

	GUÍA PARA DESCARGAR, CARGAR Y VISUALIZAR AUTORIZACIONES DE BURÓ DE CRÉDITO A TRAVÉS DEL BPM			Código: GU-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2018-07-24	

Datos generales del documento				
ELABORACIÓN	X	ACTUALIZACIÓN		ELIMINACIÓN
Nombre del documento:	Guía para descargar, cargar y visualizar autorizaciones de buró de crédito a través del BPM			
Código:	GU-COM-AC-009			
Versión:	01			
Proceso / Subproceso:	Gestión Comercial/Servicio al Cliente			
Observación:	-			

	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
Elaborado por:	Janina Quinde	Profesional de Servicio al Cliente	
	Génesis Cedeño	Profesional de Procesos	
Revisado por:	David Ruales	Director de Procesos	
	Marlon Trujillo	Director de Servicios al Cliente (E)	
Aprobado por:	Fernando Espinoza	Gerente Comercial (E)	
Fecha de aprobación:		07 AGO 2018	



	GUÍA PARA DESCARGAR, CARGAR Y VISUALIZAR AUTORIZACIONES DE BURÓ DE CRÉDITO A TRAVÉS DEL BPM			Código: GU-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2018-07-24	

1 Objetivo

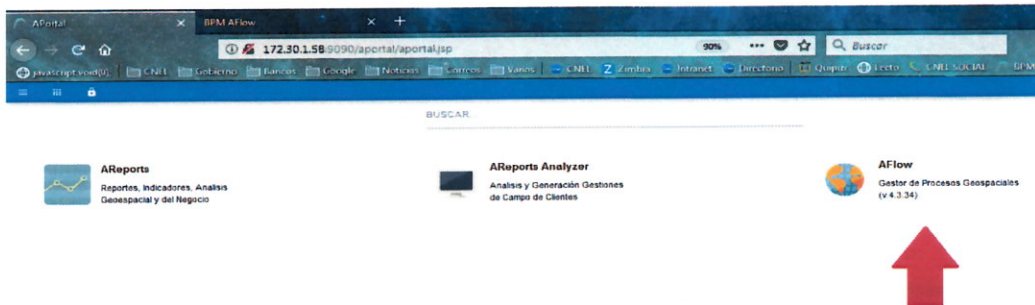
Describir los pasos para generar, cargar y visualizar, a través de la herramienta BPM, la autorización de buró de crédito de los consumidores que realicen procesos comerciales en las Unidades de Negocio El Oro, Esmeraldas, Guayas Los Ríos, Guayaquil, Los Ríos, Manabí, Milagro, Santa Elena, Santo Domingo y Sucumbíos de CNEL EP.

2 Desarrollo

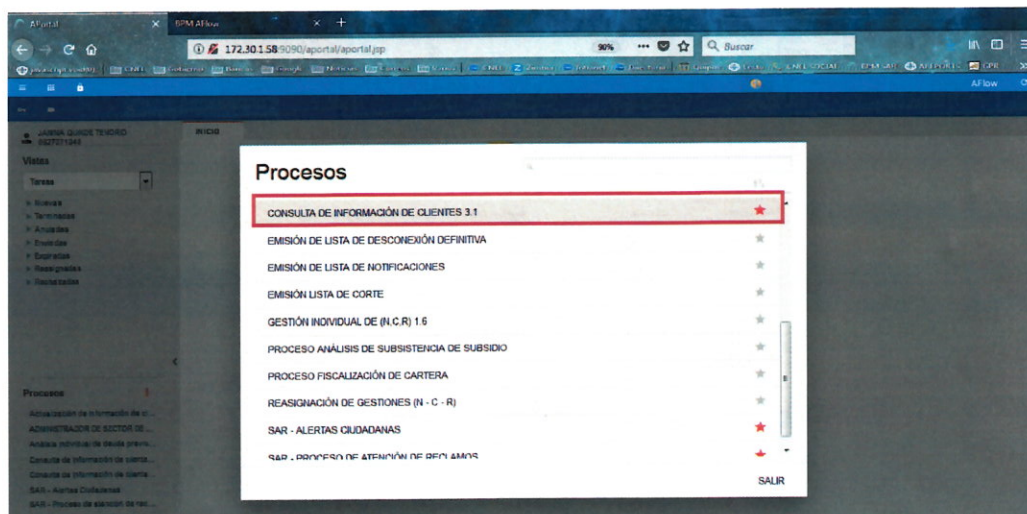
2.1 Generación y carga de autorización de buró de crédito


Los servidores de Balcón de Servicio de las Unidades de Negocio El Oro, Esmeraldas, Guayas Los Ríos, Guayaquil, Los Ríos, Manabí, Milagro, Santa Elena, Santo Domingo y Sucumbíos, que cuenten con el rol de Receptor de reclamo en la herramienta BPM podrán descargar y subir la autorización de buró de crédito realizando los siguientes pasos:

- 2.1.1 Ingresar a la herramienta BPM a través del link <http://172.30.1.58:9090/aportal/> con su usuario y contraseña y seleccionar Aflow.

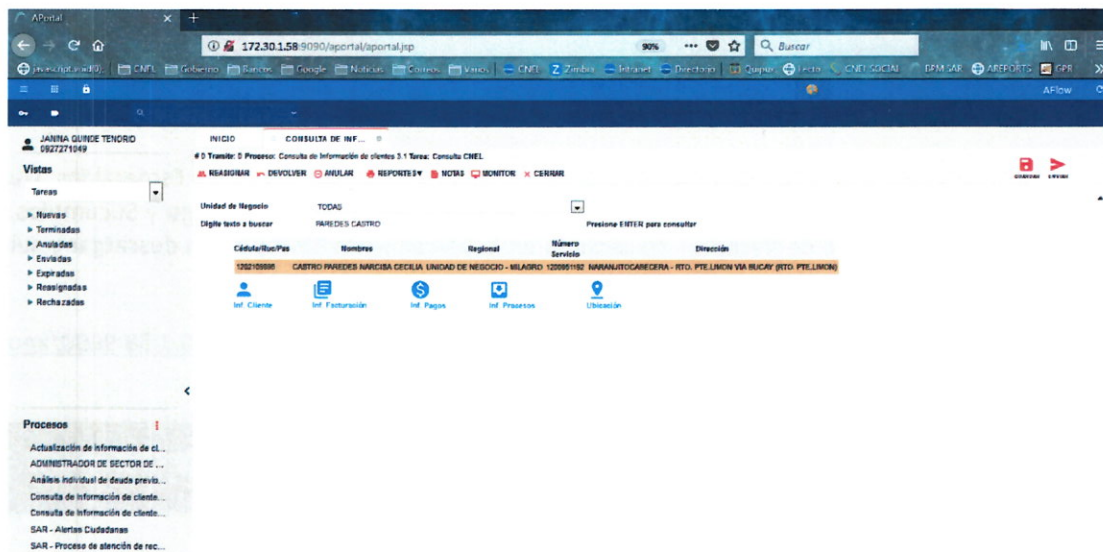


- 2.1.2 Dentro del Aflow, en la opción procesos, seleccionar la consulta de información de clientes 3.1.

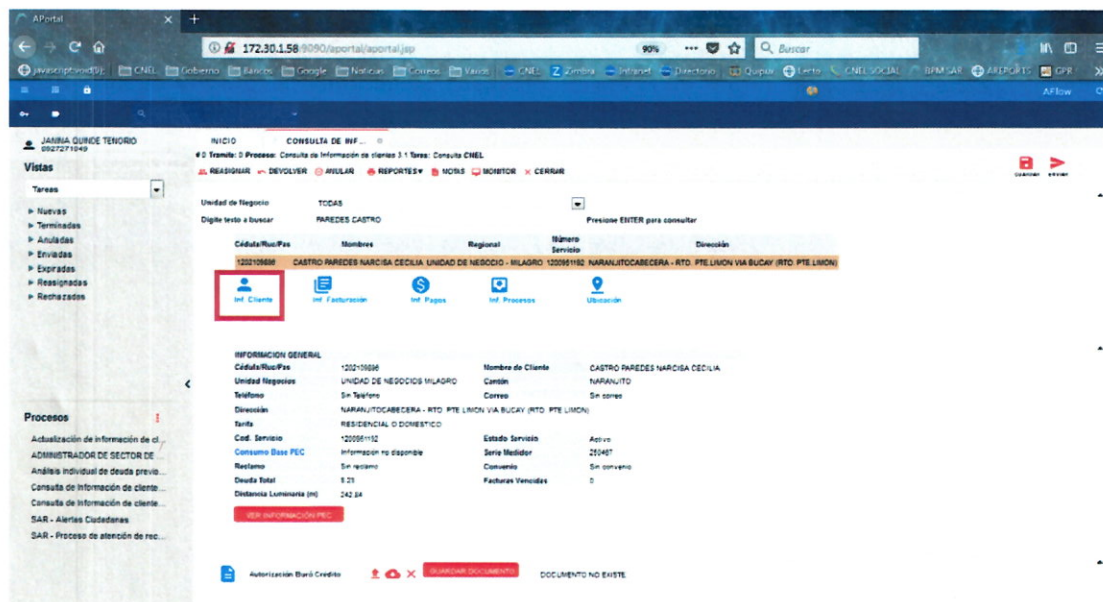


	GUÍA PARA DESCARGAR, CARGAR Y VISUALIZAR AUTORIZACIONES DE BURÓ DE CRÉDITO A TRAVÉS DEL BPM			Código: GU-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2018-07-24	

2.1.3 Buscar al cliente por número de cédula de identidad, nombres completos o código único eléctrico nacional. En esta nueva consulta de información de clientes los datos se encuentran divididos en cinco secciones, Información de cliente, Información de facturación, Información de pagos, Información de procesos y ubicación, a la cual se puede acceder seleccionando los íconos celestes.



2.1.4 Seleccionar “información de clientes” para que aparezca la opción de generar la autorización de buró de crédito.





GUÍA PARA DESCARGAR, CARGAR Y VISUALIZAR AUTORIZACIONES DE BURÓ DE CRÉDITO A TRAVÉS DEL BPM

Código:
GU-COM-AC-009

Versión:
01

Elaborado por:
COM/CDG

Revisado por:
COM

Aprobado por:
COM

Fecha de Emisión:
2018-07-24

2.1.5 Seleccionar la opción guardar y se genera un número de trámite.


The screenshot shows the 'CONSULTA DE INF.' page in the CNELEP portal. A red box highlights the 'Guardar' button in the top right corner. The page displays client information for 'CASTRO PAREDES NARCISA CECILIA' and includes a table with the following data:

Código/Ruo/Pas	Nombre	Regional	Número Servicio	Dirección
12210980	CASTRO PAREDES NARCISA CECILIA	UNIDAD DE NEGOCIO - MLAGRO	122091192	NARANJITOCABECERA - RTO. PTE LIMON VIA BUCAV (RTO. PTE LIMON)

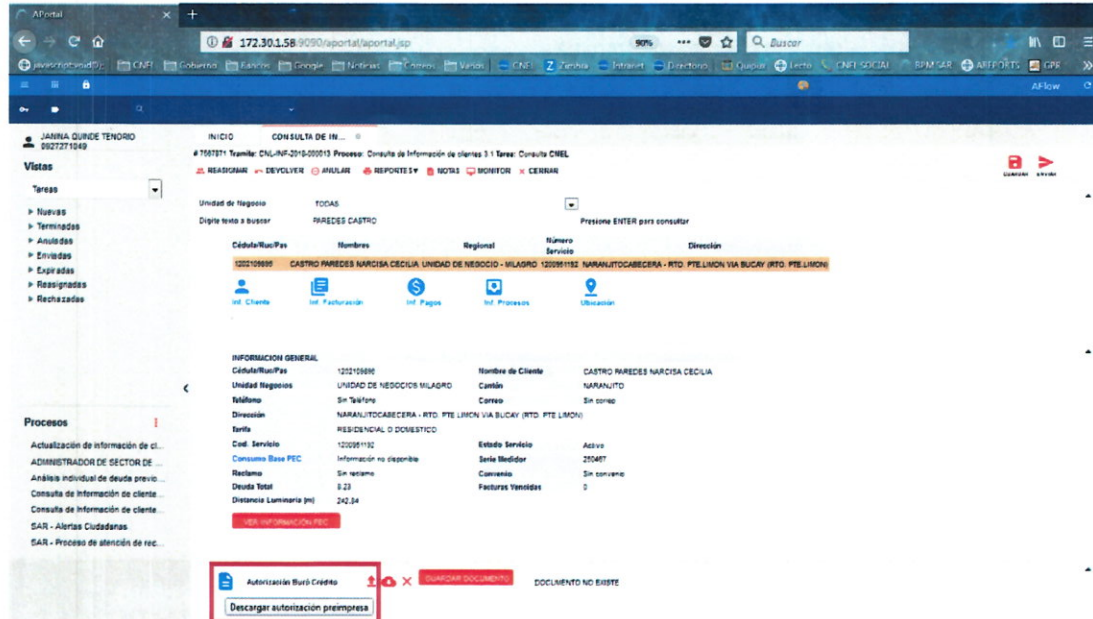
Additional information includes: 'Nombre de Cliente: CASTRO PAREDES NARCISA CECILIA', 'Camin: NARANJITO', 'Correo: Sin correo', 'Dirección: NARANJITOCABECERA - RTO. PTE LIMON VIA BUCAV (RTO. PTE LIMON)', 'Tipo: RESIDENCIAL O DOMESTICO', 'Cod. Servicio: 122091192', 'Estado Servicio: Activo', 'Consumo Base PEC: Información no disponible', 'Serie Medidor: 25487', 'Reclamo: Sin reclamo', 'Convenio: Sin convenio', 'Deuda Total: 8.23', 'Facturas Vencidas: 0', and 'Distancia Luminaria (m): 242.84'.

This screenshot is identical to the one above, showing the same client information and data table. A notification at the top right of the page reads: 'Su Trámite 7567271 ha sido guardado'.

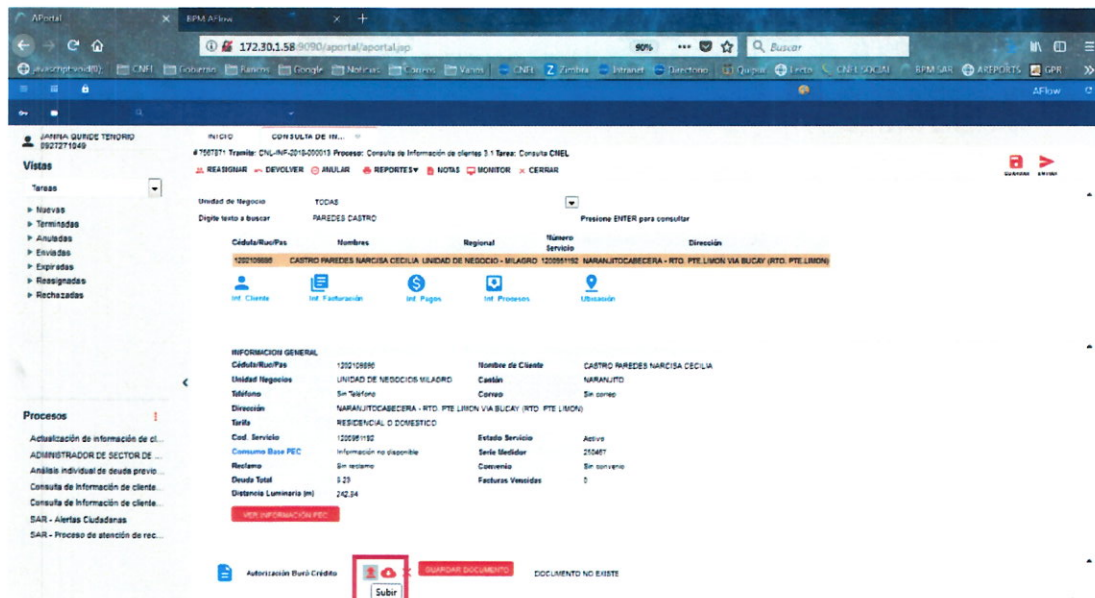
Handwritten notes and signatures:
w
wpe
AS

	GUÍA PARA DESCARGAR, CARGAR Y VISUALIZAR AUTORIZACIONES DE BURÓ DE CRÉDITO A TRAVÉS DEL BPM			Código: GU-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2018-07-24	

2.1.6 Seleccionar la opción de autorización buró de crédito para descargar el documento preimpreso. En esta autorización se visualiza la información del cliente con la respectiva fecha y hora de generación. Ésta autorización se debe imprimir y solicitar la firma del cliente.




2.1.7 Una vez firmada y escaneada la autorización del cliente, se debe cargar el documento en la opción subir.

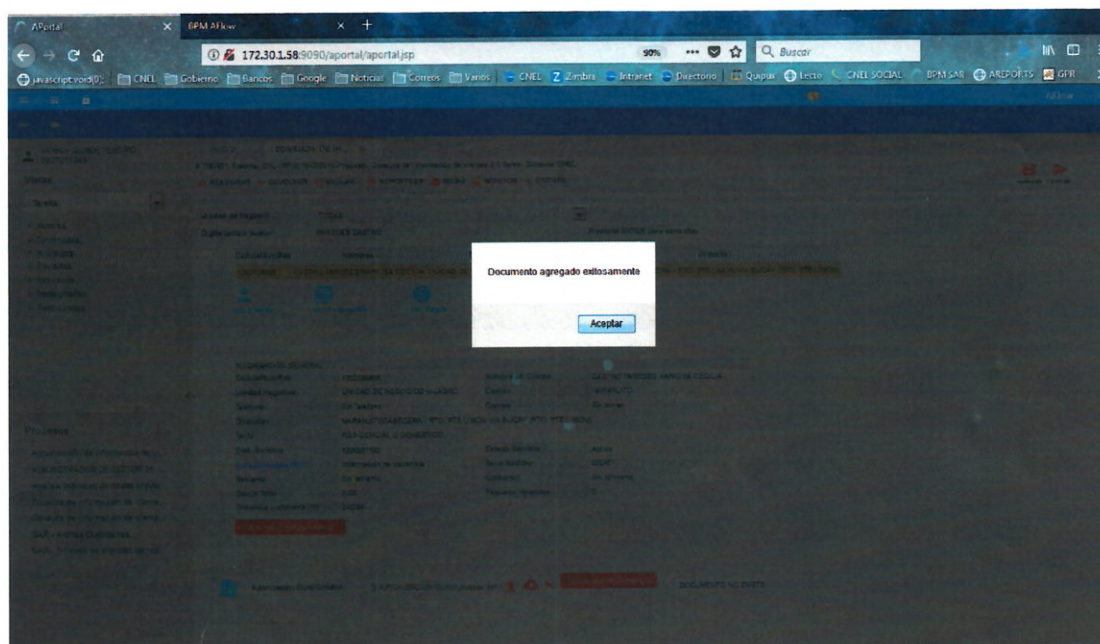
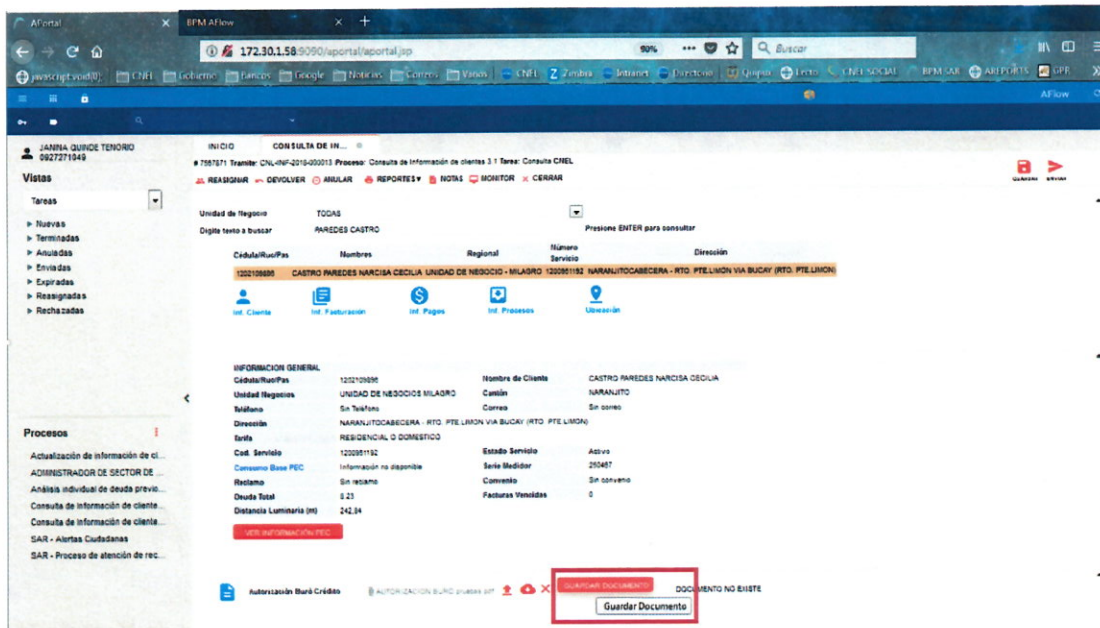


Handwritten signature/initials

Handwritten initials and marks


	GUÍA PARA DESCARGAR, CARGAR Y VISUALIZAR AUTORIZACIONES DE BURÓ DE CRÉDITO A TRAVÉS DEL BPM			Código: GU-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2018-07-24	

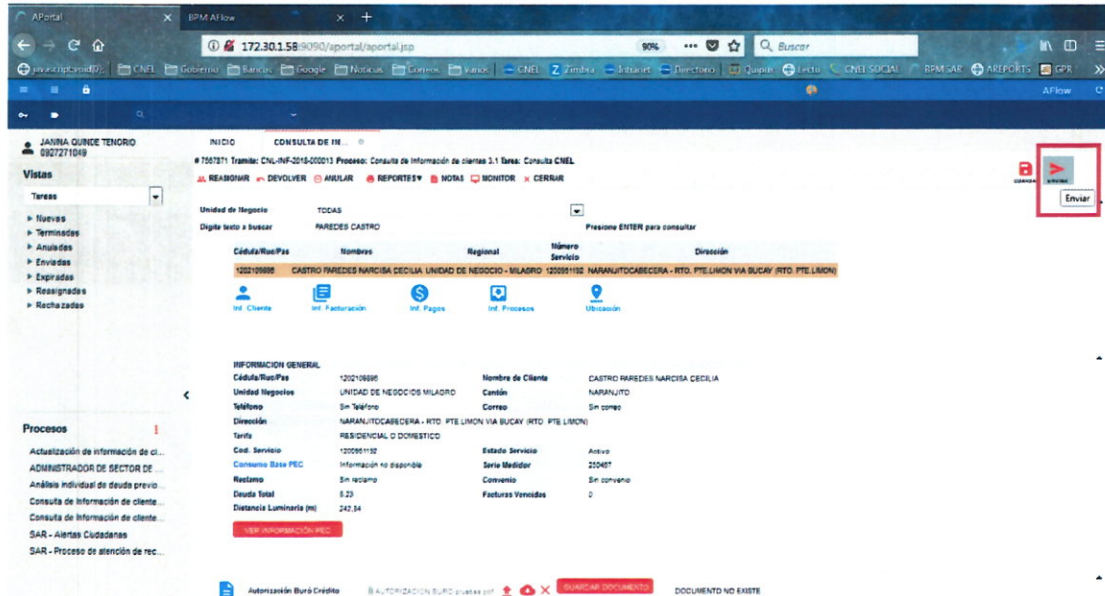
2.1.8 Una vez cargada la autorización del cliente, seleccionar guardar documento y enviar el trámite.



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

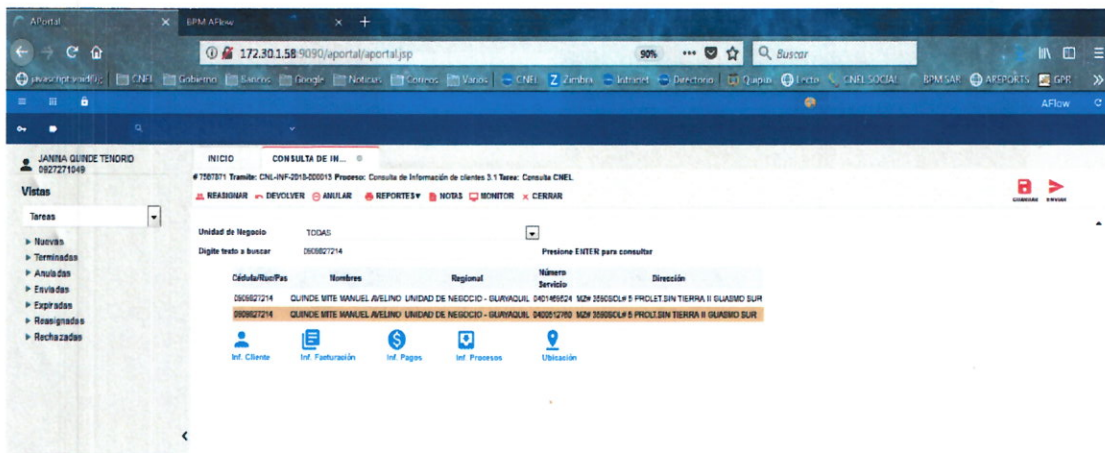
	GUÍA PARA DESCARGAR, CARGAR Y VISUALIZAR AUTORIZACIONES DE BURÓ DE CRÉDITO A TRAVÉS DEL BPM			Código: GU-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2018-07-24	



2.2 Consulta de autorización de buró de crédito


Los servidores de Balcón de Servicio y Analistas de cartera de las Unidades de Negocio El Oro, Esmeraldas, Guayas Los Ríos, Guayaquil, Los Ríos, Manabí, Milagro, Santa Elena, Santo Domingo y Sucumbíos, y los agentes del Centro de Contacto Corporativo podrán visualizar la autorización de buró de crédito firmada y cargada en el BPM realizando los siguientes pasos:

- 2.2.1 Buscar al cliente por número de cédula de identidad, nombres completos o código único eléctrico nacional en el proceso de consulta de información de clientes 3.1 del Aflow y seleccionarlo.

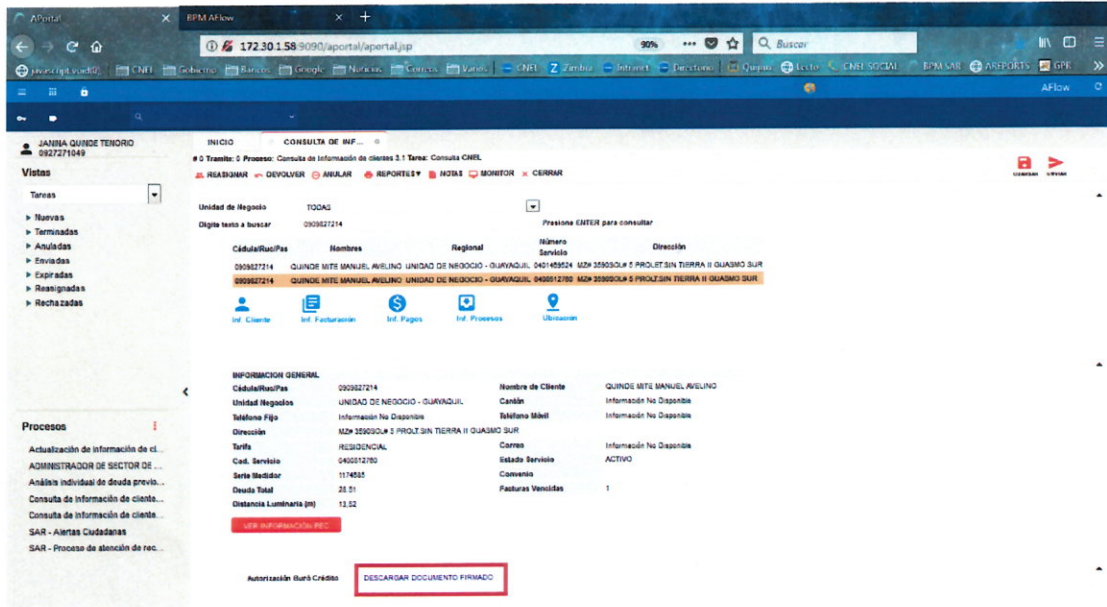


[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

	GUÍA PARA DESCARGAR, CARGAR Y VISUALIZAR AUTORIZACIONES DE BURÓ DE CRÉDITO A TRAVÉS DEL BPM			Código: GU-COM-AC-009
				Versión: 01
Elaborado por: COM/CDG	Revisado por: COM	Aprobado por: COM	Fecha de Emisión: 2018-07-24	

2.2.2 Seleccionar “información de clientes” y se observa que aparece la opción descargar documento firmado con letras moradas, dar clic en esa opción para visualizar el documento firmado del cliente.



The screenshot shows the 'CONSULTA DE INF...' page in the BPM system. The main content area displays a table of client information:

Cédula/Ruc/Pas	Nombre	Regional	Número Servicio	Dirección
090827214	QUINDE MITE MANUEL AVELINO	UNIDAD DE NEGOCIO - GUAYAGUIL	040145924	MZ# 259050L# 5 PROLT SIN TIERRA II QUASMO SUR
090827214	QUINDE MITE MANUEL AVELINO	UNIDAD DE NEGOCIO - GUAYAGUIL	040591290	MZ# 259050L# 5 PROLT SIN TIERRA II QUASMO SUR

Below the table, there is a section for 'INFORMACION GENERAL' with the following details:

Cédula/Ruc/Pas	090827214	Nombre de Cliente	QUINDE MITE MANUEL AVELINO
Unidad Negocio	UNIDAD DE NEGOCIO - GUAYAGUIL	Canón	Información No Disponible
Teléfono Fijo	Información No Disponible	Teléfono Móvil	Información No Disponible
Dirección	MZ# 259050L# 5 PROLT SIN TIERRA II QUASMO SUR	Correo	Información No Disponible
Tarifa	RESIDENCIAL	Estado Servicio	ACTIVO
Cod. Servicio	040012700	Comercio	
Serie Medidor	1174505	Facturas Vendidas	1
Deuda Total	20.51		
Distancia Luminaria (m)	13.02		

At the bottom of the page, under 'Autorización Buró Crédito', the button 'DESCARGAR DOCUMENTO FIRMADO' is highlighted with a red box.