7. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso hacia la etapa: "Revisión Jefe/Supervisor".

Val Precredit Fin Precredit FEIC	Rev. Jefe/Super	Rev. Calidad	Verificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédit	Visita Forzada	Rechazo Anali
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Gerente	Vobo Gerente2	Rechazo Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped.	Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Tercer ntrega Outs Entrega Entrega	Contacto Client	Entrega Recupe.	Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta	Digitalización	
	4	Archi	vo Expedie	G .			
		Caso N	lo. 9041				
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédit	to		Etap	a: Generación	FEIC	
Cliente:	RAY BESTMAN			Empleado creado	r: Ligia Lisset	h Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual						
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28			Tiempo de Atenció	n: 🕕 70.00 r	nins	
			Ti	iempo Real de Atenció	n: 📿 4.00 m	ins	
Actividad				Tiempo Met	a: 60.00 mins		
		Veri	mas 🖸				
	Cambi	ar fecha de ate	nción de siguiente e	tapa			
Fecha sugerida atención:	03/10/2024		Hora atención sigu	viente etapa:	16 🖌	1 4	
					10 4		
		ondiciones de Sin con	diciones		n		
		541 6614					
		« Devolver	Avanzar »				



3.2.3 Revisión Jefe/Supervisor

Esta etapa permite al Jefe/Supervisor del área comercial en las que se crea el caso, revisar la información ingresada por el creador del caso en etapas anteriores. Se valida que la información esté completa, sin errores, que el expediente del caso contenga los documentos requeridos y que los valores ingresados sean válidos. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar los documentos del cliente, desde el icono "Expediente Caso".
- Si es un cliente nuevo o existente revisar los formularios "FEIC_1 Datos Personales"," FEIC_2 Información Económica", "FEIC - Solicitud de Productos (Tarjeta de Crédito)" y presione el icono "Crear/Actualizar cliente" para enviar los datos capturados del cliente en SIGMA 7 hacia el AS400.
- 3. Ingresar parámetros de revisión de papelería y consultar los datos ingresados por el creador del caso en el icono "Parámetros Requeridos".
- 4. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios"
- 5. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".
- 6. Consulta para revisión actualización de datos en icono "VER CAMBIOS EN FORMULARIOS FEIC"
- 7. Revisar historial de precalificaciones desde icono "Histórico de Precalificaciones"

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso hacia la etapa "Revisión de Calidad".

Val Precredit Fin Precredit	Generación FEIC Rev, Jefe/Super	Rev. Calidad	Verificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédit	Visita Forzada	Rechazo Analis
Vobo Jefe Vobo GAnálisis	Vobo Vobo Gerente1 Gerente2	Rechazo Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped.	Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Entrega Outs Entrega	Tercer Entrega Contacto Client	Entrega Recupe.	Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta	Digitalización	
		Archi	ivo Expedie				
	•	۹ (۵	2 4	8			
		Caso N	No. 9041				
Pro	ceso: Solicitud de Tarjeta de Cré	dito		Etap	a: Revisión Je	fe/Supervisor	
Cli	ente: RAY BESTMAN		Empleado creador: Ligia Lisseth Cojulún Carrera				
Descrip	oción: Prueba, imagen manual						
Fecha de crea	ación: 03/10/2024 10:55:28			Tiempo de Atenció	n: 🗹 0.00 m	ins	
			I	l'iempo Real de Atención	n: 🕑 0.00 m	ins	
Acti	vidad			Tiempo Meta	a: 300.00 min	s	
		Veri	mas 🖸				
	Cam	biar fecha de ate	ención de siguiente (etapa			
Fecha sugerida atención:	03/10/2024		Hora atención sig	uiente etapa:	15 🗸	59 🗸	
		Condiciones de	la siguiente etana				
		Sin con	diciones		n		
		« Devolver	Avanzar »				



3.2.4 Revisión de Calidad

Esta etapa permite al área de Control de Calidad revisar la información ingresada por el creador del caso en etapas anteriores. Valida que la información esté completa, sin errores, que el expediente del caso contenga los documentos requeridos y que los valores ingresados sean válidos. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar los documentos del cliente, desde el icono "Expediente Caso".
- 2. Consultar información ingresada en formularios, desde el icono "Ver Formularios".
- 3. Ingresar parámetros de revisión de calidad en el icono "Parámetros Requeridos".
- 4. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".
- 5. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso hacia la etapa "Verificación".

Val Precredit Fin Precredit FEIC	Rev, Jefe/Super	Rev, Calidad Verificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédit	Visita Forzada	Rechazo Ana	
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Gerente	Vobo 1 Gerente2	Rechazo Gen Corte- Gerenci Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped. I	Entrega Agencia	Entrega Mensaj	
Segunda Tercer Intrega Outs Entrega Entrega	Contacto Client	Entrega Recupe. Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta	Digitalización		
		Archivo Expedie					
	•	۰					
		Caso No. 9041					
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito		Etapa	Revisión de Cali	idad		
Cliente:	RAY BESTMAN	Empleado creador: Ligia Lisseth Cojulún Carrera					
Descripción:	Prueba, imagen manual			-			
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28		Tiempo de Atención	: 🗹 0.00 mins			
			Tiempo Real de Atención	: 🗸 0.00 mins			
Actividad			Tiempo Meta	: 30.00 mins			
		Ver mas 🖸					
	Cambia	r fecha de atención de siguiente	etapa				
Fecha sugerida atención:	03/10/2024	Hora atención si	guiente etapa:	17 🖌 : 15	~		
	Co	ndiciones de la siguiente etapa					
		Sin condiciones					
		# Develuer America N					
		« Devolver Avanzar »					



3.2.5 Verificación

Estas etapas permiten al analista de Verificación de Datos de Tarjeta de Crédito realizar las verificaciones telefónicas necesarias para validar la información brindada. Para la atención de estas etapas realizar los siguientes pasos:

- 1. Realizar llamadas telefónicas e ingresar el resultado de estas llamadas en el formulario "Verificación Telefónica", en el icono "Ver Formularios".
 - La validación de 2 llamadas es satisfactoria con al menos 2.
 - La validación de 3 llamadas es satisfactoria con al menos 3.
 - La validación de 4 llamadas es satisfactoria con al menos 4.
- 2. Ingresar el resultado de la validación de llamadas en el parámetro "¿Verificación telefónica fue? "en el icono "Parámetros Requeridos" y "Tipo de Verificación"
- 3. De acuerdo al resultado de la verificación, seleccionar la condición que corresponda "Verificación Satisfactoria" o "Ampliación de la Información" en la sección "Condiciones".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso. Si la es "Verificación Satisfactoria" se enlaza hacia la etapa "Análisis y Resolución del Crédito" y en caso de ser "Ampliación de Información" se enlaza a una etapa "Ampliación de Información"

Val Precredit Fin Precredit FEIC	Rev, Jefe/Super Re	v, Calidad Verificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédit	Visita Forzada	Rechazo Analis
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Gerente1	Vobo R Gerente2 Ge	echazo Gen Corte- rrenci Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped.	Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Tercer Entrega Outs Entrega	Contacto Client Re	intrega cupe. Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta	Digitalización	
		Archivo Expedie				
		• 🕞				
		Caso No. 9041				
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito		Etapa	: Verificación	1	
Cliente:	RAY BESTMAN		Empleado creado	: Ligia Lisset	h Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual			-		
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28		Tiempo de Atenciór	n: 🗹 0.00 mi	ins	
		1	liempo Real de Atenciór	n: 📿 0.00 mi	ins	
Actividad			Tiempo Meta	: 960.00 min	s	
		Ver mas 🖸				
	☑Cambiar fe	echa de atención de siguiente e	etapa			
Fecha sugerida atención:	04/10/2024	Hora atención sig	uiente etapa:	10 🗸 :	4 🗸	
	Cond	iciones de la siguiente etapa				
		No seleccionada		1		
	Ar V	mpliación de Información /erificación Satisfactoria				
	*	Devolver Avanzar »				



3.2.6 Análisis y Resolución del Crédito

Esta etapa permite al Analista Financiero consultar la información del cliente, recopilada en etapas anteriores, y solicitar una Visita Domiciliar o Visita a Trabajo adicional al cliente, para realizar el análisis de la solicitud correspondiente y dictaminar la aprobación o no aprobación de la misma Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar información ingresada en formularios e ingresar datos en el formulario de Resolución Tarjeta de Crédito para impresión de Resolución. desde el icono "Ver Formularios.
- 2. Generar el documento de resolución para obtener la(s) firma(s) autorizadora(s) que correspondan, en el icono "Generar Plantillas".
- 1. Consultar los documentos del cliente que han sido cargados y adjuntar "Dictamen Analista financiero (TC)" desde el icono "Expediente Caso".
- 3. Consultar parámetros ingresados por el creador del caso, e ingresar parámetro de "Monto Autorizado" en el icono "Parámetros Requeridos".
- 4. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios", comentario es obligatorio.
- 5. Revisar historial de precalificaciones desde icono "Histórico de Precalificaciones"
- 6. De acuerdo al análisis realizado, seleccionar la condición que corresponda "Autorización Tarjeta de Crédito", "Requiere Visita Forzada" o "Solicitud Rechazada" en la sección "Condiciones".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso. Si la es "Autorización de Tarjeta de Crédito" se enlaza hacia la etapa "050-Vobo Jefe Analista", en caso de ser "Solicitud Rechazada" se enlaza a una etapa "Rechazo por Analista" y "Visita Forzada" se enlaza hacia etapa "Visita Forzada"





3.2.7 Visita Forzada

Esta etapa permite a los Visitadores Físicos ingresar los datos obtenidos durante la visita domiciliar o laboral realizada al cliente. Para la atención de esta etapa realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar comentarios, para validar tipo de visita solicita por el analista.
- 2. Ingresar información de la visita realizada y adjuntar evidencias fotográficas solicitadas en el formulario "Verificación Física Persona Individual (Domiciliar)" en el icono "Ver Formularios".
- 3. Ingresar información de la visita realizada y adjuntar evidencias fotográficas solicitadas en el formulario "Verificación Física Persona Individual (Laboral)" en el icono "Ver Formularios".
- 4. Generar "Visita Física Laboral" y/o "Visita Física Domiciliar" para obtener plantilla de captura de información de la visita, desde el icono "Generar Plantillas".
- 5. Adjuntar documento firmado "Visita Física" en el icono "Expediente Caso".
- 6. Ingresar resultado de verificación en el campo Verificación "Física Trabajo fue?" o "Verificación Física Trabajo fue?" dependiendo la visita requerida por el analista en el icono "Parámetros Requeridos".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso hacia la etapa "Análisis y Resolución de Crédito".

Vel Precredit Fin Precredit FEIC	Rev, Jefe/Super Rev, Calidad	Verificación Ampliación Inf.	Análisis Crédit Visita Forzada	Rechazo Analis
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Gerente1	Vobo Rechazo Gerente2 Gerenci	Gen Corte- Embo Embo	Entrega Exped. Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Tercer Intrega Outs Entrega Entrega	Entrega Contacto Client Recupe.	Cancela Tarjeta Liq. Expediente	Activar tarjeta Digitalización	
	Ar	chivo Expedie		
	Cas	o No. 9041		
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito	Eta	apa: Visita Forzada	
Cliente:	RAY BESTMAN	Empleado crea	dor: Ligia Lisseth Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual			
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28	Tiempo de Atenc	ión: 🗹 0.00 mins	
		Tiempo Real de Atenc	ión: 🕑 0.00 mins	
Actividad		Tiempo M	eta: 480.00 mins	
	Ve	er mas 🖸		
	Cambiar fecha de a	atención de siguiente etapa		
Fecha sugerida atención:	04/10/2024	Hora atención siguiente etapa:	10 💙 : 28 🗸	
	Condiciones o	le la siguiente etapa		
	Sin o	ondiciones		
		Avanzar »		



3.2.8 Ampliación de Información

Esta etapa permite al Verificador de Datos del caso esperar ampliar la información necesaria para la aprobación o rechazo de la solicitud. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Ingresar en forma obligatoria observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios"
- 2. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".
- 3. De acuerdo al resultado de la ampliación de la información seleccionar la condición que corresponda "Se amplió Información" o "Revisión Analista" en la sección "Condiciones".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso. Si la es "Se amplió Información" se enlaza hacia la etapa "Verificación" y en caso de ser "Revisión Analista" se enlaza a la etapa "Análisis y Resolución del Crédito"

Val Precredit	Fin Precredit	FEIC	Rev, Jefe/Super	Rev. Calidad	Verificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédit	Visita Forzada	Rechazo Ana	
Vobo Jefe	Vobo GAnálisis	Vobo Gerente1	Vobo Gerente2	Rechazo Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped.	Entrega Agencia	Entrega Mensaj	
Entrega Outs	Segunda Entrega	Tercer Entrega	Contacto Client	Entrega Recupe.	Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta	Digitalización		
				Archi	vo Expedie					
				Caso N	ło. 9041					
		Proceso: So	licitud de Tarjeta de C	rédito		Etap	a: Ampliación	n de Información		
	Cliente: RAY BESTMAN				Empleado creador: Ligia Lisseth Cojulún Carrera					
	De	escripción: Pr	ueba, imagen manual				-			
	Fecha de	e creación: 03	/10/2024 10:55:28			Tiempo de Atenció	n: 🗹 0.00 m	ins		
					1	liempo Real de Atenció	n: 🔽 0.00 m	ins		
		Actividad				Tiempo Met	a: 1,920.00 m	nins		
				Veri	mas 🖸					
			⊡ Ca	ambiar fecha de ate	nción de siguiente e	etapa				
Fecha suger	ida atención:	[04/10/2024		Hora atención sig	uiente etapa:	10 🗸	: 14 🗸		
				Condiciones de	la siguiente etapa					
				No selec	ccionada		Π			
				Se amplió I Revisión	nformación Analista					
				Ava	ınzar »					



3.2.9 Vo. Bo. Jefe Analista

Esta etapa permite al Jefe de Analistas de Tarjeta de Crédito revisar la información del cliente obtenida y autorizada en etapas anteriores. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar información del cliente ingresada en formularios, en el icono "Ver Formularios".
- 2. Consultar los documentos digitales con información del cliente "Expediente Caso".
- 3. Ingresar el campo "Autorización [Jefe Analista]", contenido en el icono "Parámetros Requeridos".
- 4. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".
- 5. Revisar historial de precalificaciones desde icono "Histórico de Precalificaciones"

- Si el monto de la solicitud de Tarjeta de Crédito es autorizado y está dentro del rango que al Jefe de Analistas de Tarjeta de Crédito le es permitido autorizar [Q. 0.01 Q.30,000.00], se enlaza con la etapa "060-Generación TC-Corte-Emboce".
- Si el monto de la solicitud de Tarjeta de Crédito es autorizado y sobrepasa el rango que el Jefe de Analistas de Tarjeta de Crédito es permitido autorizar, se enlaza con la etapa "050-Vobo Gerente Analista de Crédito".
- En caso el monto de la solicitud de Tarjeta de Crédito no sea autorizado por el Jefe de Analistas Financieros, se enlaza a una etapa de rechazo "Rechazo Gerentes (Instancias)".

Val Precredit Fin Precredit FE	racion IC Rev, Jefe/Super	Rev. Calidad	Verificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédit	Visita Forzada	Rechazo Ana
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Gen	Vobo Vobo ente1 Gerente2	Rechazo Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped.	Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Ter Entrega Outs Entrega Entre	reer rga Contacto Client	Entrega Recupe.	Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta	Digitalización	
		Archive	D Expedie				
		Caso N	p. 9041				
Process	o: Solicitud de Tarjeta de e: RAY BESTMAN	Crédito		Etapa Empleado creador	: 050-Vobo Je : Ligia Lisseth	fe Analista 1 Cojulún Carrera	
Fecha de creación	n: 03/10/2024 10:55:28	,	т	Tiempo de Atención ïempo Real de Atención	: 1.00 mir 0.00 mir 	ns ns	
Activida	d	1/		Tiempo Meta	: 60.00 mins		
		vern	ias 🖸				
	20	Cambiar fecha de ater	nción de siguiente e	etapa			
Fecha sugerida atención:	04/10/2024		Hora atención sig	uiente etapa:	10 💙 :	41 🗸	
		Condiciones de la	a siguiente etapa				
		Sin cond	Acontac				
		* Devolver	Avanzal #				



3.2.10 Vo Bo Gerente Analista de Crédito

Esta etapa permite al Gerente de Análisis Financieros revisar la información del cliente obtenida y autorizada en etapas anteriores. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar información del cliente ingresada en formularios, en el icono "Ver Formularios".
- 2. Consultar los documentos digitales con información del cliente, Validación IGSS y el Dictamen Analista financiero (TC), en el icono "Expediente Caso".
- 3. Ingresar el campo "Autorización [Gerente 1]", contenido en el icono "Parámetros Requeridos".
- 4. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".

- Si el monto de la solicitud de Tarjeta de Crédito es autorizado y está dentro del rango que al Gerente de Análisis Financieros le es permitido autorizar [Q.30,000.01 – Q. 50,000.00], se enlaza con la etapa "060-Generación TC-Corte-Emboce".
- Si el monto de la solicitud de Tarjeta de Crédito es autorizado y sobrepasa el rango que el Gerente de Análisis Financieros es permitido autorizar, se enlaza con la etapa "50-Vobo Gerentes Autorizadores 1".
- En caso el monto de la solicitud de Tarjeta de Crédito es no autorizado por el Gerente de Análisis Financieros, se enlaza a una etapa de rechazo "Rechazo Gerentes (Instancias)".

Val Precredit Fin Precredit	Generación FEIC	Rev, Jefe/Super	Rev, Calidad	Verificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédit	Visita Forzada	Rechazo Analis
Vobo Jefe Vobo GAnálisis	Vobo Gerente1	Vobo Gerente2	Rechazo Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped.	Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Entrega Outs Entrega	Tercer Entrega	Contacto Client	Entrega Recupe.	Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta	Digitalización	
			Arch	ivo Expedie				
				7				
			Caso	No. 9041				
	Proceso: Sol	icitud de Tarjeta de Cre	édito		Et	apa: 050-Vobo G	erente Analisis de Cr	édito
	Cliente: RA	Y BESTMAN			Empleado crea	dor: Ligia Lisset	h Cojulún Carrera	
Des	cripción: Pru	eba, imagen manual				_		
Fecha de	creación: 03/	/10/2024 10:55:28			Tiempo de Ateno	:ión: 🛛 🗹 1.00 m	ins	
					Tiempo Real de Ateno	:ión: 🛛 📿 0.00 m	ins	
	Actividad				Tiempo M	eta: 60.00 mins		
			Ver	mas 🖸				
		ZCar	mbiar fecha de ate	ención de siguiente	e etapa			
Fecha sugerida atención:	0	4/10/2024		Hora atención s	iguiente etapa:	10 🗸	54 🗸	
			Condiciones de	la siguiente etapa				
			Sin con	diciones				
					_			
			« Devolver	Avanzar »				
(



3.2.11 Gerentes Autorizadores 1

Esta etapa permite al Gerente Autorizador revisar la información del cliente obtenida y autorizada en etapas anteriores. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar información del cliente ingresada en formularios, en el icono "Ver Formularios".
- 2. Consultar los documentos digitales con información del cliente, Validación IGSS y el Dictamen Analista financiero (TC), en el icono "Expediente Caso".
- 3. Ingresar los campos "Autorización [Gerente 2]", contenido en el icono "Parámetros Requeridos".
- 4. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".

- Si el monto de la solicitud de Tarjeta de Crédito es autorizado y está dentro del rango que al Gerente Autorizador le es permitido autorizar [Q. 50,000.01 Q. 80,000.00], se enlaza con la etapa "060-Generación TC-Corte-Emboce".
- Si el monto de la solicitud de Tarjeta de Crédito es autorizado y sobrepasa el rango que el Gerente Autorizador es permitido autorizar, se enlaza con la etapa "050-Vobo Gerente Autorizadores 2".
- En caso el monto de la solicitud de Tarjeta de Crédito es no autorizado por el Gerente Autorizador, se enlaza a una etapa de rechazo "Rechazo Gerentes (Instancias)".

Val Precredit Fin Precredit FEC	Kev, Jere/Super	Kev, Canoad	vermcacion		Analisis Credit	Visita Forzada	Rechazo Ana
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Vobo Gerente1	Vobo Gerente2	Rechazo Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped.	Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Tercer ntrega Outs Entrega Entrega	Contacto Client	Entrega Recupe.	Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta	Digitalización	
		Archivo E	xpedie				
	2	۰					
		Caso No.	9041				
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito)		Etap	a: 050-Vobo G	erentes Autorizadore	s 1
Cliente:	RAY BESTMAN			Empleado creado	r: Ligia Lisseth	n Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual				-		
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28			Tiempo de Atenció	n: 🗹 0.00 mi	ns	
			I	ïempo Real de Atenció	n: 🕜 0.00 mi	ns	
Actividad				Tiempo Met	a: 60.00 mins		
		Ver ma	; 🖸				
	Cambia	r fecha de atenc	ión de siguiente e	etapa			
Fecha sugerida atención:	04/10/2024		Hora atención sig	uiente etapa:	10 💙 :	57 🗸	
	Co	ondiciones de la s	iguiente etapa				
		Sin condic	iones				
				•			
		« Devolver	Avanzar »				



3.2.12 Gerentes Autorizadores 2

Esta etapa permite al Gerente Autorizador revisar la información del cliente obtenida y autorizada en etapas anteriores. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar información del cliente ingresada en formularios, en el icono "Ver Formularios".
- 2. Consultar los documentos digitales con información del cliente, Validación IGSS y el Dictamen Analista financiero (TC), en el icono "Expediente Caso".
- 3. Ingresar los campos "Autorización [Gerente 2]", contenido en el icono "Parámetros Requeridos".
- 4. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".

- Si el monto de la solicitud de Tarjeta de Crédito es autorizado y está dentro del rango que al Gerente Autorizador le es permitido autorizar [Q. 80,000.01 Q.200,000.00], se enlaza con la etapa "060-Generación TC-Corte-Emboce".
- En caso el monto de la solicitud de Tarjeta de Crédito es no autorizado por el Gerente Autorizador, se enlaza a una etapa de rechazo "Rechazo Gerentes (Instancias)".

Vel Precredit Fin Precredit FEIC	Rev, Jefe/Super Rev, Calidad	Verificación Ampliación Inf.	Análisis Crédit Visita Forzada	Rechazo Analist
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Vobo Gerente1	Vobo Rechazo Gerente2 Gerenci	Gen Corte- Embo Embo	Entrega Exped. Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Tercer Entrega Outs Entrega Entrega	Entrega Contacto Client Recupe.	Cancela Tarjeta Liq. Expediente	Activar tarjeta Digitalización	
	Arch	ivo Expedie		
	Caso	No. 9041		
Proceso: Cliente:	Solicitud de Tarjeta de Crédito RAY BESTMAN	Etapa: Empleado creador:	050-Vobo Gerentes Autorizadores 2 Ligia Lisseth Cojulún Carrera	
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28	Tiempo de Atención: Tiempo Real de Atención:	: 1.00 mins : 0.00 mins	
Actividad	Ver	Tiempo Meta:	: 10.00 mins	
	✓Cambiar fecha de at	ención de siguiente etapa		
Fecha sugerida atención:	04/10/2024	Hora atención siguiente etapa:	10 🗸 : 59 🖌	
	Condiciones de Sin cor	la siguiente etapa diciones		
	« Devolver	Avanzar »		



3.2.13 Generación TC-Corte-Emboce

Esta etapa permite Jefe de Análisis de Tarjeta de Crédito gestionar internamente el corte y emboce de la Tarjeta de Crédito física a entregar al cliente. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar los documentos digitales con información del cliente en el icono "Expediente Caso".
- 2. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso hacia la etapa "060-Recepción TC-Corte-Emboce".

Val Precredit F	Fin Precredit	FEIC	Rev. Jefe/Super	Rev. Calidad	Verificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédit	Visita Forzada	Rechazo An
Vobo Jefe	Vobo GAnálisis	Vobo Gerente1	Vobo Gerente2	Rechazo Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped.	Entrega Agencia	Entrega Mensaj
strega Outs I	Segunda Entrega	Tercer Entrega	Contacto Client	Entrega Recupe.	Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta	Digitalización	
				Archiv	vo Expedie				
			B						
				Caso N	lo. 9041				
	F	Proceso: S	olicitud de Tarjeta de Créd	lito		Etapa	060-Generad	ción TC-Corte-Emboos	2
		Cliente: F	AY BESTMAN			Empleado creador:	Ligia Lisseth	Cojulún Carrera	
	Desc	ripción: F	rueba, imagen manual				-		
	Fecha de ci	reación: (3/10/2024 10:55:28			Tiempo de Atención	: 🛛 🕑 25.00 mi	ins	
					Ti	iempo Real de Atención	🔹 🗹 0.00 mir	ns	
	A	ctividad				Tiempo Meta:	480.00 mins		
				Ver r	nas 🖸				
			Camb	piar fecha de ate	nción de siguiente el	tapa			
Fecha sugerida	atención:		04/10/2024		Hora atención sigu	viente etapa:	11	25 ¥	
				Condiciones de l	la ciquiente etana				
				Sin con	ticiones				
				5					
			_ _						
				« Devolver	Avanzar »				



3.2.14 Recepción TC-Corte-Emboce

Esta etapa permite al área de Distribución gestionar la entrega de la Tarjeta de Crédito Física y el Contrato de Tarjeta de Crédito según el medio indicado en la solicitud de producto. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar información ingresada del cliente en formularios, en el icono "Ver Formularios".
- 2. Seleccionar el medio de entrega y área de entrega de la Tarjeta de Crédito, si selecciona "Agencia" debe seleccionarse la Agencia en el parámetro "Catálogo de Agencias" en el icono "Parámetros Requeridos".
- 3. Generar plantilla del Contrato de Tarjeta de Crédito y la Boleta de Entrega de Tarjeta para obtener firma del cliente, en el icono "Generar Plantillas".
- 4. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".
- 5. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso. De acuerdo valor ingresado en el parámetro "Gestionar Tarjeta" el caso avanza a las etapas: "060-Entrega con Mensajero Interno", "060-Entrega Outsourcing" o "060-Entrega Agencia". Así mismo avanzará a la etapa "Entrega de Expediente" de forma paralela.

Val Precredit Fin Precredit FEIC	Rev, Jefe/Super Rev, Calidad	Verificación Ampliación Inf.	Análisis Crédit Visita Forzada	Rechazo Anal
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Vobo Gerente1	Vobo Rechazo Gerente2 Gerenci	Gen Corte- Embo Rece Corte- Embo	Entrega Exped, Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Tercer Entrega Outs Entrega Entrega	Entrega Contacto Client Recupe.	Cancela Tarjeta Liq. Expediente	Activar tarjeta Digitalización	
	Arc	hivo Expedie		
	Casc) No. 9041		
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito	Eta	pa: 060-Recepción TC-Corte-Emboce	
Cliente:	RAY BESTMAN	Empleado cread	lor: Ligia Lisseth Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual			
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28	Tiempo de Atenci	ón: 🗹 1.00 mins	
		Tiempo Real de Atenci	ón: 🕑 0.00 mins	
Actividad		Tiempo Me	eta: 480.00 mins	
.	Ve	r mas 🖸		
	Cambiar fecha de a	tención de siguiente etapa		
Fecha sugerida atención:	04/10/2024	Hora atención siguiente etapa:	11 🗙 : 30 🗙	
	Condiciones d	e la signiente etana		
	Sin co	ndiciones		
	« Devolver	Avanzar »		



3.2.15 Entrega de Expediente Físico

Esta etapa permite al área comercial a quien gestionó la etapa Revisión Jefe/Supervisor del caso, gestionar la entrega del Expediente Físico de Tarjeta de Crédito solicitada al área de calidad para la Liquidación del Expediente. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".
- 2. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".
- 3. Cargar la Constancia Entrega de Expediente desde el icono "Expediente Caso".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa y realizar la entrega del expediente físico presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso hacia la etapa "Liquidación Expediente Físico".

Val Precredit Fin Precredit FEIC	Rev, Jefe/Super	Rev. Calidad	Verificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédit	Visita Forzada	Rechazo Analist
Vobo Jefe Vobo G4nálisis Vobo Gerente1	Vobo Gerente2	Rechazo Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped.	Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Tercer Entrega Outs Entrega Entrega	Contacto Client	Entrega Recupe.	Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta	Digitalización	
		Archivo	Expedie			(
		Caso No	. 9041				
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito	D		Etap	a: Entrega de l	Expedientes	
Cliente:	RAY BESTMAN			Empleado creado	r: Ligia Lisseth	n Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual						
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28			Tiempo de Atenció	n: 📿 69.00 m	ins	
			т	ïempo Real de Atenció	n: 📿 0.00 mi	ns	
Actividad				Tiempo Met	a: 960.00 mins	;	
[Ver m	as 🖸				
	Cambia	ır fecha de aten	ción de siguiente e	etapa			
Fecha sugerida atención:	04/10/2024		Hora atención sig	uiente etapa:	12 .	38 ¥	
-					12 •	30 •	
	Co	ondiciones de la	siguiente etapa				
		Sin condi	CIONES				
		Avan	zar »				



3.2.16 Liquidación Expediente Físico

Esta etapa permite al usuario del área de Calidad, quien gestionó el caso en la etapa Revisión de Calidad revisar nuevamente la información ingresada en etapas anteriores. Valida que la información esté completa, sin errores, que el expediente físico del caso contenga los documentos requeridos y proceder a la Liquidación del Expediente. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar los documentos del cliente, desde el icono "Expediente Caso".
- 2. Consultar información ingresada en formularios, desde el icono "Ver Formularios".
- 3. Ingresar parámetros de revisión de calidad en el icono "Parámetros Requeridos".
- 4. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".
- 5. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso hacia la etapa "Digitalización".

Val Precredit Fin Precredit FEC	n Rev, Jefe/Super Rev, Calidad	Verificación Ampliación Inf.	Análisis Crédit Visita Forzada	Rechazo Anali
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Gerente1	Vobo Rechazo Gerente2 Gerenci	Gen Corte- Embo Rece Corte- Embo	Entrega Exped. Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Tercer Entrega Outs Entrega Entrega	Entrega Contacto Client Recupe.	Cancela Tarjeta Liq, Expediente	Activar tarjeta Digitalización	
	Archi	ivo Expedie		
	🖹 0 🔍 🗁	R		
	Caso I	No. 9041		
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito	Etap	a: Liquidación Expediente Físico	
Cliente:	RAY BESTMAN	Empleado creado	r: Ligia Lisseth Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual			
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28	Tiempo de Atenció	n: 🗹 0.00 mins	
		Tiempo Real de Atenció	n: 🕑 0.00 mins	
Actividad		Tiempo Met	a: 480.00 mins	
(Ver	mas 🖸		
	Cambiar fecha de ate	ención de siguiente etapa		
Fecha sugerida atención:	04/10/2024	Hora atención siguiente etapa:	12 💙 : 40 🗸	
	Condiciones de	la siguiente etapa		
	Sin con	diciones	n	
	« Devolver	Avanzar »		



3.2.17 Entrega en Agencia

Esta etapa permite a las Agencias ingresar información de la Tarjeta de Crédito y del Contrato de Tarjeta firmado de acuerdo a la solicitud del producto. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Adjuntar Boleta de constancia de entrega de Tarjeta de Crédito firmada y el Contrato de Tarjeta de Crédito firmado por el cliente, en el icono "Expediente Caso".
- 2. Indicar si la Tarjeta de Crédito fue recibida por el cliente "¿Cliente recibió tarjeta?", contenido en el icono "Parámetros Requeridos".
- 3. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso. De acuerdo al valor ingresado en el parámetro "¿Cliente recibió tarjeta?" el caso avanza a las etapas: "Activar Tarjeta" y "Digitalización"; en caso de ser una tarjeta no entregada se enlaza a una etapa finalizadora "Cancelación y Destrucción de Tarjeta".

Val Precredit Fin Precredit FEIC	in Rev. Jefe/Super Rev. Calidad	Verificación Ampliación Inf.	Análisis Crédit Visita Forzada	Rechazo Analis
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Gerenter	Vobo Rechazo Gerente2 Gerenci	Gen Corte- Embo Embo	Entrega Exped, Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Tercer Entrega Outs Entrega Entrega	Entrega Contacto Client Recupe.	Cancela Tarjeta Liq. Expediente	Activar tarjeta Digitalización	
	Arch	ivo Expedie		
	0 🔍 🗁 👼	1		
	Caso	No. 9041		
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito	Eta	pa: 060-Entrega en Agencia	
Cliente:	RAY BESTMAN	Empleado cread	lor: Ligia Lisseth Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual			
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28	Tiempo de Atenci	ón: 🗹 0.00 mins	
		Tiempo Real de Atenci	ón: 🕑 0.00 mins	
Actividad		Tiempo Me	eta: 480.00 mins	
	Ver	mas 🖸		
	Cambiar fecha de at	ención de siguiente etapa		
Fecha sugerida atención:	04/10/2024	Hora atención siguiente etapa:	12 🗙 : 46 🗙	
	Condiciones de	la signiente etana		
	Sin cor	diciones		
	« Devolver	Avanzar »		



3.2.18 Entrega con Mensajero Interno o Entrega Outsourcing

Esta etapa permite a las áreas de Distribución o Visitadores ingresar información de la entrega de la Tarjeta de Crédito y del Contrato de Tarjeta firmado de acuerdo a la solicitud del producto. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- Indicar si la Tarjeta de Crédito fue recibida por el cliente "¿Cliente recibió tarjeta?", contenido en el icono "Parámetros Requeridos". En caso de requerir mayor de información de entrega seleccionar la opción "¿Cliente recibió tarjeta?: Contacto Cliente".
- 2. Adjuntar Boleta de constancia de entrega de Tarjeta de Crédito firmada y el Contrato de Tarjeta de Crédito firmado por el cliente, en el icono "Expediente Caso".
- 3. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".
- 4. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso. De acuerdo valor ingresado en el parámetro "¿Cliente recibió tarjeta?" el caso avanza a las etapas: "Segunda Entrega", "Activar Tarjeta" y "Digitalización" o "Contacto Cliente"

Entrega Mensajero interno (Motorista):

Val Precredit Fin Precredit FEIC	Rev, Jefe/Super Rev, Cali	ad Verificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédit	Visita Forzada	Rechazo Anali
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Vobo Gerente1	Vobo Rechazo Gerente2 Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped.	Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Tercer Entrega Outs Entrega Entrega	Contacto Client Recupe.	Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta	Digitalización	λ
		Archivo Expedie				
	e					
		Caso No. 9041				
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito		Etapa	: 060-Entrega	con Mensajero Inte	rno
Cliente:	RAY BESTMAN		Empleado creador	: Ligia Lisseth	n Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual					
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28	_	Tiempo de Atención	1: 0.00 mil	ns	
		· · · · ·	Tiempo Real de Atencior	1: 0.00 mi	ns	
Actividad		Ver mac 🖬	Tempo Meta	480.00 mins	•	
		ver mas 🖸				
	Cambiar fecha	de atención de siguiente e	etapa			
Fecha sugerida atención:	04/10/2024	Hora atención sig	uiente etapa:	12 💙 :	48 🗸	
	Condicion	es de la siguiente etapa				
	2	in condiciones		1		
	« Dev	olver Avanzar »				



> Entrega Outsoursing:

Val Precredit Fin Precredit FEIC	n Rev, Jefe/Super Rev, Calidad	Verificación Ampliación Inf.	Análisis Crédit Visita Forzada	Rechazo Anali
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Vobo Gerente1	Vobo Rechazo Gerente2 Gerenci	Gen Corte- Embo Embo	Entrega Exped. Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Entrega Outs Entrega Entrega	Entrega Contacto Client Recupe.	Cancela Tarjeta Liq. Expediente	Activar tarjeta Digitalización	
	And	hivo Expedie		
	9			
	Caso	No. 9041		
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito	Eta	apa: 060-Entrega Outsourcing	
Cliente:	RAY BESTMAN	Empleado crea	dor: Ligia Lisseth Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual			
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28	Tiempo de Atenc	ión: 📿 3.00 mins	
		Tiempo Real de Atenc	ión: 🔣 1.00 mins	
Actividad		Tiempo M	eta: 480.00 mins	
	Ver	mas 🖸		
	☑Cambiar fecha de at	ención de siguiente etapa		
Fecha sugerida atención:	04/10/2024	Hora atención siguiente etapa:	12 . 57	
	Condiciones de	la siguiente etapa		
	« Devolver	Avanzar »		

Seleccionar el parámetro, en el caso de seleccionar "No Entregada", se mostrará una pantalla donde se debe seleccionar el usuario que atenderá la etapa de "Segunda Entrega"

···· Seleccione un valor
Buscar
N
Entregada
No Entregada
Contacto Cliente

nacion de asignación				
		Asignación manual al finalizar la etapa		
		Etapa: Segunda Entrega		
_		Selección de Empleado		
.mpresa Joidad da Nagagia		Credito Hipotecario Nacional Coronala Compreial de Tarieta Crédite		
Grupo de Trabaio		Entrega Tarieta		
Gerente		JOSE MIGUEL ZAMBRANO SALAZAR		
		U regresar		
Buscar:				
				Mostrar 10 🗸 registros
Nombre		Ik Puesto	11	Mostrar 10 🗸 registros
Nombre	pichua caronna zuniga Garnuo	Puesto operador	lt	Mostrar 10 v registros
Nombre	orenda carorina zunga sarrius GRACE GELE	II Puesto Openado Openador	11	Mostrar 10 v registros
Nombre	Rende Caronina Longa Garnao GRACE GELE HUGO RENE FIGUEROA CASTILLO	IL Puesto Operador Operador Jote Alterno	ΔŤ	Mostrar 10 v registros
Nombre	OPETOR CAROLINE KAINER OPETOD GRACE GELE HUGO RENE FIGUERIXA CASTILLO JURGE DANEL MONTERROSO HOVELL	Puesto Operador Jefe Alterno Jefe Alterno	11	Mostrar 10 v registros
Nombre	GRACE GELE GRACE GELE HUGO RENE FIGURARA CATILLO JORGE DANEL MONTERROSO NOVELL JOSS MOUEL ZAVERANO SLAZAR	Puesto operador Operador Jefe Atterno Jefe Atterno Cerente de Grupo	И	Mastrar 10 registros IT Seleccionar Seleccionar Seleccionar Seleccionar
Nombre	CRACE GLIE GRACE GLIE HUGO BRIE HOUGENOL KOMILLO JORGE DANEL MONTERIOSO NOMELL JOSE MOUEL ZAMBRIO SALAZAR LIGIA LISZEN COJULIO Carrena	Puesto Operado Operado Jefe Alterno Jefe Alterno Gerento de Grupo Jefe Alterno	Ĭt	Mastrar 10 registras Seleccionar Seleccionar Seleccionar Seleccionar Seleccionar



3.2.19 Segunda Entrega

Esta etapa permite al área de Visitadores ingresar información de un segundo intento de entrega de la Tarjeta de Crédito y del Contrato de Tarjeta firmado de acuerdo a la solicitud del producto. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- Indicar si la Tarjeta de Crédito fue recibida por el cliente "¿Cliente recibió tarjeta?", contenido en el icono "Parámetros Requeridos". En caso de requerir mayor de información de entrega seleccionar la opción "¿Cliente recibió tarjeta?: Contacto Cliente".
- 2. Adjuntar Boleta de constancia de entrega de Tarjeta de Crédito firmada, el Contrato de Tarjeta de Crédito firmado por el cliente y evidencia de visita/entrega en el icono "Expediente Caso".
- 3. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".
- 4. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso. De acuerdo valor ingresado en el parámetro "¿Cliente recibió tarjeta?" el caso avanza a las etapas: "Tercera Entrega", "Activar Tarjeta" y "Digitalización" o "Contacto Cliente"

		rec.	Rev, Jefe/Super	Rev, Calidad	Verificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédit	Visita Forzada	Rechazo Anali
Vobo Jefe 🔷 Vo	fobo GAnálisis	Vobo Gerente1	Vobo Gerente2	Rechazo Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped.	Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Entrega Outs	Segunda ntrega	Tercer Entrega	Contacto Client	Entrega Recupe.	Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta	Digitalización	
				Art	thivo Expedie				
			0	• 6 9	7				
				Caso	No. 9041				
	Pi	roceso: 5	olicitud de Tarjeta de C	rédito		Eta	apa: Segunda Enti	rega	
	c	Cliente: R	AY BESTMAN			Empleado crea	dor: Ligia Lisseth	Cojulún Carrera	
	Descr	ripción: P	rueba, imagen manual				-		
	Fecha de cre	eación: 0	3/10/2024 10:55:28			Tiempo de Atenc	ión: 🗹 1.00 min	15	
						Tiempo Real de Atenc	ión: 🛛 🗹 0.00 min	15	
	Ac	tividad				Tiempo M	eta: 480.00 mins		
				Ver	mas 🖸				
			⊠Ca	mbiar fecha de at	ención de siguiente	e etapa			
Fecha sugerida a	atención:		04/10/2024		Hora atención s	iguiente etapa:	14 🗸 .	0 ¥	
				Condining of de	In similarty stores			• •	
				Sin cor	diciones				
				5					
			[« Devolver	Avanzar »				



Seleccionar el parámetro, en el caso de seleccionar "No Entregada", se mostrará una pantalla donde se debe seleccionar el usuario que atenderá la etapa de "Tercera Entrega"

¿Cliente recibió tarjeta? El cliente recibe la tarjeta de crédito	Seleccione un valor Buscar
	[4]
	Entregada
	No Entregada
	Contacto Cliente

	A	signación manual al finalizar la etapa			
Empresa Unidad de Negocio Grupo de Trabajo Gerente		Etapa: Segunda Entrega Selección de Empleado Crédito Nacional Gereroia Comercial de Tarjeta Crédito Entrega Tarjeta JOG HIGUEL ZANBRANO SALAZAR			
Buscar:				Mostrar 10 🗸	registros
Buscar:		⊥ Puesto	11	Mostrar 10 🗸	registros
Buscar:	Gienda Carolina Zuñiga Garrido	11. Puesto Operador	11	Mostrar 10 V	registro:
Buscar:	Glenda Carolina Zuñiga Garrido GRACE CELE	II Puesto Operador Operador	11	Mostrar 10 V Seleccionar Seleccionar	registros
Buscar:	Glenda Cancilna Zuřijea Garrido GRACE GELE HUSO VENE FIGUEROK ASALILU	II Puesto Operador Operador Operador Jefe Alterno	11	Mostrar 10 V Seleccionar Seleccionar Seleccionar	registro:
Buscar:	Glenda Carolina Zuñiga Garrido GRACE GELE HUGU KENE HIGUENOK GARILLO JORGE DANE, INOTERISCO NIOVELL	Puesto Operador Operador Jefe Alterno Jefe Alterno	н	Mostrar 10 V Seleccionar Seleccionar Seleccionar	registro:
Buzar:	Glenda Carolina Zuñiga Gerrido GRACE GELE HUGU NEME HIGUENDA CASTILLU JORGE DANEL MONTENERGO HOVIELL JOSE MUCUL ZANRENA O SAUZAR	Puesto Operador Operador Jete Alterno Jete Alterno Genetia de Grupo	11	Mastrar 10 V Seleccionar Seleccionar Seleccionar Seleccionar	registros
Buscars	Glenda Carolina Zuñiga Garrido GRACE OLE HOU DER HOUGENA CAS LILU JORGE DANEL MONTERICO HOVELL JOSGE MIGUEL ZAMBRANO SALAZAR Ligia Lisseth Cojuluín Garena	Puesto Operador Operador Jefe Alterno Jefe Alterno Gerente de Grupo Jefe Alterno	ΔŤ	Mostrar 10 Seleccionar Seleccionar Seleccionar Seleccionar Seleccionar	registros



3.2.20 Tercera Entrega

Esta etapa permite al área de Visitadores ingresar información de un tercer intento de entrega de la Tarjeta de Crédito y del Contrato de Tarjeta firmado de acuerdo a la solicitud del producto. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- Indicar si la Tarjeta de Crédito fue recibida por el cliente "¿Cliente recibió tarjeta?", contenido en el icono "Parámetros Requeridos". En caso de no realizar la entrega o requerir mayor información de entrega seleccionar la opción "¿Cliente recibió tarjeta?: Contacto Cliente".
- 2. Adjuntar Boleta de constancia de entrega de Tarjeta de Crédito firmada, el Contrato de Tarjeta de Crédito firmado por el cliente y evidencia de visita/entrega en el icono "Expediente Caso".
- 3. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".
- 4. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso. De acuerdo valor ingresado en el parámetro "¿Cliente recibió tarjeta?" el caso avanza a las etapas: "Activar Tarjeta" y "Digitalización" o "Contacto Cliente"

Val Precredit Precred	Generación FEIC	Rev, Jefe/Super	Rev, Calidad	Vertificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédit Visit	a Forzada Rechazo Analis
Vobo Jefe Vobo GAnálisis	Vobo Gerente1	Vobo Gerente2	Rechazo Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped. Entrega	a Agencia Mensaj
Entrega Outs Segunda Entrega	Tercer Entrega	Contacto Client	Entrega Recupe.	Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta Dig	italización
			Archivo	Expedie			
		0	• 6 9				
			Caso No	. 9041			
	Proceso:	Solicitud de Tarjeta de	Crédito		Etapa	: Tercer Entrega	
	Cliente:	RAY BESTMAN			Empleado creado	: Ligia Lisseth Cojulún	Carrera
D	escripción:	Prueba, imagen manual	L				
Fecha d	e creación:	03/10/2024 10:55:28			Tiempo de Atenciór	: 🗹 1.00 mins	
				т	l'iempo Real de Atenciór	: 🗸 0.00 mins	
	Actividad				Tiempo Meta	: 480.00 mins	
			Ver m	is 🖸			
			Cambiar fecha de aten	ción de siguiente e	etapa		
Fecha sugerida atención:		04/10/2024		Hora atención sig	uiente etapa:	14 ¥ · 31 ·	~
			Condicionar do la	ciquianto atono			
			Sin condi	siguiente etapa		1	
			« Devolver	Avanzar »			



3.2.21 Contacto Cliente

Esta etapa permite al área de Gestores Tarjeta de Crédito contactar al cliente para gestionar un último intento de entrega de la Tarjeta de Crédito. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Indicar el resultado del contacto con cliente "¿Contacto con Cliente fue?", contenido en el icono "Parámetros Requeridos".
- 2. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso. De acuerdo valor ingresado en el parámetro "¿Contacto con Cliente fue?" el caso avanza a las etapas: "Activar Tarjeta" y "Digitalización" o "Cancelación y Destrucción de Tarjeta".

Val Precredit Fin Precredit FEC	ón Rev. Jefe/Super Rev. Calidad	Verificación Ampliación Inf.	Análisis Crédit Visita Forzada	Rechazo Anali
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Gerente	Vobo Rechazo Gerente2 Gerenci	Gen Corte- Embo Rece Corte- Embo	Entrega Exped. Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Entrega Outs Segunda Tercer Entrega	Contacto Client Recupe.	Cancela Tarjeta Liq. Expediente	Activer tarjeta Digitalización	
	An	chivo Expedie		
	Case	o No. 9041		
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito	E	tapa: Digitalización	
Cliente:	RAY BESTMAN	Empleado cre	ador: Ligia Lisseth Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual			
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28	Tiempo de Ater	nción: 🗹 11.00 mins	
		Tiempo Real de Ater	nción: 🕑 0.00 mins	
Actividad		Tiempo	Meta: 30.00 mins	
	Ve	r mas 🖸		
	☑Cambiar fecha de a	tención de siguiente etapa		
Fecha sugerida atención:	04/10/2024	Hora atención siguiente etapa:	12 💙 : 54 🗸	
	Condiciones d	e la siguiente etapa		
	Sin co	ondiciones		
	« Devolver	Avanzar »		
L				



3.2.22 Entrega por Recuperación

Esta etapa permite al área de Visitadores ingresar información de último intento de entrega de la Tarjeta de Crédito. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Indicar si la Tarjeta de Crédito fue recibida por el cliente "¿Tarjeta entregada a Cliente?", contenido en el icono "Parámetros Requeridos".
- 2. Adjuntar Boleta de constancia de entrega de Tarjeta de Crédito firmada, el Contrato de Tarjeta de Crédito firmado por el cliente y evidencia de visita/entrega en el icono "Expediente Caso".
- 3. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".
- 4. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso. De acuerdo valor ingresado en el parámetro "¿Tarjeta entregada a Cliente?" el caso avanza a las etapas: "Activar Tarjeta" y "Digitalización" o "Cancelación y Destrucción de Tarjeta"

Vido Jefe Vido Carantel Vido Rechazo Gerenci Gen Corte- Entrop Rec Corte- Entrop Rec Corte- Entrop Entreps Entreps Agencia Entreps Segunda Tercer Contacto Client Entreps Cancela Tarjeta Lig. Expediente Active tarjeta Digitalizacion Archivo Expedie Image Contacto Client Recupe. Carcola Tarjeta Lig. Expediente Active tarjeta Digitalizacion Carco No. 9041 Image Solicitud de Tarjeta de Crédito Etapa: Entrega por Recuperación Ligita Lisseth Cojulún Carrera Descripción: Proceso: Solicitud de Tarjeta de Crédito Etapa: Entrega por Recuperación Ligita Lisseth Cojulún Carrera Descripción: Prueba, imagen manual Tiempo Real de Atención: Itempo Meta: 480.00 mins Actividad Tiempo Meta: 480.00 mins 480.00 mins 480.00 mins	Entrega Wensaj
Segunds Entregs Tercer Entregs Contacto Client Entregs Recope. Cancela Tarjeta Lig. Equediente Active tarjets Digitalización Activio Expedie Contacto Client Recope. Cancela Tarjeta Lig. Equediente Active tarjets Digitalización Activio Expedie Cancela Tarjeta Lig. Equediente Active tarjets Digitalización Cancela Tarjeta Lig. Equediente Active tarjets Digitalización Processo: Solicitud de Tarjeta de Crédito Etapa: Entrega por Recuperación Cliente: RAV BESTIMAN Empleado creador: Ligia Lisseth Cojulún Carrera Ligia Lisseth Cojulún Carrera Descripción: Prueba, imagen manual Tiempo Real de Atención: Imagen de Atención: Imagen de Atención: Imagen de Atención: Ver mas P	
Archivo Expedie Image: Caso No. 9041 Proceso: Solicitud de Tarjeta de Crédito Proceso: Solicitud de Tarjeta de Crédito Cliente: RAY BESTIMAN Descripción: Procesa: Fecha de creación: 03/10/2024 10:55:28 Actividad Tiempo Real de Atención: Ver mas 💬	
Image: Solicitud de Tarjeta de Crédito Etapa: Entrega por Recuperación Cliente: RAY BESTMAN Empleado creador: Ligia Lisseth Cojulún Carrera Descripción: Prueba, imagen manual Tiempo de Atención: 2 1.00 mins Fecha de creación: 03/10/2024 10:55:28 Tiempo Real de Atención: 2 0.00 mins Actividad Tiempo Real de Atención: Ver mas P	
Caso No. 9041 Proceso: Solicitud de Tarjeta de Crédito Etapa: Entrega por Recuperación Cliente: RAY BESTMAN Empleado creador: Ligia Lisseth Cojulún Carrera Descripción: Prueba, imagen manual Tiempo de Atención: Ligia Lisseth Cojulún Carrera Fecha de creación: 03/10/2024 10:55:28 Tiempo Real de Atención: I 00 mins Actividad Tiempo Meta 480.00 mins	
Proceso: Solicitud de Tarjeta de Crédito Etapa: Entrega por Recuperación Cliente: RAY BESTMAN Empleado creador: Ligia Lisseth Cojulún Carrera Descripción: Prueba, imagen manual Tiempo de Atención: ✓ 1.00 mins Fecha de creación: 03/10/2024 10:55:28 Tiempo Real de Atención: ✓ 0.00 mins Actividad Tiempo Meta: 480.00 mins	
Cliente: RAY BESTMAN Empleado creador: Ligia Lisseth Cojulún Carrera Descripción: Prueba, imagen manual Tiempo de Atención: \$	
Descripción: Prueba, imagen manual Fecha de creación: 03/10/2024 10:55:28 Tiempo de Atención: 03/10/2024 10:55:28 Tiempo Real de Atención: 03/0.00 mins Actividad Tiempo Meta: 480.00 mins	
Fecha de creación: 03/10/2024 10:55:28 Tiempo de Atención: 03/10/2024 10:55:28 Tiempo Real de Atención: 03/0.00 mins Actividad Tiempo Meta: 480.00 mins Ver mas 🖸	
Tiempo Real de Atención: Vermas Componente de Atención: Vermas	
Actividad Tiempo Meta: 480.00 mins	
Ver mas 🖸	
Cambiar fecha de atención de siguiente etapa	
Fecha sugerida atención: 04/10/2024 Hora atención siguiente etapa: 13 v : 1 v	
Condiciones de la siguiente etapa	
Sin condiciones	
« Devolver Avanzar »	



3.2.23 Cancelación y Destrucción de Tarjeta

Esta etapa permite al área de Call Center Activación cancelar y destruición la Tarjeta de Crédito física no entregada al cliente. Para la atención realizar los siguientes pasos:

1. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List" una vez sea emitida la solicitud de gestión de cancelación o destrucción de la Tarjeta de Crédito física.

Val Precredit Precred FEIC	n Rev. Jefe/Super Rev.	. Calidad Verificación	Ampliación Inf.	Análisis Crédit 🔰 Visita Forzada	Rechazo Ana
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Vobo Gerente1	Vobo Rec Gerente2 Gere	thazo Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped. Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Entrega Outs Segunda Tercer Entrega Entrega	Contacto Client Recu	rrega spe. Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta Digitalización	
		Archivo Expedie	-		
		Caso No. 9041			
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito		Etapa:	Cancelación y Destrucción de T	Tarjeta
Cliente:	RAY BESTMAN		Empleado creador:	Ligia Lisseth Cojulún Carrera	
Descripcion:	Prueba, imagen manual		Tiempo de Atención:	0.00 mins	
recha de creación.	03/10/2024 10:55:28	т	iempo Real de Atención:	0.00 mins	
Actividad			Tiempo Meta:	480.00 mins	
		Ver mas 🖸			
	Cambiar fec	cha de atención de siguiente e	etapa		
Fecha sugerida atención:	05/10/2024	Hora atención sig	uiente etapa:	13 💙 : 33 💙	
	Condic	ciones de la siguiente etapa			
		Sin condiciones			
« Devolver Avanzar »					



3.2.24 Digitalización

Esta etapa permite al área de Operaciones- Calidad consultar los documentos digitales asociados en la atención del caso. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar información del cliente ingresada en formularios, en el icono "Ver Formularios".
- 2. Consultar los documentos digitales con información del cliente y del caso, en el icono "Expediente Caso".
- 3. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso hacia la etapa "Archivo de Expediente".

Vel Precredit Fin Precredit FEC	Rev. Jefe/Super	Rev, Calidad	Verificación	Ampliación Inf,	Análisis Crédit	Visita Forzada	Rechazo Analist
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Vobo Gerente1	Vobo Gerente2	Rechazo Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped.	Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Tercer Entrega Outs Entrega Entrega	Contacto Client R	Entrega Recupe,	Cancela Tarjeta	Liq. Expediente	Activar tarjeta	Digitalización	
		Archivo Exp	oedie				
		Caso No. 9	041				
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito			Eta	pa: Digitalizació	ón	
Cliente:	RAY BESTMAN			Empleado cread	or: Ligia Lisseth	h Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual				-		
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28			Tiempo de Atenci	ón: 🛛 🗹 27.00 m	nins	
			т	ïempo Real de Atenci	ón: 🛛 🗹 1.00 mi	ns	
Actividad				Tiempo Me	ta: 30.00 mins		
		Ver mas l	0				
	✓Cambiar 1	fecha de atenció	in de siguiente e	etapa			
Fecha sugerida atención:	04/10/2024	н	lora atención sig	uiente etapa:	13 💙 :	13 🗸	
	Con	ndiciones de la sig	guiente etapa				
		Sin condicio	nes		1		
		« Devolver	Avanzar »	J			
·							



3.2.25 Activar Tarjeta

Esta etapa permite al área de Call Center Activación activar la Tarjeta de Crédito que ha sido previamente entregada al cliente. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar información del cliente ingresada en el formulario "Solicitud de Productos (Tarjeta de Crédito)", en el icono "Ver Formularios".
- 2. Indicar si la Tarjeta de Crédito fue recibida por el cliente "Estado Activación Tarjeta Crédito", contenido en el icono "Parámetros Requeridos".
- 3. Envío Mensaje de activación de la tarjeta al cliente.

Realizadas las acciones para gestionar la etapa, presionar el botón "Avanzar" para darle continuidad al caso hacia la etapa "Archivo de Expediente".

Val Precredit Fin Precredit FEIC	Rev, Jefe/Super Rev, Calidad	Verificación Ampliación Inf.	Análisis Crédit Visita Forzada	Rechazo Analis	
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Vobo Gerente1	Vobo Rechazo Gerente2 Gerenci	Gen Corte- Embo Rece Corte- Embo	Entrega Exped, Entrega Agencia	Entrega Mensaj	
Entrega Outs Segunda Tercer Entrega Entrega	Contacto Client Entrega Recupe.	Cancela Tarjeta Liq. Expediente	Activar tarjeta Digitalización		
	Archiv	o Expedie			
	A 🙂 📀				
Caso No. 9041					
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito	Etap	a: Activar Tarjeta		
Cliente: Descripción:	RAY BESTMAN Prueba, imagen manual	Empleado creado	r: Ligia Lisseth Cojulún Carrera		
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28	Tiempo de Atenció	n: 🕑 12.00 mins		
		Tiempo Real de Atenció	n: 📀 0.00 mins		
Actividad		Tiempo Met	a: 20.00 mins		
Ver mas 🖸					
Cambiar fecha de atención de siguiente etapa					
Fecha sugerida atención:	04/10/2024	Hora atención siguiente etapa:	13 💙 : 11 💙		
	Condiciones de l	a siguiente etapa			
	Sin cond	liciones	η		
« Devolver Avanzar »					



3.2.26 Archivo de Expediente

Esta etapa permite al área de Archivo validar que el expediente físico coincida con el expediente digital de la solicitud. Para la atención realizar los siguientes pasos:

- 1. Consultar información del cliente ingresada en formularios, en el icono "Ver Formularios".
- 2. Ingresar en forma opcional observaciones a la gestión de la etapa en el icono "Agregar Comentarios".
- 3. Consultar los documentos que fueron cargados al expediente digital, en el icono "Expediente Caso".
- 4. Marcar las acciones realizada en la gestión de la etapa listadas en el "Check List".

Vobo Jefe Vobo GAnalisis Vobo Gerentet Entrega Outs Entrega Entrega	Vèbo Gerente2 Contacto Client Recape. Are Recape. Are Contacto Client Recape. Are Contacto Client Recape. Are Contacto Client	Gen Corte- Embo Rece Corte- Embo Liq, Expediente	Entrega Agencia Exped. Entrega Agencia Activar tarjeta Digitalización	Entrega Mensaj
Segunda Tercer Entrega Outs Entrega Entrega	Contacto Client Pecape.	Cancela Tarjeta Liq, Espedientz	Activar tarjeta Digitalización	
		htivo Expedie		
	Case	7 No. 9041		
	Caso	No. 9041		
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Crédito	Etapa:	Archivo de Expediente	
Cliente:	RAY BESTMAN	Empleado creador:	Ligia Lisseth Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual			
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28	Tiempo de Atención:	2.00 mins	
		Tiempo Real de Atencion:	0.00 mins	
Actividad	14-	nempo meta:	60.00 mins	
(ve	r mas 🖸)
	Cambiar fecha de a	tención de siguiente etapa		
Fecha sugerida atención:	04/10/2024	Hora atención siguiente etapa:	13 💙 : 17 💙	
	Condiciones d	e la siguiente etapa		
	Sin co	ndiciones		
	« Devolver	Avanzar »		



3.2.27 Rechazo Precredit, Rechazo Analista, Rechazo Gerentes (Instancias)

Estas etapas son finalizadoras automáticas de casos, de acuerdo a los parámetros que se ingresen en la etapa(s) previa(s) que direccionan a un rechazo definitivo del caso.

En la etapa "Validación Precredit", el parámetro "Semáforo: Rojo" enlaza a la etapa "Rechazo Precredit".

En la etapa "Validación de Dictamen y Resolución" la Condición "Solicitud Rechazada" enlaza a la etapa "Rechazo por Analista".

En las etapas "050-Vobo Analista", "050-Vobo Jefe Analista", "050-Vobo Gerente Analista de Crédito", "050-Vobo Gerentes Autorizadores", el parámetro "Autorización: "Solicitud rechazada" enlaza a la etapa "Rechazo Gerentes (Instancias)".

Rechazo Genera Val Precredit Precred FEIC	ción Rev, Jefe/Super	Rev, Calidad	Verificación	Ampliación Inf,	Análisis Crédit	Visita Forzada	Rechazo Anali
Vobo Jefe Vobo GAnálisis Gerent	o Vobo e1 Gerente2	Rechazo Gerenci	Gen Corte- Embo	Rece Corte- Embo	Entrega Exped,	Entrega Agencia	Entrega Mensaj
Segunda Tercer Entrega Outs Entrega	Contacto Client	Entrega Recupe.	Cancela Tarjeta	Liq, Expediente	Activar tarjeta	Digitalización	
		Archive	Expedie		í.		
		•					
		Caso No	o. 9041				
Proceso:	Solicitud de Tarjeta de Ci	rédito		Etapa:	Archivo de Exp	pediente	
Cliente:	RAY BESTMAN			Empleado creador:	Ligia Lisseth C	Cojulún Carrera	
Descripción:	Prueba, imagen manual				•		
Fecha de creación:	03/10/2024 10:55:28			Tiempo de Atención:	13.00 min	s	
			т	ïempo Real de Atención:	0.00 mins		
Actividad				Tiempo Meta:	60.00 mins		
		Ver m	as 🖸				
	⊠Ca	mbiar fecha de aten	nción de siguiente e	etapa			
Fecha sugerida atención:	04/10/2024		Hora atención sig	uiente etapa:	13 🗙 : 2	8 ¥	
		Condiciones de la	siguiente etana		· · · · ·		
		Sin condi	iciones				
		« Devolver	Avanzar »				
		« Devolver	Avanzar »				



4 Anexos

4.1 Anexo 1 – Iconos de Operaciones para Atención de Etapas

Nombre	Icono	Descripción
Check - List		Permite listar ítems o actividades que deben marcarse como realizadas para poder avanzar la etapa en la gestión del caso. Estas listas limitan al gestor avanzar en el flujo si no son revisadas y marcadas como realizadas.
Parámetros Requeridos		Permite a través de campos dinámicos el registro de información en el flujo de atención del caso. Estos parámetros luego permiten generar documentos y tomar decisiones para enlazar etapas. Los parámetros se delimitan para que ciertos usuarios tengan permisos de modificar, consultar o no visualizar la información ingresada.
Expediente Caso	B	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 proporcionan gran valor, ya que los mismos se registran por usuario, fecha y hora de adición. Únicamente los usuarios con este permiso puedan agregarlos y/o visualizarlos.
Script de Ayuda	Script de Ayuda REVISIÓN DE PAPELERÍA 1. Validar que los documentos y formularios estén completos y sin errores. 3. Si es un cliente nuevo revise formularios FEIC. 2 Información Econômica, FEIC Solcibud de Productos (Ordella, - Nómina - Planilla), Presione kono [Crear o Actualizar cliente]. 3. Marque Check List.	Permite visualizar actividades o requisitos relevantes que el usuario debe tomar en consideración para gestionar el caso de forma efectiva.
Historial de cambios Formularios FEIC		Permite visualizar los cambios realizados a la información obtenida desde el sistema integrado que auto llena los formularios FEIC.
Precalificación Tarjeta de Crédito		Realiza la precalificación del cliente para la solicitud de Tarjeta de Crédito
Histórico PreCredit	3	Permite ver el historial de precalificaciones hecha para el caso.



Información Documento

ID Manual:	GU-0501-03	Nombre Manual:	Manual de Gestión de Casos – Solicitud Tarjeta de Crédito
Sistema:	Sigma 7 V.10	Módulo:	Gestión

Control de Versiones

Versión	Fecha	Elaborado por:	Detalle
1.0	noviembre 2022	GCZG	Primera versión
1.1	diciembre 2022	GCZG	Se agrega al proceso las etapas: "Revisión Calidad" y "Escaneo Calidad".
1.2	enero 2023	GCZG	Separación de etapas: "Verificación" y "Análisis". Eliminación de etapa: "Vo. Bo. Analista". Cambio de posición del ícono "Check – List".
1.3	junio 2023	GCZG	Se agrega nueva etapa "Vista Requerida".
1.4	Julio 2023	GCZG	Eliminación de etapas "Asignación Caso Especial" y "Caso Especial (Forzado)".
1.5	agosto 2023	GCZG	Nuevas etapas "Segunda Entrega", "Tercera Entrega", Contacto Cliente" y "Entrega por Recuperación".
1.6	diciembre 2023	GCZG	Inclusión de etapas del ciclo "Ampliación de Información"
1.7	Octubre 2024	LLCC	Cambios y Mejoras FDC, Unificación etapas de Revisión jefe inmediato, eliminación de Validación IGGS y Verificaciones Telefónicas, configuración 1 etapa para verificaciones, eliminación de Visitas por Normativa, Visita Forzada, unificación Etapa de Análisis y Dictamen Resolución, Cambio de nombre Etapas de Fin (Finalizadoras), Inclusión etapas Entrega de Expediente y Liquidación de Expediente, cambio nombre a etapa de Escaneo y Validación expediente a Digitalización y Archivo de Expediente.
1.8	Febrero 2025	LLCC	Eliminación Etapa Llamada de Bienvenida