

 <p>Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES</p>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-04
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO TRASLADO DE HIPOTECA	Emisión	Marzo 2016
		Página	1 de 7

Índice	Página
Objetivos	1
Alcance	1
Políticas	1
Tecnologías Asociadas	2
Áreas Participantes	3
Procedimiento para el Reporte de Incidencias	4
Documentos de Referencia	5
Histórico de Cambios	6
Firmantes Aprobadores del Procedimiento	7

Objetivo:	El objetivo principal del departamento de atención al cliente, es el de brindar un servicio de excelente calidad a todos los clientes del banco y a la vez mejorar los procedimientos para que los trámites sean resueltos a la mayor brevedad posible.
Alcance:	<p>Este procedimiento aplica para todo el personal de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente

No.	Políticas
1	Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por este manual.
2	Mantener la confidencialidad de la información de los clientes.
3	Revisar toda la documentación requerida por el Banco
4	Documentos requeridos y criterios de revisión.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-04
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO TRASLADO DE HIPOTECA	Emisión	Marzo 2016
		Página	2 de 7

No.	Tecnologías Asociadas al Proceso
1	SISTEMA e-IBS

Termino	Definición
SISTEMA e-BS	Sistema Core Bancario utilizado actualmente

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-04
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO TRASLADO DE HIPOTECA	Emisión	Marzo 2016
		Página	3 de 7

No.	Áreas Participantes
1	Personal de Atención al Cliente.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-04
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO TRASLADO DE HIPOTECA	Emisión	Marzo 2016
		Página	4 de 7

Responsable	Tarea	Procedimiento
	1	El asesor llama según numeración
OFICIAL DE ATENCION	2	Atiende al cliente según el tipo de solicitud
	3	Se solicita la cedula del cliente
	4	Se le solicita al cliente documentos requeridos
	5	Revisar carta de trabajo que esté vigente
	6	Revisar talonarios que estén vigente (2) últimos
	OFICIAL DE ATENCION	7
8		Se le solicita al cliente llenar formulario de solicitud.
9		Solicitar revisión de historial de APC
10		Se realiza Cotización de la solicitud del préstamo
11		Se crea el cliente y se asigna un número para ser documentado al expediente.
OFICIAL DE ATENCION	12	Preparar paquete de datos para revisión y aprobación del jefe del departamento de Atención al cliente
	13	Enviar documentación al departamento Crédito para que el mismo continúe con los trámites.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-04
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO TRASLADO DE HIPOTECA	Emisión	Marzo 2016
		Página	5 de 7

Documentos de Referencia	Descripción
1	Cédula de identidad personal Carta de trabajo original
2	Copia de ficha de seguro social Copia de los dos (2) últimos talonarios
3	Certificado de no propiedad (Registro Público) Solicitud de APC (proporcionada por BHN y debe ser firmada por el cliente)
4	Formulario de solicitud de Préstamo Hipotecario (proporcionada por BHN)

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-04
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO TRASLADO DE HIPOTECA	Emisión	Marzo 2016
		Página	6 de 7

Historial de Cambios	Fecha	Punto modificado

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-04
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO TRASLADO DE HIPOTECA	Emisión	Marzo 2016
		Página	7 de 7

Los abajo firmantes hacemos constar que hemos leído, discutido y estamos de acuerdo con el Procedimiento de Sistemas.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-03
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO PARA INDEPENDIENTES	Emisión	Marzo 2016
		Página	1 de 7

Índice	Página
Objetivos	1
Alcance	1
Políticas	1
Tecnologías Asociadas	2
Áreas Participantes	3
Procedimiento para el Reporte de Incidencias	4
Documentos de Referencia	5
Histórico de Cambios	6
Firmantes Aprobadores del Procedimiento	7

Objetivo:	El objetivo principal del departamento de atención al cliente, es el de brindar un servicio de excelente calidad a todos los clientes del banco y a la vez mejorar los procedimientos para que los trámites sean resueltos a la mayor brevedad posible.
Alcance:	<p>Este procedimiento aplica para todo el personal de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente

No.	Políticas
1	Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por este manual.
2	Mantener la confidencialidad de la información de los clientes.
3	Revisar toda la documentación requerida por el Banco
4	Documentos requeridos y criterios de revisión.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-03
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO PARA INDEPENDIENTES	Emisión	Marzo 2016
		Página	2 de 7

No.	Tecnologías Asociadas al Proceso
1	SISTEMA e-IBS

Termino	Definición
SISTEMA e-BS	Sistema Core Bancario utilizado actualmente

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-03
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO PARA INDEPENDIENTES	Emisión	Marzo 2016
		Página	3 de 7

No.	Áreas Participantes
1	Personal de Atención al Cliente.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
---------------	-----------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-03
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO PARA INDEPENDIENTES	Emisión	Marzo 2016
		Página	4 de 7

Responsable	Tarea	Procedimiento
	1	El asesor llama según numeración
OFICIAL DE ATENCION	2	Atiende al cliente según el tipo de solicitud
	3	Se solicita la cedula del cliente
	4	Revisar (2) dos ultimas declaraciones de Renta, que esten vigentes
	5	Revisar y verificar Paz y salvo de la DGI
	6	Revisar (2) últimos últimos recibos de pago de ISR
	OFICIAL DE ATENCION	7
8		Se le solicita al cliente llenar formulario de solicitud.
9		Solicitar revisión de historial de APC
10		Se realiza Cotización de la solicitud del préstamo
11		Se crea el cliente y se asigna un número para ser documentado al expediente.
OFICIAL DE ATENCION	12	Preparar paquete de datos para revisión y aprobación del jefe del departamento de Atención al cliente
	13	Enviar documentación al departamento Crédito para que el mismo continúe con los trámites.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-03
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO PARA INDEPENDIENTES	Emisión	Marzo 2016
		Página	5 de 7

Documentos de Referencia	Descripción
1	Cédula de identidad personal Dos últimas declaraciones de Renta, que estén vigentes
2	Paz y salvo de la DGI Dos últimos últimos recibos de pago de ISR
3	Certificado de no propiedad (Registro Público) Solicitud de APC (proporcionada por BHN y debe ser firmada por el cliente)
4	Formulario de solicitud de Préstamo Hipotecario (proporcionada por BHN)

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-03
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO PARA INDEPENDIENTES	Emisión	Marzo 2016
		Página	6 de 7

Historial de Cambios	Fecha	Punto modificado

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-03
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTO PARA INDEPENDIENTES	Emisión	Marzo 2016
		Página	7 de 7

Los abajo firmantes hacemos constar que hemos leído, discutido y estamos de acuerdo con el Procedimiento de Sistemas.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-02
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS DE SEGUNDA	Emisión	Marzo 2016
		Página	1 de 7

Índice	Página
Objetivos	1
Alcance	1
Políticas	1
Tecnologías Asociadas	2
Áreas Participantes	3
Procedimiento para el Reporte de Incidencias	4
Documentos de Referencia	5
Histórico de Cambios	6
Firmantes Aprobadores del Procedimiento	7

Objetivo:	El objetivo principal del departamento de atención al cliente, es el de brindar un servicio de excelente calidad a todos los clientes del banco y a la vez mejorar los procedimientos para que los trámites sean resueltos a la mayor brevedad posible.
Alcance:	<p>Este procedimiento aplica para todo el personal de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente

No.	Políticas
1	Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por este manual.
2	Mantener la confidencialidad de la información de los clientes.
3	Revisar toda la documentación requerida por el Banco
4	Documentos requeridos y criterios de revisión.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-02
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS DE SEGUNDA	Emisión	Marzo 2016
		Página	2 de 7

No.	Tecnologías Asociadas al Proceso
1	SISTEMA e-BS

Termino	Definición
SISTEMA e-BS	Sistema Core Bancario utilizado actualmente

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-02
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS DE SEGUNDA	Emisión	Marzo 2016
		Página	3 de 7

No.	Áreas Participantes
1	Personal de Atención al Cliente.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-02
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS DE SEGUNDA	Emisión	Marzo 2016
		Página	4 de 7

Responsable	Tarea	Procedimiento
	1	El asesor llama según numeración
OFICIAL DE ATENCION	2	Atiende al cliente según el tipo de Financiamiento.
	3	Se solicita la cedula del cliente
	4	Se le solicita al cliente documentos requeridos, (certificación de no propiedad)
	5	Revisar carta de trabajo que esté vigente
	6	Revisar talonarios que estén vigente (2) últimos
OFICIAL DE ATENCION	7	Revisar Avaluo que este a colores y que tenga hasta un año de ser emitido.
	8	Se le solicita al cliente llenar formulario de solicitud
	9	Se realiza cotización del préstamo.
	10	Se solicita revisión de historial de APC
	11	Preparar paquete de datos para revisión y aprobación del jefe del departamento de Atención al cliente
	12	Enviar documentación al departamento de Crédito para que el mismo continúe con el trámite.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-02
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS DE SEGUNDA	Emisión	Marzo 2016
		Página	5 de 7

Documentos de Referencia	Descripción
1	Cédula de identidad personal Carta de trabajo original
2	Copia de ficha de seguro social Copia de los dos (2) últimos talonarios
3	Certificado de no propiedad (Registro Público) Solicitud de APC (proporcionada por BHN y debe ser firmada por el cliente)
4	Formulario de solicitud de Préstamo Hipotecario (proporcionada por BHN)

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-02
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS DE SEGUNDA	Emisión	Marzo 2016
		Página	6 de 7

Historial de Cambios	Fecha	Punto modificado

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-02
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS DE SEGUNDA	Emisión	Marzo 2016
		Página	7 de 7

Los abajo firmantes hacemos constar que hemos leído, discutido y estamos de acuerdo con el Procedimiento de Sistemas.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 <p>Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES</p>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-05
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	Emisión	Marzo 2016
		Página	1 de 9

Índice	Página
Objetivos	1
Alcance	1
Políticas	1
Tecnologías Asociadas	2
Áreas Participantes	3
Procedimiento para el Reporte de Incidencias	4
Procedimiento para el Reporte de Incidencias	5
Procedimiento para el Reporte de Incidencias	6
Documentos de Referencia	7
Histórico de Cambios	8
Firmantes Aprobadores del Procedimiento	9

Objetivo:	El objetivo principal del departamento de atención al cliente, es el de brindar un servicio de excelente calidad a todos los clientes del banco y a la vez mejorar los procedimientos para que los trámites sean resueltos a la mayor brevedad posible.
Alcance:	<p>Este procedimiento aplica para todo el personal de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente

No.	Políticas
1	Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por este manual
2	Mantener la confidencialidad de la información de los clientes.
3	Revisar toda la documentación requerida por el Banco
4	Documentos requeridos y criterios de revisión.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-05
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	Emisión	Marzo 2016
		Página	2 de 9

No.	Tecnologías Asociadas al Proceso
1	SISTEMA CLIPPER
2	SISTEMA e-IBS

Termino	Definición
SISTEMA	Es la consulta del sistema anterior donde se aplicaron pagos hasta septiembre 2012
SISTEMA e-IBS	Sistema Core Bancario utilizado actualmente

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-05
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	Emisión	Marzo 2016
		Página	3 de 9

No.	Áreas Participantes
1	Personal de Atención al Cliente.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
---------------	-----------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-05
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	Emisión	Marzo 2016
		Página	4 de 9

Responsable	Tarea	Procedimiento
	1	Las cuales se emiten a favor del prestatario o prestataria legal, a excepción de las certificaciones de servicios que debe ir a nombre de la empresa que ofrece el servicio
OFICIAL DE ATENCION	2	Certificación de Cancelación: La misma es solicitada por el prestatario legal una vez cancela la obligación bancaria. (Esta documentación debe ser enviada a la Gerencia de Cobros)
	3	Completar y firmar el formulario Único de Atención al Cliente
	4	Copia de cédula del cliente o de los cliente en caso tal el préstamo sea mancomunado
	5	Recibo de pago de los B/. 5.00
	6	Clipper donde aparece la dirección de la casa, lote o apartamento y fecha de cancelación.
OFICIAL DE ATENCION	7	Pantalla de e-ibs si el préstamo fue cancelado en el año 2013 en adelante.

	8	Certificación de Propiedad: La misma es solicitada cuando el prestatario está realizando trámites en otros bancos o algún proceso con una autoridad competente. (Esta documentación debe ser enviada a la Gerencia de Cobros)
	9	Completar y firmar el formulario Único de Atención al Cliente
	10	Copia de cédula del cliente o de los cliente en caso tal el préstamo sea mancomunado
	11	Recibo de pago de los B/. 5.00
	12	Clipper donde aparece la dirección de la casa, lote o apartamento y fecha de cancelación.
	13	Pantalla de e-ibs si el préstamo fue cancelado en el año 2013 en adelante
	15	Completar y firmar el formulario Único de Atención al Cliente

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-05
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	Emisión	Marzo 2016
		Página	5 de 9

	16	Recibo de pago de los B/. 5.00
	17	Clipper donde aparece la dirección de la casa, lote o apartamento y fecha de cancelación
	18	Certificación de Servicios: Solicitada por los prestatarios cuando desean tramitar la conexión de los servicios de agua y/o luz, el prestatario debe indicar el nombre de la compañía, ya que la misma se emite a favor de la empresa que ofrece el servicio público. (Esta documentación debe ser enviada a la Gerencia de Cobros)
	19	Completar y firmar el formulario Único de Atención al Cliente
	20	Copia de cédula del cliente o de los cliente en caso tal el préstamo sea
	21	Recibo de pago de los B/. 5.00
	22	Clipper donde aparece la dirección de la casa, lote o apartamento y fecha de cancelación
	23	Pantalla de e-ibs si el préstamo fue cancelado en el año 2013 en adelante
	24	Certificación de Paz y Salvo de Junta Directiva: Se solicita para trámite de traspaso cancelado o no cancelado de apartamentos y para trámite de solicitud de escritura de apartamentos. (Esta documentación debe ser enviada a la Gerencia Administrativa)
	25	Completar y firmar el formulario Único de Atención al Cliente
	26	Copia de cédula del cliente o de los cliente en caso tal el préstamo sea mancomunado.
	27	Recibo de pago de los B/. 5.00
	28	Clipper donde aparece la dirección del apartamento y fecha de cancelación

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-05
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	Emisión	Marzo 2016
		Página	6 de 9

	29	Solicitud de paz y salvo (colocar finca, folio, rollo, tomo o documento
--	----	--

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-05
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	Emisión	Marzo 2016
		Página	7 de 9

Documentos de Referencia	Descripción
1	NOTA DE SOLICITUD
2	CEDULA
3	RECIBO PAZ Y SALVO
4	PAGO DE CERTIFICACIÓN B/5.00

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-05
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	Emisión	Marzo 2016
		Página	8 de 9

Historial de Cambios	Fecha	Punto modificado

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-05
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	Emisión	Marzo 2016
		Página	9 de 9

Los abajo firmantes hacemos constar que hemos leído, discutido y estamos de acuerdo con el Procedimiento de Sistemas.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 <p>Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES</p>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-09
		Revisión	Marzo 2016
	311 ATENCION CIUDADANA	Emisión	Marzo 2016
		Página	1 de 7

Índice	Página
Objetivos	1
Alcance	1
Políticas	1
Tecnologías Asociadas	2
Áreas Participantes	3
Procedimiento para el Reporte de Incidencias	4
Documentos de Referencia	5
Histórico de Cambios	6
Firmantes Aprobadores del Procedimiento	7

Objetivo:	El objetivo del 311 Atención Ciudadana es brindar al prestatario una solución rápida y eficaz a sus consultas, reclamos y solicitudes y Quejas emitidas por el sistema Respond del 311
Alcance:	<p>Este procedimiento aplica para el Personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • 311 Supervisora Encargada

No.	Políticas
1	Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por este manual.
2	Mantener la confidencialidad de la información de los clientes.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-09
		Revisión	Marzo 2016
	311 ATENCION CIUDADANA	Emisión	Marzo 2016
		Página	2 de 7

No.	Tecnologías Asociadas al Proceso
1	SISTEMA e-IBS
2	SISTEMA CLIPPER

Termino	Definición
SISTEMA e-IBS	Sistema Core Bancario utilizado actualmente
SISTEMA CLIPPER	Es la consulta del sistema anterior donde se aplicaron pagos hasta septiembre de 2012

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-09
		Revisión	Marzo 2016
	311 ATENCION CIUDADANA	Emisión	Marzo 2016
		Página	3 de 7

No.	Áreas Participantes
1	Personal del 311

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-09
		Revisión	Marzo 2016
	311 ATENCION CIUDADANA	Emisión	Marzo 2016
		Página	4 de 7

Responsable	Tarea	Procedimiento
	1	<p>Toda la comunicación será a través de correo electrónico.</p> <p>El Call Center, vía correo electrónico, remite el caso al enlace operativo. El enlace operativo recibe el correo, lo analiza y si corresponde al BHN, define a quien le corresponde atender y lo envía a través del correo al departamento que debe dar respuesta. El departamento tiene 30 días para contestar. Si para dar respuesta necesite informe de otros departamento deberá informar vía correo electrónico, al enlace operativo, el trámite de lo que está gestionando, para que el Call Center pueda dar respuesta del status del caso al ciudadano cuando llame a consultar su trámite</p>
SUPERVISOR DEL 311	2	El jefe del departamento es el responsable que la respuesta se brinde en el tiempo (30 días) establecidos, de no poder darse debe sustentar porque no se cumplió. En el cronograma está establecido que el jefe tiene un máximo de tres días para asignar el caso e informar a quien se lo asigno. Mientras más demore en asignar el caso, el funcionario a quien le asignen el caso tendrá menos días para dar respuesta, ya que los (30 días) empiezan a correr a partir de la asignación del caso a partir de la asignación del caso al departamento o gerencia.
	3	Siempre debe contestarse, ya sea que la respuesta sea positiva o negativa, lo importante es que sea la respuesta correcta
	4	Los casos de las sucursales se tramitarán en casa matriz, se les asignara al departamento que tenga que ver con lo solicitado por el ciudadano. A la sucursal se le informara sobre el caso para que además del enlace operativo, le dé seguimiento a la solución del caso
	5	Atención ciudadana debe monitorear los casos y emitirá mensualmente un reporte de la respuestas a los caos que deba atender el BHN. Que se remitirá al gerente general
SUPERVISOR DEL 311		

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-09
		Revisión	Marzo 2016
	311 ATENCION CIUDADANA	Emisión	Marzo 2016
		Página	5 de 7

Documentos de Referencia	Descripción
1	Quejas
2	Solicitudes
3	Estatus de trámite de hipotecas Estatus de Devolución Estatus de Escritura Estatus de Reclamos (cartas)
4	Requisitos para traslados de saldo Requisitos para préstamos hipotecarios Requisitos para solicitar escrituras Consultas en general Sugerencias

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-09
		Revisión	Marzo 2016
	311 ATENCION CIUDADANA	Emisión	Marzo 2016
		Página	6 de 7

Historial de Cambios	Fecha	Punto modificado

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-09
		Revisión	Marzo 2016
	311 ATENCION CIUDADANA	Emisión	Marzo 2016
		Página	7 de 7

Los abajo firmantes hacemos constar que hemos leído, discutido y estamos de acuerdo con el Procedimiento de Sistemas.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 <p>Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES</p>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-06
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE ESCRITURA	Emisión	Marzo 2016
		Página	1 de 8

Índice	Página
Objetivos	1
Alcance	1
Políticas	1
Tecnologías Asociadas	2
Áreas Participantes	3
Procedimiento para el Reporte de Incidencias	4
Documentos de Referencia	5
Documentos de Referencia	6
Histórico de Cambios	7
Firmantes Aprobadores del Procedimiento	8

Objetivo:	El objetivo principal del departamento de atención al cliente, es el de brindar un servicio de excelente calidad a todos los clientes del banco y a la vez mejorar los procedimientos para que los trámites sean resueltos a la mayor brevedad posible.
Alcance:	<p>Este procedimiento aplica para todo el personal de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente

No.	Políticas
1	Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por este manual.
2	Mantener la confidencialidad de la información de los clientes.
3	Revisar toda la documentación requerida por el Banco
4	Documentos requeridos y criterios de revisión.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-06
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE ESCRITURA	Emisión	Marzo 2016
		Página	2 de 8

No.	Tecnologías Asociadas al Proceso
1	SISTEMA e-BS
2	SISTEMA CLIPPER

Termino	Definición
SISTEMA e-BS	Sistema Core Bancario utilizado actualmente
SISTEMA CLIPPER	Es la consulta del sistema anterior donde se aplicaron pagos hasta septiembre 2012

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-06
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE ESCRITURA	Emisión	Marzo 2016
		Página	3 de 8

No.	Áreas Participantes
1	Personal de Atención al Cliente.
2	Cobros
3	Unidad de Trámites

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
---------------	-----------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-06
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE ESCRITURA	Emisión	Marzo 2016
		Página	4 de 8

Responsable	Tarea	Procedimiento
	1	El asesor llama según numeración
OFICIAL DE ATENCION	2	Atiende al cliente según el tipo de solicitud de Escritura.
	3	Se solicita la cedula del cliente para validar datos
	4	Solo se tramitarán cuando el prestatario la solicite, indistintamente del tipo de escritura.
	5	Completar el formulario de solicitud de escritura
	6	Si al prestatario le hace falta la certificación de cancelación, esta documentación debe ser enviada a la Gerencia de Cobros para que sea emitida; de no ser así la misma debe ser enviada al área de Unidad de Trámite (Archivo).
OFICIAL DE ATENCION	7	Enviar al departamento de cobros para confección de paz y Salvo.
	8	Enviar Memo y solicitud al departamento de Unidad de Tramite (Archivo)

Documentos de Referencia	Descripción
--------------------------	-------------

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
---------------	-----------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-06
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE ESCRITURA	Emisión	Marzo 2016
		Página	5 de 8

1	<ul style="list-style-type: none"> • Completar el formulario de solicitud de escritura. • Copia de recibo de cancelación • Copia de recibo de gastos notariales
2	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de recibo de paz y salvo • Copia de recibo de I.D.A.A.N • Copia de recibo de Protocolización (en caso de trámite de heredero) • Certificación de cancelación • Copia de cédula
3	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de saldo • Paz y salvo de Junta Directiva (si es un apartamento) • Copia de Escritura de primera hipoteca (si la tiene) • Expediente de Juicio de Sucesión (cuando es tramite de heredero) • Plano individual (cuando el sector no tiene plano aprobado)
4	<ul style="list-style-type: none"> - Lote pago de gastos notariales B/. 35.00 - Apartamento de dos recamaras, pago de gastos notariales B/. 90.00 - Apartamento con Altillo B/: 40.00 - Lote y casa B/: 90.00 - Lote y casa cuando existe escritura de primera hipoteca B/. 45.00 (banca privada)

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-06
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE ESCRITURA	Emisión	Marzo 2016
		Página	6 de 8

	<ul style="list-style-type: none"> - Escrituras de cancelación de gravamen paga B/. 15.00 - Escrituras de Unidad Básica, paga B/. 60.00
--	---

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-06
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE ESCRITURA	Emisión	Marzo 2016
		Página	7 de 8

Historial de Cambios	Fecha	Punto modificado

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-06
		Revisión	Marzo 2016
	SOLICITUD DE ESCRITURA	Emisión	Marzo 2016
		Página	8 de 8

Los abajo firmantes hacemos constar que hemos leído, discutido y estamos de acuerdo con el Procedimiento de Sistemas.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 <p>Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES</p>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-07
		Revisión	Marzo 2016
	RECLAMO POR DEFUNCIÓN	Emisión	Marzo 2016
		Página	1 de 7

Índice	Página
Objetivos	1
Alcance	1
Políticas	1
Tecnologías Asociadas	2
Áreas Participantes	3
Procedimiento para el Reporte de Incidencias	4
Documentos de Referencia	5
Histórico de Cambios	6
Firmantes Aprobadores del Procedimiento	7

Objetivo:	El objetivo principal del departamento de atención al cliente, es el de brindar un servicio de excelente calidad a todos los clientes del banco y a la vez mejorar los procedimientos para que los trámites sean resueltos a la mayor brevedad posible.
Alcance:	<p>Este procedimiento aplica para todo el personal de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente

No.	Políticas
1	Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por este manual.
2	Mantener la confidencialidad de la información de los clientes.
3	Revisar toda la documentación requerida por el Banco
4	Documentos requeridos y criterios de revisión.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-07
		Revisión	Marzo 2016
	RECLAMO POR DEFUNCIÓN	Emisión	Marzo 2016
		Página	2 de 7

No.	Tecnologías Asociadas al Proceso
1	SISTEMA e-IBS
2	SISTEMA CLIPPER

Termino	Definición
SISTEMA e-IBS	Sistema Core Bancario utilizado actualmente
SISTEMA CLIPPER	Es la consulta del sistema anterior donde se aplicaron pagos hasta septiembre 2012

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-07
		Revisión	Marzo 2016
	RECLAMO POR DEFUNCIÓN	Emisión	Marzo 2016
		Página	3 de 7

No.	Áreas Participantes
1	Personal de Atención al Cliente.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-07
		Revisión	Marzo 2016
	RECLAMO POR DEFUNCIÓN	Emisión	Marzo 2016
		Página	4 de 7

Responsable	Tarea	Procedimiento
	1	El asesor llama según numeración
OFICIAL DE ATENCION	2	Atiende al cliente y Recibe nota de solicitud.
	3	Completar el formulario de reclamo por prestatario fallecido
	4	En caso de fallecer el prestatario, los familiares podrán hacer el reclamo a la compañía de seguro, a través del Banco Hipotecario Nacional entregando los requisitos. (Esto se envía al departamento de seguro).
	5	Los familiares del prestatario tendrán un (1) año a partir de la fecha de defunción para presentar el reclamo, pasado esté período el reclamo no procede.
OFICIAL DE ATENCION		

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-07
		Revisión	Marzo 2016
	RECLAMO POR DEFUNCIÓN	Emisión	Marzo 2016
		Página	5 de 7

Documentos de Referencia	Descripción
1	<p>Completar el formulario de reclamo del (prestatario fallecido)</p> <p>Certificado de Defunción original del Tribunal Electoral, habilitado con tres (3) copias</p>
2	<p>El recibo de tres (3) timbre de B/.1.00 los cuales deben ser pagados en la DGI</p> <p>Certificado de defunción emitido por el hospital, con tres (3) copias</p>
3	<p>Tres (3) copia de la cédula del fallecido</p> <p>Copia del último recibo de pago del préstamo</p>
4	<p>Copia de cédula del familiar que presenta el reclamo.</p>

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-07
		Revisión	Marzo 2016
	RECLAMO POR DEFUNCIÓN	Emisión	Marzo 2016
		Página	6 de 7

Historial de Cambios	Fecha	Punto modificado

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-07
		Revisión	Marzo 2016
	RECLAMO POR DEFUNCIÓN	Emisión	Marzo 2016
		Página	7 de 7

Los abajo firmantes hacemos constar que hemos leído, discutido y estamos de acuerdo con el Procedimiento de Sistemas.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-01
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS NUEVAS	Emisión	Marzo 2016
		Página	1 de 7

Índice	Página
Objetivos	1
Alcance	1
Políticas	1
Tecnologías Asociadas	2
Áreas Participantes	3
Procedimiento para el Reporte de Incidencias	4
Documentos de Referencia	5
Histórico de Cambios	6
Firmantes Aprobadores del Procedimiento	7

Objetivo:	El objetivo principal del departamento de atención al cliente, es el de brindar un servicio de excelente calidad a todos los clientes del banco y a la vez mejorar los procedimientos para que los trámites sean resueltos a la mayor brevedad posible.
Alcance:	<p>Este procedimiento aplica para todo el personal de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente

No.	Políticas
1	Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por este manual.
2	Mantener la confidencialidad de la información de los clientes.
3	Revisar toda la documentación requerida por el Banco
4	Documentos requeridos y criterios de revisión.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-01
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS NUEVAS	Emisión	Marzo 2016
		Página	2 de 7

No.	Tecnologías Asociadas al Proceso
1	SISTEMA e-BS

Termino	Definición
SISTEMA e-BS	Sistema Core Bancario utilizado actualmente

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-01
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS NUEVAS	Emisión	Marzo 2016
		Página	3 de 7

No.	Áreas Participantes
1	Personal de Atención al Cliente.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional ABRIENDO OPORTUNIDADES	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-01
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS NUEVAS	Emisión	Marzo 2016
		Página	4 de 7

Responsable	Tarea	Procedimiento
	1	El asesor llama según numeración
OFICIAL DE ATENCION	2	Atiende al cliente según el tipo de Financiamiento.
	3	Se solicita la cedula del cliente
	4	Se le solicita al cliente documentos requeridos, (certificación de no propiedad)
	5	Revisar carta de trabajo que esté vigente
	6	Revisar talonarios que estén vigente (2) últimos
	7	Revisar proforma emitida por la promotora.
OFICIAL DE ATENCION	8	Se le solicita al cliente llenar formulario de solicitud
	9	Se realiza cotización del préstamo.
	10	Se solicita revisión de historial de APC
	11	Preparar paquete de datos para revisión y aprobación del jefe del departamento de Atención al cliente
	12	Enviar documentación al departamento de Crédito para que el mismo continúe con el trámite.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-01
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS NUEVAS	Emisión	Marzo 2016
		Página	5 de 7

Documentos de Referencia	Descripción
1	Cédula de identidad personal Carta de trabajo original
2	Copia de ficha de seguro social Copia de los dos (2) últimos talonarios
3	Certificado de no propiedad (Registro Público) Solicitud de APC (proporcionada por BHN y debe ser firmada por el cliente)
4	Formulario de solicitud de Préstamo Hipotecario (proporcionada por BHN)

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-01
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS NUEVAS	Emisión	Marzo 2016
		Página	6 de 7

Historial de Cambios	Fecha	Punto modificado

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

 Banco Hipotecario Nacional <small>ABRIENDO OPORTUNIDADES</small>	Manual de Procedimientos	Código	BHNGOS/AC-01
		Revisión	Marzo 2016
	FINANCIAMIENTOS VIVIENDAS NUEVAS	Emisión	Marzo 2016
		Página	7 de 7

Los abajo firmantes hacemos constar que hemos leído, discutido y estamos de acuerdo con el Procedimiento de Sistemas.

Aprobado por:	Comité de Operaciones	Versión Formato. 03
----------------------	------------------------------	---------------------

BANCO HIPOTECARIO NACIONAL

*MODULO DE ATENCION A CLIENTES
MMVIII/MMIX*

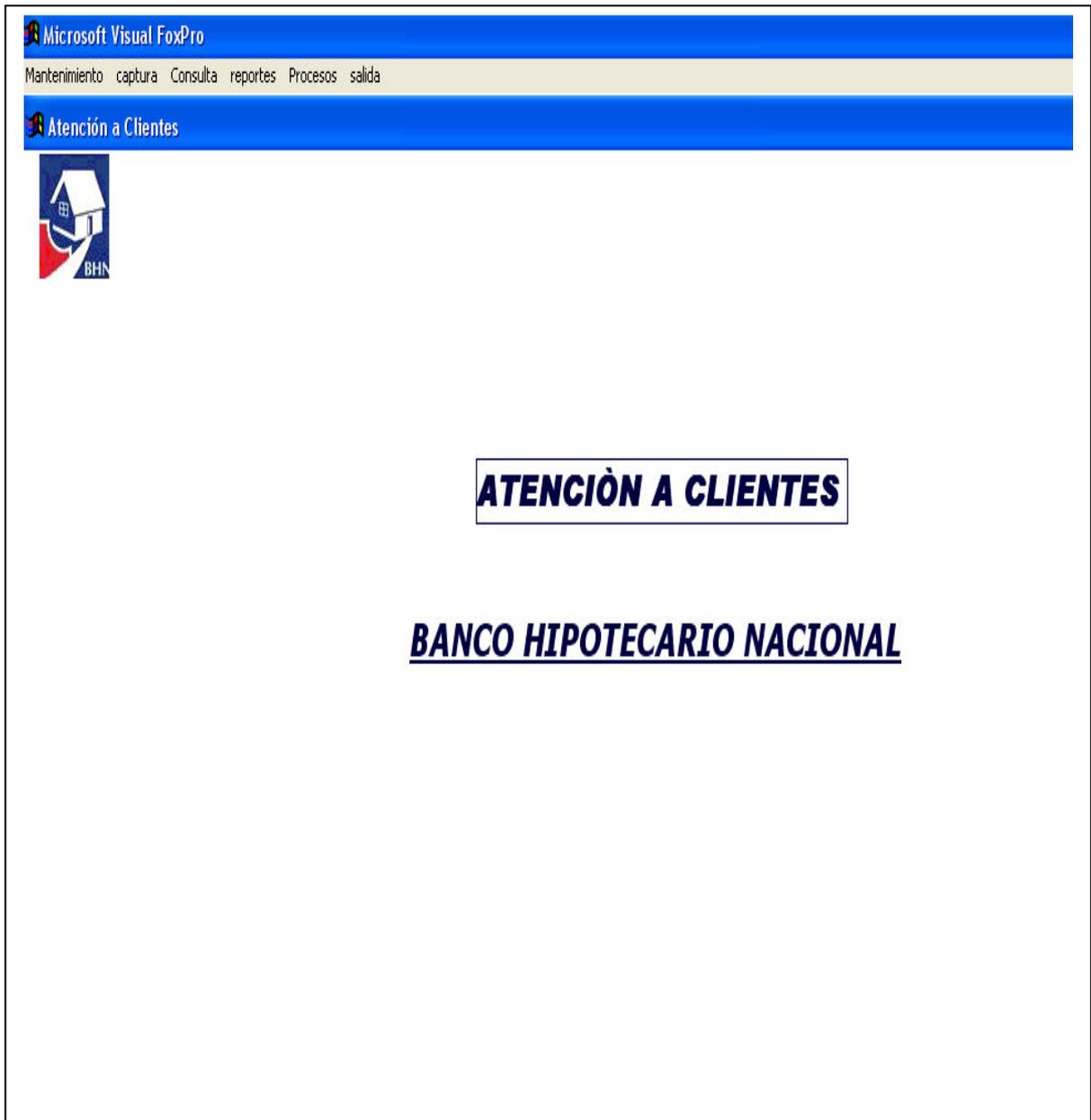
MANUAL DE PROCESO

MANUAL DE PROCESO**Introducción**

El registro correcto de toda información, depende directamente de la forma en la cual, la misma es digitada, por ello hemos diseñado este manual; que le permitirá efectuar la captura de forma correcta.

Este programa denominado Atención a Clientes, permite realizar el registro desde el momento que el prestatario se presenta a las instalaciones del BHN, a efectuar sus respectivas consultas.

Permite a su vez, poder realizar el monitoreo del avance de la consulta efectuada por el prestatario, por medio de reportes y consultas, que muestran hacia que departamento fue remitida la misma.

Pantalla Principal

Esta pantalla muestra el menú principal, que contiene opciones para mantenimiento, captura, consulta, reportes. Cada una de estas opciones será explicada a continuación, para que usted pueda efectuar el registro de forma correcta.

MANTENIMIENTO

La opción mantenimiento, se subdivide a su vez en Sector, Departamento y Usuarios, como se muestra en la siguiente imagen.



Cada una de estas opciones es explicada a continuación

Sectores

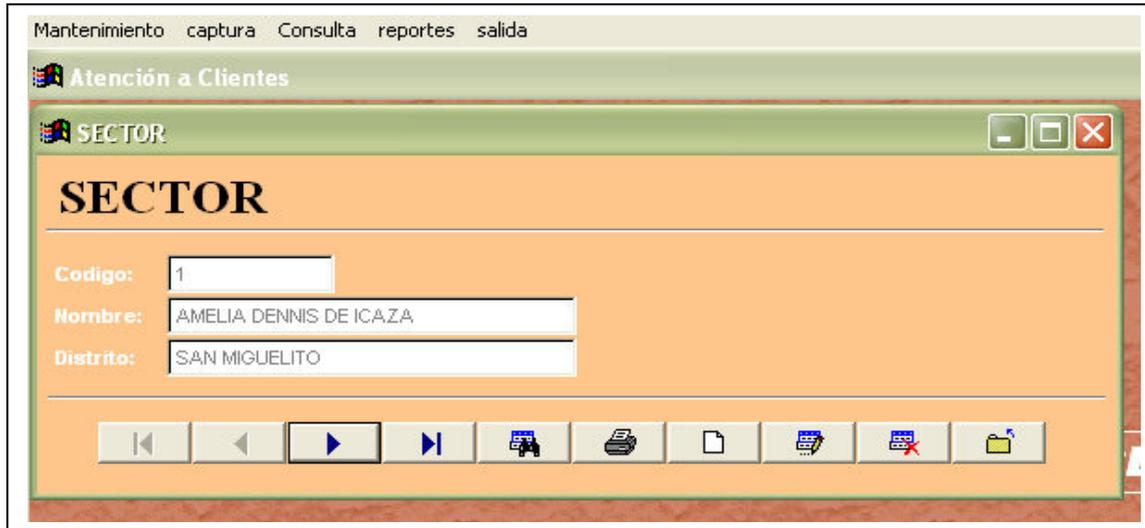
Permite registrar información de los sectores en los cuales está dividido el territorio nacional, los campos a digitar son los siguientes:

Código: corresponde al código del sector, o algún código establecido por los usuarios del sistema, el mismo tiene un máximo de 10 caracteres, que pueden ser combinaciones de números y letras.

Nombre: se ingresa en este campo el nombre del sector que se esta digitando.

Distrito: permite ingresar el distrito al cual pertenece el sector digitado.

La pantalla donde se registra esta información se la presentamos en la siguiente imagen.



Los botones que muestra esta pantalla en la parte inferior de la misma, se describen a continuación:

Botones de secuencia

Los explicamos de izquierda a derecha:



1. Permite ir al primer registro
2. Permite avanzar un registro a la vez de forma descendente (del último al primero)
3. Permite avanzar un registro a la vez de forma ascendente (del primero al último)
4. Permite posicionarse en el último registro.

Impresión



Permite la impresión de los registros ingresados en esta pantalla.

Adicionar/Guardar



Este botón permite adicionar registro a la base. Cuando el mismo no muestra la imagen anterior es porque esta en modo guardar o salvar.

Editar



Se utiliza para efectuar modificaciones al registro

Eliminar



Utilizado para eliminar registros que se registraran por error.

Salida/Exit

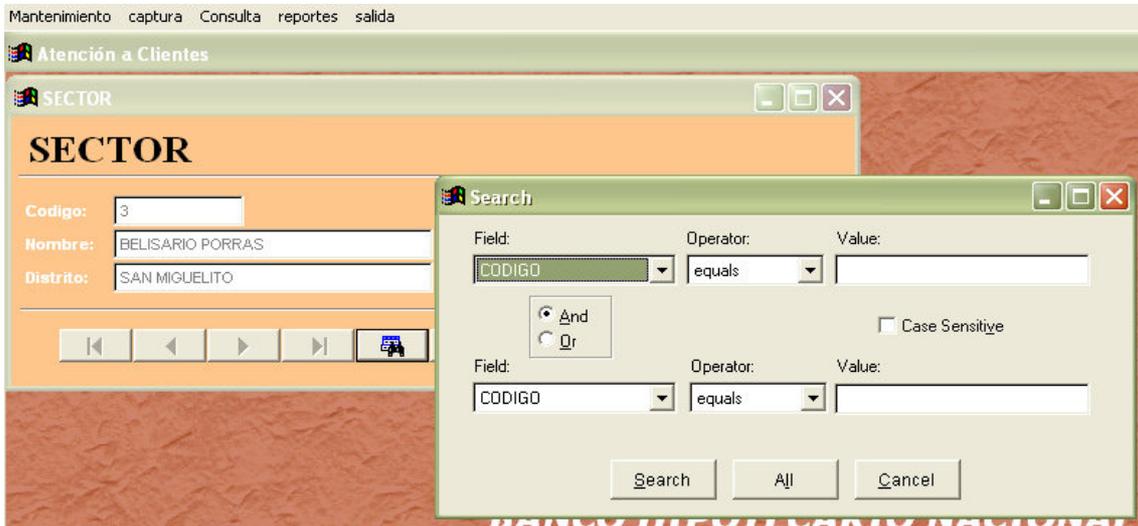


Se utiliza para salir de la pantalla

Búsqueda



Realiza la búsqueda en el archivo de un registro en particular, usted deberá ingresar el dato a buscar, de la siguiente forma:



En la opción Field selecciona el campo a buscar (Código, Nombre o Distrito, el cual selecciona con la flecha), el dato a buscar lo coloca en Value y posteriormente presiona Search. Luego de esto se mostrará en la pantalla el registro que usted ingreso para la búsqueda.

Nota: Todas estas opciones de comando se utilizan también en la pantalla de captura de departamentos.

Departamento

Permite registrar los diferentes departamentos del BHN, que posteriormente se utilizan en la pantalla de captura; los campos a digitar son los siguientes:

Código: corresponde al código del departamento, o algún código establecido por los usuarios del sistema, el mismo tiene un máximo de 10 caracteres, que pueden ser combinaciones de números y letras.

Nombre: se ingresa en este campo el nombre del departamento que se esta digitando.

La pantalla donde se registra esta información se la presentamos en la siguiente imagen.

The screenshot shows a software window titled 'Atención a Clientes' with a menu bar containing 'Mantenimiento', 'captura', 'Consulta', 'reportes', and 'salida'. The main window is titled 'DEPARTAMENTO' and features a large heading 'DEPARTAMENTO' in white text on an orange background. Below the heading, there are two input fields: 'Codigo:' with the value '1' and 'Nombre:' with the value 'NOTARIA'. At the bottom of the window, there is a toolbar with icons for navigation (back, forward, search), printing, document management, and other functions.

CAPTURA



Para ingresar a la pantalla de captura usted deberá dar clic en ‘Registra Atención’ e ingresar el número de préstamo o la cédula del prestatario, tal como se hace en la consulta de saldos. Como se muestra en la siguiente imagen.



Luego de digitar el préstamo o la cédula, usted deberá dar clic en Recuperar, si desea salir debe dar clic en el botón salir. Si dio un clic en Recuperar debe mostrar la siguiente imagen

Mantenimiento captura Consulta reportes salida

Atención a Clientes

Registro

Datos del Préstamo				Registro de Atención			
Nombre	DARIO PEREZ	Préstamo	26871200452	Cédula	8 027300284		
Cartera	P	Agencia	85	Caja	6	Estatus	AA
		Plazo	25	Num_viv	452	Tipo_viv	1
Fcha_ultpg	31/01/2008	Fecha_fact	01/09/1989	Tasa	8.00	Patrón	890016
		Tipo Seg.	1	Capital Inicial	11300.00	Saldo capital	5435.90
		Crédito	0.00	Fecha_act	31/01/2008		

	Mensualidad	Morosidad
Interés	36.24	0.00
Seg. Vida	4.85	0.00
Seg. Incendio	2.90	0.00
G. Conservación	0.00	0.00
Misceláneos	2.00	0.00
Amortización	51.25	243.10
Total	97.24	243.10

Imprimir

Esta pantalla es sólo para consultar la situación del préstamo a la fecha, si desea imprimir esta información sólo debe dar clic en el botón 'Imprimir'. Se muestra una imagen de lo que saldrá en la impresión (Datos del Préstamo),

Si decide imprimir utilice el icono de la impresora,



Debe salir de la pantalla de impresión utilizando el icono de la flecha



captura Consulta reportes salida

BANCO HIPOTECARIO NACIONAL
DATOS DEL PRESTAMO

28/02/2008

Nombre: DARIO PEREZ Préstamo: 26-8712-00452 Cédula: 8 - 0-2730-0284
 Cartera: P Agencia: 85 Caja: 6 Estatus: AA Num Viv: 452 Tipo Viv: Casa
 Fcha Ultpg: 31/01/2008 Fecha Fact: 01/09/1989 Plazo: 25 Tasa: 8.00 Tipo Seg.: 1
 Capital Inicial: 11,300.00 Saldocap: 5,435.90 Crédito: 0.00 Fecha Act: 31/01/2008
 Patrono: 890016 MINISTERIO PUBLICO
 Proyecto: MONTERIA

	Mensualidad	Morosidad
Interés	36.24	0.00
Seg. Vida	4.85	0.00
Seg. Incendio	2.90	0.00
G. Conservación	0.00	0.00
Misceláneos	2.00	0.00
Amortización	51.25	243.10
Total	97.24	243.10

Para registrar la información de la atención realizada, deberá dar clic donde dice **Registro de Atención**.

Mantenimiento captura Consulta reportes salida

Atención a Clientes

Registro

Datos del Préstamo Registro de Atención

Nombre: DARIO PEREZ Préstamo: 26871200452

Cédula: 8 027300284 Teléfono:

Sector: Amelia Dennis de Icaz Departamento: NOTARIA

Trámite:

Fecha: 28/02/2008

Tramitado por:

Atendido por:

Salvar

Los campos a registrar son los siguientes:

Teléfono: ingrese el número telefónico del prestatario

Sector: debe seleccionar el sector de la lista.

Departamento: seleccionar el departamento de la lista

Para ambos casos si usted no selecciona el sector o el departamento, el sistema guardará el que aparece en la pantalla por default.

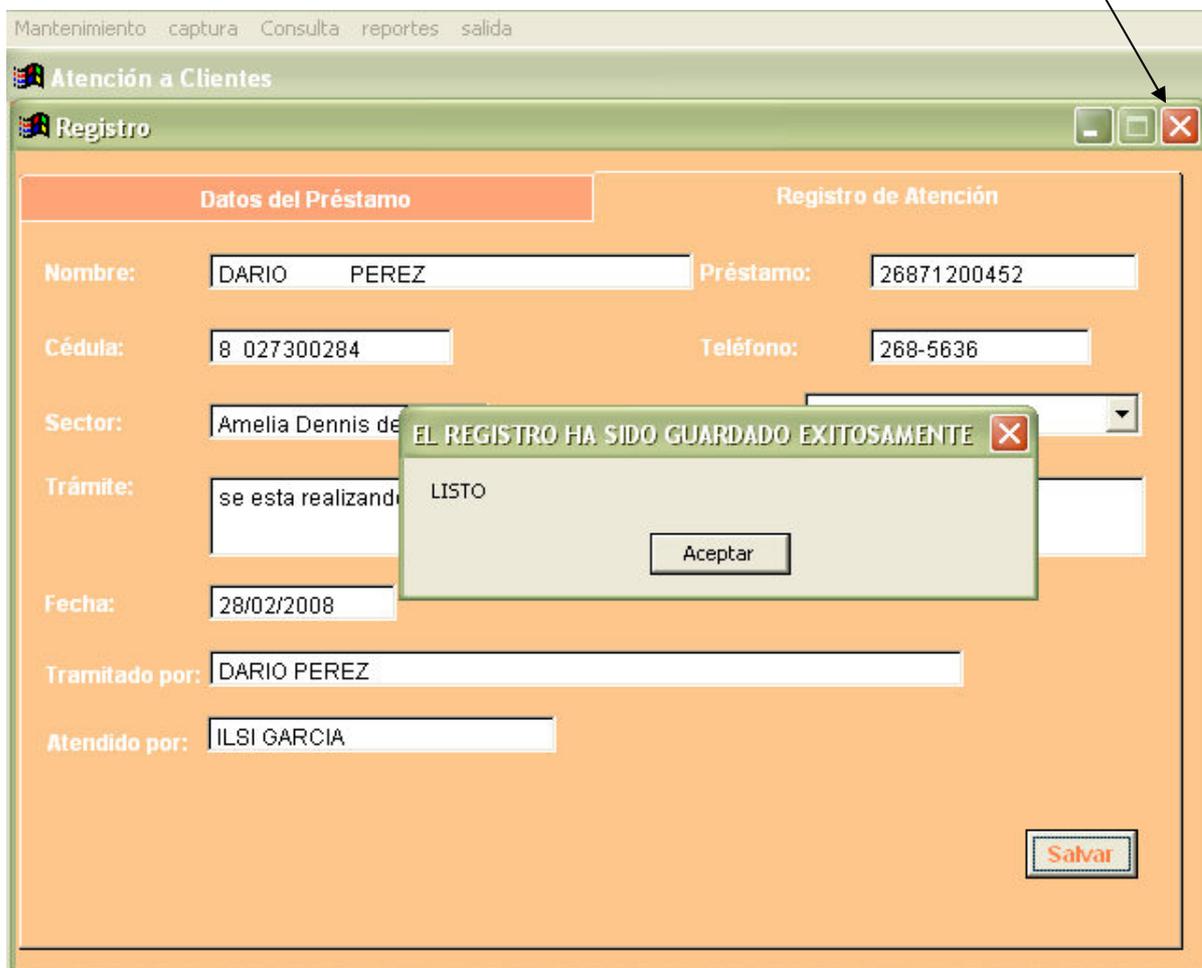
Trámite: usted deberá ingresar la información lo más precisa posible, sobre la atención que está efectuando. (este campo no puede estar en blanco)

Tramitado por: ingresar el nombre de la persona que esta realizando el trámite, o la consulta al préstamo. (este campo no puede estar en blanco)

Atendido Por: ingresar el nombre del personal de plataforma que efectuó la atención. (este campo no puede estar en blanco)

Para guardar esta información usted deberá dar clic en el botón salvar. Si la grabación fue exitosa, el sistema le muestra la siguiente imagen.

Salir



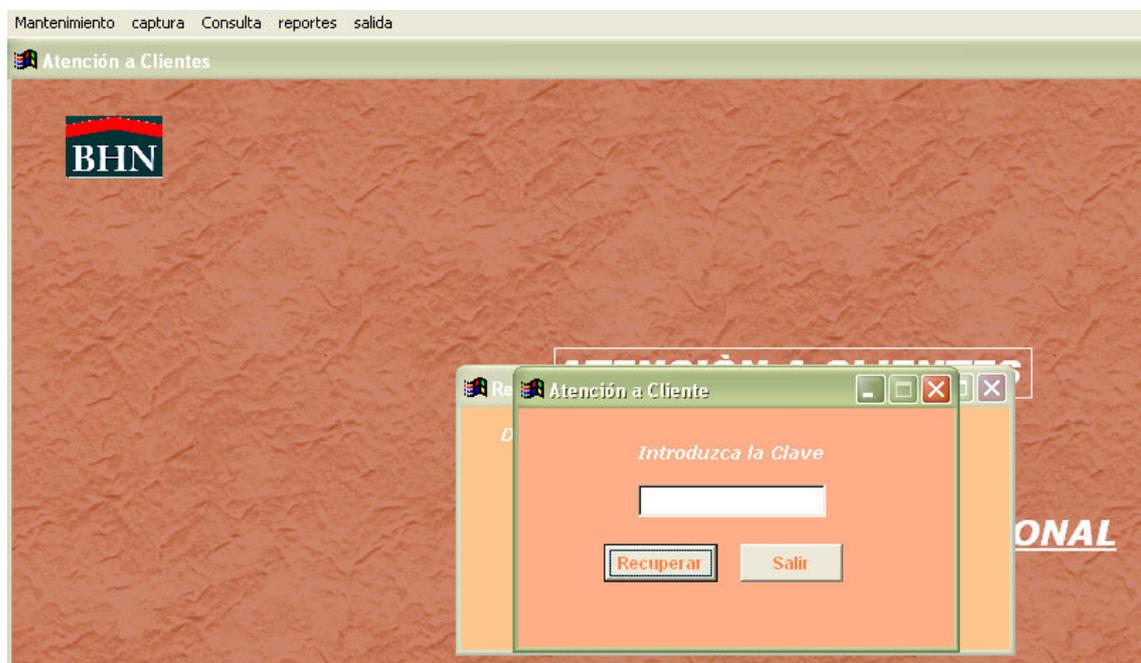
Sólo deberá dar clic en aceptar y salir de esta pantalla, presionando clic en la X que aparece en la esquina superior derecha de la pantalla de registro

Atención por Departamento

Esta opción es la que le permitirá a los departamentos, responder las solicitudes ingresadas. Cada departamento será responsable de darle respuesta a cada uno de los casos, no obstante usted deberá ingresar información de calidad, para que se le pueda dar un mejor seguimiento y a la vez una atención adecuada a los prestatarios.



Debe digitar el # de préstamo a responder o el # de cédula del prestatario, seleccionar el departamento al que pertenece, dar clic en recuperar. Luego le muestra la siguiente pantalla donde le solicita su clave para respuesta, la misma debe ser creada, por el departamento de sistemas a los usuarios que estarán encargados de responder casos y de igual forma a los que modifican las notas.



Usted digita su clave y presiona el botón Recuperar. Inmediatamente le debe mostrar la pantalla donde responde al caso específico que solicitó, siempre y cuando ingrese una clave valida.

Mantenimiento captura Consulta reportes salida

Atención a Clientes

BHN

Respuesta por Departamento

Respuesta a Trámite Nuevo Trámite

Préstamo: 11180200004 Nombre: JULIAN MARQUEZ IBARRA

Cédula: 2 00290063 Teléfono: 212-2794 Fecha: 17/03/2008 Departamento: PLATAFORMA02

Tramitado: SR. JULIAN Atendido: CESAR Numero atención: NO TOMO

Trámite: Solicitud de carta de saldo, calculo al 15/5/08

Orden: NO TOMO173 Agencia: 89

Respuesta:

Responde:

Fecha Resp.: 07/05/2008

Actualizar

En la pantalla se despliega la información con la cual se inicia el trámite, usted sólo debe ingresar información en los siguientes campos:

Respuesta: información que se entienda y permita tanto al personal de plataforma como al de cualquier departamento, llevar el seguimiento del préstamo.

Responde: Persona que da respuesta al caso

Fecha_resp.: el sistema trae por default la fecha del sistema, en caso de que no sea esta la fecha usted la modifica, día/mes/año, ejemplo: 25/05/2008.

Luego de digitada esta información debe presionar el Botón Actualizar, que se encuentra en la parte inferior derecha de esta pantalla. En caso de que esta respuesta involucre el envío de información a otro departamento para que continúe el trámite, debe dar clic en la opción Nuevo Trámite de esta misma pantalla.

Mantenimiento captura Consulta reportes salida

Atención a Clientes



Respuesta por Departamento

Respuesta a Trámite	Nuevo Trámite
# Préstamo: <input type="text" value="11180200004"/>	Nombre: <input type="text" value="JULIAN MARQUEZ IBARRA"/>
Cédula: <input type="text" value="2 002900638"/>	Teléfono: <input type="text"/>
Departamento: <input type="text"/>	
Trámite: <input style="height: 40px;" type="text"/>	
Fecha: <input type="text" value="07/05/2008"/>	
Tramitado por: <input type="text" value="SR. JULIAN"/>	
Atendido por: <input type="text"/>	
# de Atención: <input type="text"/>	
Agencia que tramita: <input type="text"/>	
<input type="button" value="Guardar"/>	

Los campos a ingresar son los siguientes:

Departamento: este campo es importante (no puede estar en blanco), debe seleccionar el nombre del departamento hacia donde va dirigido el trámite.

Trámite: descripción del proceso o manejo que se le va a dar a este préstamo.

Atendido por: persona del departamento que esta ingresando el registro.

De Atención: # de control o memo con el cual se solicita información

Agencia que tramita: para el caso de casa matriz es 89 y para las sucursales el número de agencia que le corresponde.

Dar clic en Guardar y salir de la pantalla con la X que esta en la parte superior derecha de esta pantalla.

Para verificar este préstamo tiene dos opciones, ir a la opción de Reportes por llave o ir a consulta de Actualizados (opción ver Bitácora)

Notas

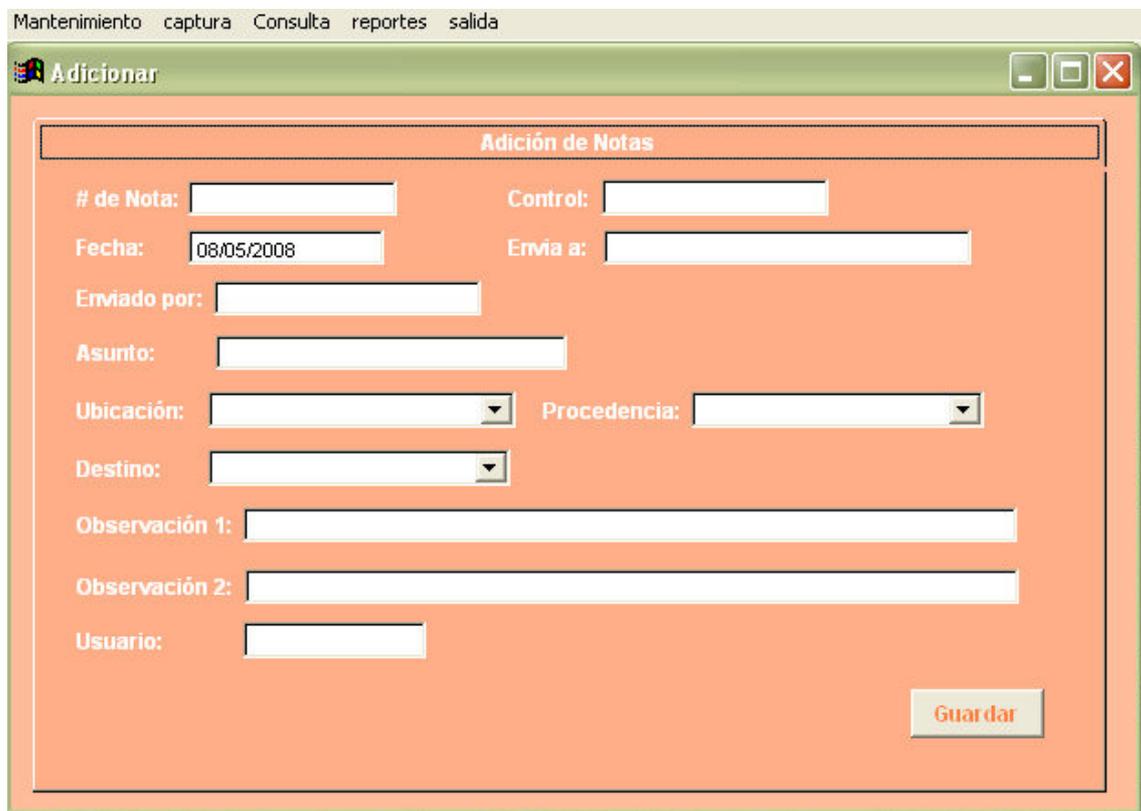
Se efectúa el registro de información de las notas, que son enviadas de un departamento a otro, con la finalidad de poder realizar seguimiento de las mismas.

La siguiente pantalla le muestra tres opciones: **Adicionar**, **Modificar** y **Salir**.



Adicionar

Permite registrar la información de una nueva nota que se va a enviar de un departamento específico. Cada departamento es responsable de ingresar el registro de sus notas por este sistema y de igual forma, el departamento al cual se le emite de responderla y verificar las notas que tiene pendiente.



Definición de campos:

De nota: número de la nota

Control: número de control si lleva una secuencia y en caso de que se amerite

Fecha: fecha en la cual se hizo

Envía a: a quien va dirigida

Enviado por: por quien fue remitida.

Asunto: tema de lo cual se trata la nota.

Ubicación: seleccionar de la lista, el departamento, hacia donde se dirige la nota (físico).

Procedencia: seleccionar de la lista, el departamento, de donde se origina.

Destino: seleccione de la lista, departamento, hacia donde se envía.

Observación 1 y 2: Breve descripción del documento que se esta enviando.

Usuario: nombre del usuario que registra la nota en el sistema.

Luego de ingresar toda la información, por favor presione el Botón guardar, ubicado en la parte inferior derecha de la pantalla. Si el registro fue satisfactorio, le enviará el siguiente mensaje.

Mantenimiento captura Consulta reportes salida

Adicionar

Adición de Notas

de Nota: PRU-000 Control: 1

Fecha: 08/05/2008 Envía a: PRUEBA1

Enviado por: PRUEBA2

Asunto: ES UNA PRUEBA

Ubicación: ARCHIVOS Procedencia: SISTEMAS

Destino: ARCHIVOS

Observación 1: Prueba del sistema

Observación 2:

Usuario: PRUEBA

EL REGISTRO HA SIDO GUARDADO EXITOSAMENTE

LISTO

Aceptar

Guardar

Sólo debe dar clic en aceptar y salir de la pantalla, presionado X, lo devuelve a la pantalla inicial

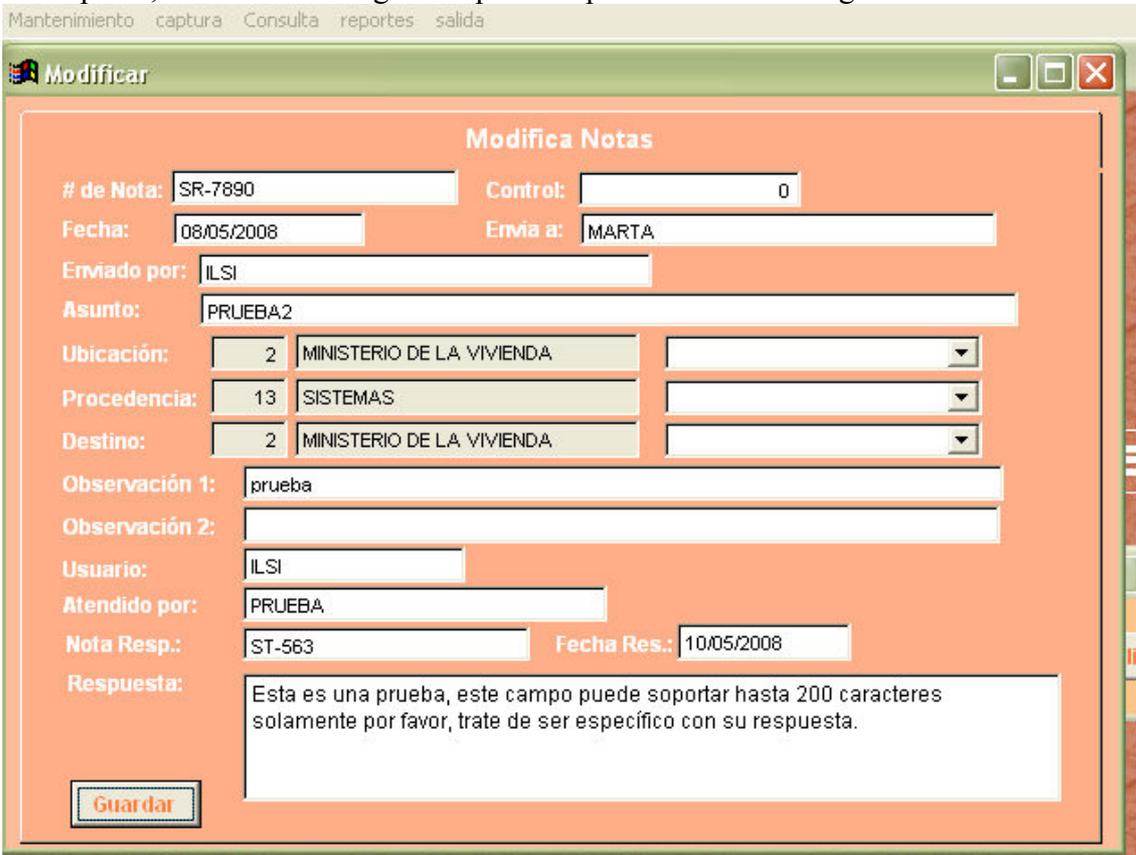
Modificar

Para modificar usted deberá tener clave, el sistema verifica si su clave existe y si la nota que desea modificar, le pertenece a su departamento.

Les muestra la siguiente pantalla.



Debe ingresar el número de la nota, su clave y luego presionar el botón **Recuperar**. Si es aceptada, les muestra la siguiente pantalla para modificar el registro.



Los campos hasta usuario, sólo podrán ser modificados si la nota no ha sido respondida. Para modificar **Ubicación**, **procedencia** o **destino**, debe seleccionar de la lista el departamento que desea corregir, sólo selecciona si va a modificarlo, de lo contrario lo deja normal.

Atendido por: ingresa el nombre de la persona que responde la nota.

Nota resp.: número de nota con la cual responde

Fecha Res.: fecha de respuesta de la nota.

Respuesta: breve información de acuerdo a lo que se responde, favor ser específico.

Finalmente presiona el botón **Guardar**, ubicado en la parte inferior izquierda. Si es exitosa la operación le debe mostrar la pantalla de la siguiente manera:

Mantenimiento captura Consulta reportes salida

Modificar

Modifica Notas

de Nota: SR-7890 Control: 0

Fecha: 08/05/2008 Envía a: MARTA

Enviado por: ILSI

Asunto: PRUEBA2

Ubicación: 2 MINISTERIO DE LA VIVIENDA

Procedencia: 13 SISTEMAS

Destino: 2 MINISTERIO DE LA VIVIENDA

Observación 1: prueba

Observación 2:

Usuario: ILSI

Atendido por: PRUEBA

Nota Resp.: ST-563 Fecha Res.: 10/05/2008

Respuesta: Esta es una prueba, este campo puede soportar hasta 200 caracteres solamente por favor, trate de ser específico con su respuesta.

Guardar

EL REGISTRO HA SIDO GUARDADO EXITOSAMENTE LISTO

Aceptar

Debe dar Aceptar y salir de esta pantalla con la X, regresa a la pantalla inicial. Si no desea continuar con ningún otro proceso de **Adición** o **Modificación**, presiona el botón **Salir**

Expedientes

Permite ingresar los expedientes que son trabajados por algún tipo de trámite, por el departamento de Préstamo. En la actualidad esta pantalla, es sólo de uso exclusivo de este departamento, si se amerita se abre el compás para los demás.

Se solicita la clave de acceso

Mantenimiento captura Consulta reportes salida

Atención a Clientes

Atención a Cliente

Introduzca la Clave

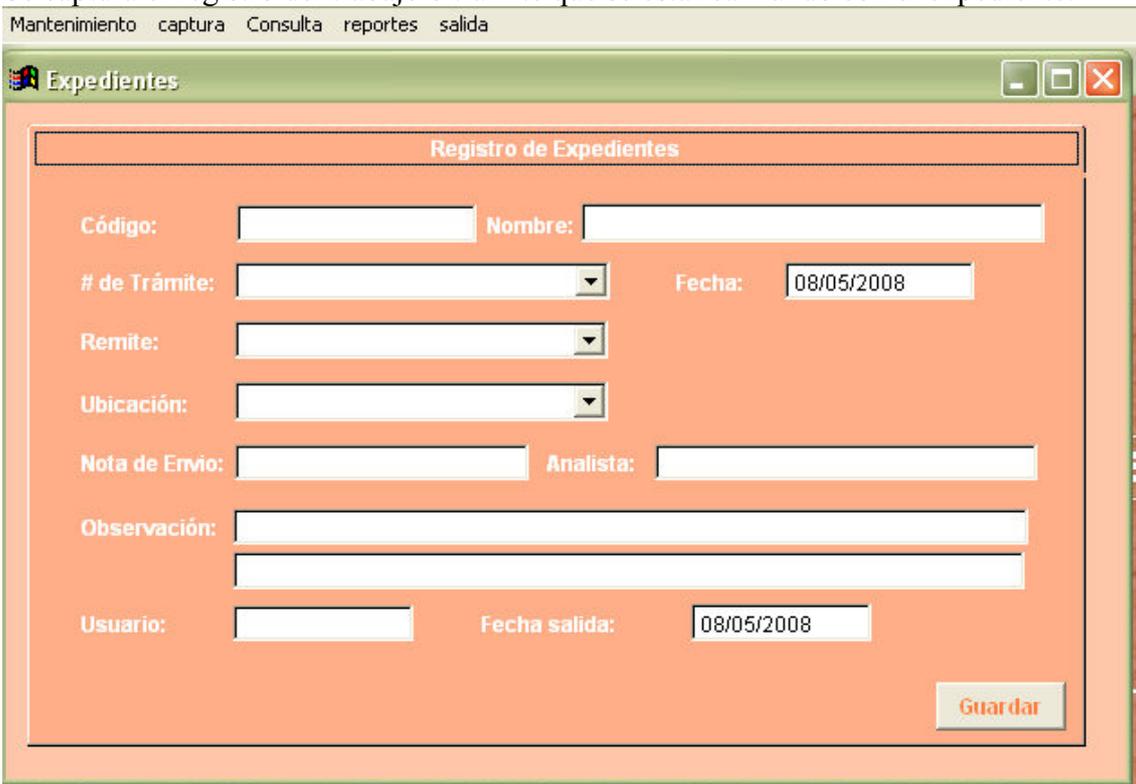
Recuperar Salir

Ingresa la clave y dar clic en Recuperar, si su clave es aceptada, se muestra la siguiente pantalla.



Adicionar

Se captura el registro del trabajo o trámite que se está realizando con el expediente.



Detalle de Campos:

Código: número de préstamo

Nombre: El nombre no de ingresa el sistema lo registra una vez leído el número de préstamo.

De Trámite: debe seleccionar de la lista el tipo de trámite que va a realizar.

Fecha: el sistema le trae por default la fecha de la máquina, sino corresponde al día la modifica.

Remite: selecciona de la lista la opción que desea

Ubicación: selecciona de la lista la ubicación.

Nota de envío: ingrese el # de nota

Analista: nombre del analista

Observación: alguna anotación con respecto al expediente

Usuario: nombre de la persona que registra

Fecha de salida: ingrese la fecha

Quando ingresa todos los datos, presione el Botón de **Guardar**, sale con la X.

Modificar

Permite modificar el registro que se ingreso con anterioridad.

Mantenimiento captura Consulta reportes salida

Modifica Expedientes

Modificación de Expedientes

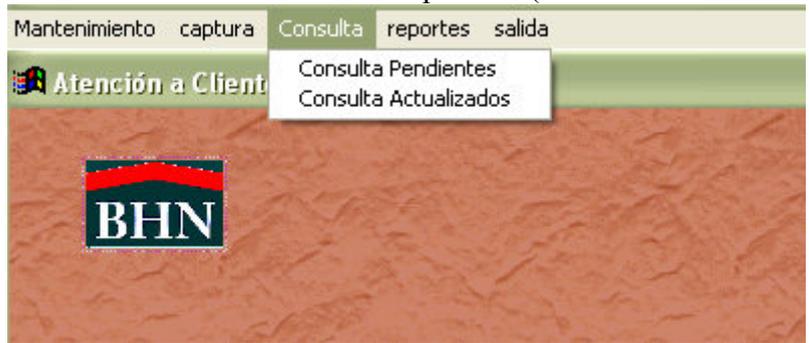
Código:	26870911363	Nombre:	DINORA FLORES	
Fecha:	29/02/2008			
# de Trámite:	9	RECLAMOS	EXPEDIENTES TRABAJAD	
Remite:	16	GERENCIA GENERAL		
Ubicación:	52	SRA.ANA		
Nota de Envío:	GG-M-133-08	Analista:	SRA. ANA	
Observación:	RECLAMO			
Usuario:	ANA	Fecha salida:	29/02/2008	Guardar

Usted puede modificar cualquiera de los campos que se muestran en la pantalla. Con respecto a los campos **de # de Trámite, Remite y Ubicación**, se debe seleccionar en la lista, el tipo a modificar.

Al finalizar los cambios presione el botón de **Guardar**, presionar aceptar y cerrar la pantalla con **X**, regresa a la pantalla inicial; en caso de que decida no seguir registrando presione el botón **Salir**.

CONSULTA

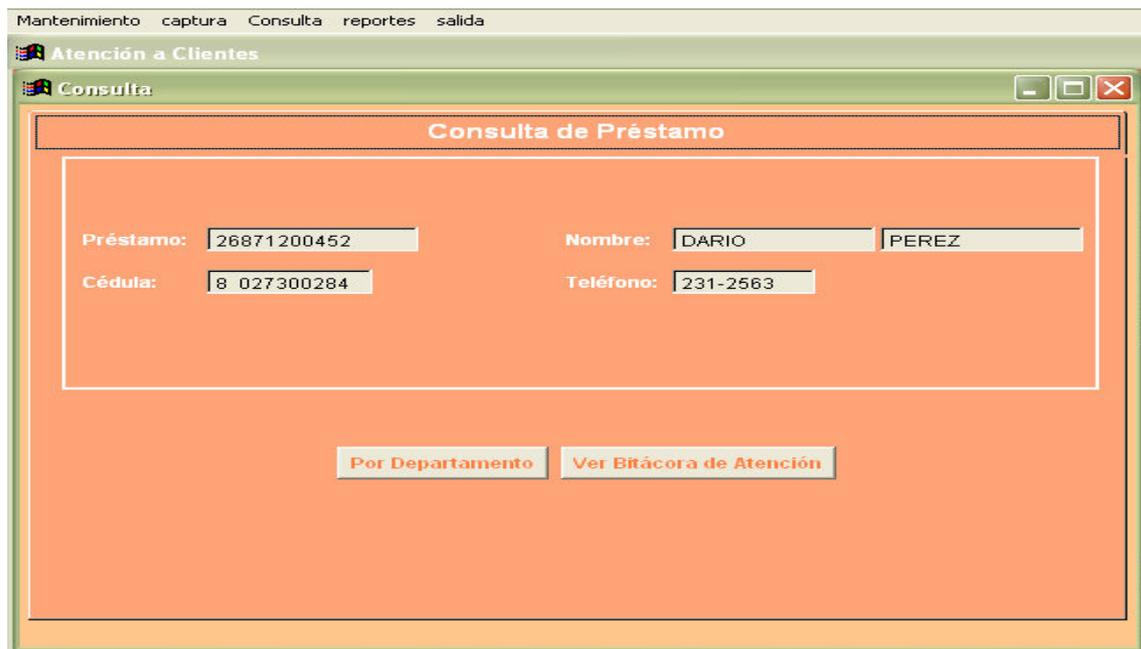
Para consultar usted tiene dos opciones (Pendientes o Actualizados)



Para realizar una consulta a los datos registrados por este sistema, usted deberá digitar el préstamo o el número de cédula del prestatario.



Luego dar clic en Recuperar o de lo contrario dar clic en salir. Al recuperar, muestra la pantalla siguiente.



Si desea verificar todas las atenciones realizadas al préstamo debe dar clic en el botón Ver Bitácora de Atención y le mostrará esta pantalla.

Mantenimiento captura Consulta reportes salida

100%

BANCO HIPOTECARIO NACIONAL
Detalle de Atención a Cliente

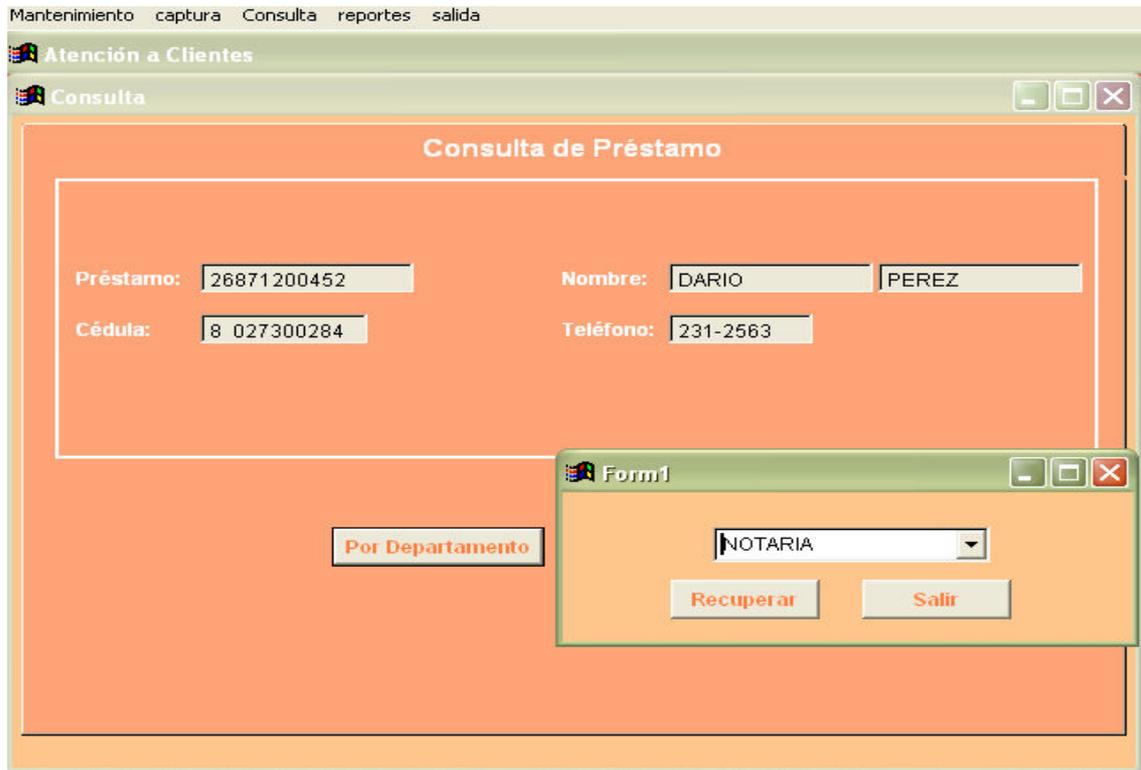
28/02/2008

# de Préstamo:	26-8712-00452	Nombre:	DARIO PEREZ
Cédula:	8- -0273-00284	Teléfono:	231-2563
Sector:	MELIA DENNIS DE IC&A	Tramitado por:	DARIO PEREZ
Descripción del trámite: prueba			
Departamento:	NOTARIA		
Atendido por:	ILSI GARCIA	Fecha:	28/02/2008

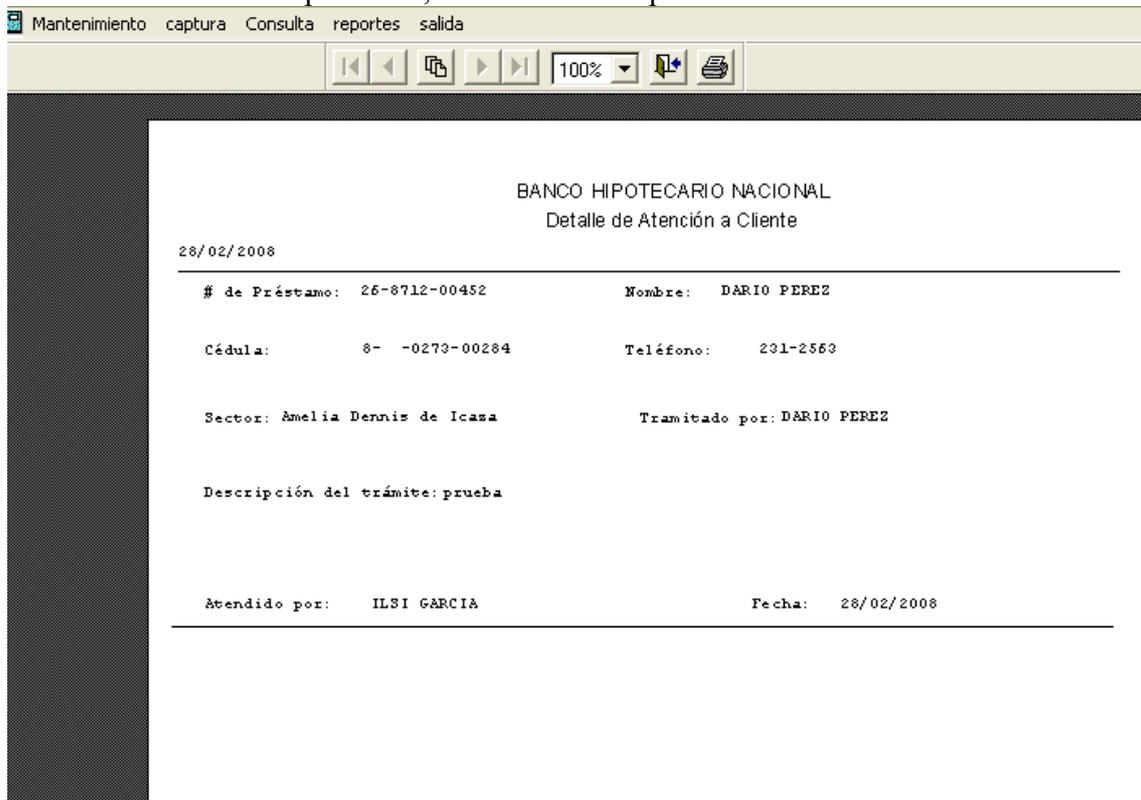
Le muestra el o los detalles de atención, que se hayan registrado en el sistema para este préstamo. Para salir debe dar clic en el icono con la flecha.



Si presiona por departamento, el sistema le presenta la siguiente pantalla de selección:



Selecciona de la lista el departamento y dar clic en Recuperar. El sistema mostrará un detalle de atención del préstamo, de acuerdo al departamento seleccionado.



REPORTES

Mantenimiento captura Consulta **reportes** salida

Atención a Clientes

BHN

- por llave
- por fecha
- por departamento
- Control de Atención
- Por usuarios
- Por Proyecto
- Notas
- Expedientes por Analista(fechas)
- Por Numero de Nota
- Notas por Departamento
- Por Trámite

ATENCIÓN A CLIENTES

BANCO HIPOTECARIO NACIONAL

La generación de los mismos va a depender de la opción que usted seleccione.

Por llave: debe ingresar el número de préstamo que desea imprimir

Por fecha: debe ingresar la fecha desde y la fecha hasta, de donde quiere generar el reporte. Si no coloca la fecha hasta, el sistema va a generar el reporte con los registros que corresponden a la fecha desde. En caso de que usted no ingrese fechas el sistema va a generar un reporte de todos los registros ingresados.

Por Departamento: seleccionar de la lista el departamento que desea listar y la fecha, si la desea; en caso de que no ingrese la fecha, el sistema genera por departamento todos los registros ingresados al mismo, de igual forma debe indicar si desea los actualizados o los pendientes, en caso de que no solicite ninguna de las opciones, le imprimirá todos.

Control de Atención: permite listar por fecha los registros ingresados al sistema de acuerdo al periodo seleccionado. En caso de que no ingrese fecha, el sistema genera todos los registros capturados. Si sólo coloca la fecha desde, se imprimen los registros correspondientes a esa fecha.

Por Usuario: genera listado de todos los registros de atención ingresado por cada usuario.

Por Proyecto: genera listado de todos los registros de atención ingresado filtrando por proyecto.

Notas: permite imprimir todas las notas, ingresadas al sistema, por fechas, sin importar los departamentos.

Expedientes por Analista: genera listado de los expedientes registrados al sistema, por un rango de fecha.

Por Número de Nota: muestra un pantallazo de la información registrada en la nota, individualmente.

Notas Por Departamento: permite listar las notas, seleccionando el departamento, si desea las actualizadas, las pendientes, en caso de no seleccionar, se listan todas; por fecha.

Por Trámite: este reporte es específico para Expedientes, debe seleccionar el tipo de trámite a listar e ingresar el rango de fechas.

Al ingresar a los reportes de más de una página, puede utilizar los botones de desplazamiento, para ubicar una página específica. Recuerde que para imprimir utiliza el icono que se muestra con una impresora y para salir de esta opción favor utilizar el siguiente icono