

Universidad Nacional de Ingeniería
Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas



**APROBACIÓN Y DESEMBOLSO DE
UN CRÉDITO HIPOTECARIO
MEDIANTE UNA SOLUCIÓN BPM**

INFORME DE SUFICIENCIA

Para optar por el Título Profesional de:

INGENIERO DE SISTEMAS

TAIPE GUEVARA CAROLINA

LIMA – PERU

2007

DEDICATORIA

Dedico este informe con mucho cariño a mis padres, quienes me enseñaron desde pequeña a luchar por mis ideales, a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento, por estar presentes en las buenas y en las malas, por comprenderme y apoyarme en todo momento, en especial a mi madre porque me ha dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, porque me concede el privilegio de la vida, salud e inteligencia. Por guiarme y cuidarme cada día, por darme lo necesario para lograr mis metas y por permitirme dar lo mejor de mí.

Agradezco a mis padres, porque dieron lo mejor de sí para que yo sea una persona de bien, a mi madre por su cariño, sacrificio, entrega y a mi padre por la fortaleza que me brinda.

Agradezco a mis hermanos, tíos, primos y sobrino, porque siempre están presentes y por celebrar conmigo los momentos importantes.

Agradezco a mis amigos, con quienes aprendí el valor de la amistad, por compartir lindos momentos, por aconsejarme, escucharme, por estar ahí siempre y apoyarme sin esperar nada a cambio. En especial agradezco a los que me ayudaron incondicionalmente en la realización de este informe, gracias por sus ideas, por facilitarme las cosas y por su constante estímulo.

Agradezco a mis profesores, quienes me ofrecieron su conocimiento, tiempo y experiencia, en especial a mi querido asesor ad honórem que me ayudó enormemente en la realización de este informe, por su simpatía, paciencia y comprensión.

Y a todas las personas que siempre creyeron en mí y saben que voy para adelante así llueva, truene o relampaguee.

INDICE

DESCRIPTORES TEMÁTICOS	1
RESUMEN EJECUTIVO	2
INTRODUCCIÓN	4
I. ANTECEDENTES	7
1.1. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN.....	8
1.1.1. VISIÓN	8
1.1.2. MISIÓN.....	8
1.1.3. OBJETIVOS	8
1.1.4. POLÍTICAS.....	8
1.1.5. FORTALEZAS	9
1.1.6. OPORTUNIDADES	10
1.1.7. DEBILIDADES.....	10
1.1.8. AMENAZAS.....	11
1.2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DE LA DIVISIÓN HIPOTECARIA.....	11
1.2.1. VISIÓN	11
1.2.2. MISIÓN.....	12
1.2.3. OBJETIVOS	12
1.2.4. FORTALEZAS	12
1.2.5. OPORTUNIDADES	12
1.2.6. DEBILIDADES.....	13
1.2.7. AMENAZAS	13
1.3. DIAGNÓSTICO FUNCIONAL.....	13
1.3.1. PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	13
1.3.2. CLIENTES	16
1.3.3. PROVEEDORES	17
1.3.4. PROCESOS	18
1.3.5. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA	34
II. MARCO TEÓRICO	39
2.1. ADMINISTRACION DE PROCESOS DE NEGOCIO (BPM).....	39
2.1.1. PROCESOS DEL NEGOCIO (BUSINESS PROCESS)	39
2.1.2. FLUJO DE TRABAJO (WORKFLOW).....	40
2.1.3. DEFINICIÓN DE BPM	40
2.1.4. SOLUCIÓN BPM.....	41
2.1.5. ULTIMUS BPM SUITE	43

III.	PROCESO DE TOMA DE DECISIONES	48
3.1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	48
3.1.1.	ALCANCE	48
3.1.2.	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	49
3.2.	IDENTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS	49
3.2.1.	ALTERNATIVA N°1	49
3.2.2.	ALTERNATIVA N°2	49
3.2.3.	ALTERNATIVA N°3	50
3.3.	EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS	50
3.3.1.	ALTERNATIVA N°1	50
3.3.2.	ALTERNATIVA N°2	51
3.3.3.	ALTERNATIVA N°3	53
3.4.	ELECCIÓN DE MEJOR ALTERNATIVA	54
3.4.1.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	54
3.4.2.	PONDERACIÓN DE ALTERNATIVAS	57
3.5.	IMPLEMENTACIÓN DE LA DECISIÓN	59
3.5.1.	PROCESO APROBACIÓN	59
3.5.2.	PROCESO DESEMBOLSO	81
IV.	EVALUACIÓN DE RESULTADOS	110
4.1.	RESULTADOS GENERALES	111
4.2.	RESULTADOS ESPECÍFICOS	112
4.2.1.	PROCESO DE APROBACIÓN	112
4.2.2.	PROCESO DE DESEMBOLSO	114
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	117
	CONCLUSIONES	117
	RECOMENDACIONES	119
	GLOSARIO DE TÉRMINOS	121
	BIBLIOGRAFIA	122
	ANEXOS	124

GRÁFICOS

Gráfico 1.	Macro Procesos de la Empresa	18
Gráfico 2.	Procesos Específicos del Negocio Créditos Hipotecarios	20
Gráfico 3.	Diagrama de Bloques del Proceso Aprobación analizado.....	24
Gráfico 4.	Diagrama del Proceso Aprobación analizado.....	25
Gráfico 5.	Diagrama de Bloques del Proceso Desembolso analizado.....	32
Gráfico 6.	Diagrama del Proceso Desembolso analizado.....	33
Gráfico 7.	Organigrama General de la Empresa	35
Gráfico 8.	Organigrama División de Negocios Hipotecarios e Inmobiliarios.....	36
Gráfico 9.	Ciclo de Vida de BPM.....	41
Gráfico 10.	Modelo de una Solución BPM	43
Gráfico 11.	Herramientas Ultimus BPM Suite	46
Gráfico 12.	Arquitectura Ultimus BPM Suite	47
Gráfico 13.	Ameba Organizacional Proceso Aprobación rediseñado	61
Gráfico 14.	Diagrama de Flujo Subproceso Preingreso	62
Gráfico 15.	Diagrama de Flujo Subproceso Digitación	63
Gráfico 16.	Diagrama de Flujo Subproceso Evaluación	64
Gráfico 17.	Diagrama de Flujo Subproceso Resolución I.....	65
Gráfico 18.	Diagrama de Flujo Subproceso Resolución II.....	66
Gráfico 19.	Diagrama del Proceso Aprobación rediseñado.....	67
Gráfico 20.	Arquitectura Solución BPM para Aprobación.....	73
Gráfico 21.	Esquema General Solución BPM para Aprobación	74
Gráfico 22.	Ameba Organizacional Proceso Desembolso rediseñado	84
Gráfico 23.	Diagrama de Flujo Subproceso Recepción de Documentos.....	85
Gráfico 24.	Diagrama de Flujo Subproceso Tasación	86
Gráfico 25.	Diagrama de Flujo Subproceso Estudio de Títulos.....	87
Gráfico 26.	Diagrama de Flujo Subproceso Seguro de Desgravamen	88
Gráfico 27.	Diagrama de Flujo Subproceso Contrato	89
Gráfico 28.	Diagrama de Flujo Subproceso Desembolso y Garantía	90
Gráfico 29.	Diagrama del Proceso Desembolso rediseñado.....	91
Gráfico 30.	Arquitectura Solución BPM para Desembolso	100
Gráfico 31.	Esquema General Solución BPM para Desembolso	101
Gráfico 32.	Estadística Nro. de Solicitudes Diarias	112
Gráfico 33.	Estadística Tiempo Promedio de Aprobación.....	113

Gráfico 34. Estadística Tiempo Promedio de Desembolso 115

TABLAS

Tabla 1.	Valoración de Alternativas	57
Tabla 2.	Escala Cuantitativa de Criterios de Evaluación	57
Tabla 3.	Escala Cualitativa de Criterios de Evaluación.....	57
Tabla 4.	Evaluación de Alternativas	58
Tabla 5.	Actividades Automatizadas Subproceso Preingreso	69
Tabla 6.	Actividades Automatizadas Subproceso Digitación	70
Tabla 7.	Actividades Automatizadas Subproceso Evaluación	70
Tabla 8.	Actividades Automatizadas Resolución	72
Tabla 9.	Actividades Automatizadas Subproceso Recepción de Documentos ..	93
Tabla 10.	Actividades Automatizadas Subproceso Tasación.....	93
Tabla 11.	Actividades Automatizadas Subproceso Estudio de Títulos.....	95
Tabla 12.	Actividades Automatizadas Subproceso Seguro de Desgravamen	96
Tabla 13.	Actividades Automatizadas Subproceso Contrato.....	97
Tabla 14.	Actividades Automatizadas Subproceso Desembolso y Garantía	99

ANEXOS

ANEXO 1.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	125
ANEXO 2.	MODELO DE ACTORES DEL SISTEMA.....	133
ANEXO 3.	CASOS DE USO PROCESO APROBACIÓN.....	134
ANEXO 4.	CASOS DE USO PROCESO DESEMBOLSO.....	138
ANEXO 5.	DIAGRAMA DE ESTADOS DE ENTIDADES	146
ANEXO 6.	PROTOTIPOS PROCESO APROBACIÓN.....	152
ANEXO 7.	PROTOTIPOS PROCESO DESEMBOLSO	158
ANEXO 8.	EVALUACIÓN FINANCIERA.....	179
ANEXO 9.	INDICADORES SATISFACCION DEL CLIENTE	181
ANEXO 10.	INDICADORES DE TIEMPOS DE PROCESO APROBACIÓN.....	182
ANEXO 11.	INDICADORES DE TIEMPOS DE PROCESO DESEMBOLSO	183

DESCRIPTORES TEMÁTICOS

- ❖ BPM
- ❖ Solución BPM
- ❖ Workflow
- ❖ Reproceso
- ❖ Rediseño de Procesos
- ❖ Automatización de Procesos
- ❖ Crédito Hipotecario
- ❖ Negocio Hipotecario

RESUMEN EJECUTIVO

El rediseño de procesos de negocio, su automatización, así como la gestión y control de los flujos de trabajo es una motivación importante para la realización del presente informe.

El rediseño de los procesos de negocio es una práctica creciente en las organizaciones, que buscan una mayor competitividad, alto potencial de innovación y capacidades de adaptación que permitan una supervivencia a mediano plazo.

Existen varias actividades en los procesos de negocio que no aportan valor, como controles administrativos sobrepasados, tiempos muertos (como el transporte de documentos) y otros procedimientos manuales que, con la falta de coordinación entre personas y tareas, hacen difícil el cumplimiento de las promesas que se efectúan a clientes internos y/o externos, limitando la capacidad de compromiso de la empresa.

Una Solución BPM proporciona un sólido soporte al rediseño de procesos de negocios, al diseñar, implantar y monitorear soluciones de automatización de los procesos, permitiendo también la integración con otras aplicaciones existentes en la empresa.

En el presente informe se analizará una Solución BPM, que es la herramienta que posibilita el rediseño de los procesos y la gestión de éstos, aplicada a dos procesos del Negocio Hipotecario en una empresa del Sector Financiero. Estos procesos son la Aprobación de un Solicitud de Crédito y el Desembolso de un Crédito Hipotecario.

El alcance de la solución, descrita en este informe, es desde la captación de la Solicitud de Crédito presentada por el cliente hasta el envío de la Carta de Aprobación al mismo solicitante, en el proceso de Aprobación y desde la recepción de documentos para la Tasación del inmueble hasta la Inscripción de Hipoteca, en el proceso de Desembolso.

Mediante la implementación de esta Solución BPM, la organización busca aumentar el número de solicitudes atendidas en el menor tiempo posible, para ello debe disminuir los tiempos de evaluación del crédito, evaluación del inmueble, evaluación del seguro de desgravamen, trámite legal, etc.

También se desea proporcionar información oportuna al cliente sobre el estado de su solicitud mejorando así la calidad de atención al cliente.

Con estos objetivos planteados, la organización desea incrementar las colocaciones de créditos hipotecarios, lo que respaldará la sólida posición que mantiene en el mercado financiero a pesar de la agresiva competencia.

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de optimizar radicalmente los procesos de negocio, actualmente las organizaciones vienen implementado Soluciones BPM, cuyo propósito es lograr que las tareas o actividades se cumplan en el momento preciso, por quien debe hacerlas y de manera correcta.

En el presente informe se analizará la implementación de una Solución BPM, en una de las empresas líderes del sector financiero para el negocio hipotecario.

Esta Solución BPM, proporciona un adecuado soporte a los procesos de Aprobación de una Solicitud de Crédito y Desembolso de un Crédito Hipotecario.

Los objetivos definidos son:

- ❖ Mejorar los procesos de negocio (mejora de calificación crediticia, mejora de la evaluación de inmueble y seguro, mejora del trámite legal, etc.) tanto en calidad como en tiempos.
- ❖ Incrementar las colocaciones por créditos hipotecarios.
- ❖ Mejorar nivel de satisfacción del cliente.

Los logros definidos son:

- ❖ Incrementar de 50 a 100 la cantidad de solicitudes de crédito procesadas al día por el Centro Hipotecario.
- ❖ Reducir de de 7 a 3 días, el tiempo total del proceso de Aprobación de una solicitud de crédito.
- ❖ Reducir de 25 a 9 días, el tiempo total del proceso de Desembolso de un Crédito Hipotecario.

Las limitaciones definidas son:

- ❖ La implementación se realiza en Lima y en las principales provincias del país, debido al alto costo de las licencias de la herramienta workflow.
- ❖ El negocio hipotecario cambia continuamente, debido al ingreso de nuevos productos al mercado, como son Techo Propio, MiVivienda y MiHogar, pues difieren en características, requisitos y procedimientos.
- ❖ Los terceros, como notarias y peritos tasadores, tienen uso limitado de algunas herramientas tecnológicas, que serían muy convenientes para la disminución de tiempos de proceso.
- ❖ La solución BPM, depende de otras aplicaciones o procesos de la organización (áreas externas a la División de Negocios Hipotecarios), como los procesos de verificaciones físicas y telefónicas.
- ❖ Mediana flexibilidad del proceso automatizado, ante las fuertes campañas de la División de Negocios Hipotecarios por ofrecer mayores promociones, menores tiempos y mejor calidad de servicio, para frenar la agresiva competencia.

El presente informe está organizado en 4 capítulos, conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos.

El primer capítulo describirá el diagnóstico estratégico de la organización y de la División Hipotecaria, que son la misión, visión, objetivos y Análisis FODA, y el diagnóstico funcional, que es una descripción de los productos/servicios, clientes, proveedores, macro procesos, procesos analizados y el organigrama de la organización y de la División Hipotecaria.

El segundo capítulo describirá los conceptos teóricos utilizados y la metodología de planificación y desarrollo de la solución BPM.

El tercer capítulo describirá el proceso de toma de decisiones, como el planteamiento del problema, las alternativas de solución, la metodología usada, la toma de decisiones y las estrategias adoptadas para la alternativa elegida.

En el cuarto capítulo se describirá la evaluación de resultados obtenidos de la alternativa implementada.

El informe finalizará con la descripción de las conclusiones obtenidas y las recomendaciones propuestas para la mejora de la solución.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

Interbank, es una de las instituciones financieras más antiguas y más sólidas del país, operando como banco múltiple desde 1897 con cobertura nacional.

Interbank, con más de US\$ 2,322 millones en activos, ostenta la cuarta posición del sistema financiero y provee de servicios bancarios a más de 1'044,000 clientes.

Interbank es líder en los negocios de Banca Personas, que representan el 50% de sus colocaciones. También Interbank proporciona todos los productos de Banca Empresas disponibles en el mercado incluso los de microfinanzas, negocio al que ha ingresado recientemente.

Interbank, que posee un marcado crecimiento en su cartera crediticia, cuenta con una red de 120 tiendas, 815 cajeros automáticos y más de 600 Interbank Directo a nivel nacional.

1.1. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN

1.1.1. VISIÓN

Ser el mejor banco a partir de las mejores personas.

1.1.2. MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, brindando un excelente servicio en todo momento y en todo lugar.

1.1.3. OBJETIVOS

- ◆ Incrementar la satisfacción, permanencia y fidelidad de nuestros clientes.
- ◆ Mantener una cultura organizacional basada en valores: trabajo en equipo, creatividad e innovación, espíritu de superación y vocación de servicio.
- ◆ Incrementar la calidad de los productos y servicios del banco a través del cumplimiento de los requisitos establecidos.
- ◆ Mejorar continuamente los procesos del banco.
- ◆ Contribuir a la rentabilidad del banco a través de la reducción de gastos, el incremento de ingresos y la mejora de la productividad.

1.1.4. POLÍTICAS

Interbank está comprometido con sus clientes y otros grupos de interés para:

- ◆ Construir una relación transparente y de mucha confianza que asegure su predilección, permanencia y lealtad.
- ◆ Brindar productos y servicios financieros que satisfagan sus expectativas.
- ◆ Brindar un servicio de alta calidad, eficiente y cordial para facilitarles la vida.
- ◆ Desarrollar continuamente las habilidades de nuestros colaboradores basándonos en los valores INTERBANK, trabajando en equipo para lograr la mejora de nuestros procesos, productos y servicios.

1.1.5. FORTALEZAS

- ◆ Diversidad y ubicación estratégica de canales de distribución.
- ◆ Productos competitivos y diversos.
- ◆ Reconocido como el mejor servicio al cliente.
- ◆ Cobertura a nivel nacional.
- ◆ Equipo profesional, innovador, comprometido, ágil y flexible al cambio.
- ◆ Cultura de Riesgos Interbank.
- ◆ Posicionamiento de Interbank en el sistema financiero peruano.
- ◆ Horarios de atención exclusivos en red de Tiendas Financieras y Money Markets.
- ◆ Certificación ISO 9001:2000.

1.1.6. OPORTUNIDADES

- ✦ Sectores en crecimiento o con potencial: Concesiones, Hipotecario, Agroindustria y segmento Corporativo Mediano
- ✦ Ingreso de nuevos inversionistas.
- ✦ Clientes insatisfechos de otros bancos.
- ✦ Alianzas estratégicas con empresas del grupo.
- ✦ Desarrollo de productos para Pymes (crecimiento potencial).
- ✦ Suscripción de acuerdos comerciales (Comercio Exterior).
- ✦ Desarrollar cuentas en euros.
- ✦ Crecimiento adecuado en zonas desatendidas.

1.1.7. DEBILIDADES

- ✦ Costos poco competitivos (moneda nacional y mediano plazo).
- ✦ Procesos no estandarizados y con altos tiempos de respuesta.
- ✦ Falta de agilidad en procesos por limitaciones en software, planta (equipos, RRHH) y herramientas de gestión.
- ✦ Limitada participación de productos y fuerza de ventas en provincias.
- ✦ Insuficiente servicio postventa - reenganche.
- ✦ Falta información para gestión comercial adecuada.
- ✦ Falta segmentación clientes (VIP) y sin un plan de reconocimiento de cartera.
- ✦ Reducidos programas de capacitación (productos, procesos y sistemas) en canales de atención a clientes.

1.1.8. AMENAZAS

- ◆ Campañas agresivas de la competencia por ofrecer nuevos productos/beneficios, para la captación y retención de clientes.
- ◆ Fortalecimiento de la calidad de servicio de la competencia por brindar el mejor servicio como factor diferencial y competitivo.
- ◆ Nuevos competidores no convencionales (financieras en proceso de ser bancos, Cajas Municipales, Cajas Rurales, EDPYMES).
- ◆ Tasas de interés volátiles y con tendencia al alza - competencia enfocada en colocar.
- ◆ Incremento de costos de bienes de capital - euro, precio de los metales, del petróleo.
- ◆ Fraudes.
- ◆ Fenómenos climatológicos.
- ◆ Fuga de personal clave dependencia procesos-personas.

1.2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DE LA DIVISIÓN HIPOTECARIA

1.2.1. VISIÓN

Ser el banco de mayor preferencia para el negocio hipotecario y fascinar a nuestros clientes.

1.2.2. MISIÓN

Brindar a nuestros clientes productos hipotecarios de alta valoración, que permitan mejorar su calidad de vida.

1.2.3. OBJETIVOS

- ✦ Mejorar procesos (mejora de calificación crediticia en calidad y tiempos, mejorar tiempos de desembolso, etc.).
- ✦ Incrementar las colocaciones por créditos hipotecarios.
- ✦ Mejorar nivel de satisfacción del cliente.
- ✦ Mejorar Sistema Integral de Créditos Hipotecarios.
- ✦ Reestructuración operativa y comercial: tercerización y nuevos canales.

1.2.4. FORTALEZAS

- ✦ Amplia gama de productos.
- ✦ Ahorro Casa (producto con calificación mediante capacidad de ahorro).
- ✦ Cultura organizacional.

1.2.5. OPORTUNIDADES

- ✦ Producto no residente y Ahorro Casa del exterior (sinergia con División de Remesas).
- ✦ Autoconstrucción / Ampliación / Remodelación.
- ✦ Producto de Libre Disponibilidad.
- ✦ Consolidar Área Inmobiliaria y Centro Hipotecario.

- ◆ Nuevo producto MiHogar.

1.2.6. DEBILIDADES

- ◆ Proceso lento por limitaciones en software, planta (equipos, RRHH) y herramientas de gestión.
- ◆ Descalce de moneda.
- ◆ Incipiente atención de medianos y pequeños proyectos.

1.2.7. AMENAZAS

- ◆ Áreas Inmobiliarias, Centros Hipotecarios y campañas depredatorias de otros bancos (Continental, Crédito, Scotiabank).
- ◆ Variaciones en costo de fondeo, tipo de cambio, marco tributario o regulatorio con impacto en márgenes o barreras de salida.

1.3. DIAGNÓSTICO FUNCIONAL

1.3.1. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los productos y servicios están organizados de acuerdo a los negocios que Interbank ofrece a sus clientes:

1.3.1.1 Banca Empresas

- ★ Tarjetas de Crédito.
- ★ Créditos por Convenio (descuento por planilla).

- ★ Créditos Hipotecarios.
 - ✓ Hipotecario Tradicional.
 - ✓ MiVivienda.
 - ✓ Techo Propio.
 - ✓ MiHogar (nuevo programa Fondo MiVivienda).
 - ✓ En Efectivo con Garantía Hipotecaria.
 - ✓ AhorroCasa (ahorro programado para la calificación).
- ★ Créditos Vehiculares.
- ★ Créditos Personales Libre Disponibilidad.
- ★ Depósitos.
- ★ Seguros.
- ★ Pago de Servicios, Cargo en cuenta.
- ★ Remesas de Dinero.

1.3.1.2 Banca Empresas

- ★ Operaciones de Arrendamiento Financiero.
- ★ Descuentos.
- ★ Factoring.
- ★ Finanzas corporativas.
- ★ Operaciones de Comercio Exterior.
- ★ Servicios de Pago.
- ★ Servicios de Cobranzas.
- ★ Transferencias y Envíos de Dinero.
- ★ Microfinanzas: Prestamos Pequeña Empresa.

- ★ Inversiones y Operaciones en Mesa de Dinero.

1.3.1.3 Canales de Atención

- ★ Más de 120 Tiendas, que ofrecen productos financieros, ubicadas en las más importantes zonas comerciales de Lima y en las principales ciudades del interior del país.
- ★ Money markets, agencias de horario extendido, ubicados en tiendas de Supermercados Peruanos y en locales ubicados cerca de centros comerciales y otros autoservicios.
- ★ Red de 815 cajeros automáticos Global Net, ubicados a nivel nacional, que aceptan tarjetas de todas las instituciones financieras nacionales. Esta red abarca los cajeros dispensadores de sencillo, ubicados en las principales agencias del banco, y los cajeros automáticos Global Net Plus, que aceptan billetes y cheques para depósitos de clientes y pago de obligaciones.
- ★ Más de 600 Interbank Directo, agentes corresponsales a nivel nacional, ubicados preferentemente en establecimientos comerciales.
- ★ Banca por Internet.

1.3.2. CLIENTES

1.3.2.1 Clientes Negocio Banca Personas

Personas Naturales (ciudadanos residentes en el Perú y en el extranjero).

1.3.2.1.1 Cliente División Hipotecaria e Inmobiliaria

1.3.2.1.1.1 Compradores:

- ★ Personan naturales residentes en el Perú, de niveles socioeconómicos A, B, C y D.
 - Personas naturales no residentes en el país.

1.3.2.1.1.2 Constructores

- ★ Personas jurídicas, empresas inmobiliarias.

1.3.2.2 Clientes Negocios Banca Empresarial

- ★ Grandes, medianas, pequeñas empresas privadas (personas jurídicas).
- ★ Microempresas (personas naturales y jurídicas).
- ★ Grupos económicos nacionales (personas jurídicas).
- ★ Pequeños y grandes corporaciones nacionales y extranjeras (personas jurídicas).
- ★ Instituciones públicas y gubernamentales (personas jurídicas).

1.3.3. PROVEEDORES

- ◆ Empresas que brindan servicios de tasación: Peritos Tasadores.
- ◆ Empresas que brindan servicios legales: Notarias.
- ◆ Empresas que brindan servicios de almacenamiento y depósito:
Operador Logístico.
- ◆ Empresas que brindan servicios de intermediación financiera.
- ◆ Empresas que brindan consultaría y capacitación: Escuela de
Negocios, Institutos.
- ◆ Empresas que brindan seguridad corporativa.
- ◆ Empresas que brindan servicios de digitalización de imágenes.
- ◆ Empresas que brindan servicios de telefonía y
telecomunicaciones.
- ◆ Empresas que brindan software de aplicaciones.
- ◆ Empresas que brindan servicios de desarrollo e implementación
de soluciones.
- ◆ Empresas que brindan servicios de publicidad y marketing.
- ◆ Empresas que brindan infraestructura core (servidores) e
infraestructura básica (computadoras personales, impresoras,
software básico, etc.)
- ◆ Empresas que brindan soluciones de interconectividad de redes
de datos y seguridad de los recursos informáticos.

1.3.4. PROCESOS

1.3.4.1 Macro Procesos

Gráfico 1. Macro Procesos de la Empresa



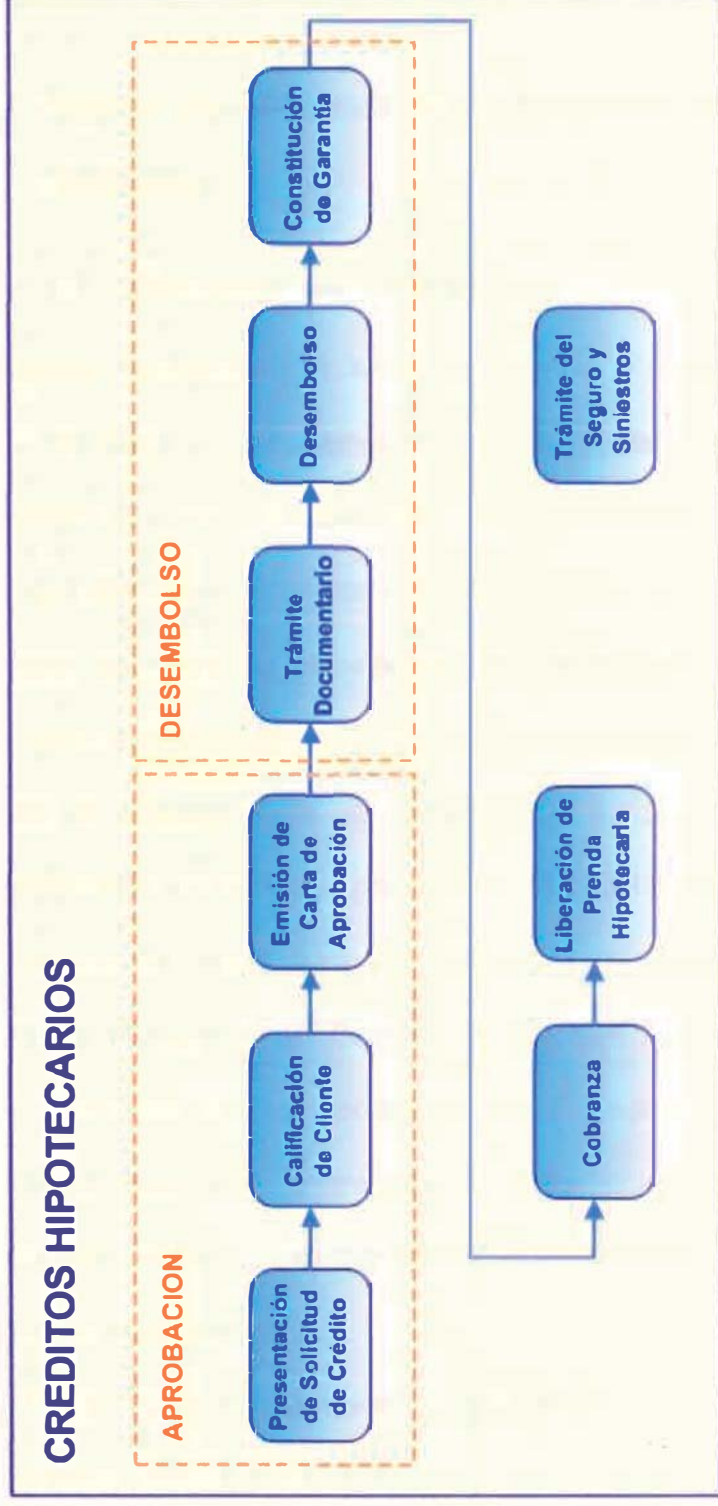
Fuente: La Empresa

1.3.4.2 Procesos Principales

- ★ Recepción, Ingreso y Atención de Consultas, Pedidos y Reclamos sobre productos financieros del Banco.
- ★ Gestión para la Venta, Calificación, Desembolso y Mantenimiento de Líneas de Crédito por Convenios.
- ★ Gestión para la Venta, Calificación, Emisión, Entrega y Mantenimiento de Tarjetas de Crédito.
- ★ Soporte a Tiendas.
- ★ Canje de Cheques.
- ★ Administración de Efectivo.
- ★ Remesas del Exterior.
- ★ Leasing.
- ★ Crédito Vehicular.
- ★ Crédito Hipotecario.
- ★ Procesamiento de Operaciones de Pagos.
- ★ Procesamiento de Operaciones de Recaudación.
- ★ Procesamiento de Operaciones de Banca Empresa y Corporativa.
- ★ Procesamiento de Operaciones de Mercado de Capitales.
- ★ Comercio Exterior (Exportación).
- ★ Comercio Exterior (Importación).
- ★ Comercio Exterior (Transferencias Incoming).
- ★ Préstamo Fácil.

1.3.4.3 Procesos Específicos Créditos Hipotecarios

Gráfico 2. Procesos Específicos del Negocio Créditos Hipotecarios



Fuente: La Empresa

1.3.4.4 Procesos Analizados

El presente informe, abarca el estudio de 2 procesos:

1.3.4.4.1 Proceso de Aprobación de una Solicitud de Crédito Hipotecario

1.3.4.4.1.1 Descripción del Proceso

El proceso de Aprobación se inicia cuando el prospecto de Cliente se dirige a una agencia Interbank y solicita un crédito hipotecario. El Cliente es asesorado por un Promotor de Venta, quien le indica la información personal, domiciliaria, laboral y financiera, así como la documentación sustentatoria que debe contar para la presentación de la solicitud de crédito.

Cuando el Cliente tiene la información y documentación solicitada, llena el formato y presenta la solicitud de crédito.

El Promotor de Venta busca información de calificación en Central de Riesgos y en Central de Clientes Especiales. Si estas calificaciones son positivas, el Promotor de Venta imprime el resultado, lo adjunta al expediente del Cliente (solicitud de crédito y documentación sustentatoria) y lo envía al Digitador mediante valija.

El Digitador recibe el expediente y verifica que la solicitud esté debidamente llenada y con la documentación completa, sino se comunica con el Promotor de Venta asignado para que

coordine con el Cliente y regularice lo faltante. Luego registra la información de la solicitud en el sistema y lo deriva al Evaluador de Crédito.

El Evaluador de Crédito recibe el expediente y verifica la información financiera en Central de Riesgos y busca información de otros productos del Cliente en los sistemas internos del banco.

El Evaluador de Crédito verifica la información dada por el Cliente en Paginas Blancas, ESSALUD, RENIEC, SUNAT y/o otras fuentes externas.

Si el Evaluador de Crédito necesita alguna documentación adicional del Cliente, se comunica con el Ejecutivo de Venta para que coordine con el Promotor de Venta asignado y le solicite la documentación faltante al Cliente.

El Evaluador de Crédito solicita, si lo cree necesario, verificaciones físicas (domiciliarias y laborales) y/o verificaciones telefónicas (domiciliarias y laborales).

El Verificador Telefónico recibe el pedido de verificación, realiza la verificación telefónica (domiciliaria y laboral) y envía la información al Evaluador de Crédito.

El Verificador Físico recibe el pedido de verificación, realiza la verificación física (domiciliaria y laboral) y envía la información al Evaluador de Crédito.

Luego el Evaluador de Crédito analiza la información obtenida y resuelve la solicitud de Crédito como Aprobada y registra el resultado en el sistema.

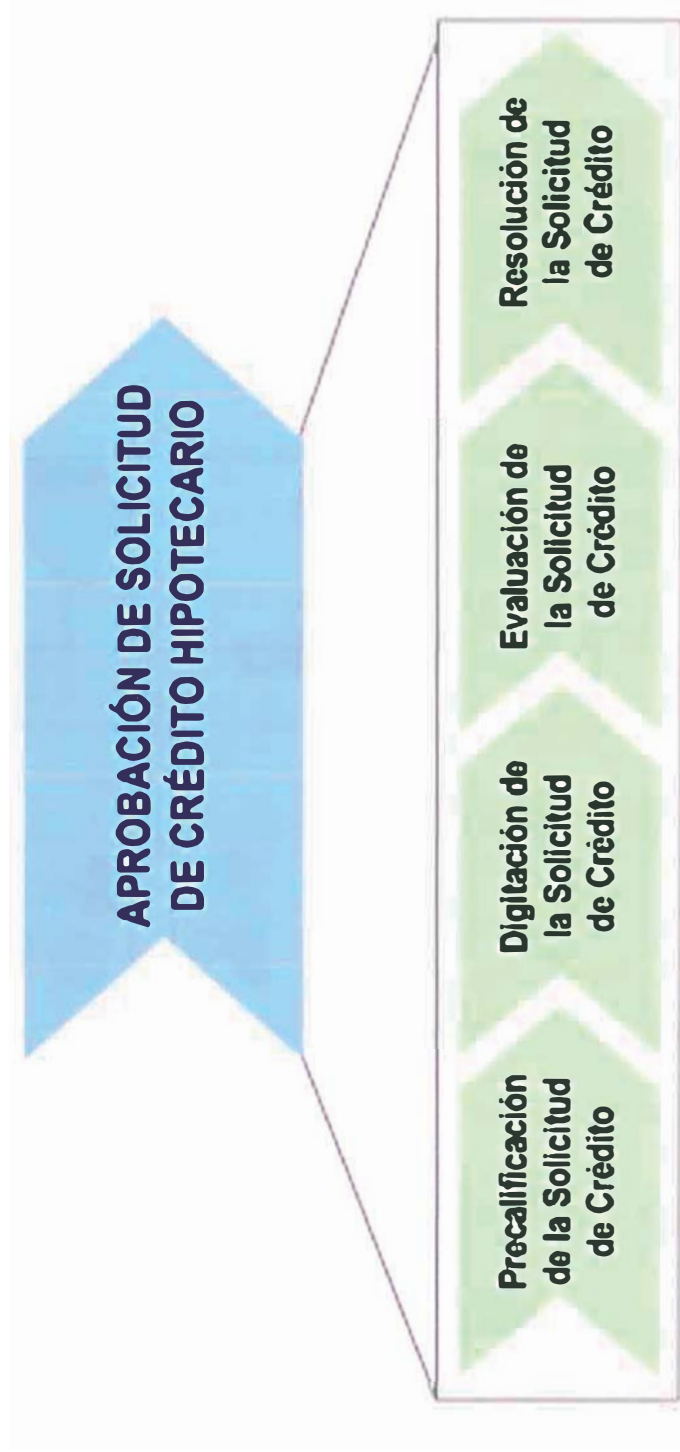
El proceso de Aprobación termina cuando el Asistente de Operaciones elabora la Carta de Aprobación con el monto, plazo y tasa aprobada por el Evaluador de Crédito.

La Carta de Aprobación es enviada mediante courier al Cliente, en la cual se indica la documentación del inmueble y seguro que se debe presentar para continuar con el proceso de Desembolso.

Si la solicitud de crédito es rechazada por el Evaluador de Crédito, se registra y se comunica al solicitante los motivos de rechazo.

1.3.4.4.1.2 Diagrama de Bloques

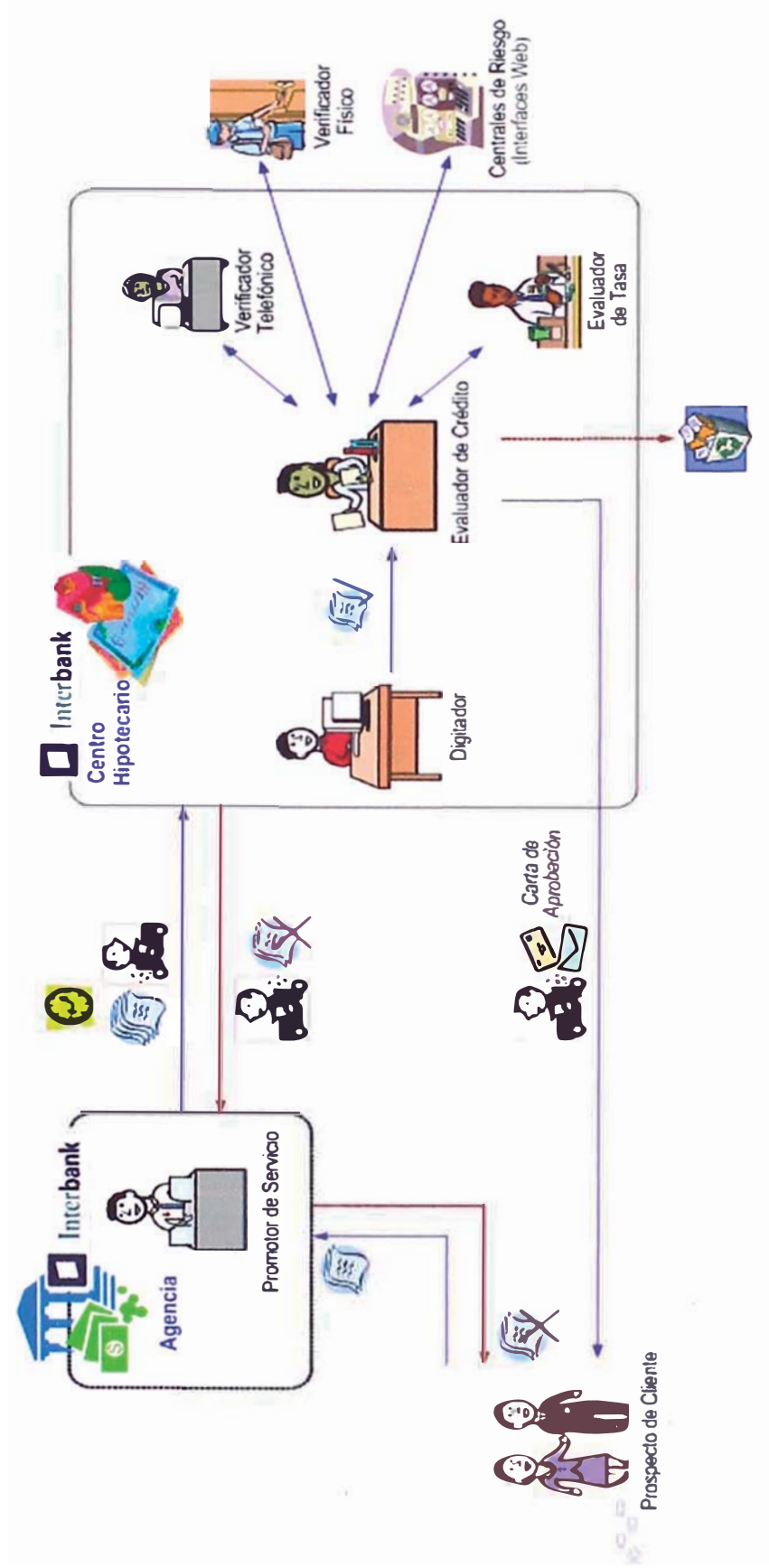
Gráfico 3. Diagrama de Bloques del Proceso Aprobación analizado



Fuente: Elaboración propia basado en documentación de la Empresa

1.3.4.4.1.3 Diagrama del Proceso

Gráfico 4. Diagrama del Proceso Aprobación analizado



Fuente: Elaboración propia

1.3.4.4.2 Proceso de Desembolso de un Crédito Hipotecario

1.3.4.4.2.1 *Descripción del Proceso*

El proceso de Desembolso se inicia cuando el Cliente presenta la documentación del inmueble para la Tasación, el Pre Estudio de Títulos y documentación para el Seguro de Desgravamen.

El Ejecutivo de Venta recibe la documentación y comunica al Cliente que debe realizar el pago de gastos de Tasación, Estudio de Títulos, Notariales y Registrales.

El Ejecutivo de Venta envía la documentación recibida al Asistente de Recepción de Documentos.

El Cliente paga los gastos de Tasación del inmueble y Estudio de Títulos.

El Asistente de Recepción de Documentos recibe la documentación y revisa que la documentación se encuentre conforme. Si la documentación no se encuentra conforme el Asistente de Recepción de Documentos comunica al Ejecutivo de Venta para que se ponga en contacto con el Cliente y regularice la documentación faltante.

El Asistente de Recepción de Documentos verifica el pago del gasto de Tasación y envía la documentación al Asistente de Tasación para la tasación del inmueble y al Abogado Legal para el Pre Estudio de Títulos respectivamente.

El Asistente de Tasación registra la información del inmueble en el sistema y envía mediante valija la documentación al Perito Tasador para asignado para que ejecute la tasación del inmueble.

El Perito Tasador recibe la documentación y se pone en contacto con el vendedor del inmueble para concretar una cita. El Perito ejecuta la tasación y realiza el informe respectivo, el cual es enviado al Asistente de Tasación mediante valija.

El Asistente de Tasación verifica que el Informe de Tasación se encuentre conforme, sino coordina con el Perito Tasador para su corrección. Luego envía el Informe de Tasación al Evaluador de Crédito.

El Evaluador de Crédito recibe el informe y valida la ubicación del inmueble, el uso y la valoración del inmueble. El Evaluador de Crédito aprueba el inmueble y lo registra en el sistema.

Si el Evaluador de Crédito no aprueba el inmueble comunica al Ejecutivo de Venta para que se ponga en contacto con el Cliente y le solicite la documentación de un nuevo inmueble.

El Asistente de Recepción de Documentos, de acuerdo a la documentación de salud, envía a Interseguro si es una póliza interna ó a la División de Seguros del banco si es una póliza externa para su evaluación respectivamente.

El Área de Seguro encargada evalúa y envía el resultado de la aprobación del seguro al Asistente de Recepción de Documentos mediante correo.

Si la aprobación es condicionada a sobreprimas u otros, el Asistente de de Recepción de Documentos comunica al Ejecutivo de Venta para que se ponga en contacto con el Cliente y acepte las condiciones.

El Abogado Legal verifica la documentación para el Pre Estudio de Títulos. Si la documentación no se encuentre vigente ó es incompleta, el Abogado comunica al Ejecutivo de Venta para que se ponga en contacto con el Cliente y regularice la documentación faltante.

El Abogado Legal verifica el pago de Estudio de Títulos y envía la documentación a la Notaria mediante valija para el Estudio de Títulos.

La Notaria recibe el expediente con la documentación y efectúa el Estudio de Títulos. La Notaria prepara el informe y lo envía al Abogado Legal.

El Abogado Legal recibe el Informe de Estudio de Títulos, si tiene observaciones comunica al Ejecutivo de Venta para que se comunique con el Cliente y complete alguna documentación adicional. Esta documentación es enviada a la Notaria para que complete el Estudio de Títulos.

El Abogado Legal da conformidad del Estudio de Títulos favorable y genera el formato de Gastos Pendientes de pago y la Simulación de Cuotas mensuales y los envía por correo a la Notaria.

La Notaria imprime el formato de Gastos Pendientes y la Simulación de Cuotas, elabora el Contrato de Mutuo y se comunica con el Cliente para coordinar la fecha de firma de la Minuta, pagarés y otros.

El Cliente firma la Minuta, contrato, pagarés y otros, así también cancela los gastos pendientes de pago.

La Notaria envía el expediente del Cliente con los documentos al Abogado Legal mediante valija y solicita el Bloqueo Registral del inmueble en Registros Públicos.

El Abogado Legal recibe el expediente, verifica que los documentos y contratos firmados se encuentren conformes.

La Notaria recibe la Partida de Inscripción del Bloqueo Registral del inmueble y lo envía por correo al Abogado Legal.

El Abogado Legal verifica la conformidad del bloqueo en el Portal Web de Registros Públicos, imprime y adjunta la Partida de Bloqueo Registral al expediente, el cual es enviado al Asistente de Control de Crédito.

El Asistente de Control de Crédito recibe el expediente del Abogado Legal. Verifica la documentación completa, las

aprobaciones de Tasación, Seguro y Evaluación del crédito y el pago de gastos pendientes.

El Asistente de Control de Crédito realiza la Instrucción de Desembolso del crédito y genera la garantía en trámite en el Sistema de Garantías.

El Asistente de Control de Crédito entrega al Área de Desembolso la Instrucción de Desembolso, formatos de aprobación, solicitud de crédito y pagarés para la emisión del cheque de gerencia.

El Asistente de Control de Crédito verifica el desembolso del crédito, registra la fecha de desembolso en el sistema, imprime el Cronograma de Pagos, lo adjunta al expediente y lo envía el expediente al Abogado Legal.

El Abogado Legal envía los cheques de gerencia a Notaria y documentación adicional.

La Notaria recibe la documentación y se comunica con el Cliente y Vendedor del inmueble para la firma de Escritura Pública.

El Cliente firma la Escritura Pública y recibe el Cronograma de Pagos, copia de contratos, cobertura de seguro y otros.

El Vendedor firma la Escritura Pública y recibe el cheque de gerencia.

La Notaria envía la Escritura a Registros Públicos para la inscripción de Hipoteca.

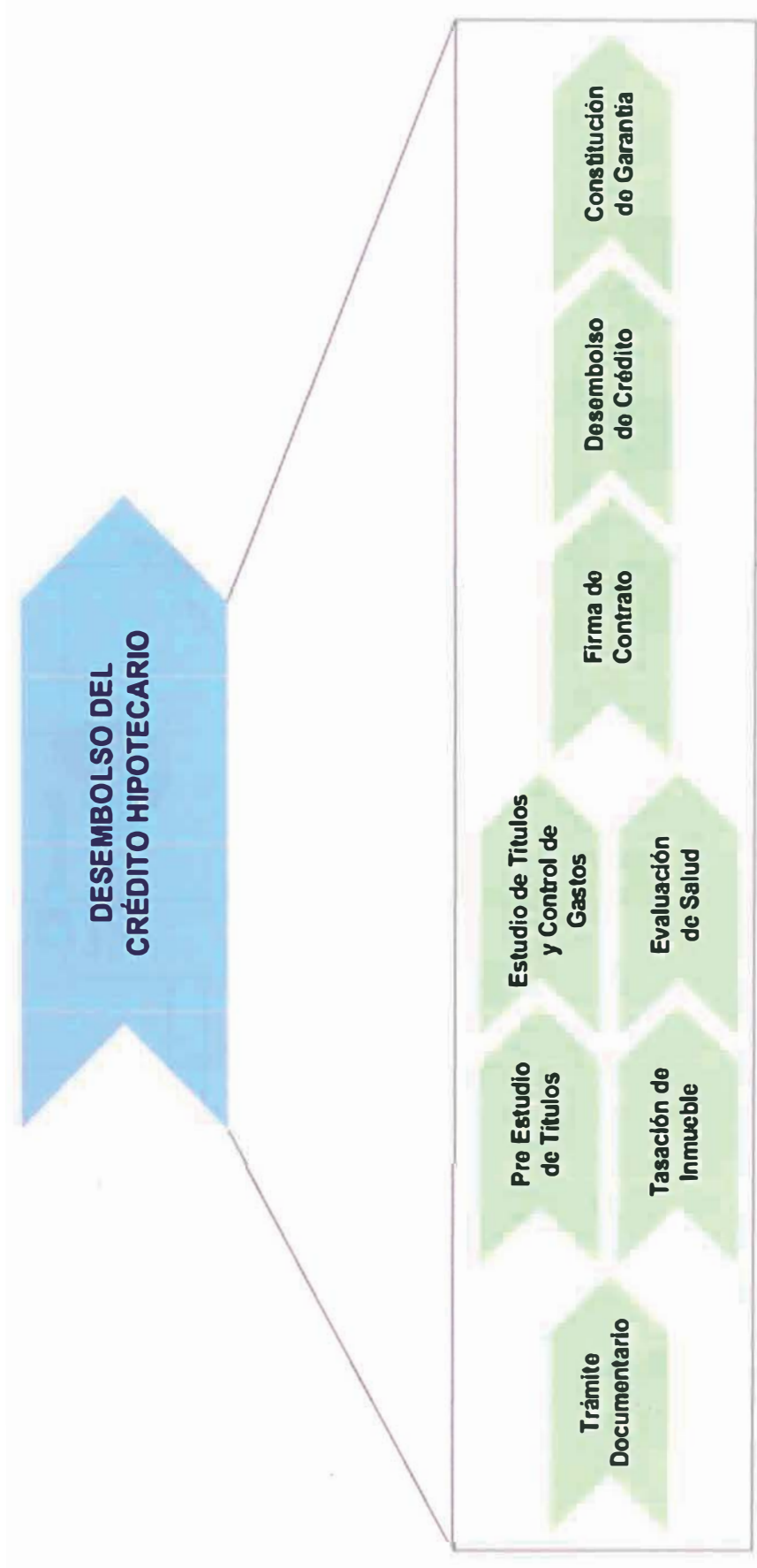
La Notaria recibe 2 originales del Testimonio de la Escritura Pública y los envía al Abogado Legal mediante valija.

El Abogado Legal recibe los testimonios y entrega el original al Cliente y el otro lo adjunta al expediente.

El Asistente de Control de Créditos actualiza la garantía a definitiva ó constituida en el Sistema de Garantías.

1.3.4.4.2.2 Diagrama de Bloques

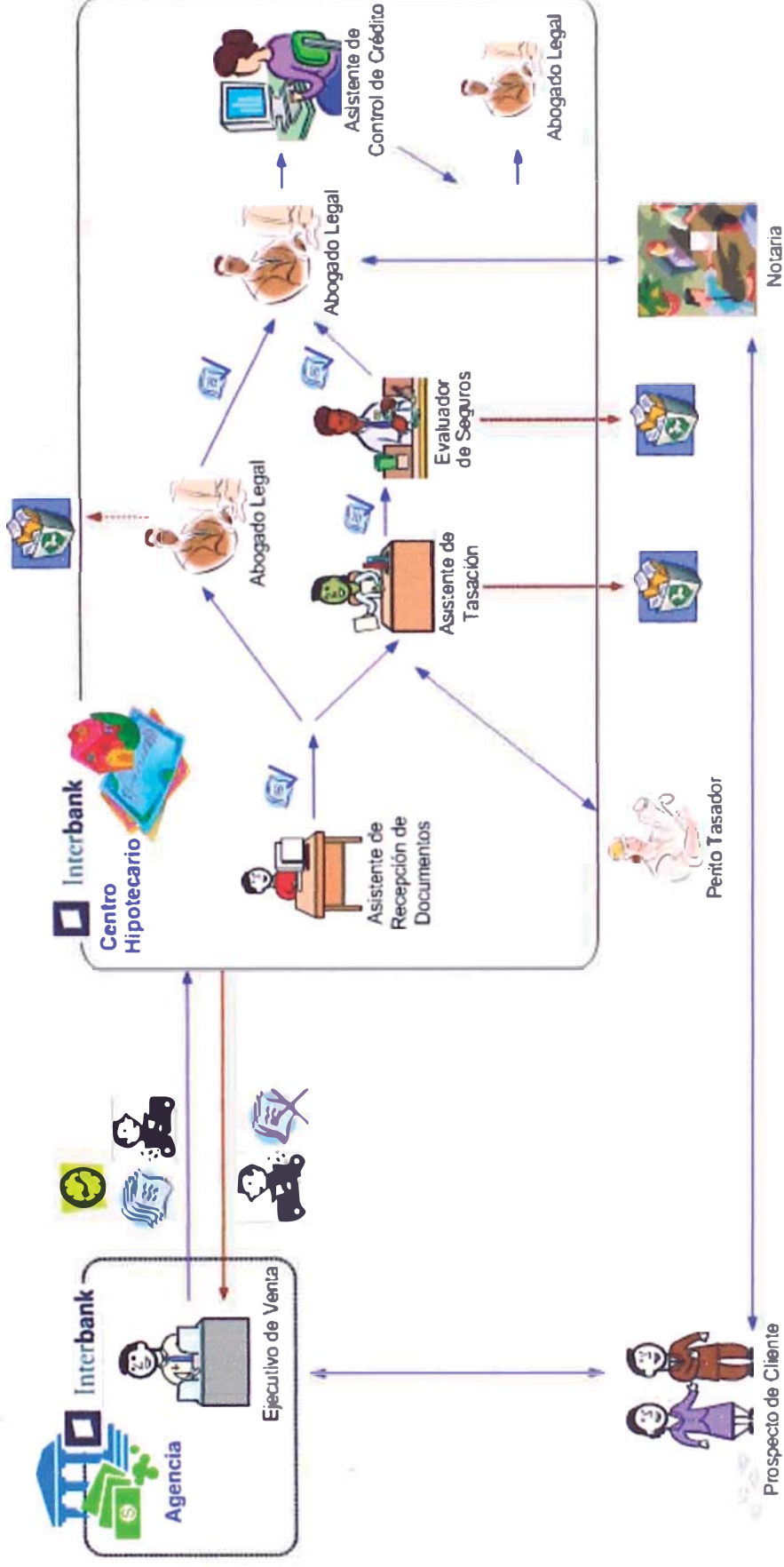
Gráfico 5. Diagrama de Bloques del Proceso Desembolso analizado



Fuente: Elaboración propia basado en documentación de la Empresa

1.3.4.4.2.3 Diagrama del Proceso

Gráfico 6. Diagrama del Proceso Desembolso analizado



Fuente: Elaboración propia

1.3.5. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

La estructura organizacional de la empresa está formada por los siguientes niveles:

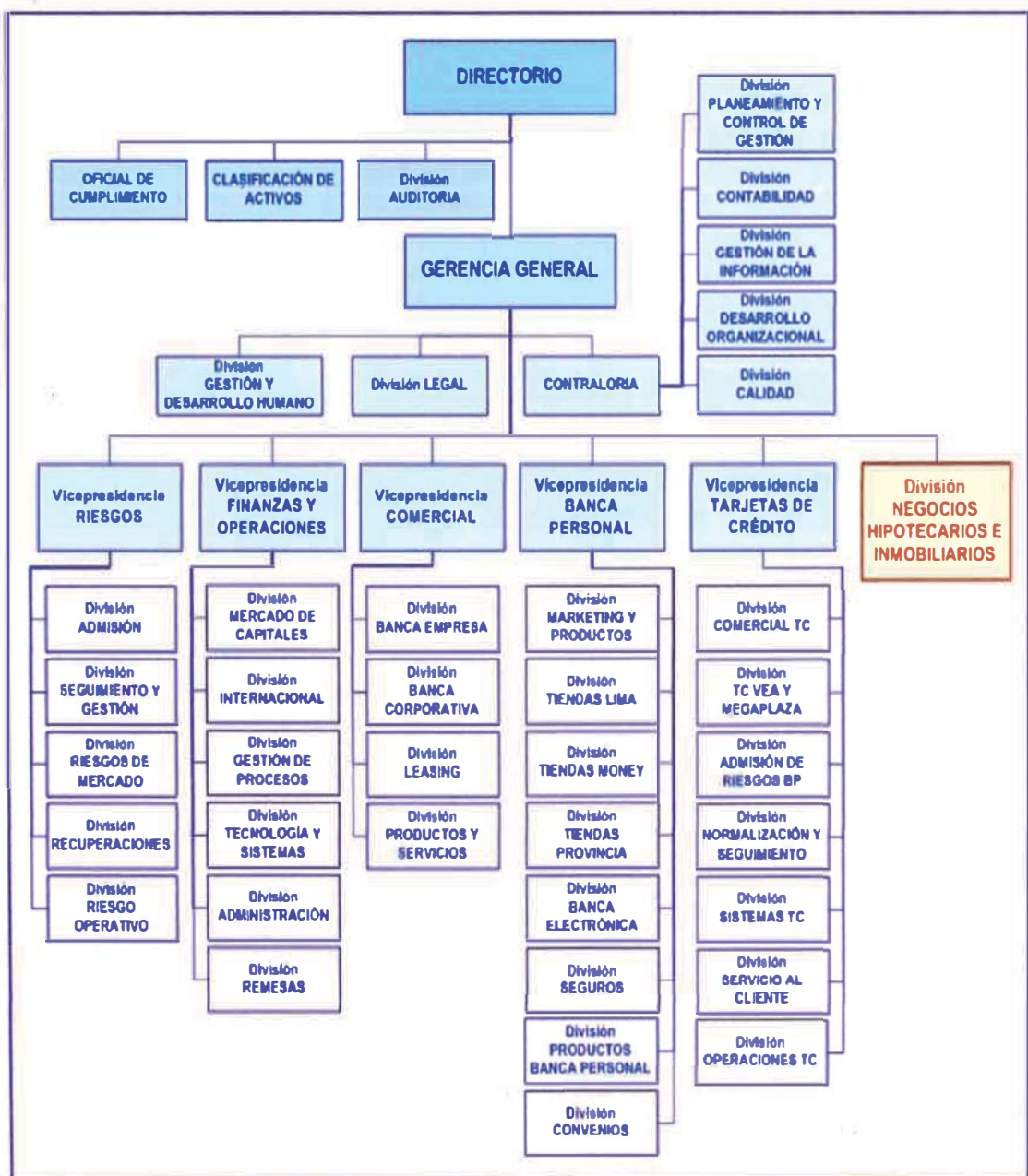
- ◆ Directorio, que es el responsable ante la Junta General de Accionistas de dirigir el banco.
- ◆ Gerencia General, que es el responsable de ejecutar los acuerdos de la Junta General. Es el órgano de línea de mayor jerarquía y reporta directamente al Directorio. Dirige y controla los negocios y actividades de la organización.
- ◆ Órganos de Apoyo, de los cuales 3 son responsables del asesoramiento y asistencia al Directorio y otros 3 son responsables de la gestión legal, desarrollo humano y apoyo administrativo a la Gerencia General.
- ◆ Órganos de Línea, formador por 5 Vicepresidencias y una División en el primer nivel, que son los responsables de la planificación, organización, dirección y control de las acciones vinculadas a las funciones de su competencia, reportan a la Gerencia General:
 - ★ Vicepresidencia de Riesgos.
 - ★ Vicepresidencia de Finanzas y Operaciones.
 - ★ Vicepresidencia Comercial.
 - ★ Vicepresidencia Banca Personal.
 - ★ Vicepresidencia Tarjeta de Crédito.

- ★ División de Negocios Hipotecarios e Inmobiliarios.

Para mayor detalle de la organización de la empresa, Ver Anexo 1.

A continuación se muestra el Organigrama General de la empresa:

Gráfico 7. Organigrama General de la Empresa



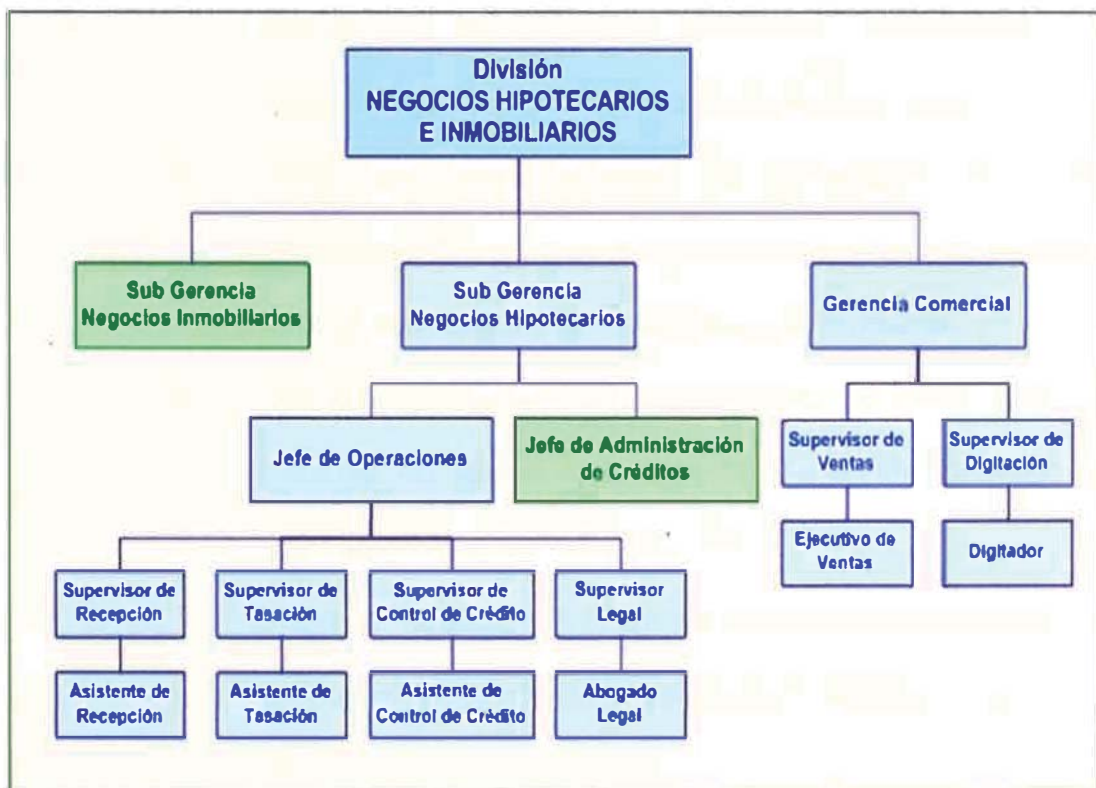
Fuente: La Empresa

1.3.5.1 División de Negocios Hipotecarios e Inmobiliarios

Encargada del desarrollo y promoción de los negocios hipotecarios e inmobiliarios. Reporta a la Gerencia General.

El organigrama de la división es:

Gráfico 8. Organigrama División de Negocios Hipotecarios e Inmobiliarios



Fuente: La Empresa

Las funciones definidas son:

- * Definir el mix comercial (producto, precio, promoción, plaza y canal) de los productos hipotecarios y los lineamientos de los procesos operativos relacionados a ellos.

- ★ Difundir a las áreas comerciales y de venta, las características y condiciones de los productos a cargo.
- ★ Solicitar al Área de Marketing o a terceros, investigaciones de mercado que permitan determinar las preferencias del público objetivo e identificar segmentos potenciales.
- ★ Solicitar al Área de Marketing el desarrollo de las campañas publicitarias y demás actividades de comunicación a clientes de los productos a cargo.
- ★ Definir los objetivos y diseñar las estrategias comerciales, elaborando los presupuestos de ingresos y gastos acorde con los resultados y la rentabilidad del producto.
- ★ Coordinar la realización de programas de capacitación al personal de ventas o de soporte que ayuden al logro de los objetivos.
- ★ Velar por la eficiencia operativa y calidad de servicio de los productos, asegurando la satisfacción del cliente dentro de los estándares establecidos.
- ★ Asegurar una fluida comunicación con los clientes, manteniéndolos debidamente informados y canalizando sus sugerencias y consultas.
- ★ Gestionar ante la División de Admisión Banca Personal la evaluación de las solicitudes de crédito originadas por los diversos canales y supervisar y controlar el desembolso de los mismos.

- ★ Vigilar permanentemente el desarrollo de las operaciones de crédito concedidas y realizar el seguimiento de la cartera vencida.

Los objetivos definidos son:

- ★ Mejorar procesos (mejora de calificación crediticia en calidad y tiempos, mejorar tiempos de desembolso, etc.)
- ★ Incrementar las colocaciones por créditos hipotecarios.
- ★ Mejorar nivel de satisfacción del cliente.
- ★ Mejorar Sistema Integral de Créditos Hipotecarios.
- ★ Reestructuración operativa y comercial: tercerización y nuevos canales.

Las inversiones definidas para los nuevos proyectos son:

- ★ Mejora del Workflow.
- ★ Mejorar Sistema Integral de Créditos Hipotecarios.
- ★ Reestructuración operativa y comercial: tercerización y nuevos canales.
- ★ Mudanza - Unificación Planta.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ADMINISTRACION DE PROCESOS DE NEGOCIO (BPM)

Las organizaciones experimentan hoy en día una gran complejidad en sus procesos debido al uso intensivo de sistemas de información, la gran cantidad de personas que participan en ellos y el volumen de documentos que pueden estar involucrados. La eficiencia y la efectividad de la ejecución de los procesos de negocios puede a menudo ser la diferencia entre un proceso altamente exitoso y lucrativo y un fracaso costoso.

Se tiene las siguientes definiciones previas:

2.1.1. PROCESOS DEL NEGOCIO (BUSINESS PROCESS)

Es un conjunto de uno o más procedimientos o actividades directamente ligadas, que colectivamente realizan un objetivo del negocio, normalmente dentro del contexto de una estructura organizacional que define roles funcionales y relaciones entre los mismos.

2.1.2. FLUJO DE TRABAJO (WORKFLOW)

Es la automatización de tareas, actividades y acciones utilizadas en la ejecución total o parcial de un proceso de negocio, en la cual los documentos, información, ideas o tareas son pasados de un participante a otro para efectos de su procesamiento, de acuerdo a un conjunto de reglas establecidas. Esta automatización incluye también el seguimiento del estado de cada una de las etapas y la aportación de las herramientas necesarias para su gestión.

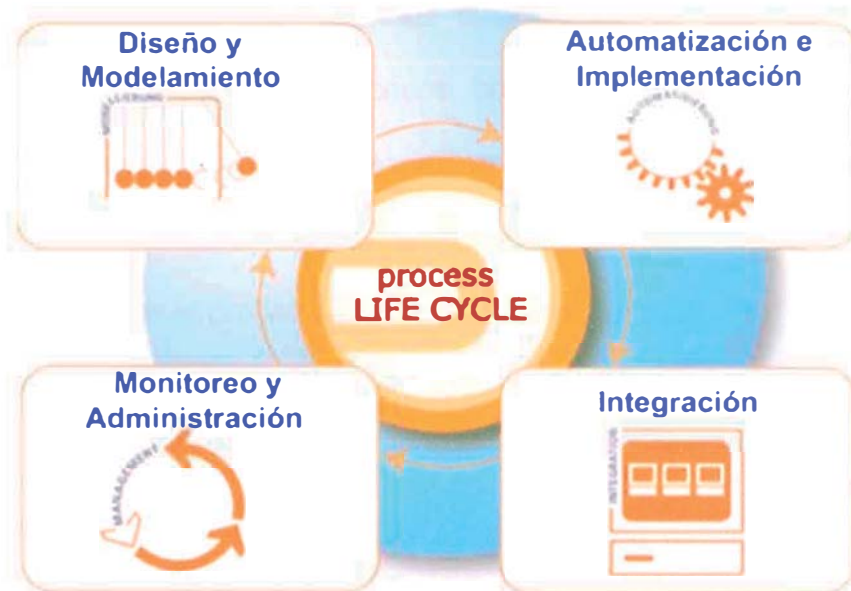
Con estas definiciones previas, podemos definir BPM:

2.1.3. DEFINICIÓN DE BPM

La Administración de Procesos de Negocio ó BPM (por sus siglas en inglés Business Process Management), es una disciplina clave que ayuda a las empresas a mejorar sus procesos de negocio, pues permite modelar, automatizar, administrar y optimizar los procesos del negocio para aumentar la capacidad de ganancia de la organización.

El ciclo de vida de BPM comprende el diseño y modelamiento de los procesos de negocios, la automatización e implementación de las actividades o tareas, la integración con otras aplicaciones o servicios y la administración y monitoreo de los procesos en tiempo real para su optimización.

Gráfico 9. Ciclo de Vida de BPM



Fuente: IQ Optimize Software AG

La principal actividad de BPM es coordinar el flujo de tareas, el acceso a los recursos y el intercambio de información entre empleados, clientes, proveedores y socios de negocios.

La Administración de Procesos de Negocios (BPM) utiliza como herramienta los flujos de trabajo (workflow) para diseñar, desplegar, ejecutar, analizar automatizar, monitorear, gestionar y optimizar los procesos de negocios, para alcanzar las metas gerenciales y lograr la integración de todas las aplicaciones participantes en el proceso.

2.1.4. SOLUCIÓN BPM

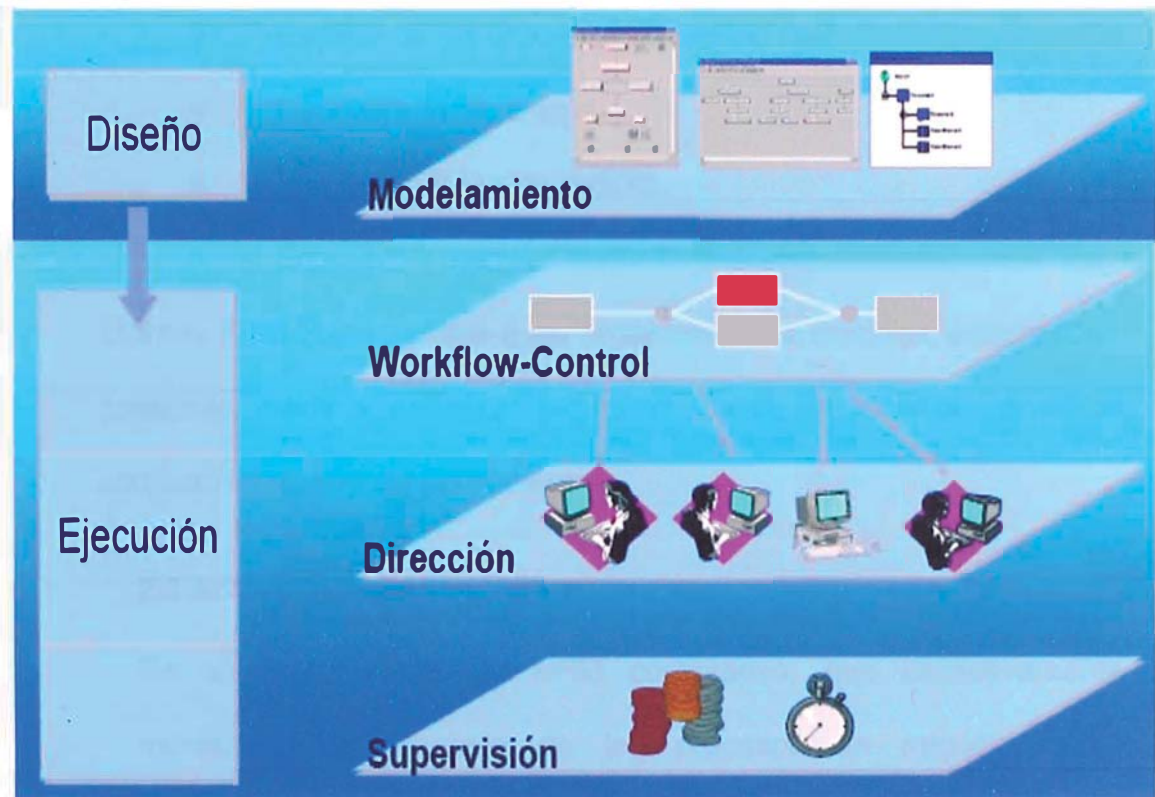
Es una solución integral que pone en práctica la iniciativa de BPM, al optimizar los procesos de trabajo y flujos de información, al incrementar la productividad del proceso administrativo y al mejorar la calidad de la gestión.

Una Solución BPM es totalmente escalable y fácilmente adaptable a las necesidades del negocio, cualquiera que sea su sector de actividad, ya que los procesos conectan a los usuarios con sus aplicaciones integrando personas, aplicaciones y procesos.

Las funcionalidades de una Solución BPM son:

- ◆ Refinar el proceso de negocio increíblemente.
- ◆ Registrar y mantener los procedimientos de operaciones estándares.
- ◆ Registrar y controlar las alternativas de decisión monitoreando las actividades del proceso.
- ◆ Administrar el procesamiento de excepciones para que el proceso montado en el flujo sea eficiente y correcto.
- ◆ Automatizar la toma de decisiones, por lo que no es poco común asociarlo con un sistema de soporte a la toma de decisiones.
- ◆ Delimitar las responsabilidades de cada rol. El uso de los sistemas Workflow Management obliga a definir con precisión las atribuciones de cada rol.
- ◆ Incrementar la rapidez del servicio. La combinación de la formalización de los procesos con la automatización de ciertas tareas dará lugar a una disminución de los tiempos de ejecución.

Gráfico 10. Modelo de una Solución BPM



Fuente: ESAN – Business Process Management

2.1.5. ULTIMUS BPM SUITE

Ultimus es una de las soluciones BPM más implementadas en las organizaciones por sus principales beneficios:

- ◆ Automatización de los procesos de negocio.
- ★ Desarrollar flujos de trabajo y distribuir la responsabilidad.
- ★ Reducir el tiempo muerto en los procesos hasta en un 70%.
- ★ Evitar costos de reprocesamiento.
- ★ Proporcionar auditabilidad.

- ◆ Monitoreo y medición de procesos
 - ★ Estatus de los procesos en tiempo real.
 - ★ Descubrir ineficiencias.
 - ★ Identificar áreas de mejora.
 - ★ Entender y manejar mejor el negocio.

Ultimus BPM Suite permite a las organizaciones modelar, automatizar, gestionar, medir y optimizar sus procesos de negocio utilizando un conjunto integrado de herramientas:

2.1.5.1 Ultimus BPM Server

Es un motor escalable BPM corporativo, que proactivamente monitoriza la ejecución de los procesos de negocio sobre componentes basados en la arquitectura Microsoft. Net y bases de datos corporativas. Provee integridad transaccional, seguridad, escalabilidad, redundancia y distribución de carga dinámica.

2.1.5.2 Ultimus Process Designer

Permite a los analistas de los procesos diseñar, modelar, documentar y optimizar los procesos de negocio sin necesidad de la intervención del Departamento de TI.

2.1.5.3 Ultimus BPM Studio

Provee de un entorno colaborativo para equipos de diseñadores, con el objetivo de convertir los procesos de negocio en soluciones integradas con bases de datos, formularios electrónicos, reglas de

negocio, otros procesos y otros sistemas, mediante agentes automatizados (flobots).

2.1.5.4 Ultimus Organization Chart

Provee una representación gráfica de los recursos humanos de la empresa, de forma que los procesos de negocio son conscientes de las personas, perfiles, roles, relaciones de trabajo, los grupos, etc.

2.1.5.5 Ultimus Client

Provee interfaces de usuario flexibles y configurables, de forma que usuarios con diferentes perfiles puedan participar en los procesos y gestionar su carga de trabajo. Los clientes permiten el acceso a los formularios para capturar y visualizar información y decisiones de negocio.

2.1.5.6 Ultimus Administrator

Provee las herramientas para la administración de los procesos de negocio, manejo de excepciones y situaciones especiales. Monitoriza el estado de cualquier tarea.

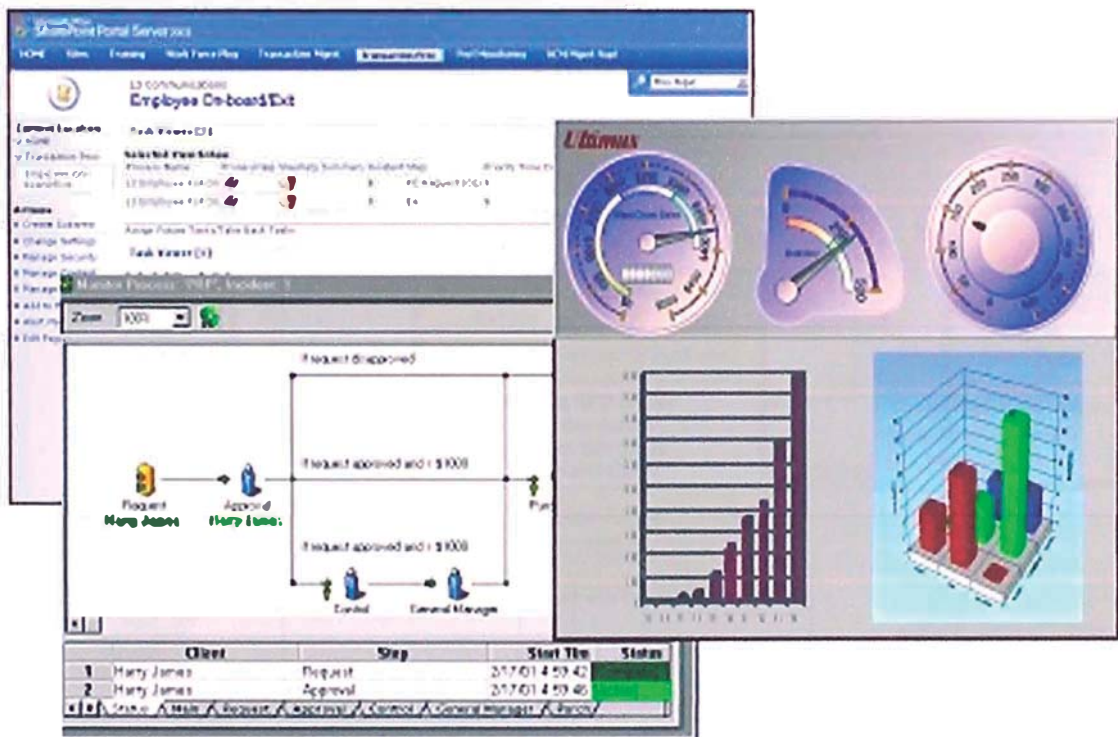
2.1.5.7 Ultimus Reports

Permite la creación de informes gráficos y tabulares que mide la efectividad de los procesos. Un asistente facilita la creación y modificación de informes mediante el uso de plantillas.

2.1.5.8 Ultimus Enterprise Integration Kit

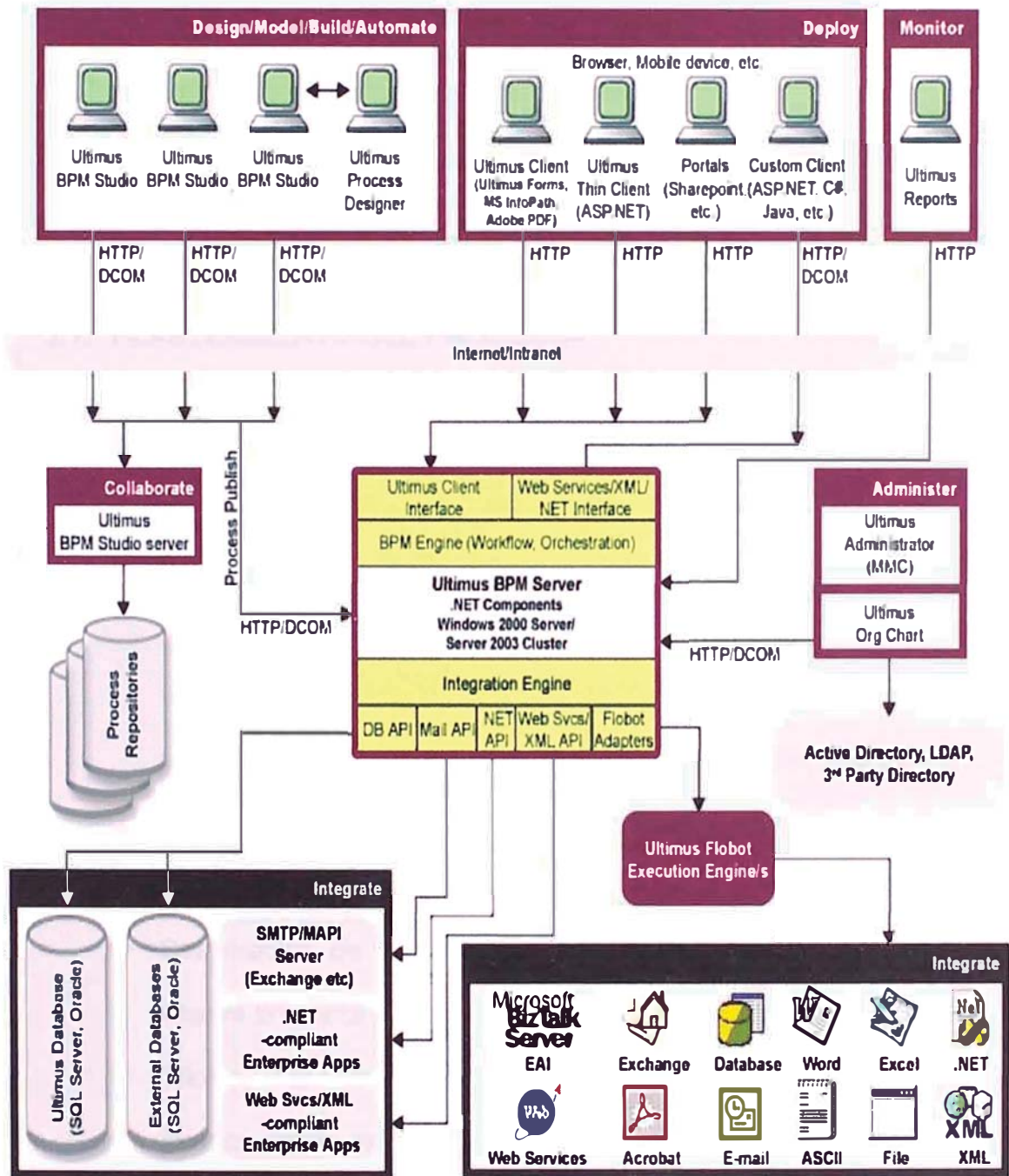
Provee herramientas de desarrollo y documentación para crear integraciones avanzadas con aplicaciones corporativas y de back office, utilizando tecnologías como Web Services y objetos Net.

Gráfico 11. Herramientas Ultimus BPM Suite



Fuente: Ultimus Corporation Site

Gráfico 12. Arquitectura Ultimus BPM Suite



Fuente: Quixa Solutions

CAPITULO III

PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1.1. ALCANCE

Los procesos de estudio del Negocio Hipotecario son:

- ✦ Aprobación de una Solicitud de Crédito, que inicia cuando el prospecto de Cliente se dirige a una agencia Interbank y solicita un crédito hipotecario, después de ser asesorado presenta la solicitud y la documentación respectiva, luego esta información es analizada y aprobada por el Evaluador de Crédito. Finaliza cuando el cliente obtiene su Carta de Aprobación.
- ✦ Desembolso de un Crédito Hipotecario, que inicia cuando el Cliente presenta la documentación necesaria para el Estudio de Títulos, Tasación del inmueble y Evaluación del Seguro de Desgravamen, luego de ser aprobados, continúa con las firmas de contratos e inscripción del Bloqueo Registral del inmueble. Prosigue el Desembolso del crédito y finaliza con la Inscripción de Hipoteca y constitución de la garantía.

3.1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El enunciado del problema es:

“Excesiva demora en la aprobación y desembolso de un crédito hipotecario, debido al gran número de actividades manuales, tiempos de espera, duplicidad de tareas y falta de información en línea, ocasionando una mala atención al cliente y una menor colocación de créditos hipotecarios”.

3.2. IDENTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS

De acuerdo al análisis realizado, las alternativas de solución son las siguientes:

3.2.1. ALTERNATIVA N°1

Desarrollo propio de una nueva Solución BPM para los procesos de Aprobación y Desembolso de un Crédito Hipotecario. Incluye: Aplicación Workflow, Aplicación Intranet (Módulos de Consultas y Reportes), Aplicación Extranet (Módulo para Terceros) e integración con aplicativos del banco y fuentes internas y externas.

3.2.2. ALTERNATIVA N°2

Compra de un nuevo workflow hipotecario desarrollado por terceros y contratación del mismo para la personalización e implementación del sistema.

3.2.3. ALTERNATIVA N°3

Actualización del workflow existente, dependiendo del alcance de los nuevos requerimientos y limitaciones del sistema.

3.3. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS

3.3.1. ALTERNATIVA N°1

3.3.1.1 Ventajas

El desarrollo propio de la Solución BPM, tiene como ventajas:

- ★ El desarrollo del nuevo sistema esta hecho a la medida, garantiza la total satisfacción de las necesidades estratégicas del negocio.
- ★ Mayor coordinación entre los analistas de procesos y los analistas de sistemas, así se pueden definir con mayor precisión los requerimientos y necesidades.
- ★ Integración con terceros, el alcance de la solución BPM incluye la automatización de tareas o actividades que están a cargos de Notarias y Peritos Tasadores.
- ★ Integración con aplicativos y fuentes internas del banco. También se automatiza las consultas a servicios y bases externas.
- ★ Mayor seguridad, pues tienes el control sobre los códigos fuentes del sistema.

- ★ Menor tiempo en la atención de requerimientos por cambio o corrección, porque se tiene un mayor conocimiento de la herramienta y del sistema. Además porque la coordinación es menor entre los usuarios y el área de sistemas.

3.3.1.2 Desventajas

Entre las desventajas podemos citar:

- ★ Mayor costo, se necesita una mayor inversión cuando el desarrollo es "in house".
- ★ Mayor tiempo de desarrollo, debido a que el alcance es mayor.

3.3.2. ALTERNATIVA N°2

3.3.2.1 Ventajas

La compra de un workflow desarrollado por terceros, tiene como ventajas:

- ★ Menor inversión, el desarrollo por terceros es más económico.
- ★ Menor tiempo, como el producto ya se encuentra terminado, se necesita un tiempo menor en la personalización, parametrización e implementación del sistema.

3.3.2.2 Desventajas

Entre las desventajas podemos citar:

- ★ La compra del nuevo workflow realizado por terceros no está hecho a la medida, se tiene que realizar varias modificaciones para que garantice la total satisfacción de las necesidades estratégicas del negocio.
- ★ Las modificaciones hechas al sistema, para adecuar a las necesidades actuales del negocio, pueden incurrir mayor tiempo y mayor costo.
- ★ Menor coordinación entre los analistas de procesos (del banco) y los analistas de sistemas (proveedores) para la definición de requerimientos y necesidades.
- ★ Al ser un desarrollo hecho por terceros, se conoce muy poco las limitaciones o desventajas de la herramienta utilizada.
- ★ Mayor tiempo en la atención de requerimientos por cambio o corrección, debido a que el tiempo de coordinación es mayor entre los usuarios y el proveedor. Si se cambia de proveedor, el tiempo se incrementará debido al aprendizaje del sistema. Esta dependencia del proveedor es negativa.
- ★ No incluye la integración de las tareas o actividades realizadas por terceros: Notarias y Perito Tasadores.
- ★ No incluye las integraciones con los aplicativos y fuentes del banco y las integraciones con servicios y fuentes externas.

3.3.3. ALTERNATIVA N°3

3.3.3.1 Ventajas

La actualización del sistema actual tiene como ventajas:

- ★ Menor inversión, como el alcance es limitado, se realizarán las modificaciones necesarias para el mejor funcionamiento.
- ★ Mayor coordinación entre los analistas de procesos y los analistas de sistemas, así se pueden definir con mayor precisión los requerimientos y necesidades.
- ★ Mayor seguridad, pues tienes el control sobre los códigos fuentes del sistema.

3.3.3.2 Desventajas

Entre las desventajas podemos citar:

- ★ El sistema estará desarrollado limitadamente a las necesidades del negocio, pues se tratará de adecuar los nuevos requerimientos al desarrollo inicial.
- ★ No incluye la integración de las tareas o actividades realizadas por terceros: Notarias y Perito Tasadores.
- ★ Modificar un sistema hecho tiene una cierta dificultad, ya que se tiene que tener especial cuidado en no afectar a módulos que funcionen adecuadamente.
- ★ Incluye algunas integraciones con los aplicativos y fuentes del banco.

3.4. ELECCIÓN DE MEJOR ALTERNATIVA

3.4.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para la toma de decisiones se tuvo en cuenta 5 criterios de evaluación, agrupados en 2 tipos:

- ◆ Criterios Cuantitativos: Costo y Tiempo.
- ◆ Criterios Cualitativos: Calidad, Seguridad y Dependencia Tecnológica.

3.4.1.1 Costo

Son los desembolsos efectuados para la realización del proyecto, incluye la inversión de los recursos consumidos por el proyecto y los gastos de operación que se deben efectuar con la intención de convertir la inversión en ingresos.

Según el criterio de expertos, el Costo tiene una mediana ponderación, ya que la División de Negocios Hipotecarios tiene entre una de sus principales inversiones mejorar el workflow actual, y como tal ha designado un alto presupuesto para el presente proyecto.

Un menor costo resultará una mayor valoración.

3.4.1.2 Tiempo

Incluye el tiempo de definición de requerimientos, análisis y desarrollo del sistema, pruebas de usuario, implantación y la estabilización del mismo.

Según el criterio de expertos, el Tiempo tiene una mediana ponderación ya que la División de Negocios Hipotecarios requiere mejorar sus procesos a corto plazo para así obtener una gran ventaja con la competencia. Además el negocio hipotecario varía mucho, de acuerdo al mercado y al grado de satisfacción del cliente. Un menor tiempo resultará una mayor valoración.

3.4.1.3 Calidad

Es la capacidad en la que el sistema satisface las necesidades y expectativas de los usuarios del negocio. La calidad indica el rendimiento y la fiabilidad del sistema.

Según el criterio de expertos, la Calidad tiene una alta ponderación ya que el negocio hipotecario en el Perú es muy diverso y complejo, se requiere un sistema que tenga los mayores estándares de calidad para poder ofrecer un mejor servicio de atención al cliente en su aprobación y desembolso de crédito. De esta forma se incrementarán las colocaciones de Créditos Hipotecarios.

Una mayor calidad resultará una mayor valoración.

3.4.1.4 Seguridad

Es el grado de medidas y controles tomados para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos del sistema de información, incluyendo el hardware, software y aquella información que se procesa, almacena y comunica.

Según el criterio de expertos, la Seguridad tiene una mediana ponderación ya que al tratarse de un banco, la información del cliente, de su cónyuge y su historial financiero es confidencial, además es muy importante para la competencia.

Una mayor seguridad resultará una mayor valoración.

3.4.1.5 Dependencia Tecnológica

Indica el grado de dependencia de la herramienta con la cual se está desarrollando el sistema. Las herramientas a usar deben ser muy flexibles, de mayor integración, con garantía de continuidad, estándares, escalables, de alta performance, de menores costos con otras tecnologías y de gran soporte a la casuística de las operaciones del negocio.

Según el criterio de expertos, la Dependencia Tecnológica tiene mediana ponderación debido a que cuando varía la tecnología, el control sobre ésta no depende del usuario y, por tanto, no puede decidir sobre su funcionamiento ni sobre su evolución. El control lo ejerce el proveedor de la tecnología que, en casos determinados, es único en todo el mercado y ejerce una posición dominante o de monopolio, y convierte al usuario en cautivo de esa tecnología.

Una menor dependencia tecnológica resultará una mayor valoración.

3.4.2. PONDERACIÓN DE ALTERNATIVAS

Un grupo de especialistas evaluó cada alternativa de acuerdo al estudio de la propuesta económica, cronograma y criterio de expertos.

Tabla 1. Valoración de Alternativas

N°	Criterios de Evaluación	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN		
		Alternativa N°1	Alternativa N°2	Alternativa N°3
		Desarrollo propio Solución BPM	Compra de un workflow a terceros	Actualización del workflow existente
1	Costo	\$ 550,000.00	\$ 330,000.00	\$ 206,250.00
2	Tiempo	12 meses	6 meses	6 meses
3	Calidad	Muy alta	Alta	Baja
4	Seguridad	Muy alta	Regular	Regular
5	Dependencia Tecnológica	Muy baja	Regular	Alta

Fuente: La Empresa

Para mayor detalle del costo de la Alternativa N° 1, Ver Anexo 8.

Tabla 2. Escala Cuantitativa de Criterios de Evaluación

	Costo		Tiempo	
	Valor Real	Escala	Valor Real	Escala
Alternativa N°1	\$550,000.00	3	12 meses	3
Alternativa N°2	\$330,000.00	5	6 meses	6
Alternativa N°3	\$206,250.00	8	6 meses	6

Fuente: La Empresa

Tabla 3. Escala Cualitativa de Criterios de Evaluación

	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy bajo
Calidad	10	7	5	3	1
Seguridad	10	7	5	3	1
Dependencia Tecnológica	1	3	5	7	10

Fuente: La Empresa

Tabla 4. Evaluación de Alternativas

N°	Criterios de Evaluación	Peso	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN					
			Alternativa N°1		Alternativa N°2		Alternativa N°3	
			Desarrollo propio Solución BPM		Compra de un workflow a terceros		Actualización del workflow existente	
1	Costo	20%	3	0.60	5	1.00	8	1.60
2	Tiempo	20%	3	0.60	6	1.20	6	1.20
3	Calidad	30%	10	3.00	7	2.10	3	0.90
4	Seguridad	15%	10	1.50	5	0.75	5	0.75
5	Dependencia Tecnológica	15%	10	1.50	5	0.75	3	0.45
	PONDERACIÓN	100%		7.2		5.8		4.9

Fuente: La Empresa

De acuerdo a la tabla anterior se escogió la Alternativa N°1:

Desarrollo propio de una nueva Solución BPM para los procesos de Aprobación y Desembolso de un Crédito Hipotecario, que incluye: Aplicación Workflow, Aplicación Intranet (Módulos de Consultas y Reportes), Aplicación Extranet (Módulo para Terceros) e integración con aplicativos del banco y fuentes internas y externas.

3.5. IMPLEMENTACIÓN DE LA DECISIÓN

3.5.1. PROCESO APROBACIÓN

3.5.1.1 Diseño y Modelamiento

3.5.1.1.1 Roles en el Proceso

3.5.1.1.1.1 *Promotor de Venta*

Encargado de entregar al Cliente el formato de solicitud de crédito hipotecario, verificar el correcto llenado de los datos y solicitar los documentos necesarios para la evaluación del crédito. Es responsable de preingresar la solicitud, solicitar al prospecto de Cliente algún documento o información faltante requerida para la evaluación del crédito.

3.5.1.1.1.2 *Digitador*

Encargado de la digitación de la solicitud de crédito, así como de revisar el correcto llenado de la información consignada y de la verificación de los documentos necesarios para la evaluación del crédito. Coordina con el Ejecutivo de venta asignado a la solicitud el envío de la información faltante.

3.5.1.1.1.3 *Evaluador de Crédito*

Encargado de la evaluación de la solicitud de crédito.

3.5.1.1.1.4 Evaluador de Tasa

Encargado de evaluar si procede la reducción de tasa solicitada por el Cliente.

3.5.1.1.1.5 Ejecutivo de Venta

Encargado del contacto con el Cliente para informarle de algún cambio respecto a las condiciones iniciales de su solicitud de crédito u observaciones hechas por el evaluador de crédito sobre la misma, asimismo coordinar con el Promotor de Venta respecto el pedido de algún documento y/o información faltante al prospecto de Cliente.

3.5.1.1.1.6 Verificador Telefónico

Encargado de realizar la verificación telefónica tanto domicilio, laboral, bancaria y de referencias solicitadas por el evaluador de crédito.

3.5.1.1.1.7 Verificador Físico

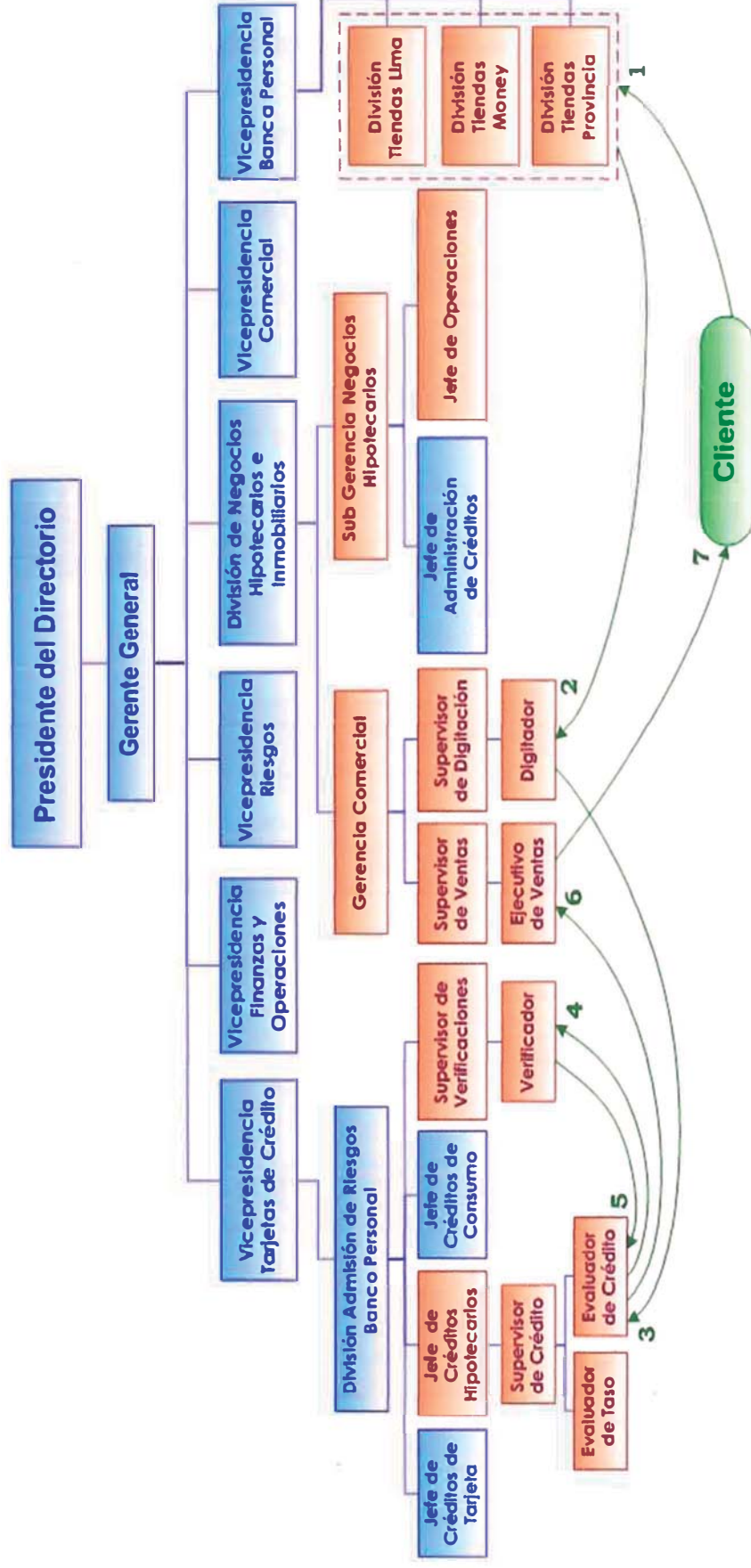
Encargado de realizar la verificación física tanto domiciliaria y laboral solicitadas por el evaluador de crédito.

3.5.1.1.1.8 Asistente de Operaciones

Encargado de la recepción de aquellas solicitudes aprobadas, elaboración y envío de cartas de aprobación a los prospectos de Cliente.

3.5.1.1.2 Ameba Organizacional

Gráfico 13. Ameba Organizacional Proceso Aprobación rediseñado

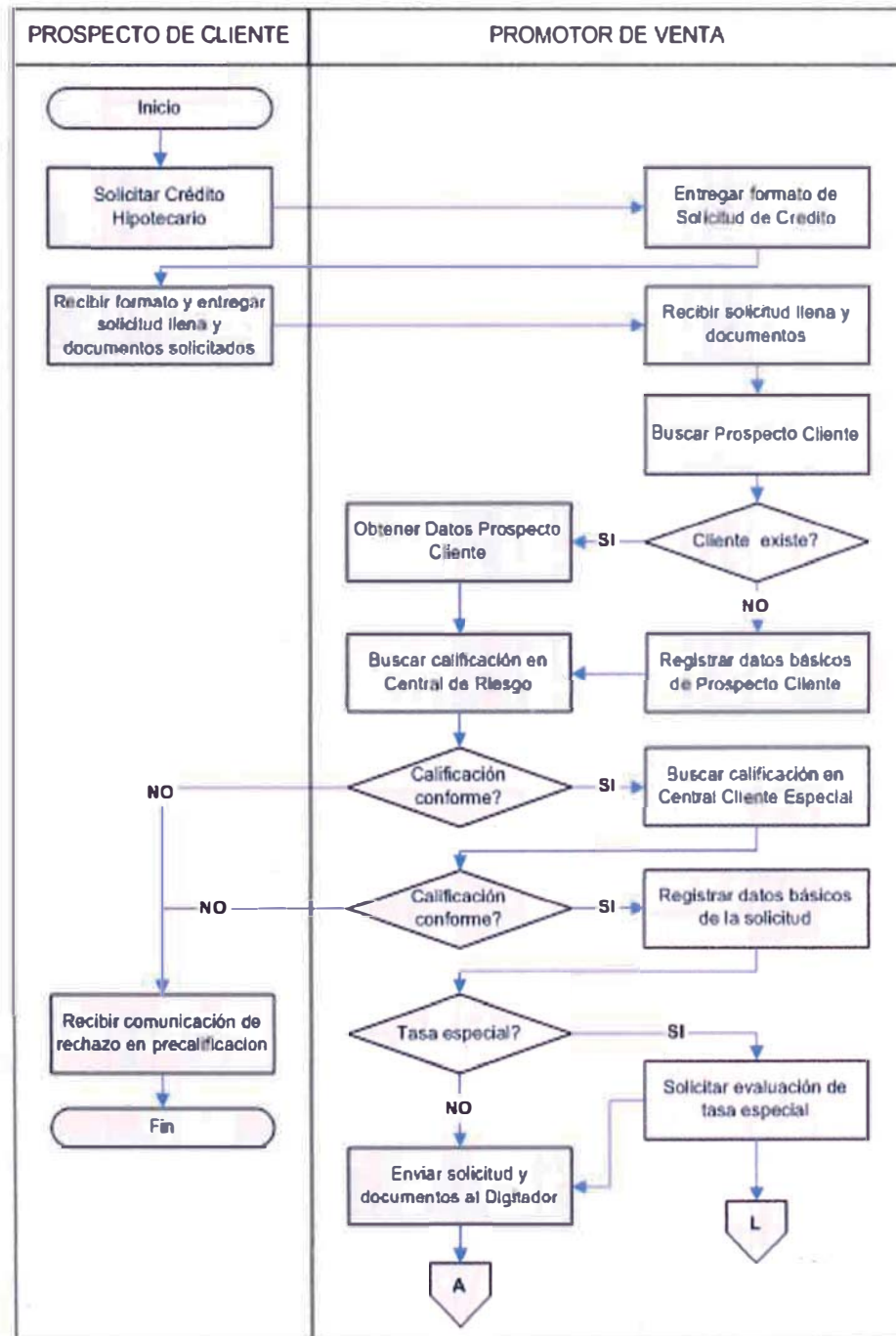


Fuente: Elaboración propia

3.5.1.1.3 Descripción del Nuevo Proceso

3.5.1.1.3.1 Subproceso Preingreso

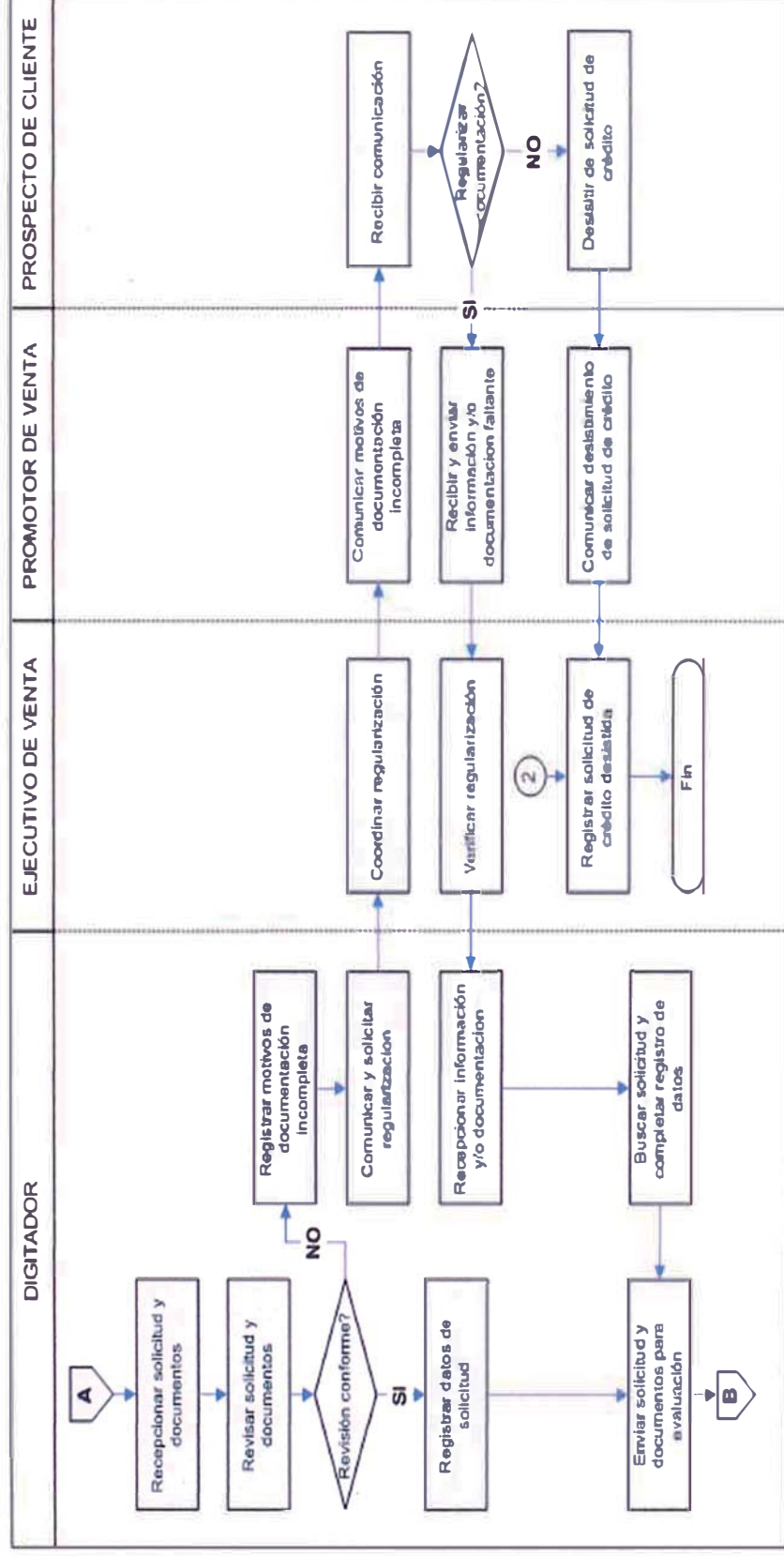
Gráfico 14. Diagrama de Flujo Subproceso Preingreso



Fuente: Elaboración propia

3.5.1.1.3.2 Subproceso Digitación

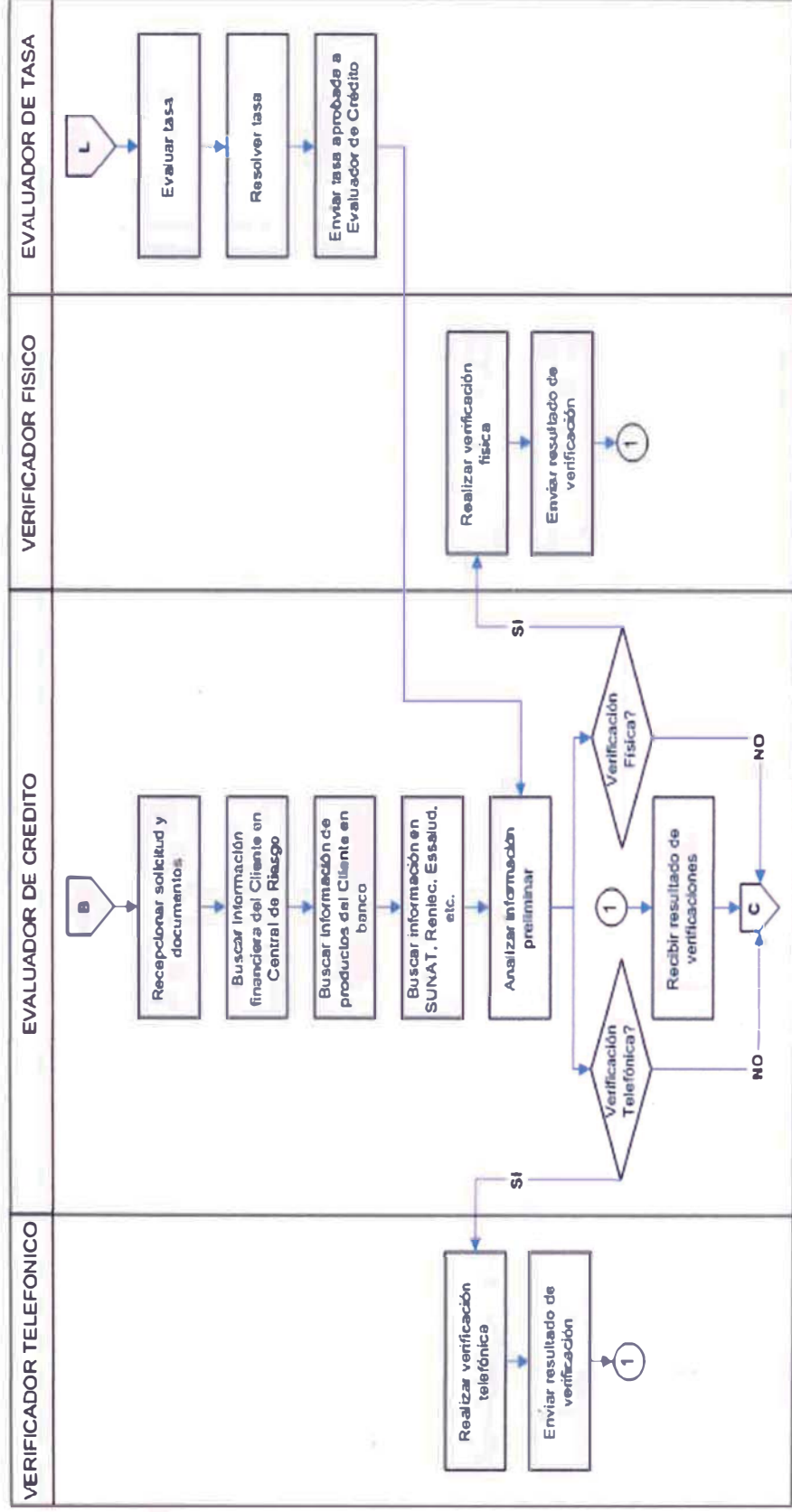
Gráfico 15. Diagrama de Flujo Subproceso Digitación



Fuente: Elaboración propia

3.5.1.1.3.3 Subproceso Evaluación

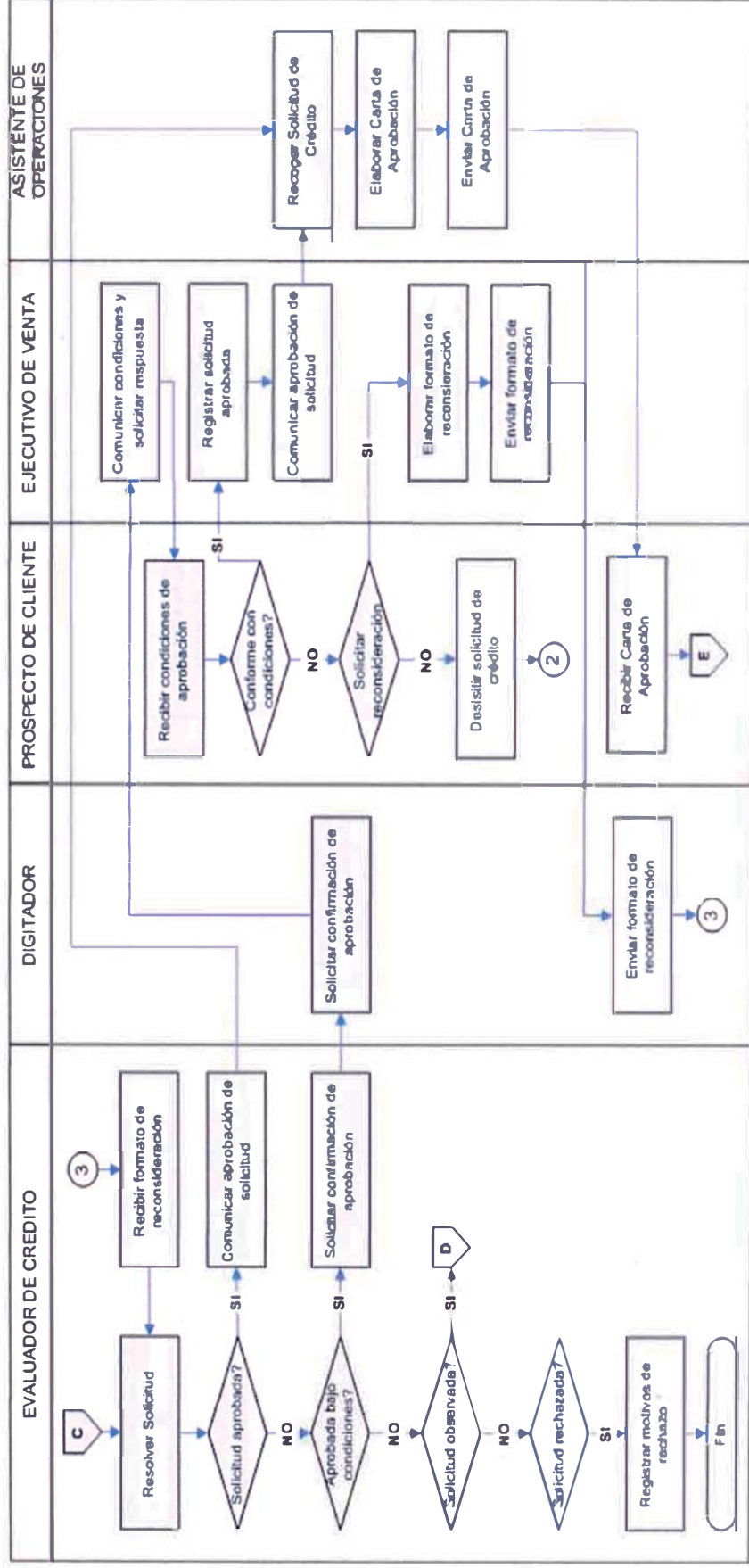
Gráfico 16. Diagrama de Flujo Subproceso Evaluación



Fuente: Elaboración Propia

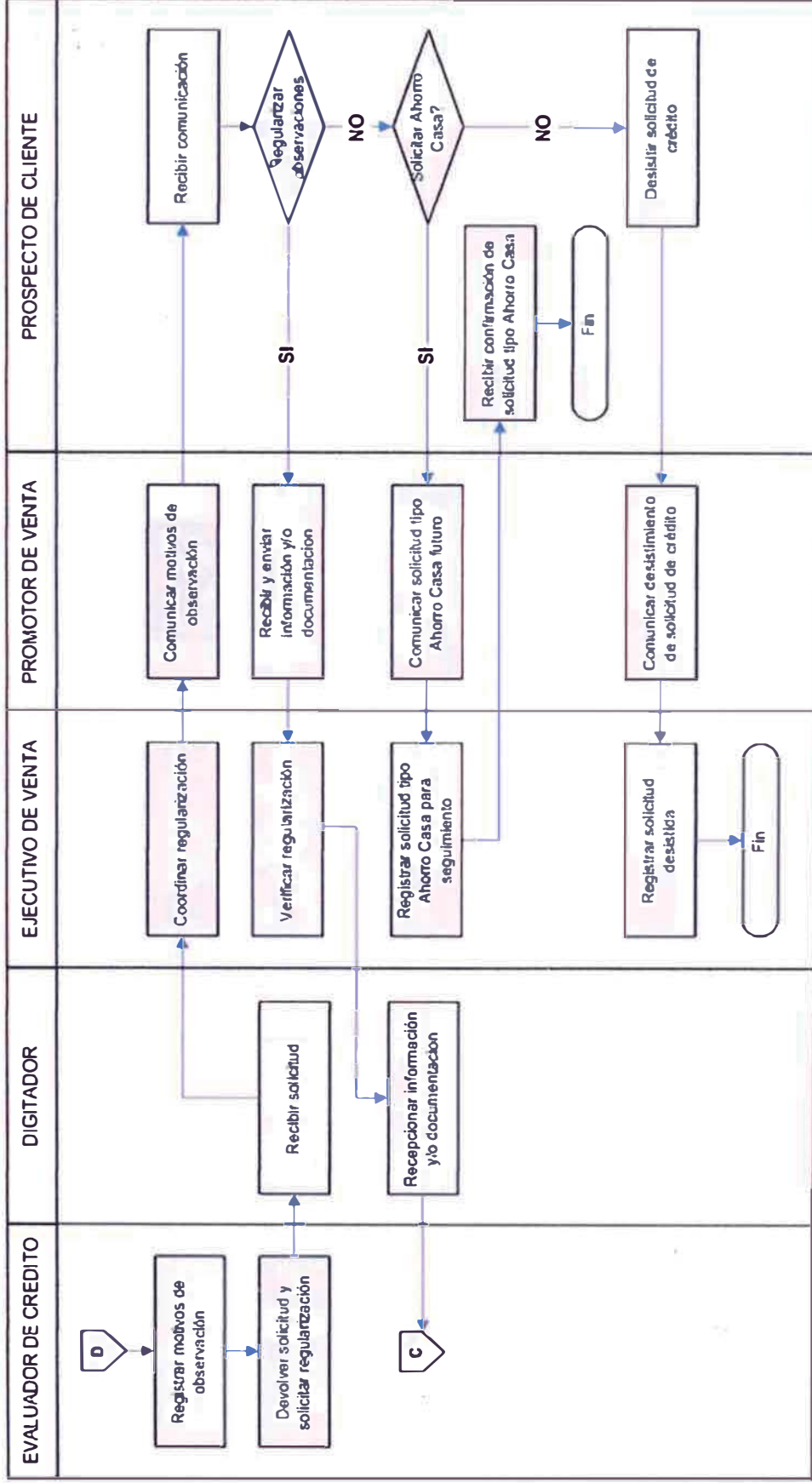
3.5.1.1.3.4 Subproceso Resolución

Gráfico 17. Diagrama de Flujo Subproceso Resolución I



Fuente: Elaboración propia

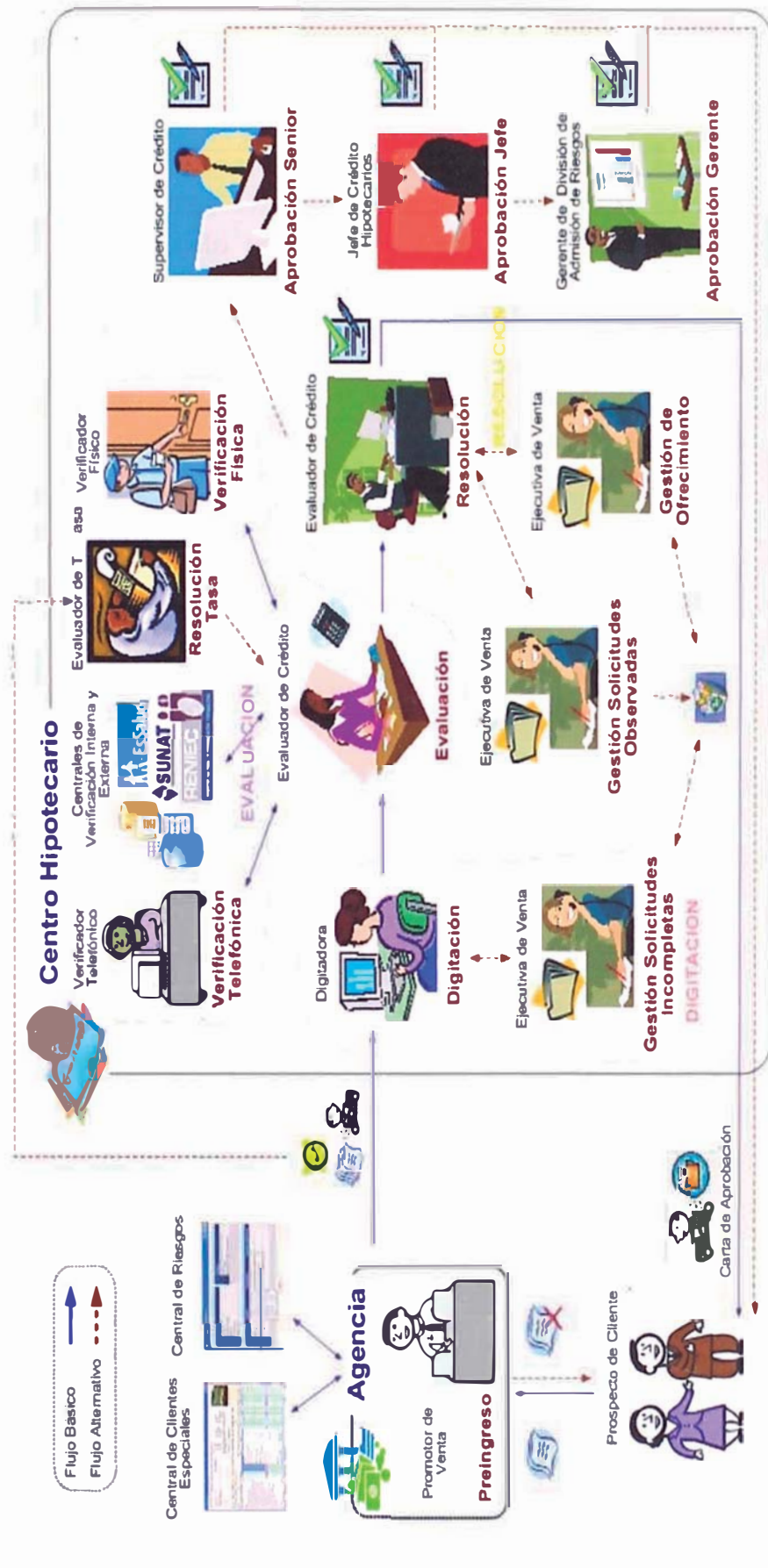
Gráfico 18. Diagrama de Flujo Subproceso Resolución II



Fuente: Elaboración propia

3.5.1.1.4 Diagrama del Proceso

Gráfico 19. Diagrama del Proceso Aprobación rediseñado



Fuente: Elaboración propia

3.5.1.2 Automatización e Implementación

Debido a que:

- ★ No existe una comunicación fluida entre los roles que participan en el proceso de Aprobación.
- ★ No se cuenta con información en línea que permita brindar un mejor servicio a los clientes sobre el estado de la Solicitud de Crédito.
- ★ Fluyen demasiados documentos para la evaluación del cliente, a lo largo del proceso de Aprobación.
- ★ Hay actividades que se duplican, debido a que no se tienen claro las funciones de los diferentes roles que participan en el proceso de Aprobación.

Se automatizaron:

- ★ Actividades realizadas anteriormente por un trabajador (procesos manuales como vía telefónica, envío de documentos mediante valija, registro de datos formatos o plantillas).
- ★ Actividades que no eran realizadas anteriormente.

3.5.1.2.1 Actividades Automatizadas Proceso Aprobación

3.5.1.2.1.1 *Subproceso Preingreso*

Tabla 5. Actividades Automatizadas Subproceso Preingreso

Actividad Automatizada	Rol actual	Rol propuesto
Consultar si Solicitud de Crédito y/o Cliente se encuentra ingresado.		Sistema
Registrar datos básicos de Cliente y solicitud de crédito.	Promotor de Venta	Promotor de Venta
Consultar y registrar información de calificación de Cliente en Central de Riesgos.	Promotor de Venta	Sistema
Consultar y registrar información de calificación de Cliente en Central de Clientes Especiales (Base Negativa).	Promotor de Venta	Sistema
Consultar y registrar información financiera del Cliente en Central de Riesgos.		Sistema
Registrar motivo de rechazo por mala calificación en Central de Riesgos.		Sistema
Registrar motivo de rechazo por mala calificación en Central de Clientes Especiales.		Sistema
Registrar Cliente en Base de Prospectos de Clientes del banco para CRM.	Promotor de Venta	Sistema
Consultar check list de documentos obligatorios y opcionales para calificación de Cliente.	Promotor de Venta	Sistema
Registrar documentación presentada por el Cliente (control de documentos).		Promotor de Venta
Solicitar Pedido de Tasa Especial.	Promotor de Venta	Sistema
Comunicar Pedido de Tasa especial a Evaluador de Tasa.	Promotor de Venta	Sistema

Fuente: Elaboración propia

3.5.1.2.1.2 *Subproceso Digitación*

Tabla 6. Actividades Automatizadas Subproceso Digitación

Actividad Automatizada	Rol actual	Rol propuesto
Registrar toda la información del Cliente y de la Solicitud de Crédito (ingreso de nuevos campos).	Digitador	Digitador
Consultar check list de documentos obligatorios y opcionales para calificación de Cliente.	Digitador	Sistema
Registrar documentación presentada por Cliente (control de documentos).		Digitador
Registrar documentación incompleta o información faltante.		Digitador
Comunicar y solicitar regularización de documentación incompleta a Promotor y Ejecutivo de Venta.	Digitador	Sistema
Consultar documentación incompleta o información faltante.	Ejecutivo de Venta	Ejecutivo de Venta
Registrar regularización de documentación incompleta o información faltante.		Ejecutivo de Venta
Desistir solicitud de crédito y registrar motivos de desistimiento.		Ejecutivo de Venta
Expirar solicitudes por documentación incompleta.	Ejecutivo de Venta	Sistema

Fuente: Elaboración propia

3.5.1.2.1.3 *Subproceso Evaluación*

Tabla 7. Actividades Automatizadas Subproceso Evaluación

Actividad Automatizada	Rol actual	Rol propuesto
Consultar y registrar información financiera del Cliente en Central de Riesgos.	Evaluador de Crédito	Sistema
Consultar y registrar información de Cliente en Bases internas (información histórica de créditos en el Banco).	Evaluador de Crédito	Sistema

Consultar y registrar información de Cliente en Bases Externas (Essalud, RENIEC, SUNAT, etc.).	Evaluador de Crédito	Sistema
Solicitar Pedido de Verificación Telefónica domiciliaria y laboral.	Evaluador de Crédito	Sistema
Solicitar Pedido de Verificación Física domiciliaria y laboral.	Evaluador de Crédito	Sistema
Comunicar y solicitar regularización de observaciones de evaluación a Ejecutivo de Venta.	Evaluador de Crédito	Sistema
Registrar resultado de Verificación Telefónica.		Verificador Telefónico
Registrar resultado de Verificación Física.		Verificador Físico
Consultar observaciones de evaluación.	Ejecutivo de Venta	Ejecutivo de Venta
Registrar regularización de observaciones de evaluación.		Ejecutivo de Venta
Desistir solicitud de crédito y registrar motivos de desistimiento.		Ejecutivo de Venta
Expirar solicitudes por observaciones en evaluación.	Ejecutivo de Venta	Sistema
Verificar autonomía del Evaluador de Tasa.	Evaluador de Tasa	Sistema
Registrar resultado de evaluación de tasa.	Evaluador de Tasa	Evaluador de Tasa
Control de estadia de un día de tarea en Evaluación de Tasa.		Sistema
Comunicar resultado de evaluación de tasa a Ejecutivo de Venta.	Evaluador de Tasa	Sistema

Fuente: Elaboración propia

3.5.1.2.2 Resolución

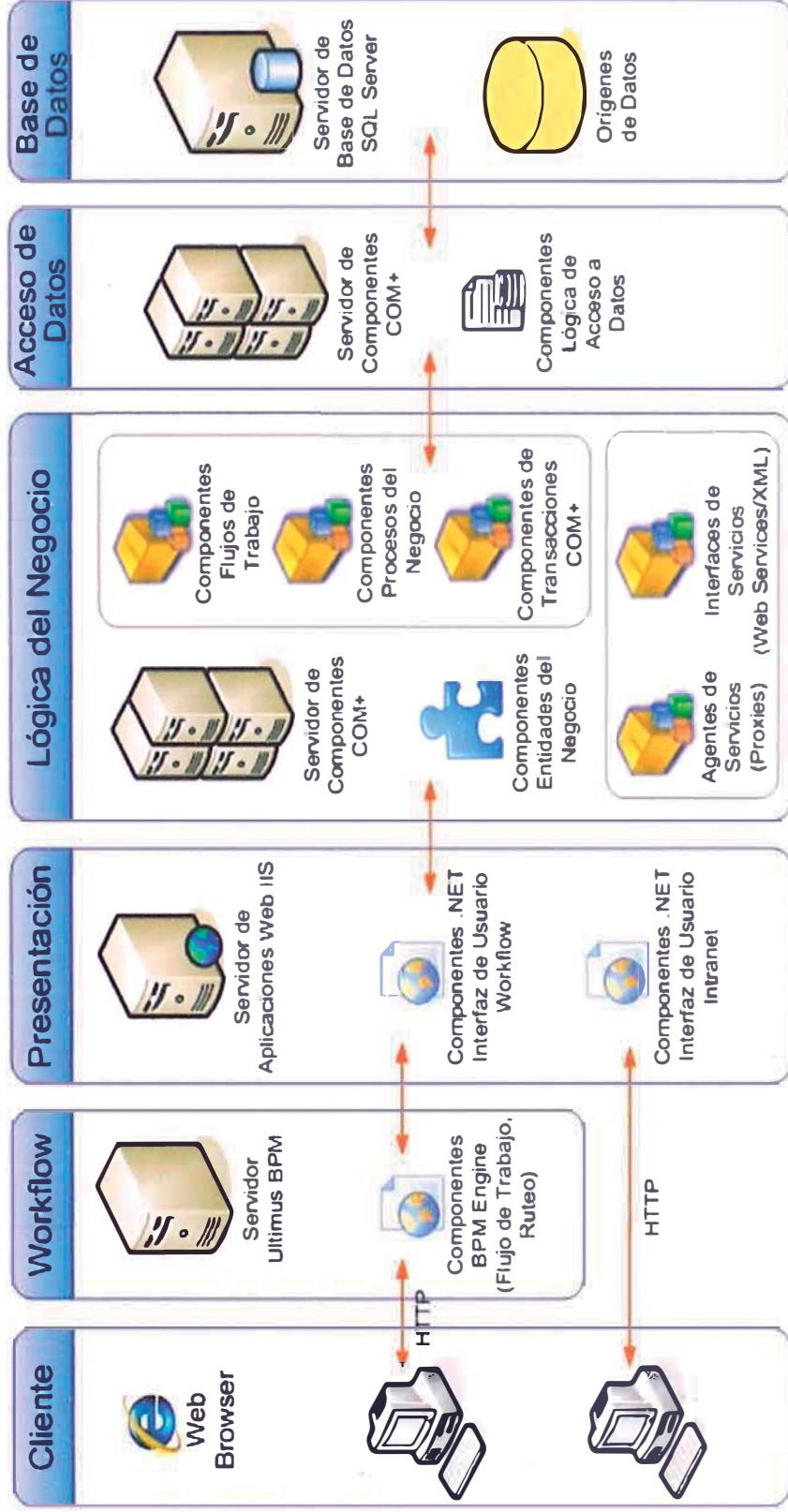
Tabla 8. Actividades Automatizadas Resolución

Actividad Automatizada	Rol actual	Rol propuesto
Verificar autonomía de Evaluador de Crédito	Evaluador de Crédito	Sistema
Registrar resultado de evaluación de Solicitud de Crédito.	Evaluador de Crédito	Evaluador de Crédito
Registrar resultado de evaluación de tasa.		Evaluador de Tasa
Comunicar Solicitud de Crédito rechazado a Promotor y Ejecutivo de Venta.	Evaluador de Crédito	Sistema
Comunicar Crédito Aprobado y enviar Carta de Aprobación a Ejecutivo de Venta y Asistente de Procesos.	Evaluador de Crédito	Sistema
Solicitar aceptación de Crédito Aprobado bajo condiciones a Ejecutivo de Venta.	Evaluador de Crédito	Sistema
Comunicar resultado de evaluación (aprobado, aprobado bajo condiciones, observado, rechazado) al Cliente mediante correo electrónico.		Sistema
Enviar Carta de Aprobación mediante correo electrónico a Cliente.		Sistema
Elaborar Carta de Aprobación.	Asistente de Operaciones	Sistema

Fuente: Elaboración propia

3.5.1.2.3 Arquitectura de la Solución

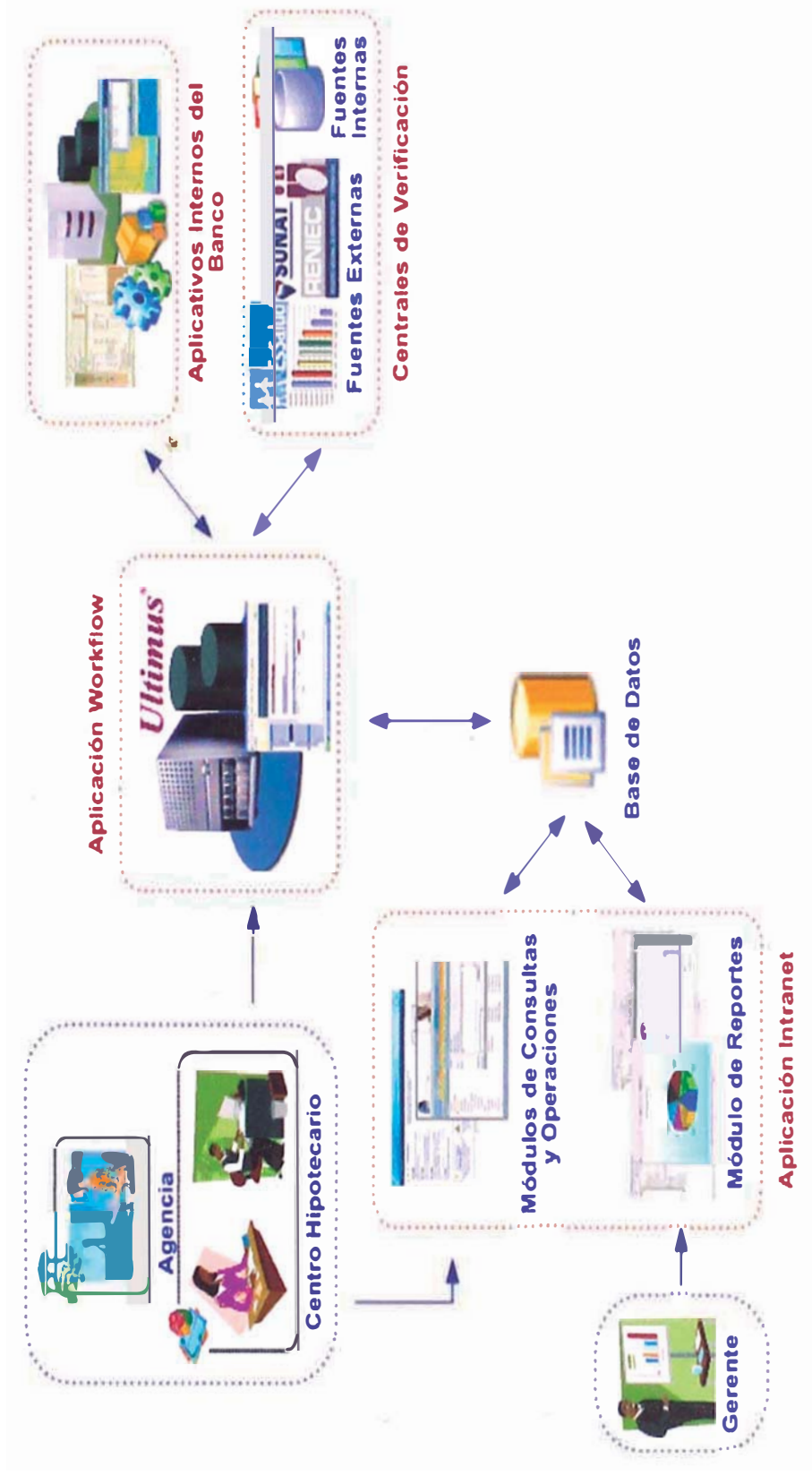
Gráfico 20. *Arquitectura Solución BPM para Aprobación*



Fuente: Elaboración propia

3.5.1.2.4 Esquema General de la Solución BPM

Gráfico 21. Esquema General Solución BPM para Aprobación



Fuente: Elaboración propia

3.5.1.3 Integración

La solución BPM para el Proceso de Aprobación está integrada con las siguientes aplicaciones, fuentes y servicios:

3.5.1.3.1 Aplicativos del Banco

- ✓ Sistema de Verificaciones Físicas, sistema que gestiona las verificaciones físicas para todos los productos del banco.

Sistema de Verificaciones Telefónicas, sistema que gestiona las verificaciones telefónicas para todos los productos del banco.

3.5.1.3.2 Fuentes Internas

- ✓ IBPersona: Base de Prospectos de Clientes del Banco
- ✓ Central de Clientes Especiales: Base Negativa de Clientes del Banco.
- ✓ Base de Información de productos de Clientes en el Banco.
Tarifario de Productos (por moneda, rangos de plazo, rango de monto, etc.)
- ✓ Tarifario de Tasas (por producto, moneda, monto).
- ✓ Base de Agencias y Usuarios.

3.5.1.3.3 Servicios Web

- ✓ Central de Riesgos: información financiera y calificación

SBS del Cliente.

3.5.1.3.4 Fuentes Externas

- ✓ Base Essalud: información de asegurado al sistema de Salud.
- ✓ Base SUNAT: información tributaria de contribuyentes.
- ✓ Base RENIEC: identificación de personas naturales domiciliadas.

3.5.1.4 Administración y Monitoreo

3.5.1.4.1 Herramientas de Administración y Monitoreo

La Solución BPM en Aprobación esta administrada por las siguientes aplicaciones:

3.5.1.4.1.1 Administrador Ultimus

Permite:

- Supervisar el flujo de trabajo de cada solicitud en el Proceso de Aprobación.
- Reasignar tareas a otros usuarios / Ajustar cargas de trabajo en los roles de: Digitador, Ejecutivo de Venta, Evaluador de Crédito, Evaluador de Tasa, Verificador Telefónico y Verificador Físico.
- Ajustar el ruteo de la tarea de acuerdo a la necesidad del cambio.
- Reactivar y/o eliminar tareas.

- Eliminar embotellamientos.
- Registro de ejecuciones de tareas por usuario.

3.5.1.4.1.2 Ultimus Reports

Permite crear reportes, monitorear y consultar:

- Estado de las Solicitudes en el Proceso de Aprobación.
- Tiempos, retrasos de tareas en un periodo determinado sobretodo en la Gestión de Solicitudes incompletas y observadas y en la Evaluación de Crédito.
- Carga de trabajo de cada usuario: Digitador, Ejecutivo de Venta, Evaluador de Crédito, Evaluador de Tasa, Verificador Telefónico y Verificador Físico.

3.5.1.4.1.3 Ultimus OrgChart

Permite diseñar gráficamente el organigrama de la organización para el Proceso de Aprobación. Crear las siguientes relaciones:

- Individuos
- Roles
- Grupos
- Colas

3.5.1.4.1.4 Modulo de Consultas y Reportes

Mediante este aplicativo se puede obtener información precisa y oportuna de:

- Datos del cliente.
- Datos de la solicitud de crédito hipotecario.
- Seguimiento del estado de la Solicitud en cada etapa.

3.5.1.4.1.5 Modulo de Operaciones

Mediante de este aplicativo, se realizan operaciones a pedido del Cliente, como:

- Solicitud de Tasa Especial, donde el pedido es derivado al Evaluador de Tasa para su evaluación.
- Cambio de Condiciones del Crédito, donde el pedido de cambio en monto, plazo, moneda, etc., es derivado al Evaluador de Crédito para su evaluación.
- Desistimiento de Solicitud, donde se finaliza todos los procesos en ejecución relacionados a la Solicitud de Crédito.

3.5.1.4.1.6 Módulo Mantenimiento

Mediante este aplicativo se modifica toda la información paramétrica que utiliza la Solución BPM.

3.5.1.4.2 Métricas de Administración

3.5.1.4.2.1 Satisfacción del Cliente

Indica el cumplimiento o realización de la necesidad del Cliente.

- Nivel de asesoría recibida al solicitar la Aprobación del Crédito.

- Nivel de Información brindada sobre estado de Solicitud.
- Nivel de Satisfacción del Cliente al obtener la Aprobación del Crédito.

Para mayor información sobre las escalas utilizadas en los indicadores anteriores, Ver Anexo 9.

3.5.1.4.2.2 Tiempos de Proceso

Indica el tiempo que toma uno o más trabajadores del negocio en cumplir un grupo de tareas relacionadas propias de un proceso.

- Tiempo Promedio de Aprobación de Solicitud de Crédito.
- Tiempo Promedio de Digitación.
- Tiempo Promedio de Digitación por Digitador.
- Tiempo Promedio de Seguimiento/Contacto al Cliente en la Aprobación de Crédito.
- Tiempo Promedio de Seguimiento/Contacto al Cliente en la Aprobación del Crédito por Ejecutivo de Venta.
- Tiempo Promedio de Evaluación de Crédito.
- Tiempo Promedio de Evaluación de Crédito por Evaluador.

Para mayor detalle de la definición de cada indicador, Ver Anexo 10.

3.5.1.4.2.3 Número de Solicitudes y Montos por mes

- Número de Solicitudes Ingresadas
- Número de Solicitudes Ingresadas por Promotor de Venta.
- Número de Solicitudes devueltas por documentación incompleta en Aprobación.
- Número de Solicitudes Observadas.
- Número de Solicitudes Observadas por Evaluación de Crédito.
- Número de Solicitudes Rechazadas.
- Número de Solicitudes Aprobadas al mes/trimestre/año.
- Monto de Crédito Aprobados.
- Número de Solicitudes Aprobadas / Número de Solicitudes Ingresadas.
- Número de Solicitudes Aprobadas Crédito MiVivienda / Número de Solicitudes Aprobadas.
- Número de Solicitudes Aprobadas por el Analista de Crédito (Aprobadas y Aprobadas bajo condiciones).

3.5.2. PROCESO DESEMBOLSO

3.5.2.1 Diseño y Modelamiento

3.5.2.1.1 Roles en el Proceso

3.5.2.1.1.1 *Ejecutivo de Venta*

Encargado del contacto con el Cliente, recibe la documentación del inmueble y seguro y comunica al Cliente los gastos que debe pagar. Comunica al Cliente las observaciones de las evaluaciones de Tasación, Estudio de Títulos y/o Seguro de Desgravamen.

3.5.2.1.1.2 *Asistente de Recepción de Documentos*

Encargado de la verificación de la documentación de Tasación, Estudio de Títulos y Seguro de Desgravamen. Comunica al Ejecutivo de Venta la documentación incompleta o faltante. Una vez verificado los documentos, los envía para el inicio de los subprocesos de Tasación, Estudio de Títulos y Seguro de Desgravamen.

3.5.2.1.1.3 *Asistente de Tasación*

Encargado de la asignación y coordinación con el Perito Tasador. Verifica el Informe de Tasación.

3.5.2.1.1.4 Perito Tasador

Encargado de coordinar la visita con el vendedor y ejecutar la Tasación. Registra el Informe de Tasación del inmueble.

3.5.2.1.1.5 Evaluador de Crédito

Encargado de la evaluación si el inmueble cumple con los valores necesarios para ser aprobado como garantía.

3.5.2.1.1.6 Evaluador Seguro Interno

Encargado de la evaluación de la póliza de Seguro de Desgravamen interna (póliza de Interseguro).

3.5.2.1.1.7 Evaluador Seguro Externo

Encargado de la evaluación de la póliza de Seguro de Desgravamen externa. Puede aprobar el seguro con una sobreprima.

3.5.2.1.1.8 Abogado Legal

Encargado del Estudio de Títulos del Inmueble. Asigna y coordina con la Notaria. Encargado de la elaboración del contrato, verificación de los documentos firmados y del Bloqueo del inmueble.

3.5.2.1.1.9 Notaria

Encargado de la Gestión de Firmas del Contrato, de la inscripción del Bloqueo del inmueble en Registro Públicos y de la Inscripción de Hipoteca.

Asistente de Control de Crédito

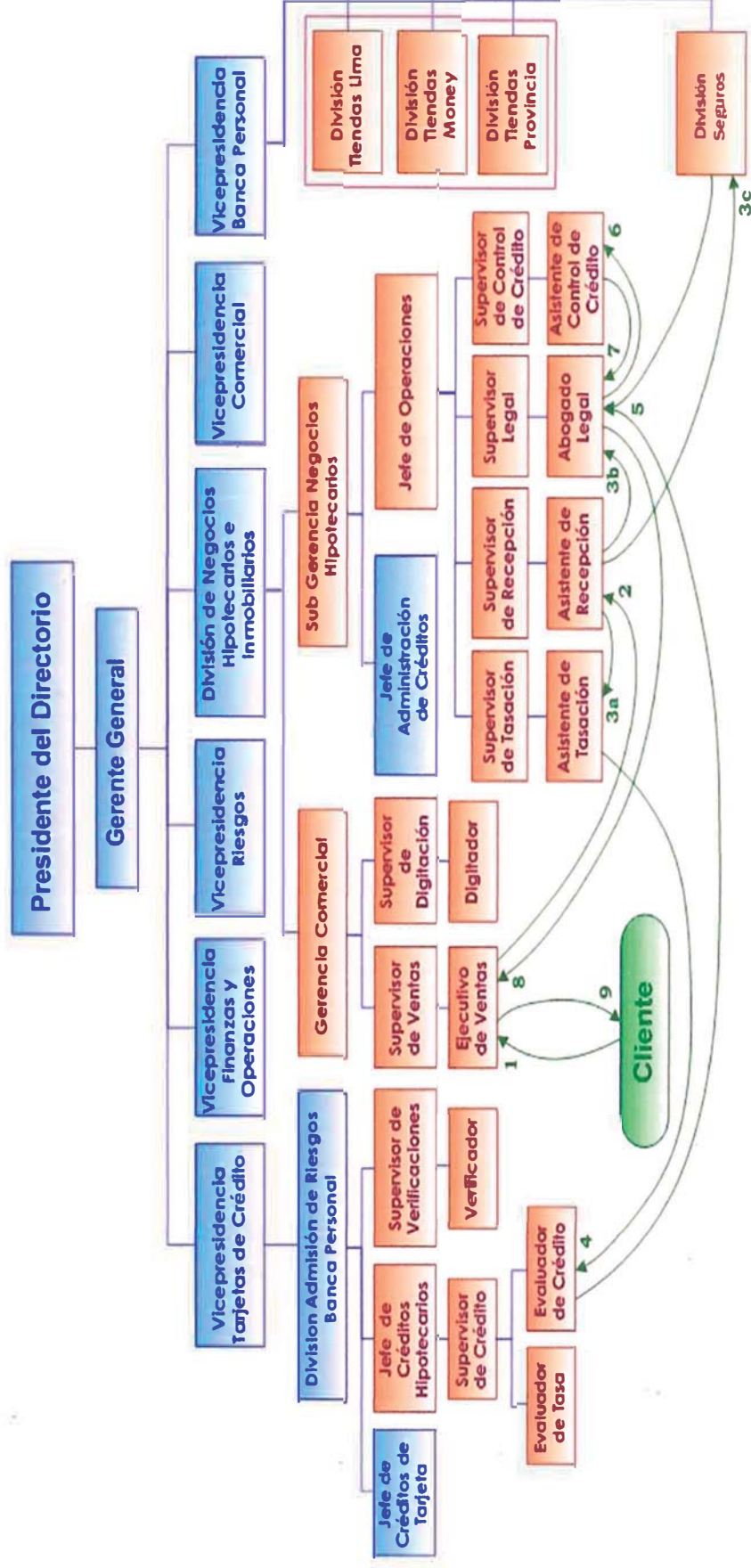
Encargado del control de los gastos, de la verificación de los pagarés y valores del crédito para el desembolso del préstamo hipotecario. Realiza la instrucción para el desembolso.

3.5.2.1.1.10 Asistente de Operaciones

Encargado de generar y enviar Cheque de gerencia a Notaria.

3.5.2.1.2 Ameba Organizacional

Gráfico 22. Ameba Organizacional Proceso Desembolso rediseñado

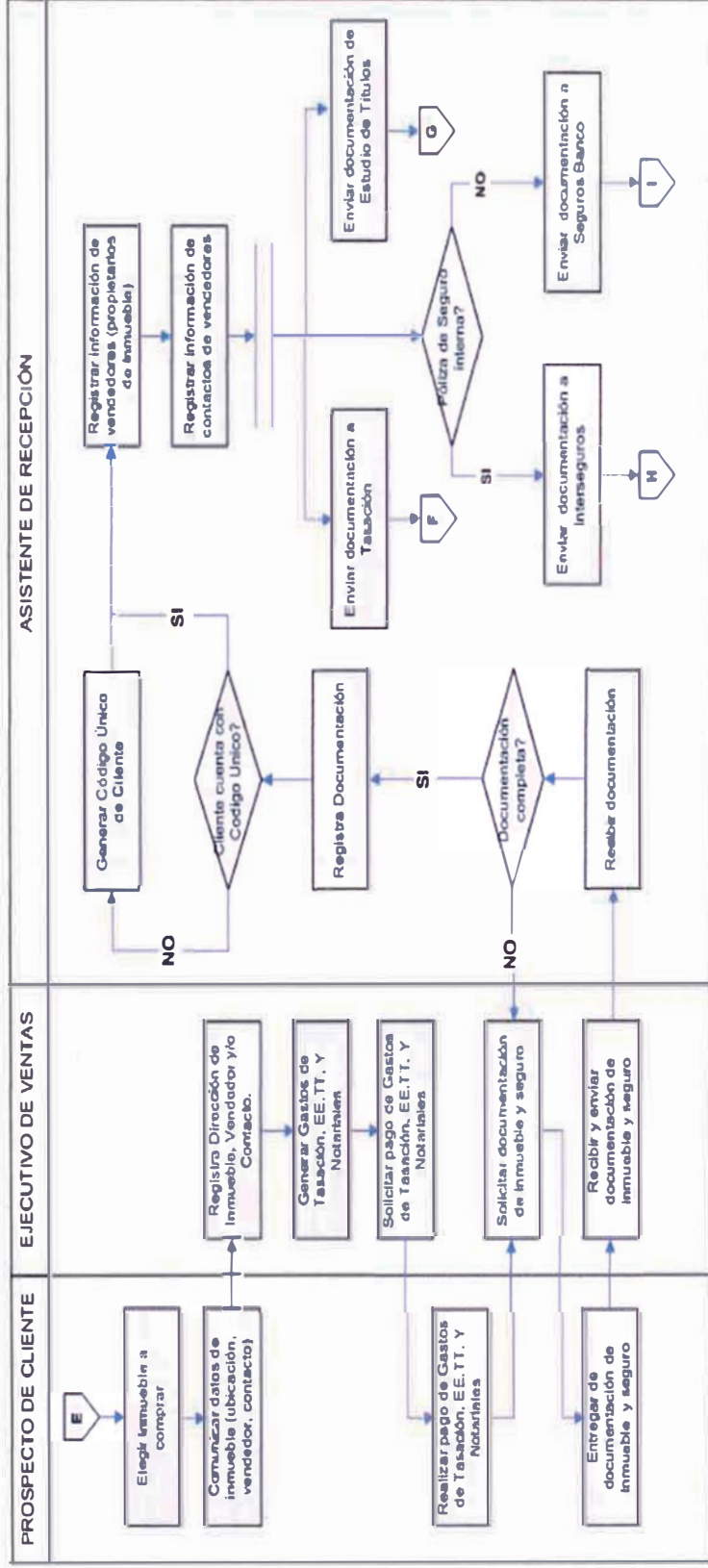


Fuente: Elaboración propia

3.5.2.1.3 Descripción del Nuevo Proceso

3.5.2.1.3.1 Subproceso Recepción de Documentos

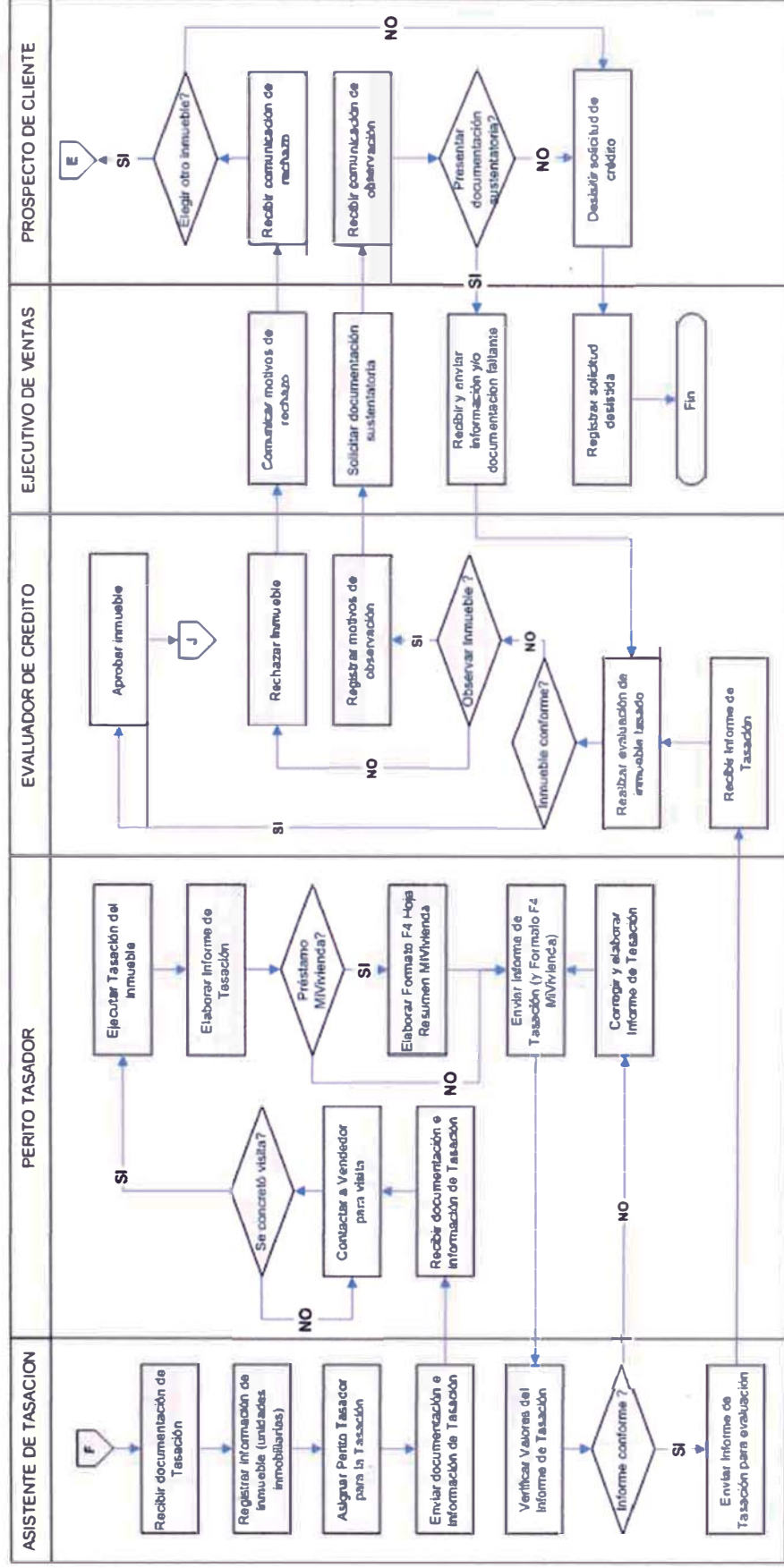
Gráfico 23. Diagrama de Flujo Subproceso Recepción de Documentos



Fuente: Elaboración propia

3.5.2.1.3.2 Subproceso Tasación

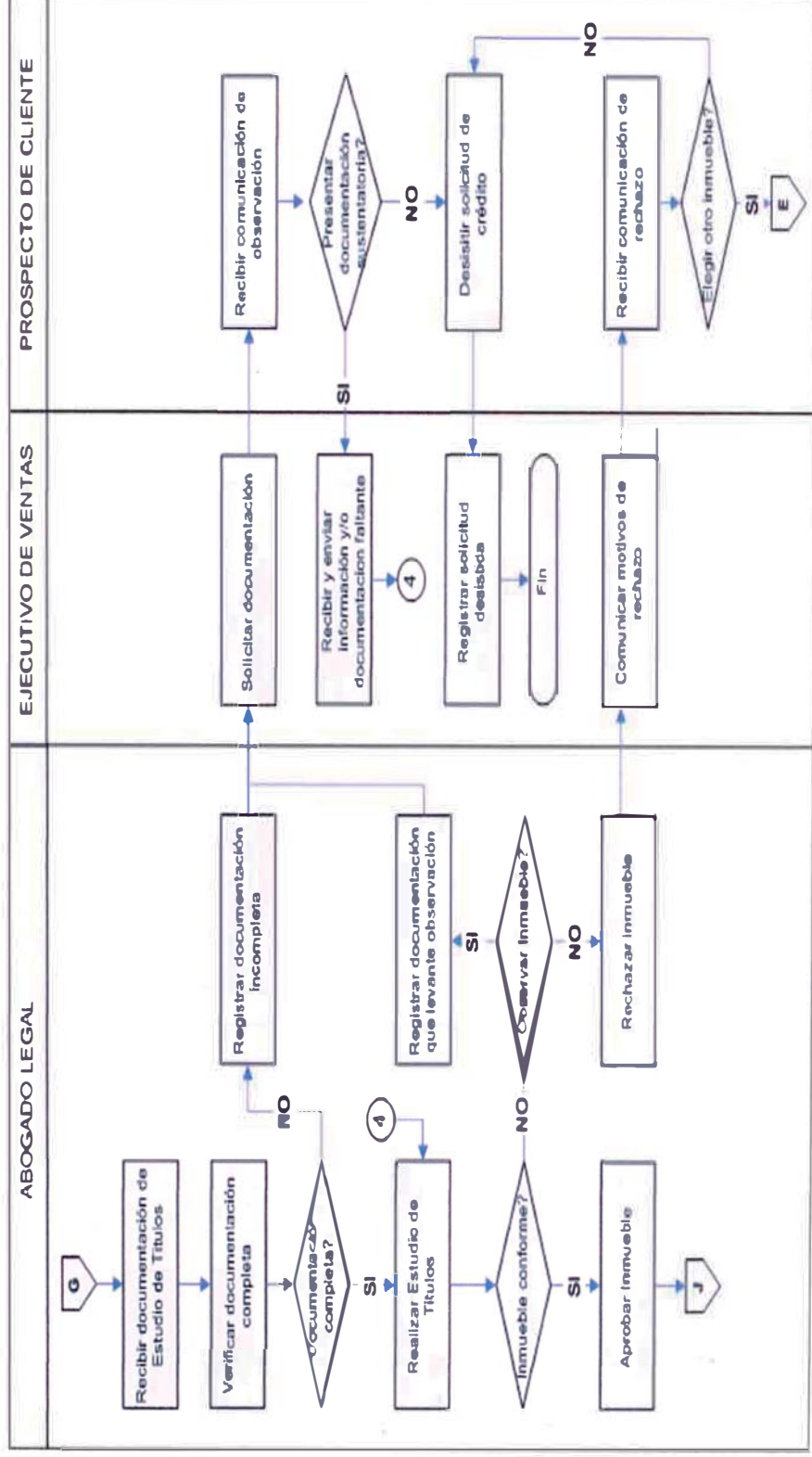
Gráfico 24. Diagrama de Flujo Subproceso Tasación



Fuente: Elaboración propia

3.5.2.1.3.3 Subproceso Estudio de Títulos

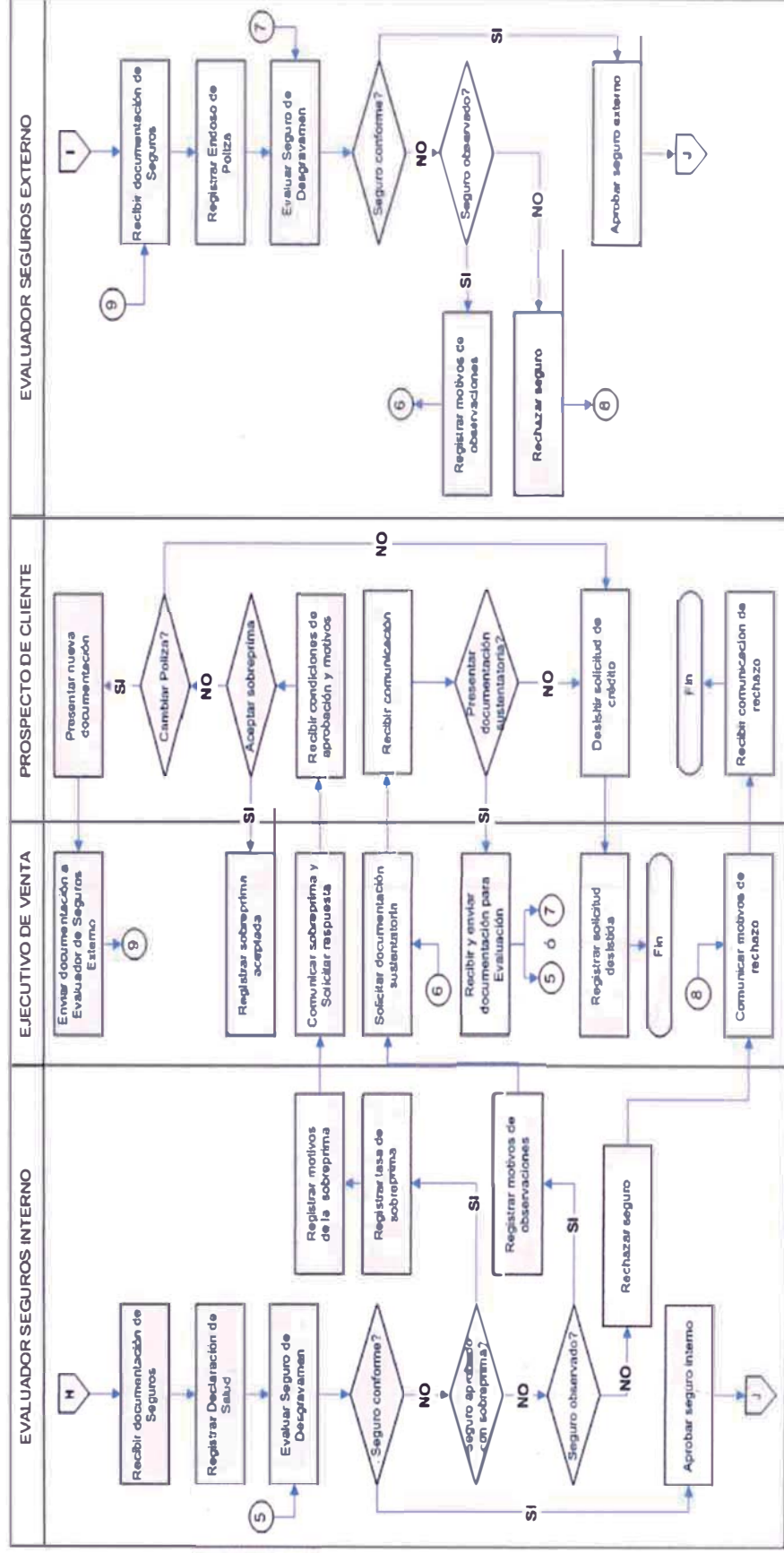
Gráfico 25. Diagrama de Flujo Subproceso Estudio de Títulos



Fuente: Elaboración propia

3.5.2.1.3.4 Subproceso Seguro de Desgravamen

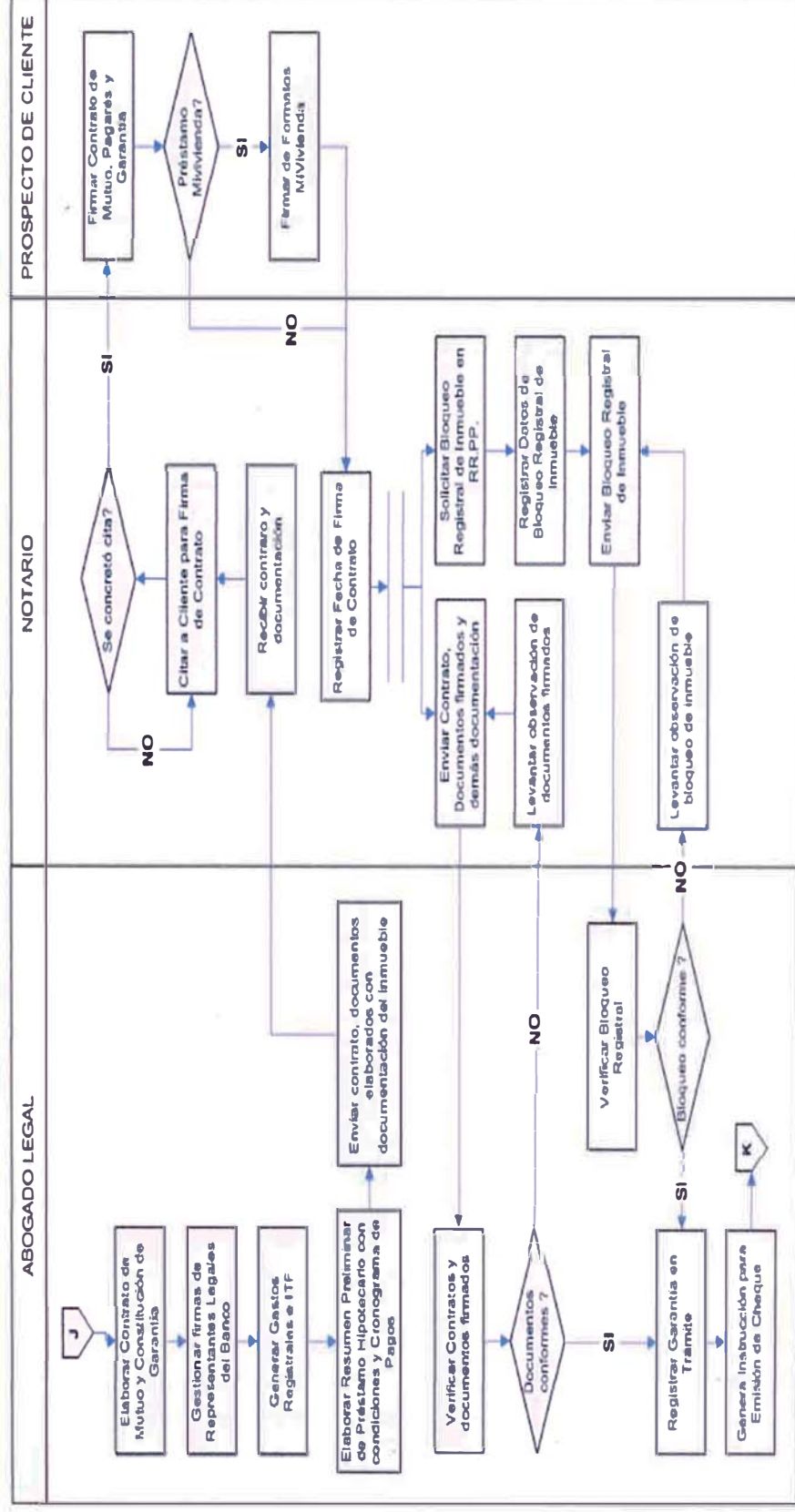
Gráfico 26. Diagrama de Flujo Subproceso Seguro de Desgravamen



Fuente: Elaboración propia

3.5.2.1.3.5 Subproceso Contrato

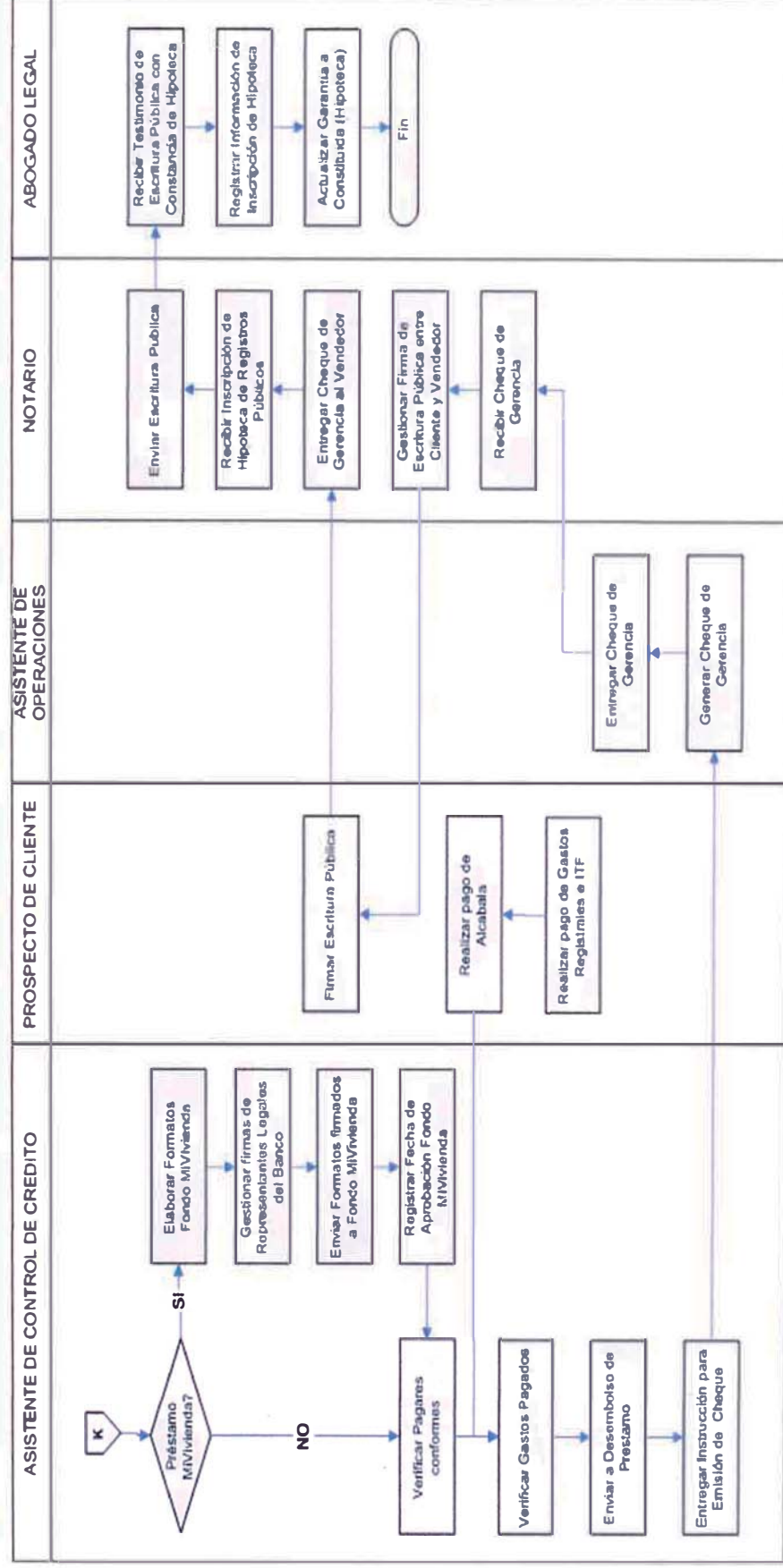
Gráfico 27. Diagrama de Flujo Subproceso Contrato



Fuente: Elaboración propia

3.5.2.1.3.6 Subproceso Desembolso y Garantía

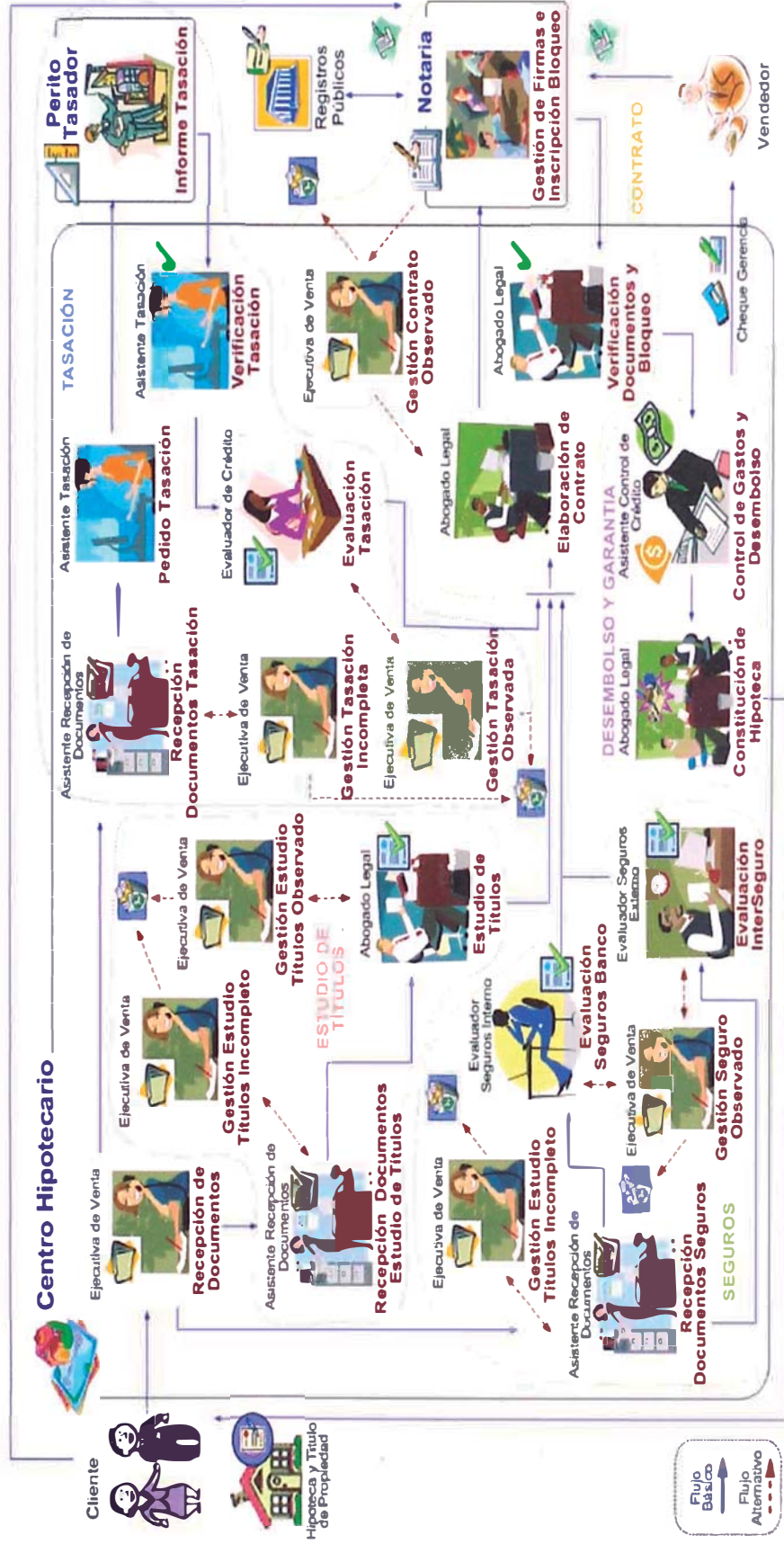
Gráfico 28. Diagrama de Flujo Subproceso Desembolso y Garantía



Fuente: Elaboración propia

3.5.2.1.4 Diagrama del Proceso

Gráfico 29. Diagrama del Proceso Desembolso rediseñado



Fuente: Elaboración propia

3.5.2.2 Automatización e Implementación

Debido a que:

- ★ No existe una comunicación fluida entre los roles que participan en el proceso de Desembolso.
- ★ No se cuenta con información en línea que permita brindar un mejor servicio a nuestros clientes sobre el estado de la Solicitud de Crédito y el estado del Desembolso.
- ★ Fluyen demasiados documentos para la tasación del inmueble, Estudio de Títulos y evaluación de Seguros, a lo largo del proceso de Desembolso.
- ★ Hay actividades que se duplican, debido a que no se tienen claro las funciones de los diferentes roles que participan en el proceso de Desembolso.

Se automatizaron:

- ★ Actividades realizadas anteriormente por un trabajador (procesos manuales como vía telefónica, envío de documentos mediante valija, registro de datos formatos o plantillas).
- ★ Actividades que no eran realizadas anteriormente.

3.5.2.2.1 Actividades Automatizadas Proceso Desembolso

3.5.2.2.1.1 *Subproceso Recepción de Documentos*

Tabla 9. Actividades Automatizadas Subproceso Recepción de Documentos

Actividad Automatizada	Rol actual	Rol propuesto
Registro de información básica del Inmueble y Vendedor.		Ejecutivo de Venta
Generación de gastos de Tasación, Estudio de Títulos y Notariales para que el Cliente pague en agencia.	Asistente de Operaciones	Sistema
Consultar check list de documentos obligatorios y opcionales para Tasación, Estudio de Títulos y Seguro de Desgravamen.	Ejecutivo de Venta	Sistema
Registrar documentación presentada por Cliente (control de documentos).		Ejecutivo de Venta
Solicitar Pedido de Tasación, Pedido de Estudio de Títulos y Pedido de Evaluación de Seguros.	Ejecutivo de Venta	Sistema

Fuente: Elaboración propia

3.5.2.2.1.2 *Subproceso Tasación*

Tabla 10. Actividades Automatizadas Subproceso Tasación

Actividad Automatizada	Rol actual	Rol propuesto
Consultar check list de documentos obligatorios y opcionales para Tasación.	Asistente de Recepción de Documentos	Sistema
Registrar documentación presentada por Cliente (control de documentos).		Asistente de Recepción de Documentos
Registrar documentación incompleta de Tasación.		Asistente de Recepción de Documentos

Comunicar y solicitar regularización de documentación incompleta de Tasación.	Asistente de Recepción de Documentos	Sistema
Consultar documentación incompleta de Tasación.	Ejecutivo de Venta	Ejecutivo de Venta
Registrar regularización de documentación incompleta de Tasación.		Ejecutivo de Venta
Registrar información detallada del inmueble.	Asistente de Tasación	Asistente de Tasación
Digitalizar y adjuntar documentos de Tasación.		Sistema
Comunicar Pedido de Tasación a Perito Tasador asignado.	Asistente de Tasación	Sistema
Descargar documentos digitalizados de Tasación.		Perito Tasador
Registrar coordinaciones con Vendedor y/o Contacto.		Perito Tasador
Comunicar coordinaciones con Vendedor a Asistente de Tasación.	Perito Tasador	Sistema
Registrar Informe de Tasación (valores, datos y características del Inmueble).		Perito Tasador
Digitalizar y adjuntar documentos de Tasación.		Perito Tasador
Descargar Informe de Tasación.		Asistente de Tasación
Modificar Informe de Tasación.		Asistente de Tasación
Registrar resultado de evaluación de Tasación de inmueble.	Evaluador de Crédito	Evaluador de Crédito
Registrar observaciones de evaluación de inmueble.		Evaluador de Crédito
Comunicar y solicitar regularización de observaciones de evaluación a Ejecutivo de Venta.	Evaluador de Crédito	Sistema
Comunicar inmueble rechazado y solicitar cambio de inmueble a Ejecutivo de Venta.	Evaluador de Crédito	Sistema
Solicitar aceptación de Inmueble aprobado bajo condiciones a Ejecutivo de Venta.	Evaluador de Crédito	Sistema
Comunicar resultado de evaluación (aprobado		Sistema

bajo condiciones, observado, rechazado) al Cliente mediante correo electrónico.		
Consultar observaciones de evaluación.		Ejecutivo de Venta
Registrar regularización de observaciones de evaluación.		Ejecutivo de Venta

Fuente: Elaboración propia

3.5.2.2.1.3 Subproceso Estudio de Títulos

Tabla 11. Actividades Automatizadas Subproceso Estudio de Títulos

Actividad Automatizada	Rol actual	Rol propuesto
Consultar check list de documentos obligatorios y opcionales para Estudio de Títulos.	Asistente de Recepción de Documentos	Sistema
Registrar documentación presentada por Cliente (control de documentos).		Asistente de Recepción de Documentos
Registrar documentación incompleta de Estudio de Títulos.		Asistente de Recepción de Documentos
Comunicar y solicitar regularización de documentación incompleta de Estudio de Títulos.	Asistente de Recepción de Documentos	Sistema
Consultar documentación incompleta de Estudio de Títulos.	Ejecutivo de Venta	Ejecutivo de Venta
Registrar regularización de documentación incompleta de Estudio de Títulos.		Ejecutivo de Venta
Registrar información detallada del Vendedor.		Abogado Legal
Registrar resultado de Estudio de Títulos.	Abogado Legal	Abogado Legal
Registrar observaciones de Estudio de Títulos.		Abogado Legal
Comunicar y solicitar regularización de observaciones de Estudio de Títulos.	Abogado Legal	Sistema
Consultar observaciones de Estudio de Títulos.		Ejecutivo de Venta

Registrar regularización de observaciones de Estudio de Títulos.		Ejecutivo de Venta
--	--	--------------------

Fuente: Elaboración propia

3.5.2.2.1.4 Subproceso Seguro de Desgravamen

Tabla 12. Actividades Automatizadas Subproceso Seguro de Desgravamen

Actividad Automatizada	Rol actual	Rol propuesto
Consultar check list de documentos obligatorios y opcionales para Seguro de Desgravamen.	Asistente de Recepción de Documentos	Sistema
Registrar documentación presentada por Cliente (control de documentos).		Asistente de Recepción de Documentos
Registrar documentación incompleta de Seguro de Desgravamen.		Asistente de Recepción de Documentos
Comunicar y solicitar regularización de documentación incompleta de Seguro de Desgravamen.	Asistente de Recepción de Documentos	Sistema
Consultar documentación incompleta de Seguro de Desgravamen.	Ejecutivo de Venta	Ejecutivo de Venta
Registrar regularización de documentación incompleta de Seguro de Desgravamen.		Ejecutivo de Venta
Comunicar Pedido de Seguro a Evaluador de Seguro Interno o Externo asignado.	Asistente de Recepción de Documentos	Sistema
Consultar Pólizas de Seguro aprobadas para el Cliente.	Evaluador de Seguro	Sistema
Registrar póliza de Seguro.	Evaluador de Seguro	Evaluador de Seguro
Registrar resultado de evaluación de Seguro de Desgravamen.	Evaluador de Seguro	Evaluador de Seguro
Registrar observaciones de Seguro de Desgravamen.		Evaluador de Seguro

Comunicar y solicitar regularización de observaciones de Seguro de Desgravamen.	Evaluador de Seguro	Sistema
Comunicar seguro rechazado y solicitar cambio de seguro a Ejecutivo de Venta.	Evaluador de Seguro	Sistema
Comunicar Seguro Aprobado a Ejecutivo de Venta.	Evaluador de Seguro	Sistema
Solicitar aceptación de Seguro Aprobado con Sobreprima a Ejecutivo de Venta.	Evaluador de Seguro	Sistema
Comunicar resultado de evaluación de Seguro de Desgravamen (aprobado, aprobado con sobreprima, observado, rechazado) al Cliente mediante correo electrónico.		Sistema
Consultar observaciones de Seguro de Desgravamen.		Ejecutivo de Venta
Registrar regularización de observaciones de Estudio de Títulos.		Ejecutivo de Venta

Fuente: Elaboración propia

3.5.2.2.1.5 Subproceso Contrato

Tabla 13. Actividades Automatizadas Subproceso Contrato

Actividad Automatizada	Rol actual	Rol propuesto
Consultar datos del Crédito Hipotecario, del Inmueble y del Cliente.	Abogado Legal	Sistema
Modificar datos del Crédito Hipotecario, del Inmueble y del Cliente.	Abogado Legal	Abogado Legal
Calcular Monto de Desembolso en soles y en dólares.	Abogado Legal	Sistema
Comunicar Pedido de Contrato a Notaria asignada.	Abogado Legal	Sistema
Registrar coordinaciones con Cliente.		Notaria
Elaborar Contratos, Declaraciones Juradas, etc.	Notaria	Sistema
Registrar documentos firmados por Cliente.		Notaria
Registrar información de Firmas de Contratos.		Notaria

Modificar datos de Vendedor.		Notaria
Generación de gastos Registrales, ITF y otras comisiones para que el Cliente pague en agencia.	Asistente de Operaciones	Sistema
Registrar información Bloqueo Registral del Inmueble.		Notaria
Digitalizar y adjuntar bloqueo del inmueble.		Notaria
Registrar no aceptación y/o observaciones de Contrato.	Notaria	Notaria
Comunicar Bloqueo de Inmueble finalizado a Abogado Legal.	Notaria	Sistema
Comunicar observaciones de Contrato a Abogado Legal y Ejecutiva de Venta.	Notaria	Sistema
Comunicar tiempo en gestión de firmas límite (2días) en Notaria a Ejecutiva de Venta.		Sistema
Consultar observaciones de Contrato.		Ejecutivo de Venta
Registrar regularización de observaciones de Contrato.		Ejecutivo de Venta
Desistir Solicitud de Crédito y registrar motivos de desistimiento.		Ejecutivo de Venta
Consultar contratos y declaraciones juradas firmadas	Abogado Legal	Sistema
Modificar información Bloqueo Registral del Inmueble.		Abogado Legal
Descarga de Bloqueo Registral del Inmueble.		Abogado Legal
Generar garantía con estado pendiente en Sistema de Garantías.	Asistente de Operaciones	Sistema

Fuente: Elaboración propia

3.5.2.2.1.6 *Subproceso Desembolso y Garantía*

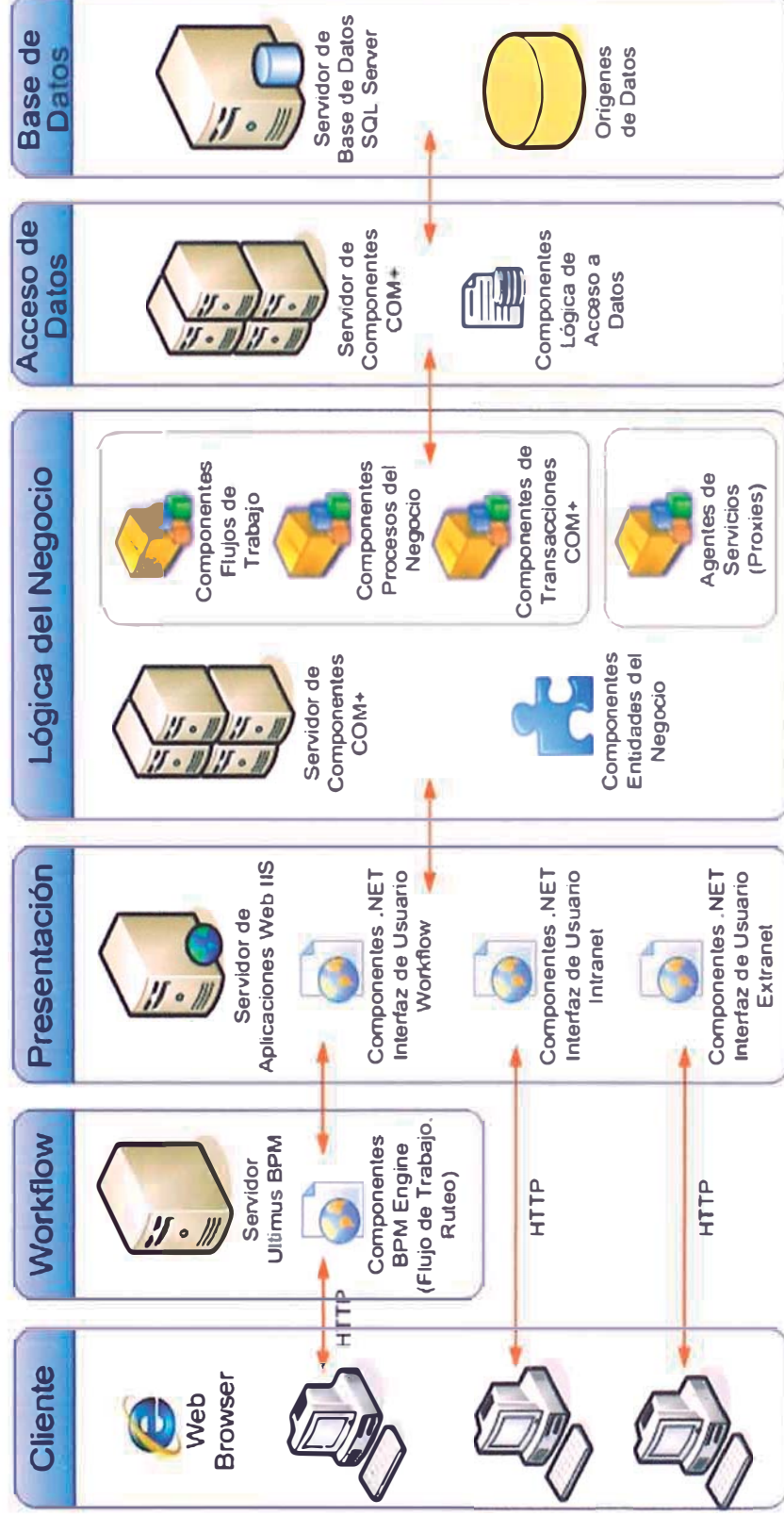
Tabla 14. Actividades Automatizadas Subproceso Desembolso y Garantía

Actividad Automatizada	Rol actual	Rol propuesto
Consulta y Control de Gastos.	Asistente de Control de Crédito	Sistema
Consultar datos del Crédito Hipotecario, del Inmueble y del Cliente.	Asistente de Control de Crédito	Sistema
Registrar información de Cliente y de préstamo en Sistema de Administración de Créditos Hipotecarios para su desembolso.	Asistente de Control de Crédito	Sistema
Comunicar emisión pendiente de Cheque Gerencia (ó abono en cuenta a Vendedor) a Asistente de Operaciones.	Asistente de Control de Crédito	Sistema
Registrar Información de Hipoteca y Conclusión de Escritura Pública.		Abogado Legal
Actualizar garantía con estado constituida en Sistema de Garantías.	Asistente de Operaciones	Sistema

Fuente: Elaboración propia

3.5.2.2.2 Arquitectura de la Solución

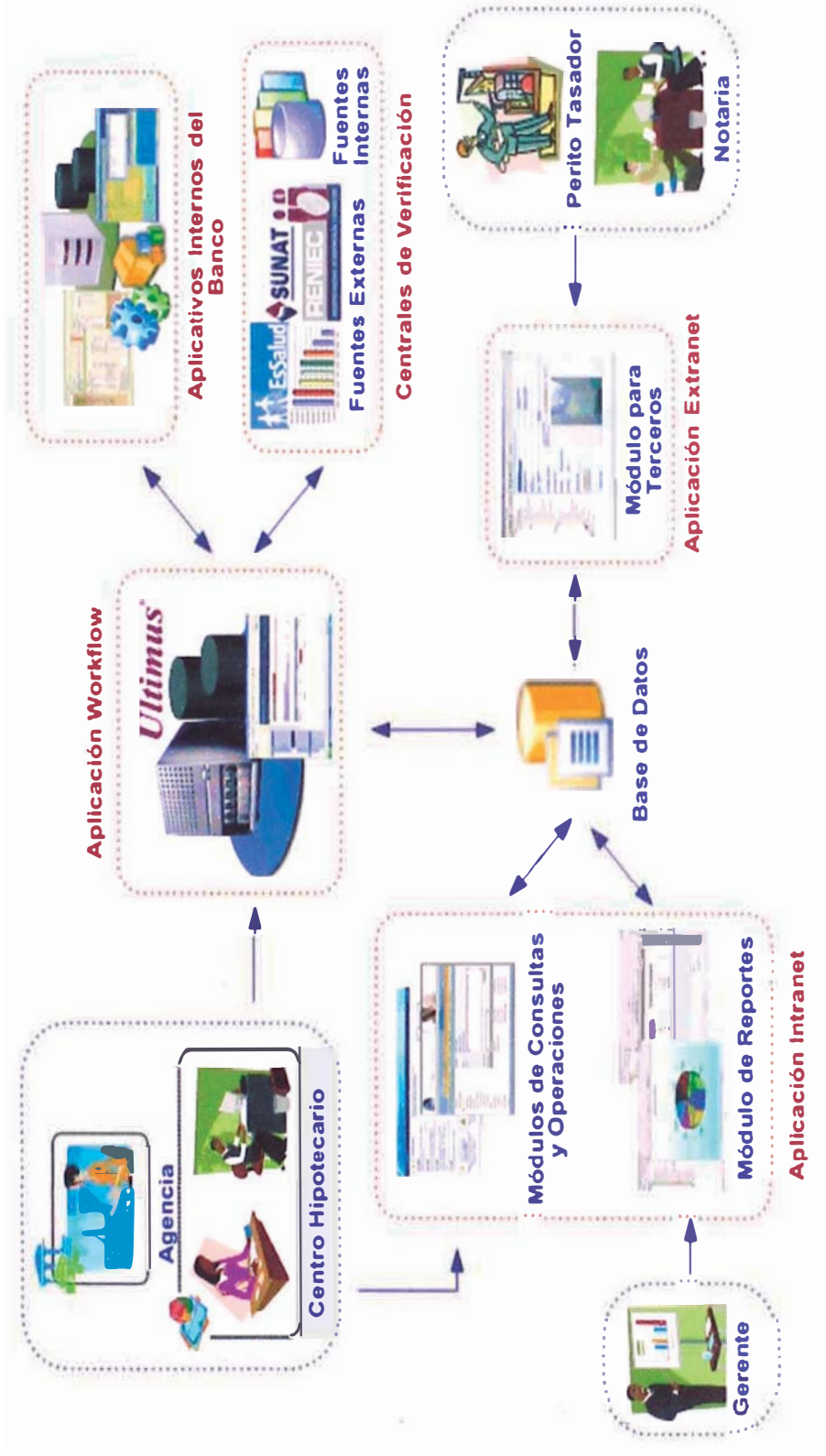
Gráfico 30. *Arquitectura Solución BPM para Desembolso*



Fuente: Elaboración propia

3.5.2.2.3 Esquema General de la Solución BPM

Gráfico 31. Esquema General Solución BPM para Desembolso



Fuente: Elaboración propia

3.5.2.3 Integración

La solución BPM para el Proceso de Desembolso está integrada con las siguientes aplicaciones, fuentes y servicios:

3.5.2.3.1 Aplicativos del Banco

- ✓ TRANSACTOR: Sistema de Administración de Pagos (generación y pago de gastos).
- ✓ SYSGAR: Sistema de Administración de garantías de todos los productos del banco.
- ✓ HPC: Sistema de Administración de Créditos Hipotecarios.

3.5.2.3.2 Fuentes Internas

- ✓ Base de Clientes del Banco
- ✓ Base Pago Activo, base de pagos de gastos.
- ✓ Base de Tipo de Cambio (libre, promedio ponderado SBS)
- ✓ Base de Agencias y Usuarios.
- ✓ Base de Cuentas Corriente y Cuenta de Ahorros del Banco.
- ✓ Tarifario de Tasas Seguro de Desgravamen, Seguro del Bien.

3.5.2.4 Administración y Monitoreo

3.5.2.4.1 Herramientas de Administración y Monitoreo

La Solución BPM en Desembolso esta administrada por las siguientes aplicaciones:

3.5.2.4.1.1 *Administrador Ultimus*

Permite:

- Supervisar el flujo de trabajo de cada solicitud en el Proceso de Desembolso.
- Reasignar tareas a otros usuarios / Ajustar cargas de trabajo en los roles de: Ejecutivo de Venta, Asistente de Recepción de Documentos, Asistente de Tasación, Evaluador de Crédito, Evaluador de Seguro Interno, Evaluador de Seguro Externo, Abogado Legal y Asistente de Control de Crédito.
- Ajustar el ruteo de la tarea de acuerdo a la necesidad del cambio.
- Reactivar y/o eliminar tareas.
- Eliminar embotellamientos.
- Registro de ejecuciones de tareas por usuario.

3.5.2.4.1.2 *Ultimus Reports*

Permite crear reportes, monitorear y consultar:

- Estado de Solicitudes en el Proceso de Desembolso.

- Tiempos, retrasos de tareas en un periodo determinado sobre todo en la Gestión de Solicitudes incompletas y observadas de Tasación, Estudio de Títulos, Seguro, también los tiempos a cargo de las Notarias y Peritos Tasadores.
- Carga de trabajo de cada usuario: Ejecutivo de Venta, Asistente de Recepción de Documentos, Asistente de Tasación, Perito Tasador, Evaluador de Crédito, Evaluador de Seguro Interno, Evaluador de Seguro Externo, Abogado Legal, Notaria y Asistente de Control de Crédito.

3.5.2.4.1.3 Ultimus OrgChart

Permite diseñar gráficamente el organigrama de la organización para el Proceso de Desembolso. Crear las siguientes relaciones:

- Individuos
- Roles
- Grupos
- Colas

3.5.2.4.1.4 Modulo de Consultas y Reportes

Mediante este aplicativo se puede obtener información precisa y oportuna de:

- Datos de Tasación del inmueble.

- Datos de Estudio de Títulos del inmueble.
- Datos de Seguro de Desgravamen.
- Datos de Gastos incurridos en el Desembolso.
- Datos del Trámite Legal.
- Datos del Desembolso y Garantía constituida.
- Seguimiento del estado de la Solicitud en cada una de las etapas de cada subproceso.

3.5.2.4.1.5 *Modulo de Operaciones*

Mediante de este aplicativo, se realizan operaciones a pedido del Cliente, como:

- Solicitud de Tasa Especial, donde el pedido es derivado al Evaluador de Tasa para su evaluación.
- Cambio de Condiciones del Crédito, donde el pedido de cambio en monto, plazo, moneda, etc., es derivado al Evaluador de Crédito para su evaluación.
- Desistimiento de Solicitud, donde se finaliza todos los procesos en ejecución relacionados a la Solicitud de Crédito.
- Administración de gastos, donde se podrán financiar los gastos o diferirlos.
- Cambio de Inmueble, donde se reinicia los subprocesos de Tasación y Estudio de Títulos.

3.5.2.4.1.6 *Módulo Mantenimiento*

Mediante este aplicativo se modifica toda la información paramétrica que utiliza la Solución BPM.

3.5.2.4.2 Métricas de Administración

3.5.2.4.2.1 *Satisfacción del Cliente*

Indica el cumplimiento o realización de la necesidad del Cliente.

- Nivel de asesoría recibida al solicitar el Desembolso de Crédito.
- Nivel de Información brindada sobre estado de Solicitud
- Nivel de Satisfacción del Cliente al obtener el Desembolso del Crédito

Para mayor información sobre las escalas utilizadas en los indicadores anteriores, Ver Anexo 9.

3.5.2.4.2.2 Tiempos de Proceso

Indica el tiempo que toma uno o más trabajadores del negocio en cumplir un grupo de tareas relacionadas propias de un proceso.

- Tiempo Promedio de Desembolso de Crédito.
- Tiempo Promedio de Control de Documentos.
- Tiempo Promedio de Control de Documentos por Asistente.
- Tiempo Promedio de Seguimiento/Contacto al Cliente en el Desembolso del Préstamo.
- Tiempo Promedio de Seguimiento/Contacto al Cliente en el Desembolso del Préstamo por Ejecutivo de Venta.
- Tiempo Promedio de Gestión de Tasación.
- Tiempo Promedio de Gestión de Tasación por Asistente.

- Tiempo Promedio de Tasación.
- Tiempo Promedio de Tasación por Perito Tasador.
- Tiempo Promedio de Evaluación de Tasación.
- Tiempo Promedio de Evaluación de Tasación por Evaluador.
- Tiempo Promedio de Estudio de Títulos.
- Tiempo Promedio de Estudio de Títulos por Abogado Legal.
- Tiempo Promedio de Evaluación de Seguro.
- Tiempo Promedio de Evaluación de Seguro por Evaluador.
- Tiempo Promedio de Gestión Legal.
- Tiempo Promedio de Gestión Legal por Abogado Legal.
- Tiempo Promedio de Firma de Contrato y Bloqueo.
- Tiempo Promedio de Firma de Contrato y Bloqueo por Notaria.
- Tiempo Promedio de Control de Crédito.
- Tiempo Promedio de Control de Crédito por Asistente.

Para mayor detalle de la definición de cada indicador, Ver Anexo 11.

3.5.2.4.2.3 Número de Solicitudes por mes

- Numero de Solicitudes aprobadas en proceso de Desembolso.

- Número de Solicitudes devueltas por documentación incompleta de Tasación / Estudio de Títulos / Seguro de Desgravamen.
- Número de Solicitudes Observadas por Evaluación de Tasación / Estudio de Títulos / Evaluación de Seguro.
- Número de Solicitudes Observadas en el Contrato.
- Número de Solicitudes asignadas por Perito Tasador.
- Número de Solicitudes asignadas por Notaria.
- Número de Desembolsos al mes/trimestre/año.
- Monto de Créditos desembolsados al mes/trimestre/año.
- Número de Desembolsos Créditos MiVivienda / Número de Desembolsos.

CAPITULO IV

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

La Solución BPM dará soporte al flujo de Aprobación y Desembolso de un Crédito Hipotecario, desde la captación de la Solicitud de Crédito presentada por el Cliente hasta el envío de la Carta de Aprobación al mismo solicitante, en el proceso de Aprobación y desde la recepción de documentos para la Tasación del inmueble hasta la Inscripción de Hipoteca, en el proceso de Desembolso.

Antes de mencionar los resultados obtenidos, la solución tuvo las siguientes limitaciones:

- ❖ La implementación se realiza en Lima y en las principales provincias del país, debido al alto costo de las licencias de la herramienta workflow.
- ❖ El negocio hipotecario cambia continuamente, debido al ingreso de nuevos productos al mercado, como son Techo Propio, MiVivienda y MiHogar, pues difieren en características, requisitos y procedimientos. Esta complejidad impide una mayor flexibilidad.

- ❖ Los terceros, como notarias y peritos tasadores, tienen uso limitado de algunas herramientas tecnológicas, que serían muy convenientes para la disminución de tiempos de proceso.
- ❖ La solución BPM, depende de otras aplicaciones o procesos de la organización (áreas externas a la División de Negocios Hipotecarios), como los procesos de verificaciones físicas y telefónicas.
- ❖ Mediana flexibilidad del proceso automatizado, ante las fuertes campañas de la División de Negocios Hipotecarios por ofrecer mayores promociones, menores tiempos y mejor calidad de servicio, para frenar la agresiva competencia.

La implementación de la Solución BPM abarca las solicitudes provenientes de los canales de venta de Tiendas Lima, Tiendas Provincia, Money Market y Centro Hipotecario.

La organización logró los siguientes objetivos:

4.1. RESULTADOS GENERALES

Soporte adecuado para la gestión Comercial y Operativa de los negocios Hipotecarios, que permita la colocación de una cartera de 200 millones de dólares al año. Respaldando la sólida posición que mantiene Interbank en el mercado financiero a pesar de la agresiva competencia.

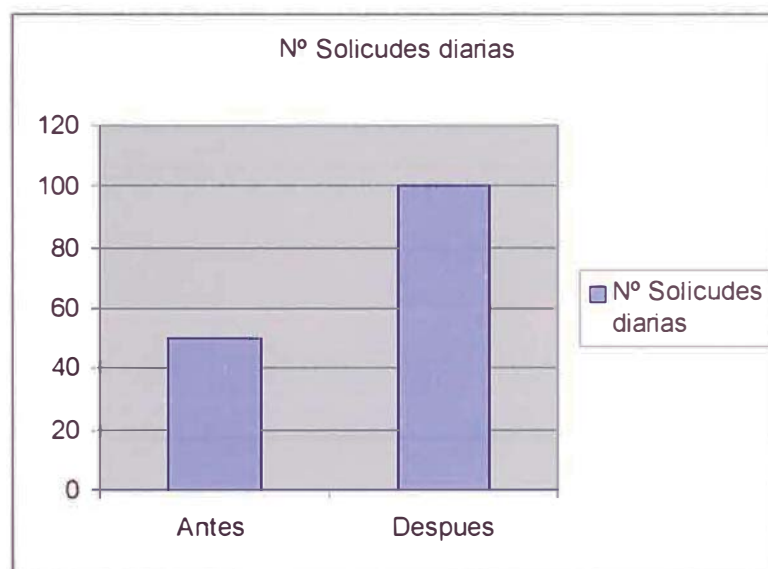
4.2. RESULTADOS ESPECÍFICOS

4.2.1. PROCESO DE APROBACIÓN

Se cumplieron los siguientes objetivos:

- ◆ Se incrementó de 50 a 100 la cantidad de solicitudes de crédito procesadas al día por el Centro Hipotecario.

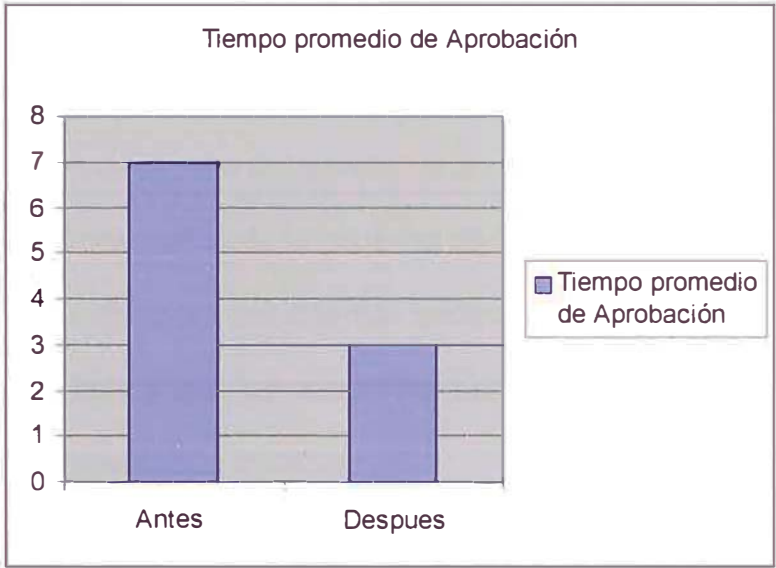
Gráfico 32. Estadística Nro. de Solicitudes Diarias



Fuente: La Empresa

- ◆ Se redujo de 7 a 3 días el tiempo total del proceso de aprobación de una solicitud de crédito.

Gráfico 33. Estadística Tiempo Promedio de Aprobación



Fuente: La Empresa

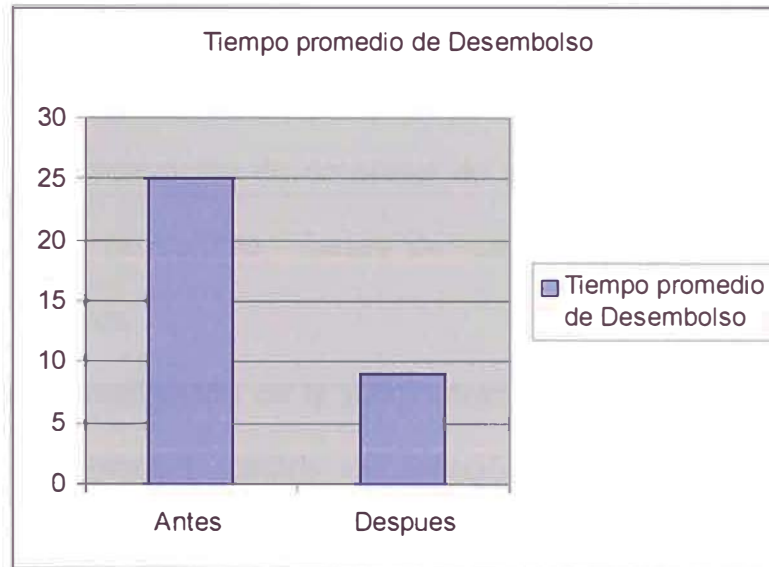
Los objetivos se cumplieron debido a:

- ◆ Automatización de la precalificación del Cliente en las Centrales de Verificación (Central de Riesgos y Central de Clientes Especiales), disminuyendo los tiempos de proceso.
- ◆ Automatización de la consulta de documentación necesaria para la calificación del Cliente, evitando errores en la información brindada y que las solicitudes sean devueltas por información o documentación incompleta.
- ◆ Interfaz amigable en la Digitación, facilitando al Digitador el ingreso de información de la Solicitud de Crédito en el Sistema
- ◆ Automatización de la consulta de información en fuentes internas, como información de productos del Cliente en el banco.
- ◆ Automatización de la consulta de información en fuentes externas, como información del Cliente en Essalud, RENIEC, SUNAT, etc.
- ◆ Automatización de las verificaciones físicas y telefónicas, resultando menores tiempos de procesos en la evaluación.
- ◆ Automatización del control de Solicitudes incompletas y observadas, mejorando seguimiento de las solicitudes y la comunicación entre el Ejecutivo de Venta y el Cliente.

4.2.2. PROCESO DE DESEMBOLSO

- ◆ Se redujo de 25 a 9 días el tiempo total del proceso de Desembolso de un Crédito Hipotecario.

Gráfico 34. Estadística Tiempo Promedio de Desembolso



Fuente: La Empresa

Los objetivos se cumplieron debido a:

- ◆ Automatización de la consulta de documentación necesaria para la Tasación del inmueble, Estudio de Títulos y Evaluación del Seguro de Desgravamen, evitando errores en la información brindada y que las solicitudes sean devueltas por información o documentación incompleta.
- ◆ Automatización de las tareas o actividades realizadas por terceros: Ejecución de Tasación por Perito Tasador y Gestión de Firmas de contrato y Bloqueo Registral del inmueble por Notaria, resultando menores tiempos de proceso.
- ◆ Automatización de la Evaluación de Seguro de Desgravamen, pues se incluye las tareas o actividades realizadas por el Evaluador de Seguro Interno (Interseguro) y el Evaluador de Seguro Externo (Área de Seguros del banco).

- ◆ Automatización de la digitalización de documentos, evitando el traslado de documentos por valija y disminuyendo el tiempo de proceso.
- ◆ Automatización de consultas de tarifarios de tasas de seguros, tipos de cambio, bases de cuentas corrientes y cuentas de ahorros.
- ◆ Automatización de la administración de gastos incurridos en el desembolso (gastos de tasación, estudio de títulos, gastos notariales, registrales y otras comisiones).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- ◆ El negocio hipotecario necesitaba un reproceso y la implementación de un flujo de trabajo que soporte la operativa actual.
- ◆ La diferencia entre permanecer en el mercado o salir de éste radica en otorgar a los clientes un mejor servicio de atención, y esto lo tiene muy en claro la División Hipotecaria, es por ello que dió alta prioridad al rediseño de los procesos y a la implementación de la Solución BPM Hipotecaria, para poder cumplir con las expectativas del cliente que es obtener su casa propia en el menor tiempo posible.
- ◆ Los procesos de Aprobación y Desembolso tenían la necesidad tecnológica por reducir los tiempos de proceso, y esta necesidad fue satisfecha con la automatización del gran número de actividades manuales, eliminación de tiempos de espera, identificación de tareas duplicadas y su adecuada estructuración, integración con fuentes internas y externas, servicios web y otros aplicativos internos del banco para así poder obtener información en línea. Por

consiguiente se obtuvo una mejor atención al cliente y una mayor colocación de créditos hipotecarios en el mercado financiero.

- ◆ Debido a la automatización del registro de la información, se evita las verificaciones manuales y se obtiene la información oportuna respecto a las solicitudes de créditos.
- ◆ El servicio mas rápido y ágil otorgado, permite tener una ventaja competitiva sobre otros competidores.
- ◆ Se otorgó mayor empowerment a los Promotores y Ejecutivos de Venta.
- ◆ La solución BPM garantiza la mayor flexibilidad para soportar al negocio cambiante.
- ◆ Se cumplió con los objetivos trazados:
 - ★ Disminución del 57% del tiempo total del proceso de Aprobación de una Solicitud de Crédito Hipotecario, es decir se redujo de 7 a 3 días.
 - ★ Disminución del 64% del tiempo total del proceso de Desembolso de un Crédito Hipotecario, es decir se redujo de 25 a 9 días.
 - ★ Incremento en 100% de la cantidad de solicitudes de crédito procesadas al día por el Centro Hipotecario, es decir de 50 a 100 solicitudes diarias

RECOMENDACIONES

- ◆ Establecer alianzas estratégicas con las inmobiliarias y constructoras, de tal modo que al cliente no sólo se le ofrece un crédito hipotecario, sino también la casa de sus sueños. Esta alianza con las inmobiliarias y constructoras disminuiría notablemente los tiempos de tasación y estudio de títulos del inmueble, además de tener una mayor comunicación con el vendedor.
- ◆ Implementar la precalificación del prospecto de cliente en Internet, de este modo el cliente en la comodidad de su hogar o centro laboral podrá ingresar a Interbank en línea e ingresar sus datos personales, datos del crédito que desea e información financiera, de tal forma que esta información será evaluada en línea con las centrales de verificación. Luego se solicitará al cliente que se acerque a una agencia y presente la información sustentatoria para proseguir con la aprobación del crédito.
- ◆ Utilizar la tecnología Internet como un canal más de comunicación con el prospecto de cliente, de esta forma el cliente puede hacer un seguimiento a la solicitud de crédito, saber si falta alguna información o documento, que observaciones debe de regularizar, imprimir su carta de aprobación, información de gastos incurridos en el desembolso, formatos de contratos que debe firmar, etc.

- ◆ Implementar una plataforma de mensajería para el contacto con el prospecto de cliente, como por ejemplo enviar mensajes a su celular además del correo electrónico.
- ◆ Exigir a los proveedores de verificación física el uso de herramientas tecnológicas como palms / handhelds, de este modo disminuirá los tiempos en las verificaciones físicas domiciliarias y laborales que normalmente son un día.
- ◆ Exigir a los terceros como notarias y peritos tasadores el uso de mayores herramientas tecnológicas sobre todo en provincia, como por ejemplo:
 - ★ Uso de scanners para la digitalización de informes de tasación, contratos y otros documentos
 - ★ Mayor acceso a Internet, para poder facilitar las tareas o actividades realizadas y proporcionar una mayor seguridad.
- ◆ Convenios con instituciones que proporcionen fuentes de verificación, para poder calificar mejor al cliente.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ❖ BPM: Business Process Management ó Administración de Procesos de Negocio.
- ❖ Workflow: Flujo de trabajo.
- ❖ Techo Propio, MiVivienda y MiHogar: Programas del Fondo MiVivienda, el cual promueve y financia la adquisición de viviendas en proyectos del sector privado.
- ❖ FODA: Análisis ó Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.
- ❖ Interbank Directo: Agentes corresponsales donde se puede realizar depósitos y retiros, localizados en bodegas, farmacias, mini markets, tiendas, etc.
- ❖ Descalce de moneda: Riesgo al que se ve afectado cualquier organización que tiene ingresos y deudas en diferente moneda, producto de un aumento del tipo de cambio.
- ❖ Interseguro: Compañía de Seguros de Vida (del grupo Interbank).
- ❖ Colocaciones: Son los préstamos de dinero que el banco hace a sus clientes

BIBLIOGRAFIA

- ❖ Site Interbank. "Memoria Anual" (2006).
<http://www.interbank.com.pe/>
- ❖ Class & Asociados S.A.: Mariena Pizarro D. "Fundamentos de Clasificación de Riesgos Interbank" (Septiembre 2007).
<http://www.classrating.com/Interbank.PDF>
- ❖ Technology for Solutions. "Administración de Procesos de Negocios".
<http://www.tfsla.com/bpm.php>
- ❖ Cartesis. "Los 10 factores clave de un sistema BPM" (Mayo 2006).
<http://blogs.baquia.com/todobi/post/2006/05/16/los-10-factores-clave-un-sistema-bpm>
- ❖ ESAN. "Business Process Management BPM" (2006).
- ❖ Ultimus Corporate Site. "Ultimus BPM Suite".
<http://www.ultimus.com/es/Products/Ultimus+BPM+Suite.htm>
- ❖ Grupo PF. "Administración de Procesos de Negocio – Ultimus".
<http://grupopf.com/soluciones/ultimus.html>
- ❖ Quixa Solutions. "Ultimus BPM Suite".
<http://www.quixa.com/bpmsuite/welcome.asp>
- ❖ Mario Saffirio. "BPM - Business Process Management" (Mayo 2006).
<http://msaffirio.wordpress.com/2006/05/07/bpm-business-process-management/>

- ❖ Fujitsu Software Corporation. "Interstage Business Process Manager" (2005).
<http://www.aboutworkflow.com/WorkflowVendors/Fujitsu/index-Fujitsu.htm>
- ❖ Mohamad Afshar, Bhagat Nainani y Jog Raj. "Supporting the Business Process Lifecycle Using Standards-Based Tools" (Abril 2005).
http://webservices.sys-con.com/read/79226_1.htm
- ❖ Gabriel Buades Rubio. "Flujos de Trabajo Ingeniera de Software III" (Febrero 1998).
<http://dmi.uib.es/~bbuades/workflow/sld047.htm>
- ❖ Mariano Benitez. "Business Process Management (BPM) For The Masses" (Diciembre 2006).
<http://dev2dev.bea.com/lpt/a/543>
- ❖ Luis Fernando Sanchez Maldonado. "Business Process Management (BPM): articulando estrategia, procesos y tecnología..." (Abrill 2005).
http://www.degerencia.com/articulo/business_process_management_bpm_articulando_estrategia_procesos_y_tecnologia
- ❖ ULMIX S.A. "Business Process Management".
<http://www.ulmix.com.ar/7puntosclaves.html>
- ❖ Aiteco Consultores. "Rediseño y Mejora de Procesos".
<http://www.aiteco.com/web/index.php/rediseno-y-mejora-de-procesos.html>
- ❖ Karim Hyatt. "N-Tier Application Development with Microsoft.NET. Part 1: What is N-Tier Architecture?".
<http://www.microsoft.com/belux/msdn/nl/community/columns/hyatt/ntier1.msp>
- ❖ Development Corp. – Riptide. "Multi-tier Architecture".
http://www.riptidesoftware.com/capabilities/multi_tier_arch.php

ANEXOS

ANEXO 1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

1. DIRECTORIO

Es responsable ante la Junta General de Accionistas de dirigir el Banco. Tiene a su cargo, con las más amplias facultades y poderes, la dirección, administración y supervisión de los negocios y bienes de la sociedad.

2. GERENCIA GENERAL

Es responsable de ejecutar y hacer cumplir los acuerdos de la Junta General y del Directorio, así como de la efectiva conducción de los negocios sociales, de acuerdo al estatuto y los reglamentos vigentes. Reporta directamente al Directorio.

3. ÓRGANOS DE APOYO

3.1. Oficial de Cumplimiento

Encargado de vigilar el cumplimiento del sistema de prevención del lavado de activos en el Banco. Reporta al Directorio del Banco.

3.2. División de Auditoría

Tiene como función principal la evaluación permanente del sistema de control interno del Banco y de sus empresas subsidiarias. Reporta al Directorio del banco.

3.3. Clasificación de Activos

Tiene la responsabilidad de mantener la cartera de créditos clasificada y provisionada. Reporta al Directorio del banco.

3.4. División Gestión y Desarrollo Humano

Gestiona y coordina la incorporación, remuneración, desarrollo hasta su desvinculación con el banco del recurso humano. Reporta a la Gerencia General.

3.5. División Legal

Representa al banco en los procesos judiciales y administrativos y defiende sus intereses. Reporta a la Gerencia General.

3.6. Contraloría

Proporciona un sistema de gestión fiable, eficiente y oportuno, a los diferentes niveles de la organización. Reporta a la Gerencia General.

3.6.1. División de Gestión de Calidad

Diseña y gestiona el Sistema de Gestión de Calidad, que asegura la satisfacción de los clientes y la calidad de los productos y servicios. Reporta a la Contraloría.

3.6.2. División de Contabilidad

Vela por la integridad del proceso contable y garantiza el diseño e implementación del plan tributario anual. Reporta a la Contraloría.

3.6.3. División de Planeamiento y Control de Gestión

Conduce el proceso de planeamiento estratégico y apoyar en la toma de decisiones en los negocios. Reporta a la Contraloría.

3.6.4. División de Desarrollo Organizacional

Brinda un soporte de calidad en el rediseño de procesos y estructura organizacional, para identificación e implementación de mejoras. Reporta a la Contraloría.

3.6.5. División de Gestión de la Información

Analiza las necesidades de los usuarios y las transforma en información confiable y oportuna para la toma de decisiones. Reporta a la Contraloría.

4. VICEPRESIDENCIA DE RIESGOS

Identifica y administra los riesgos crediticios, operativos, de mercado, de liquidez y del país que enfrenta el banco. Reporta a la Gerencia General.

4.1. División Admisión

Evalúa, resuelve y recomienda propuestas de crédito presentadas por las áreas de Negocios. Reporta a la Vicepresidencia de Riesgos.

4.2. División Gestión y Seguimiento

Efectúa el seguimiento y control del riesgo crediticio, permitiendo la detección temprana de cualquier situación/desviación que pueda afectar el normal desarrollo de las operaciones. Reporta a la Vicepresidencia de Riesgos.

4.3. División Riesgos de Mercado

Gestiona el impacto de las fluctuaciones de los precios de mercado en la calidad de la cartera. Reporta a la Vicepresidencia de Riesgos.

4.4. División Recuperaciones

Recupera los montos adeudados de clientes de Banca Empresa y Banca Corporativa. Reporta a la Vicepresidencia de Riesgos

4.5. División de Riesgo Operativo

Identifica los riesgos de operación inherentes a los procesos críticos, tecnología, personas y eventos externos. Reporta a la Vicepresidencia de Riesgos

5. VICEPRESIDENCIA DE FINANZAS Y OPERACIONES

Administra y brinda el soporte operativo, logístico y tecnológico a todos los productos del banco. Reporta a la Gerencia General.

5.1. División Mercado de Capitales

Asegura las mejores fuentes de financiamiento, tasas de interés y proveedores de fondos. Reporta a la Vicepresidencia de Finanzas y Operaciones.

5.2. División Internacional

Desarrolla e impulsa los productos y servicios de Comercio Exterior y con bancos extranjeros. Reporta a la Vicepresidencia de Finanzas y Operaciones.

5.3. División Gestión de Procesos

Brinda soporte operativo centralizado a la totalidad de los productos, excepto Tarjeta de Crédito. Reporta a la Vicepresidencia de Finanzas y Operaciones.

5.4. División Tecnología y Sistemas

Responsable de los sistemas computacionales, infraestructura e información del banco. Reporta a la Vicepresidencia de Finanzas y Operaciones.

5.5. División Administración

Encargada de la logística: abastecimientos, mantenimiento, administración inmobiliaria, entre otros. Reporta a la Vicepresidencia de Finanzas y Operaciones.

5.6. División Remesas

Responsable del negocio de Remesas de dinero, principalmente de remesas que vienen del extranjero. Reporta a la Vicepresidencia de Finanzas y Operaciones.

6. VICEPRESIDENCIA COMERCIAL

Encargada de dirigir, coordinar y controlar las actividades comerciales, operativas y administrativas de la venta de productos y servicios. Reporta a la Gerencia General.

6.1. División Banca Empresa

Responsable de ofrecer productos y servicios financieros a pequeñas y medianas empresas. Reporta a la Vicepresidencia Comercial.

6.2. División Banca Corporativa

Encargada de ofrecer servicios financieros a grandes empresas y corporaciones nacionales y extranjeras. Reporta a la Vicepresidencia Comercial.

6.3. División Leasing

Encargada de dirigir y supervisar la gestión comercial, operativa y administrativa del producto leasing. Reporta a la Vicepresidencia Comercial.

6.4. División Productos y Servicios

Encarga del desarrollo, planeamiento, administración, venta y post venta de productos y servicios de Banca Empresas. Reporta a la Vicepresidencia Comercial.

7. VICE PRESIDENCIA BANCA PERSONAL

Encargada del desarrollo y administración de los negocios de Banca Personas. Reporta a la Gerencia General.

7.1. División Marketing e Imagen

Planea, ejecuta y controla las actividades de mercadeo, publicidad y promoción de los servicios y productos. Reporta a la Vicepresidencia de Banca Personal.

7.2. División Tiendas Lima

Dirige y supervisa la gestión comercial, operativa y administrativa de Banca Personas en Tiendas Lima. Reporta a la Vicepresidencia de Banca Personal.

7.3. División Tiendas Money

Dirige y supervisa la gestión comercial, operativa y administrativa en tiendas Money Market (dentro de supermercados) y Money Store (en zonas comerciales o alto concurrencia). Reporta a la Vicepresidencia de Banca Personal.

7.4. División Tiendas Provincia

Dirige y supervisa la gestión comercial, operativa y administrativa de Banca Personas en Tiendas Provincias. Reporta a la Vicepresidencia de Banca Personal.

7.5. División Banca Electrónica

Responsable comercial y técnica, de las transacciones efectuadas a través de los Canales Electrónicos. Reporta a la Vicepresidencia de Banca Personal.

7.6. División Banca Seguros

Administra los seguros del grupo y los seguros relacionados a créditos garantías, leasing y otros. Reporta a la Vicepresidencia de Banca Personal.

7.7. División Productos Banca de Personas

Gestiona los productos del pasivo para personas naturales, el crédito vehicular y los préstamos personales. Reporta a la Vicepresidencia de Banca Personal.

7.8. División Convenios

Encargada del planeamiento y administración del producto de créditos por convenio. Reporta a la Vicepresidencia de Banca Personal.

8. VICEPRESIDENCIA TARJETA DE CRÉDITO

Encargada del desarrollo, administración, soporte operativo y tecnológico del negocio de tarjeta de crédito y débito del Banco. Reporta a la Gerencia General.

8.1. División Comercial de Tarjeta de Crédito

Encarga del desarrollo y administración comercial de las diversas marcas de Tarjetas de Crédito. Reporta a la Vicepresidencia de Tarjeta de Crédito.

8.2. División Tarjeta de Crédito Vea y Megaplaza

Dirige la gestión de producto, operativa, administrativa y comercial del negocio de tarjetas de crédito. Reporta a la Vicepresidencia de Tarjetas de Crédito.

8.3. División de Admisión de Riesgos Banca Personal

Establece las normas para la concesión de créditos y avalúa los mismos. Reporta a la Vicepresidencia de Tarjeta de Crédito y Vicepresidencia de Riesgos.

8.4. División de Normalización y Seguimiento de Riesgos Banca Personas

Analiza y realiza el seguimiento de la cartera de banca persona. Reporta a la Vicepresidencia de Tarjeta de Crédito y Vicepresidencia de Riesgos.

8.5. División de Sistemas de Tarjeta de Crédito y Débito

Responsable del desarrollo y soporte tecnológico al negocio de Tarjetas de Crédito. Reporta a la Vicepresidencia de Tarjeta de Crédito.

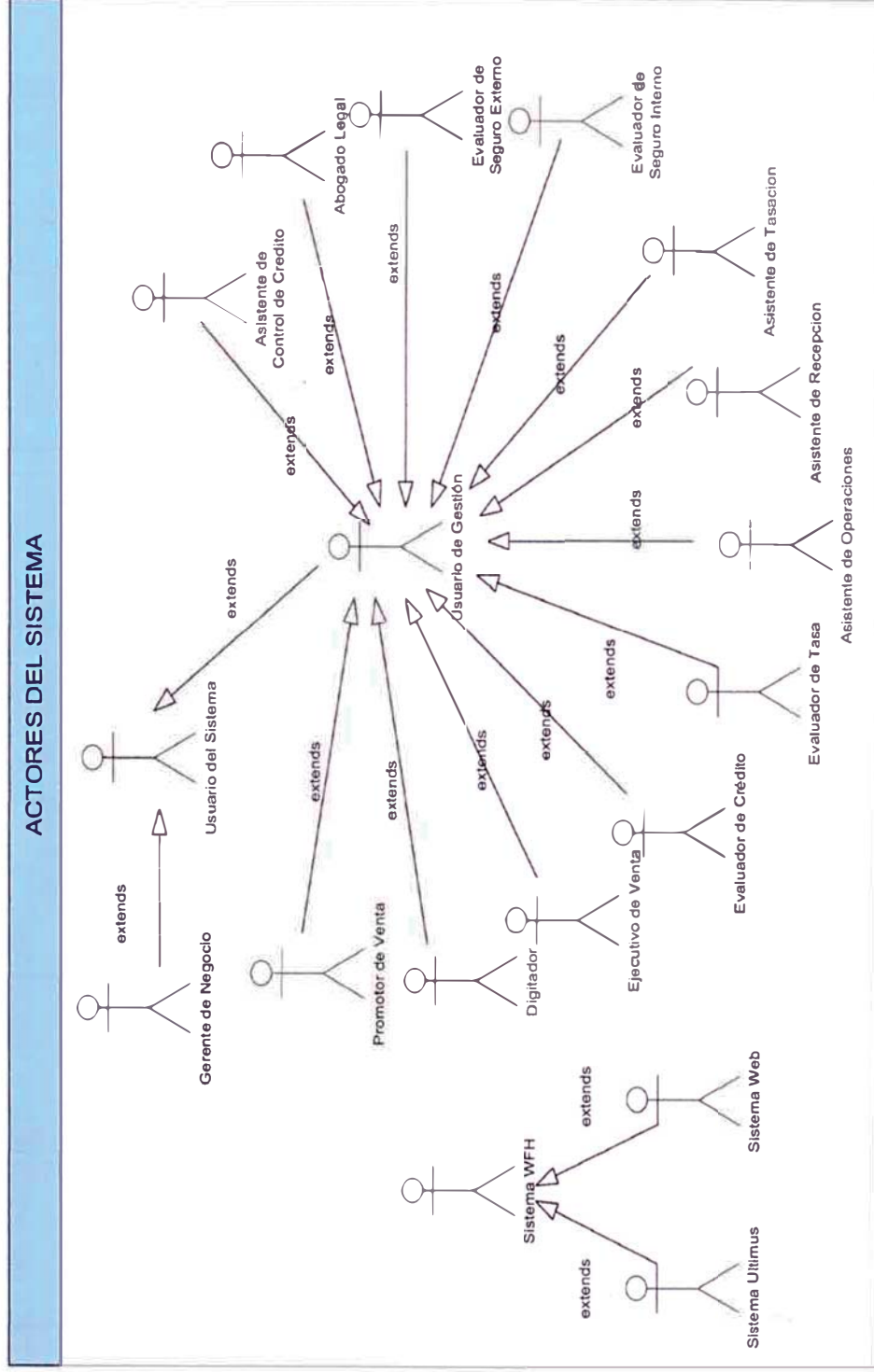
8.6. División de Servicio al Cliente

Brinda servicio de atención, pedidos y reclamos de clientes de Banca Personas, Empresas y Banca Corporativa. Reporta a la Vicepresidencia de Tarjeta de Crédito.

8.7. División de Operaciones de Tarjeta de Crédito

Encargada del soporte operativo a los productos y servicios del negocio de Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito. Reporta a la Vicepresidencia de Tarjeta de Crédito.

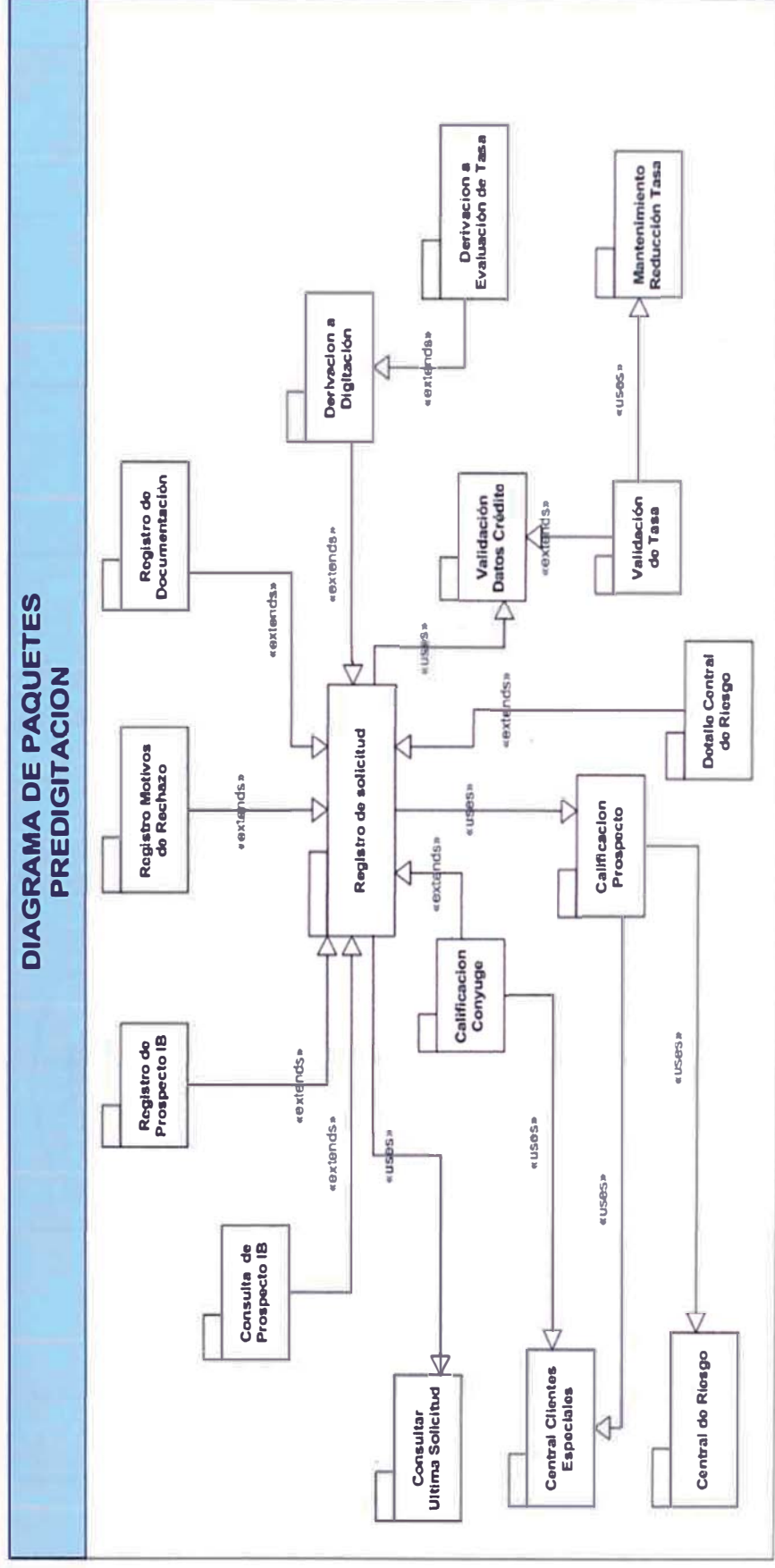
ANEXO 2. MODELO DE ACTORES DEL SISTEMA



Fuente: La Empresa

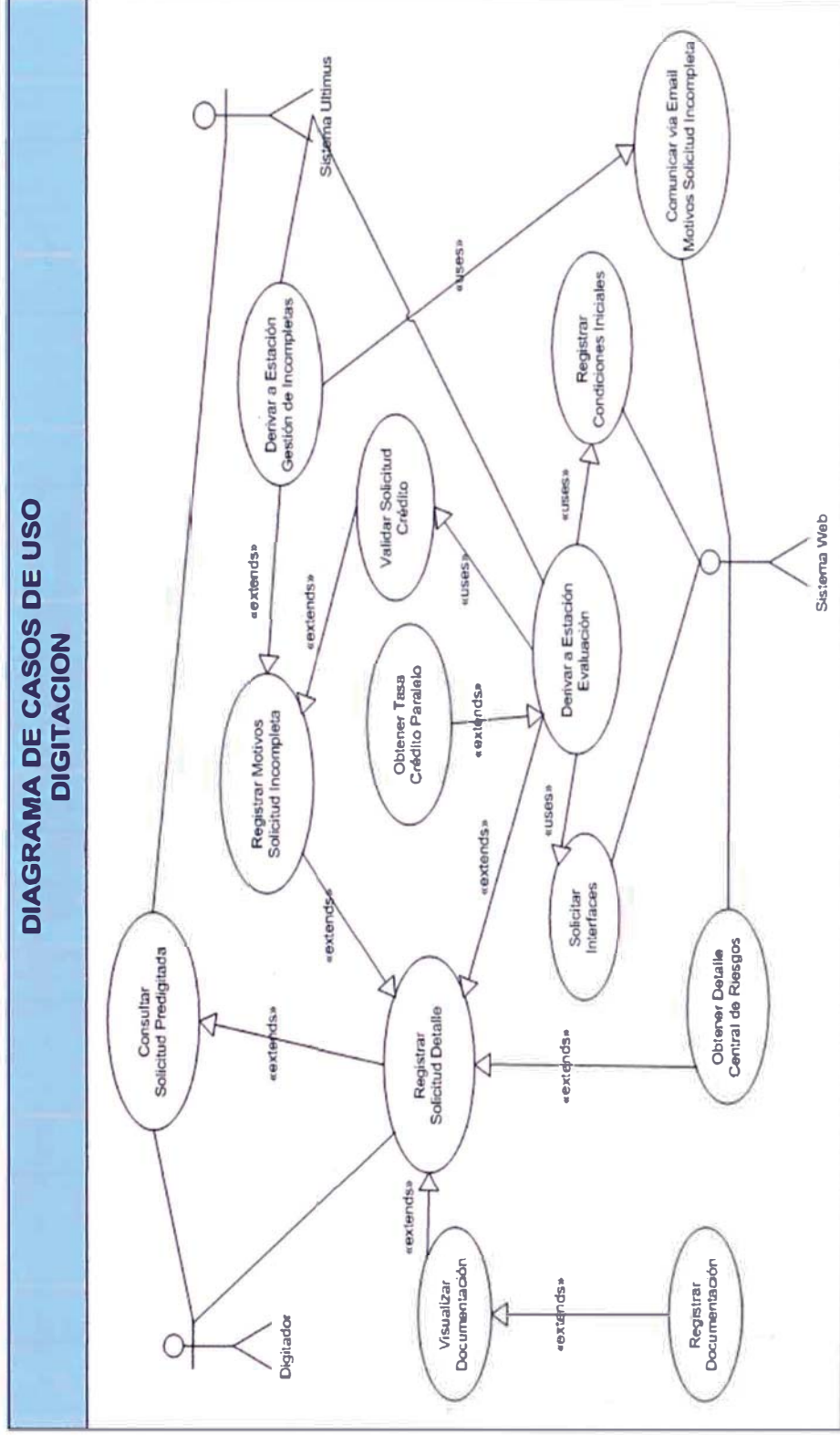
ANEXO 3. CASOS DE USO PROCESO APROBACIÓN

1. DIAGRAMA DE PAQUETES PREINGRESO



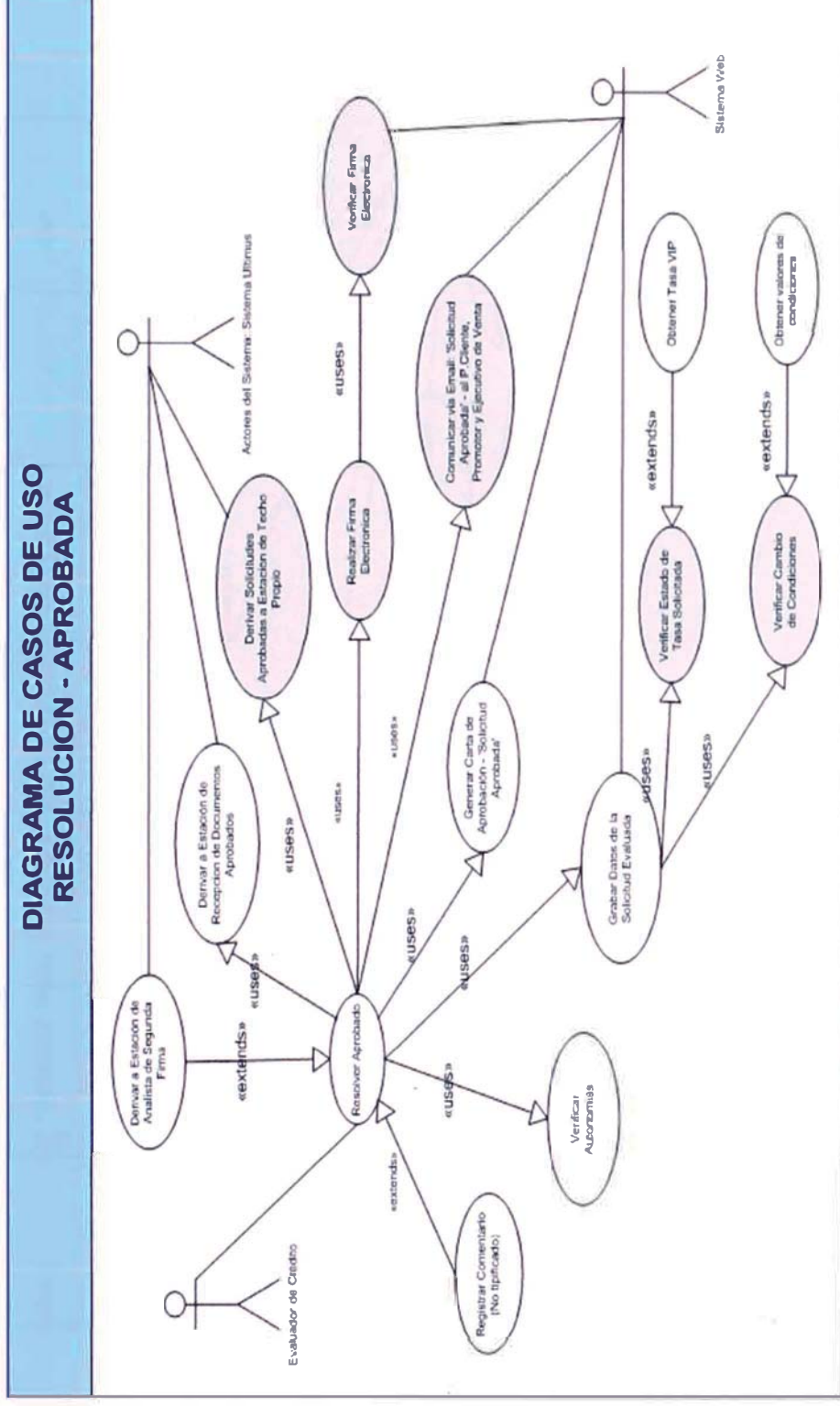
Fuente: La Empresa

2. DIAGRAMA DE CASOS DE USO DIGITACION



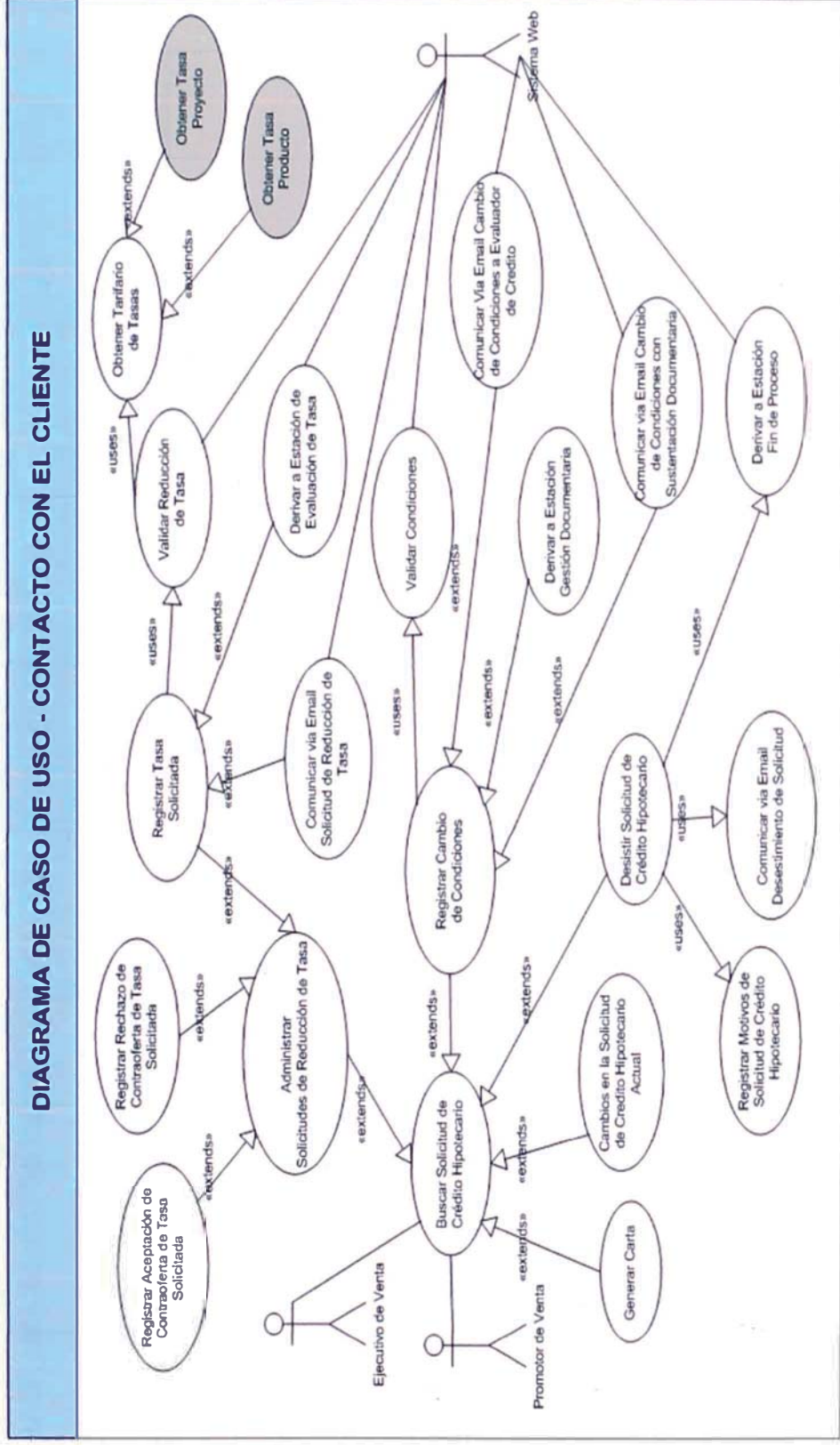
Fuente: La Empresa

3. DIAGRAMA DE CASOS DE USO RESOLUCION APROBADA



Fuente: La Empresa

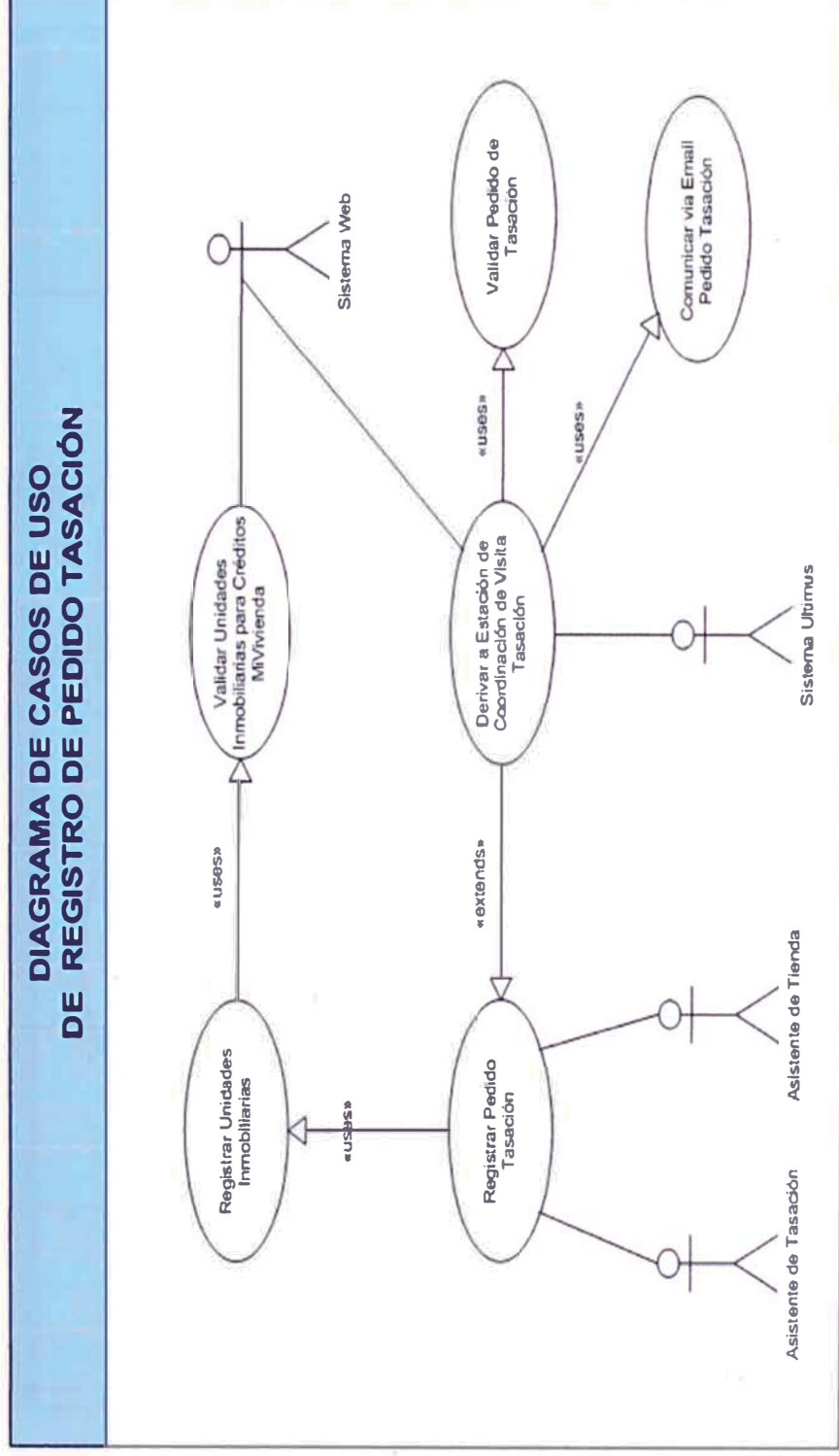
4. DIAGRAMA DE CASOS DE MODULO CONTACTO AL CLIENTE



Fuente: La Empresa

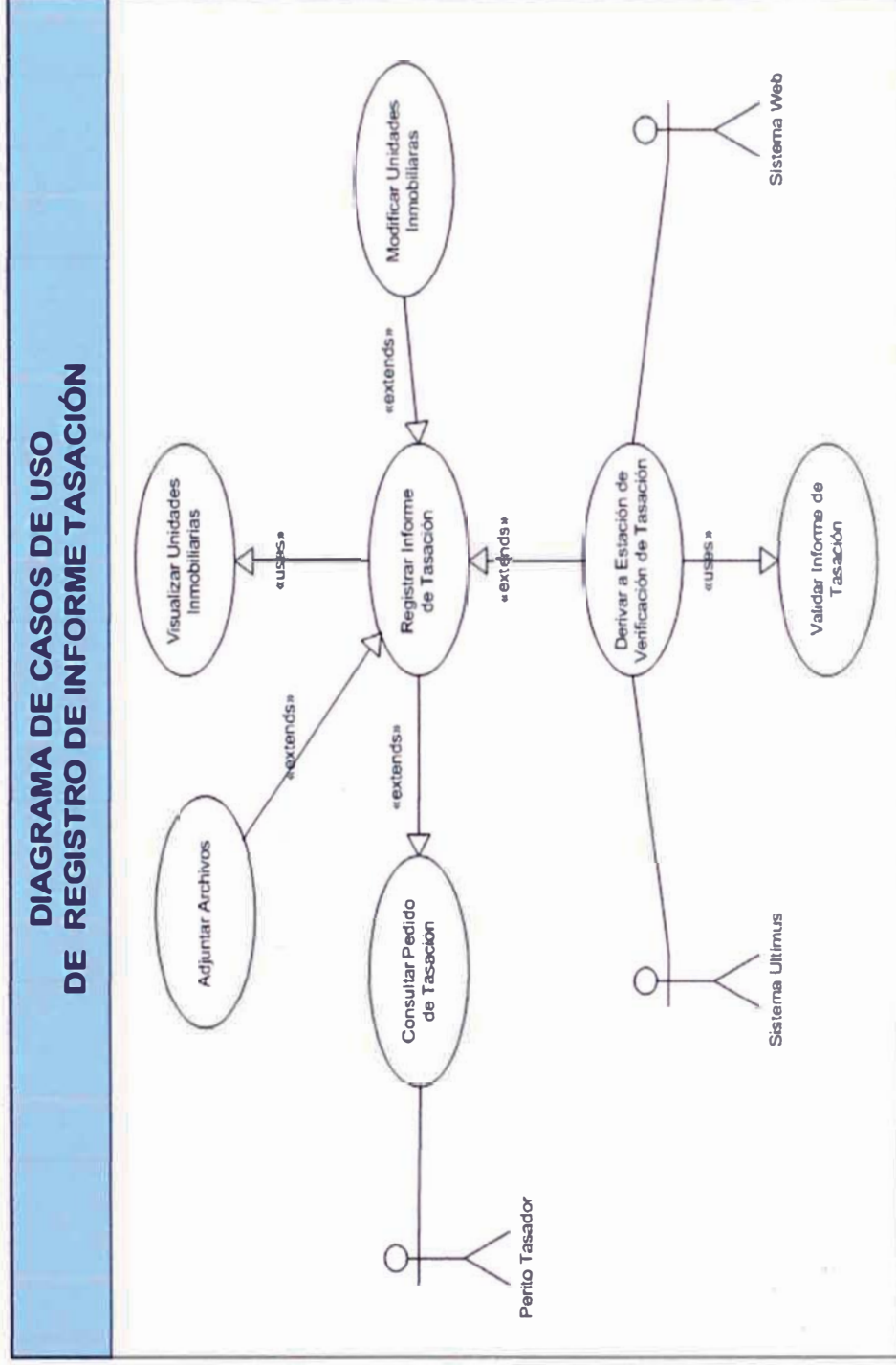
ANEXO 4. CASOS DE USO PROCESO DESEMBOLOSO

1. DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE TASACION - REGISTRO DE PEDIDO



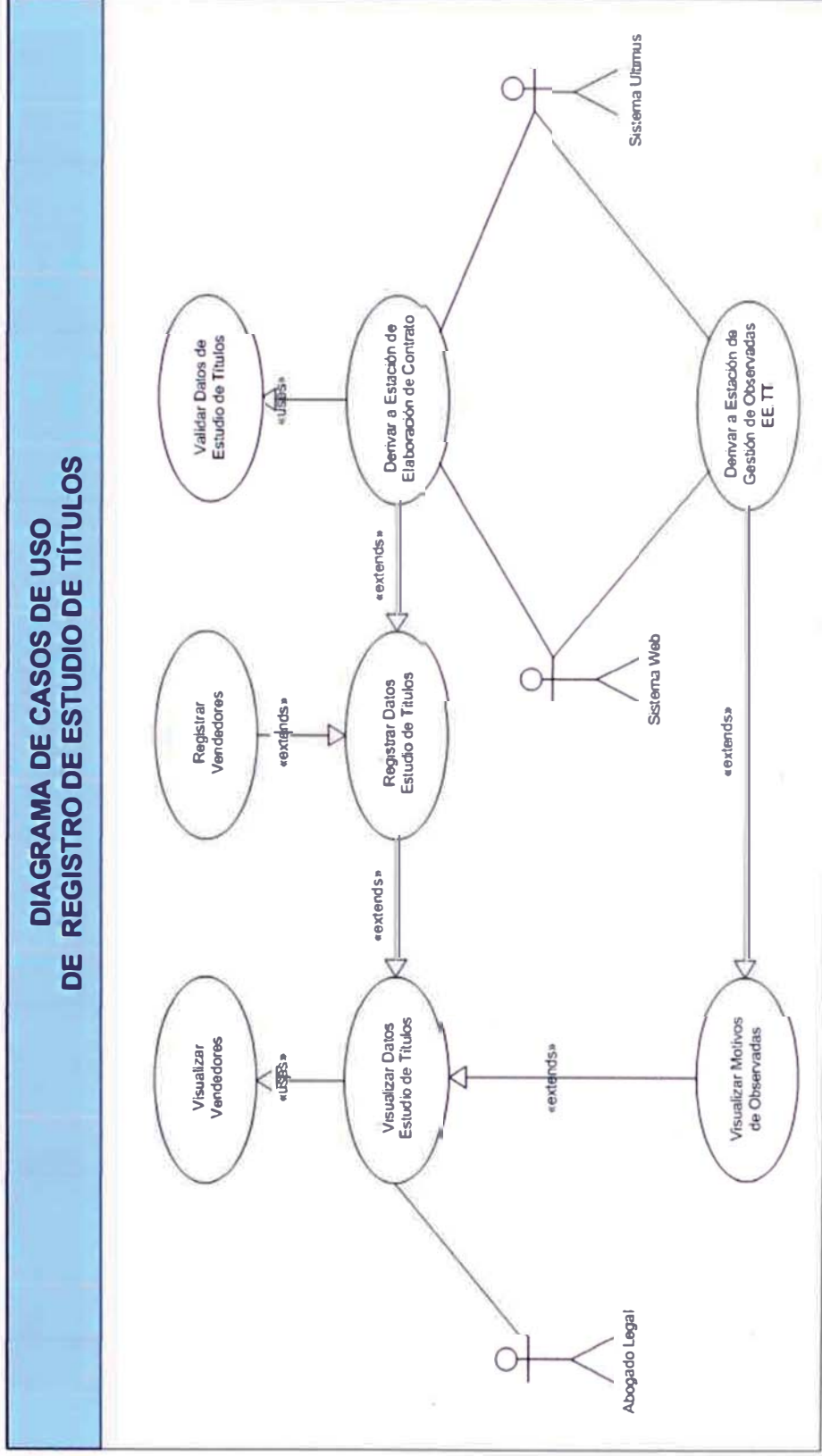
Fuente: La Empresa

2. DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE TASACION - REGISTRO DE INFORME TASACION



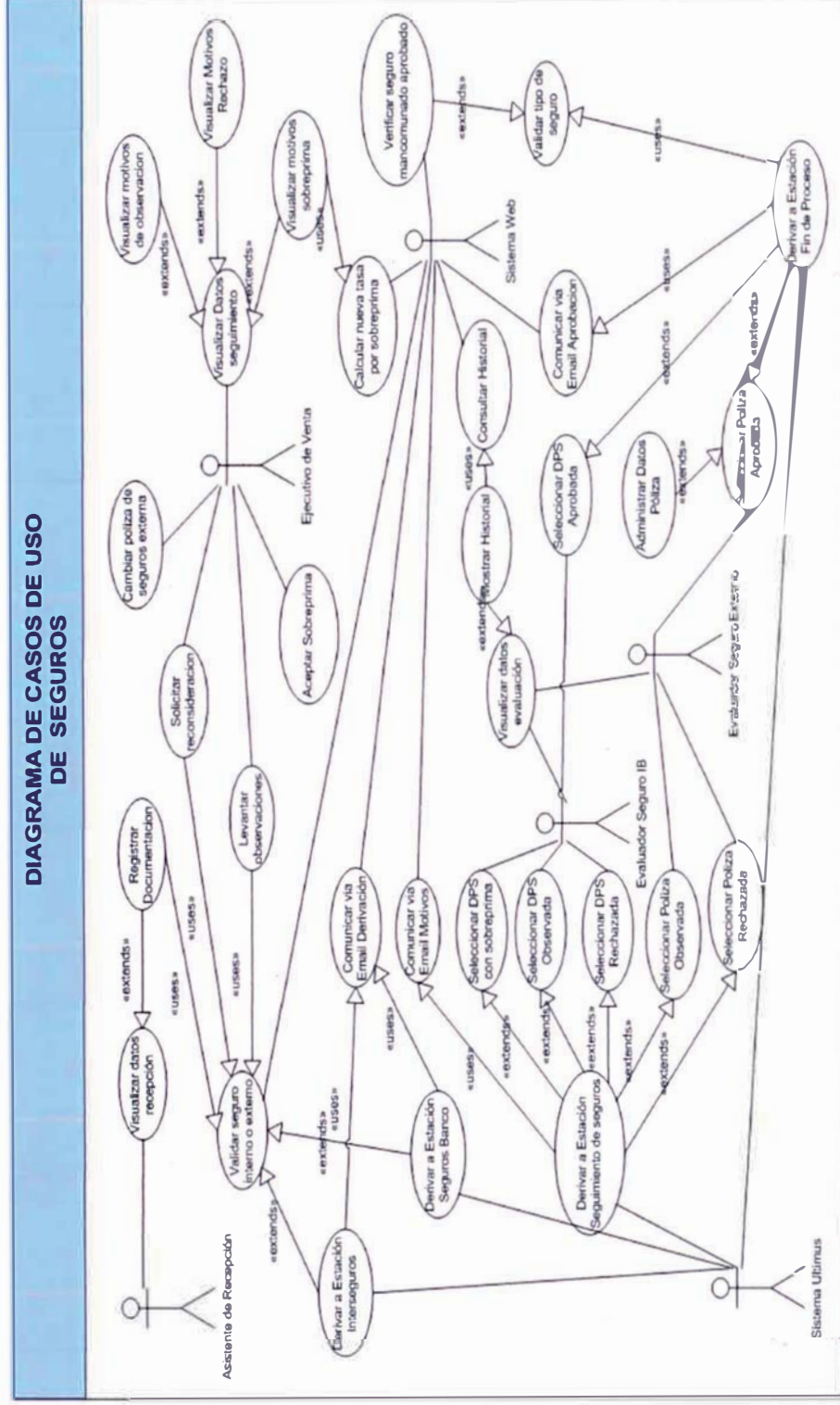
Fuente: La Empresa

3. DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE ESTUDIO DE TITULO – REGISTRO DE ESTUDIO DE TITULO



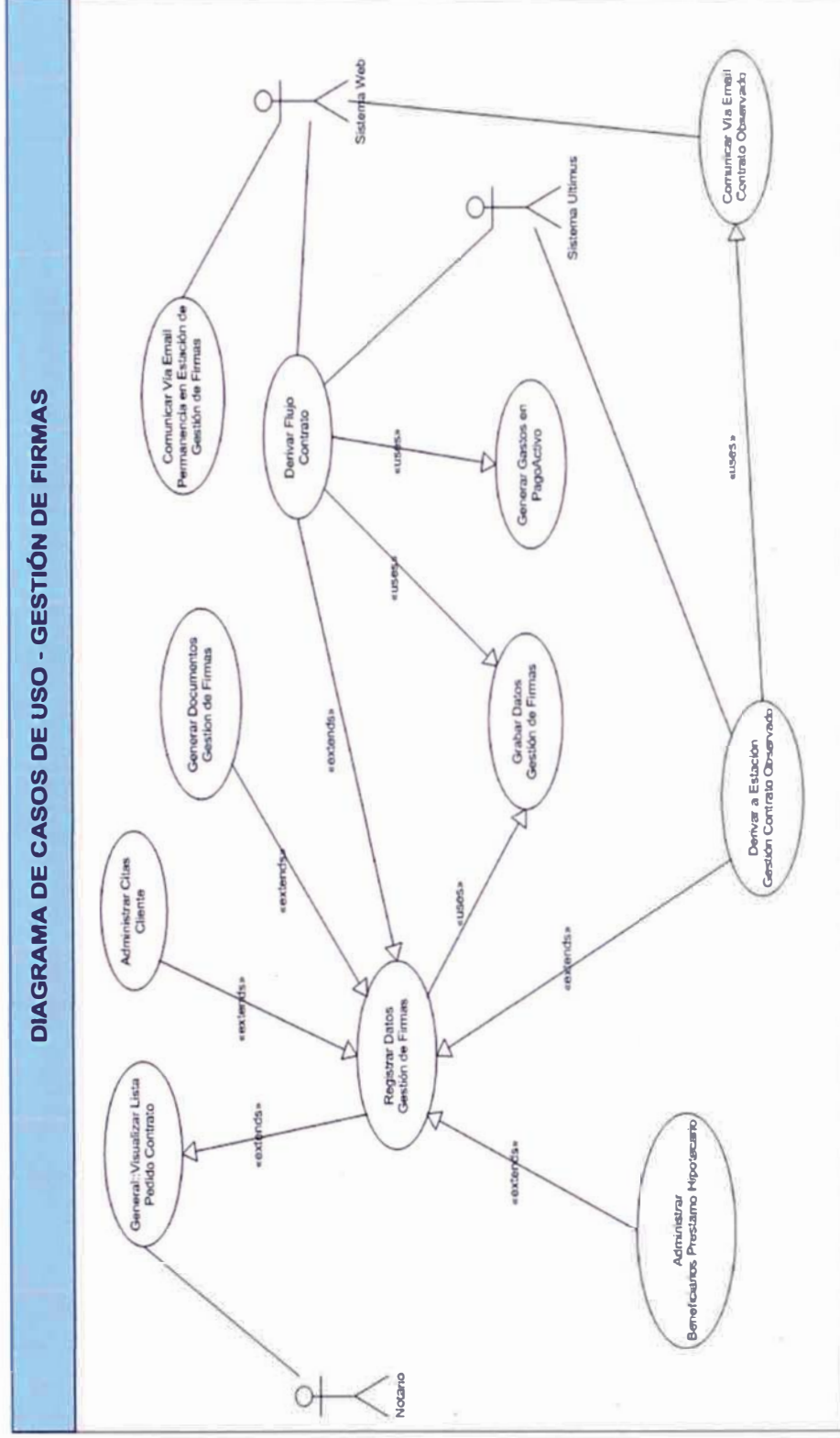
Fuente: La Empresa

4. DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE SEGUROS



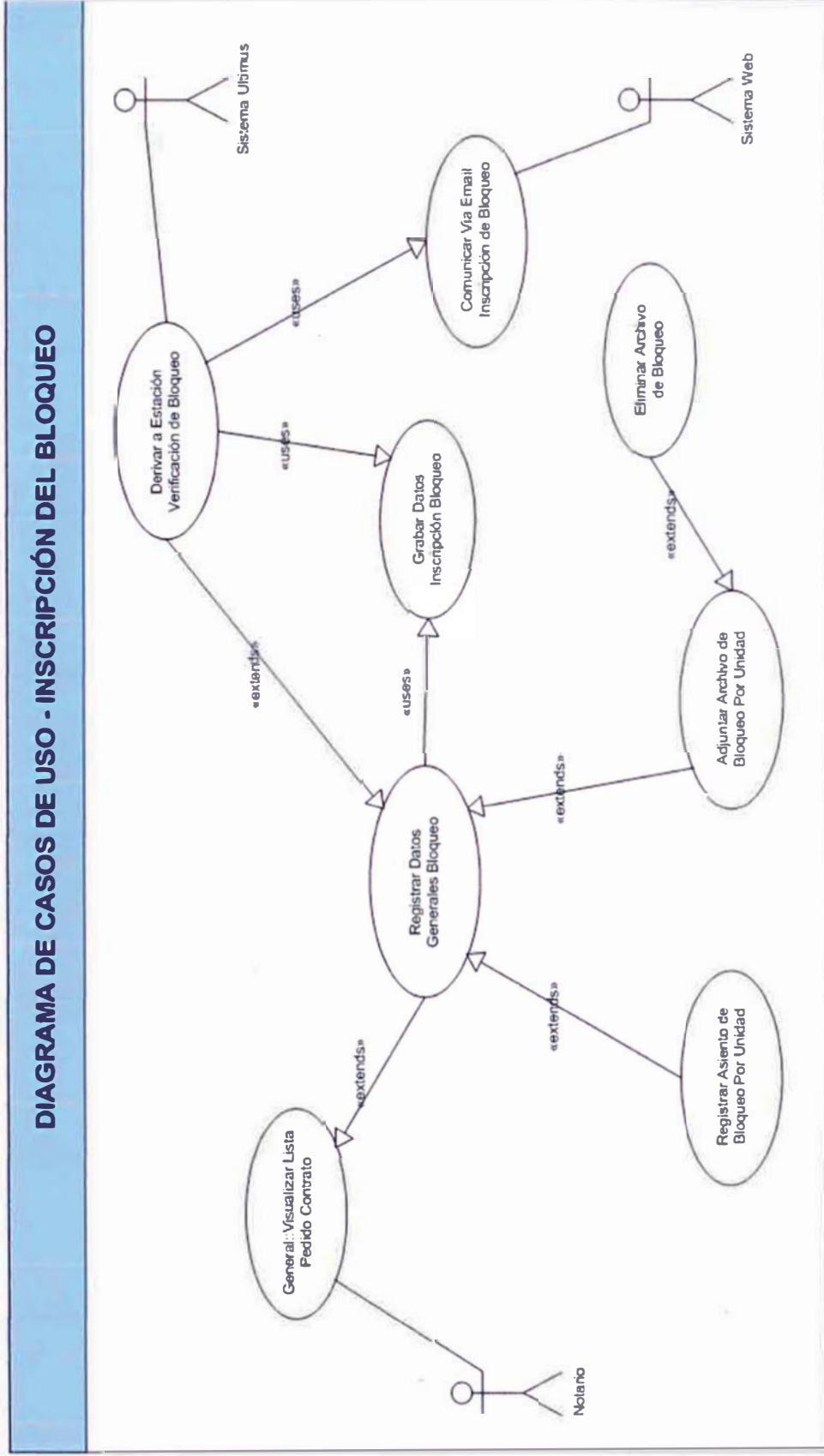
Fuente: La Empresa

5. DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE CONTRATO – GESTION DE FIRMAS



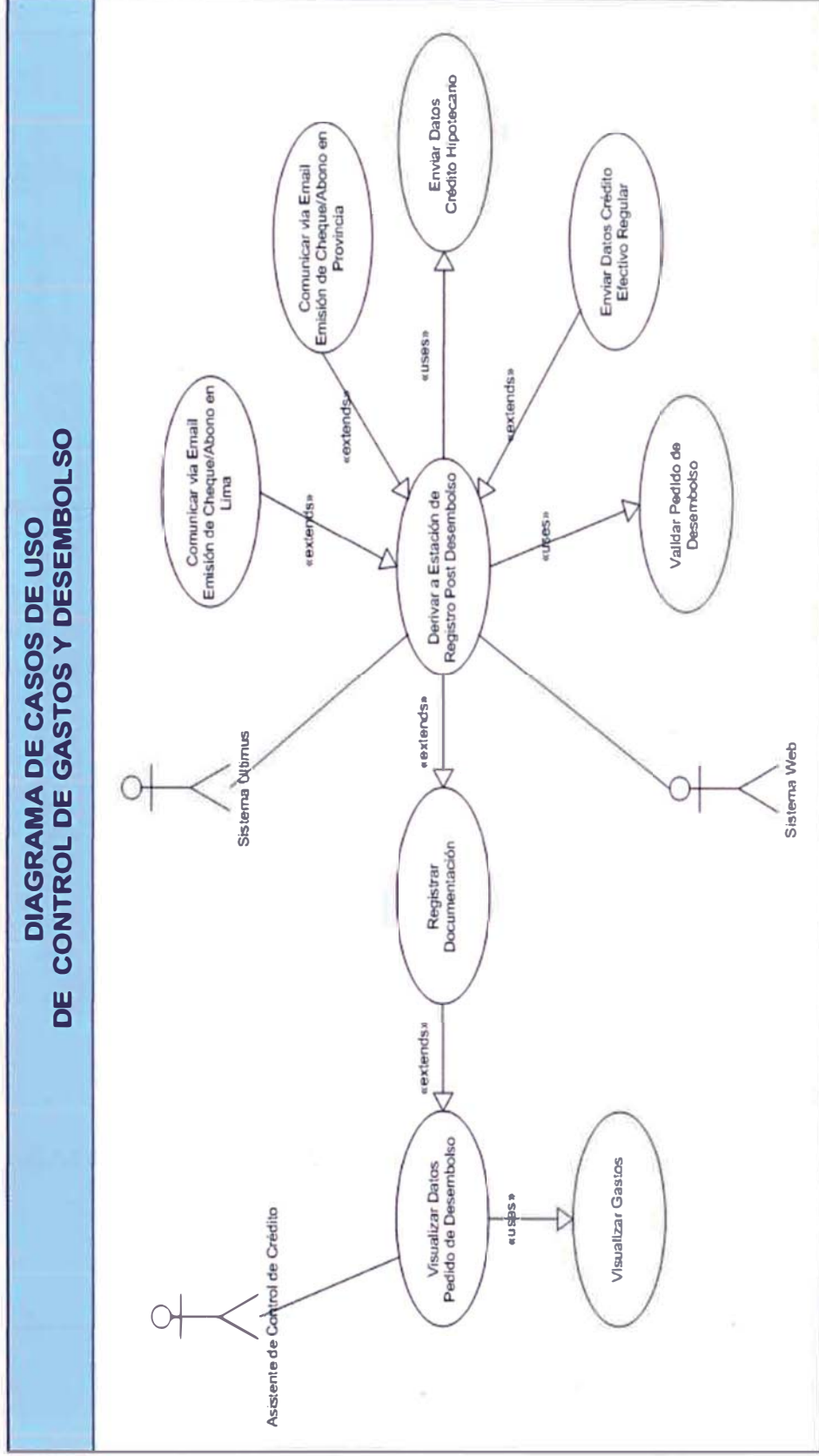
Fuente: La Empresa

6. DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE CONTRATO – INSCRIPCIÓN DE BLOQUEO



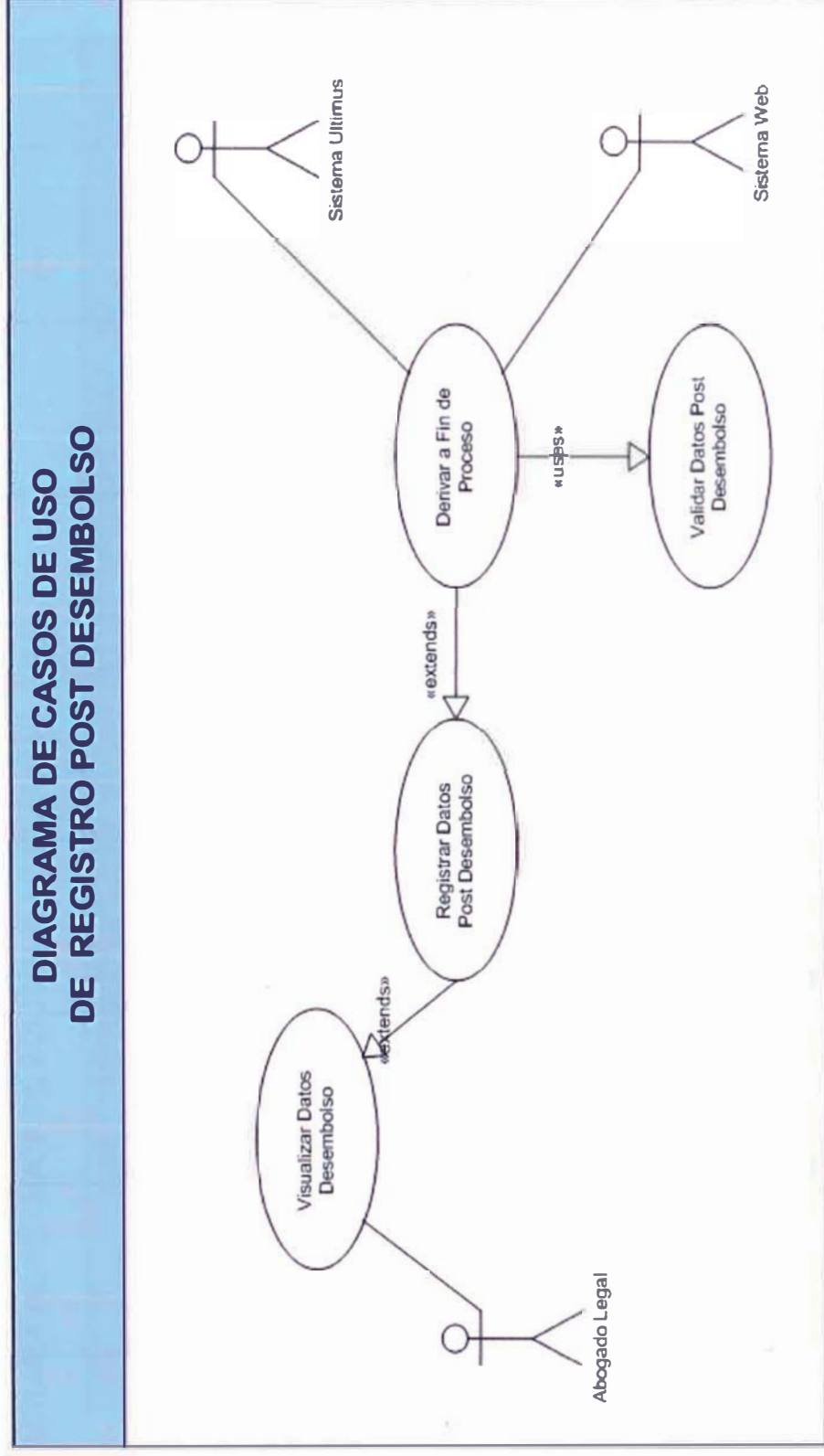
Fuente: La Empresa

7. DIAGRAMA DE CASOS DE USO DE DESEMBOLSO – CONTROL DE GASTOS Y DESEMBOLSO



Fuente: La Empresa

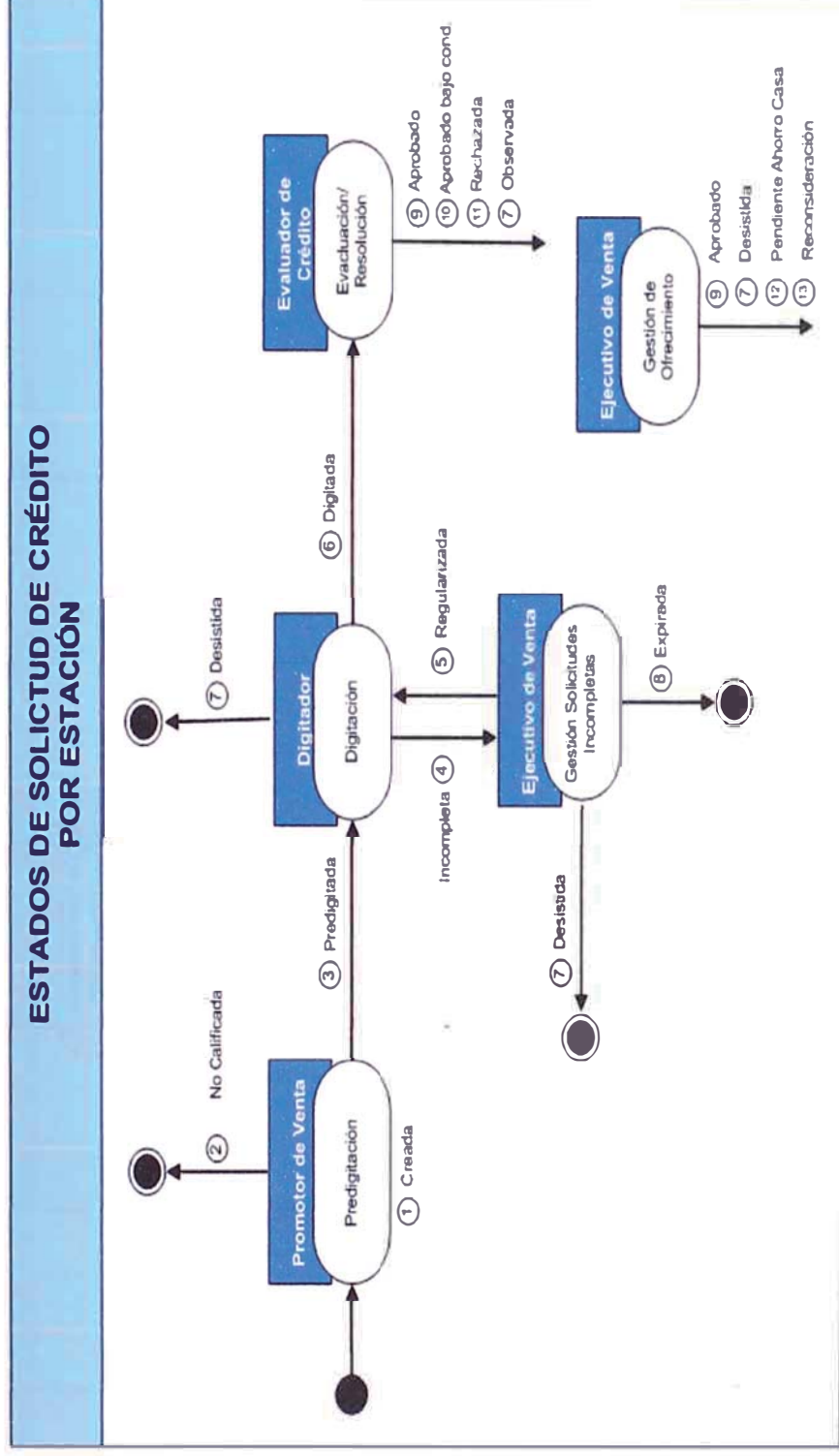
8. DIAGRAMA DE CASIOS DE USO DESEMBOLSO – CONSTITUCION DE HIPOTECA



Fuente: La Empresa

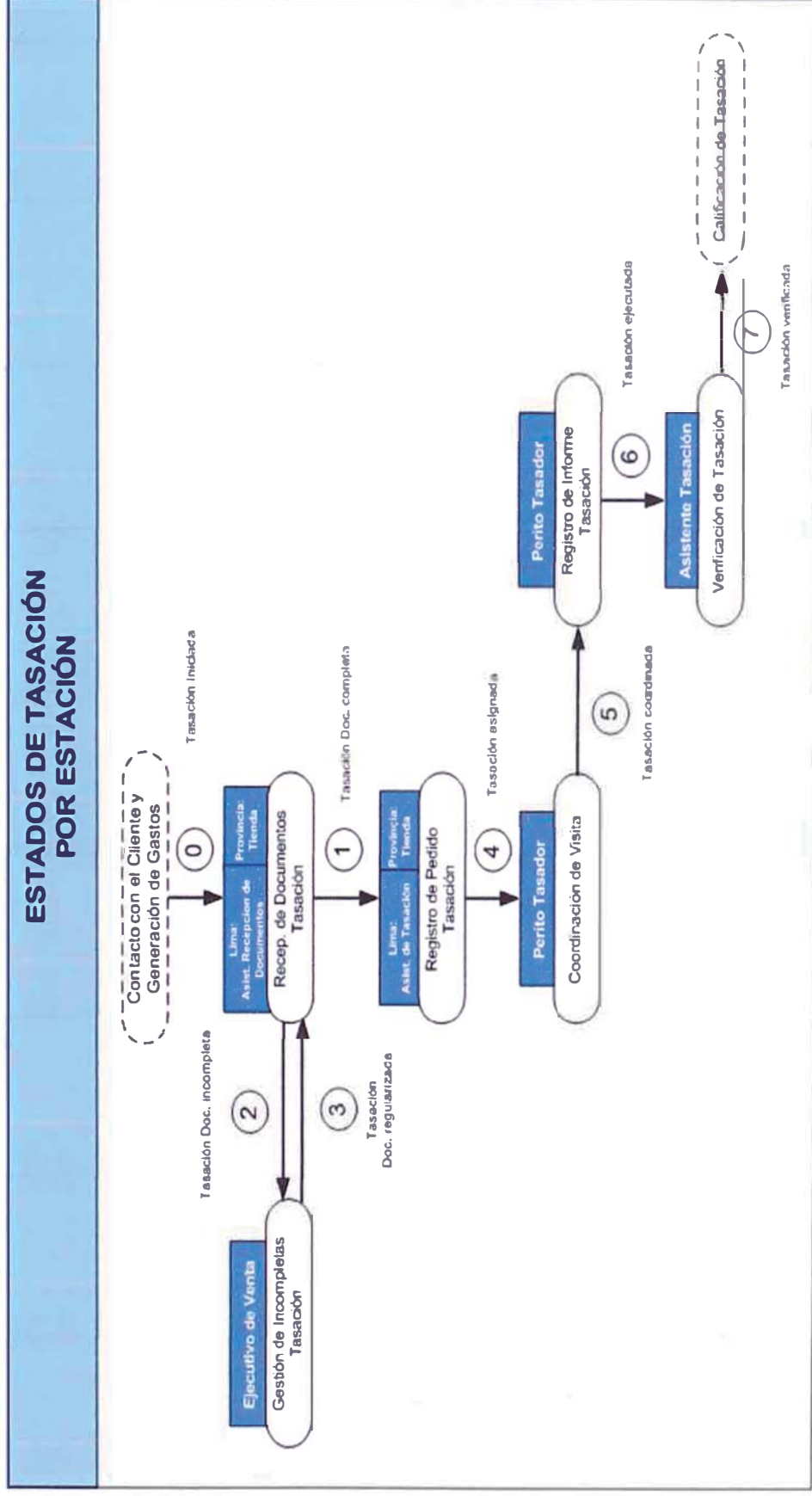
ANEXO 5. DIAGRAMA DE ESTADOS DE ENTIDADES

1. DIAGRAMA DE ESTADOS DE SOLICITUD DE CRÉDITO



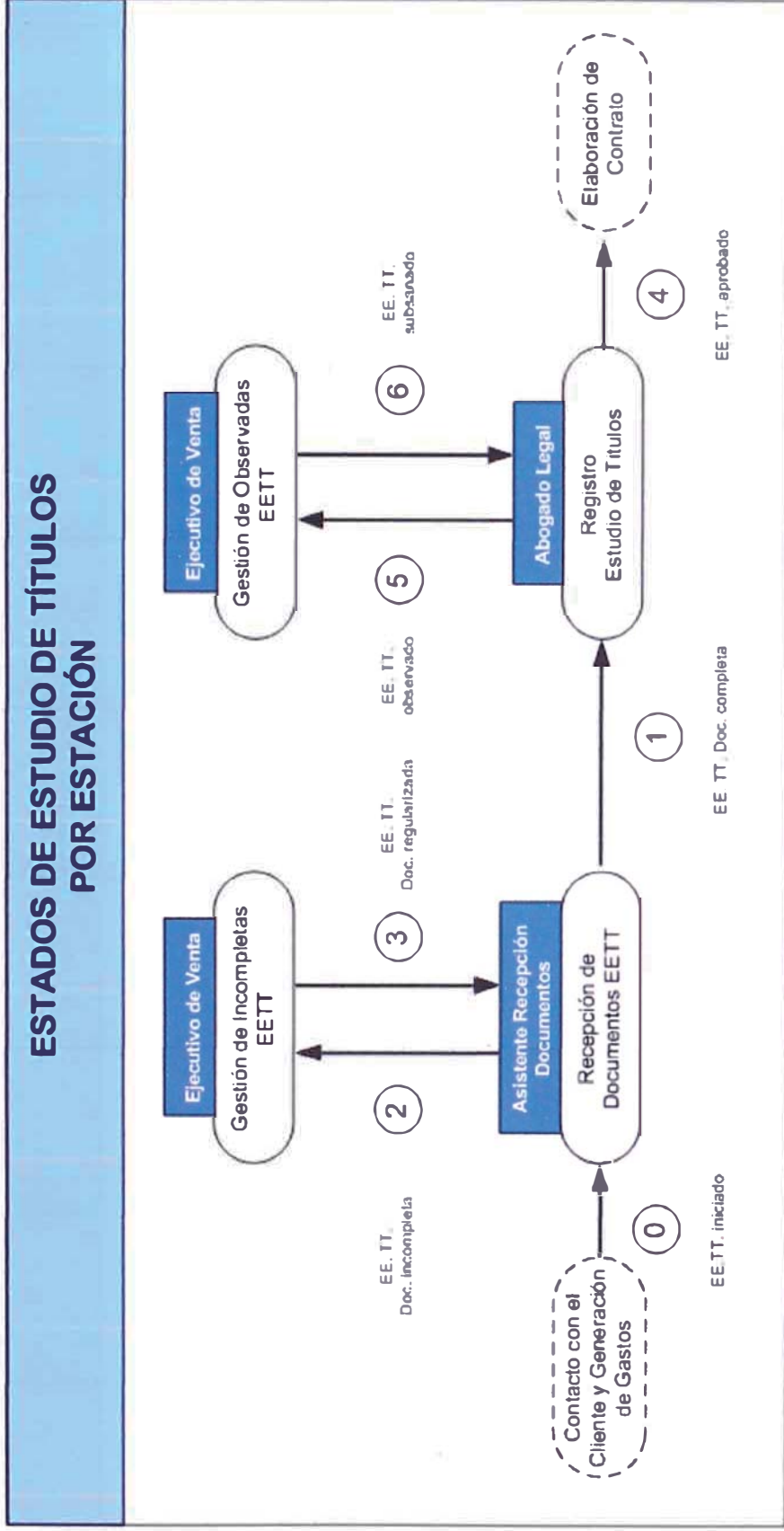
Fuente: La Empresa

2. DIAGRAMA DE ESTADOS DE PEDIDO TASACION



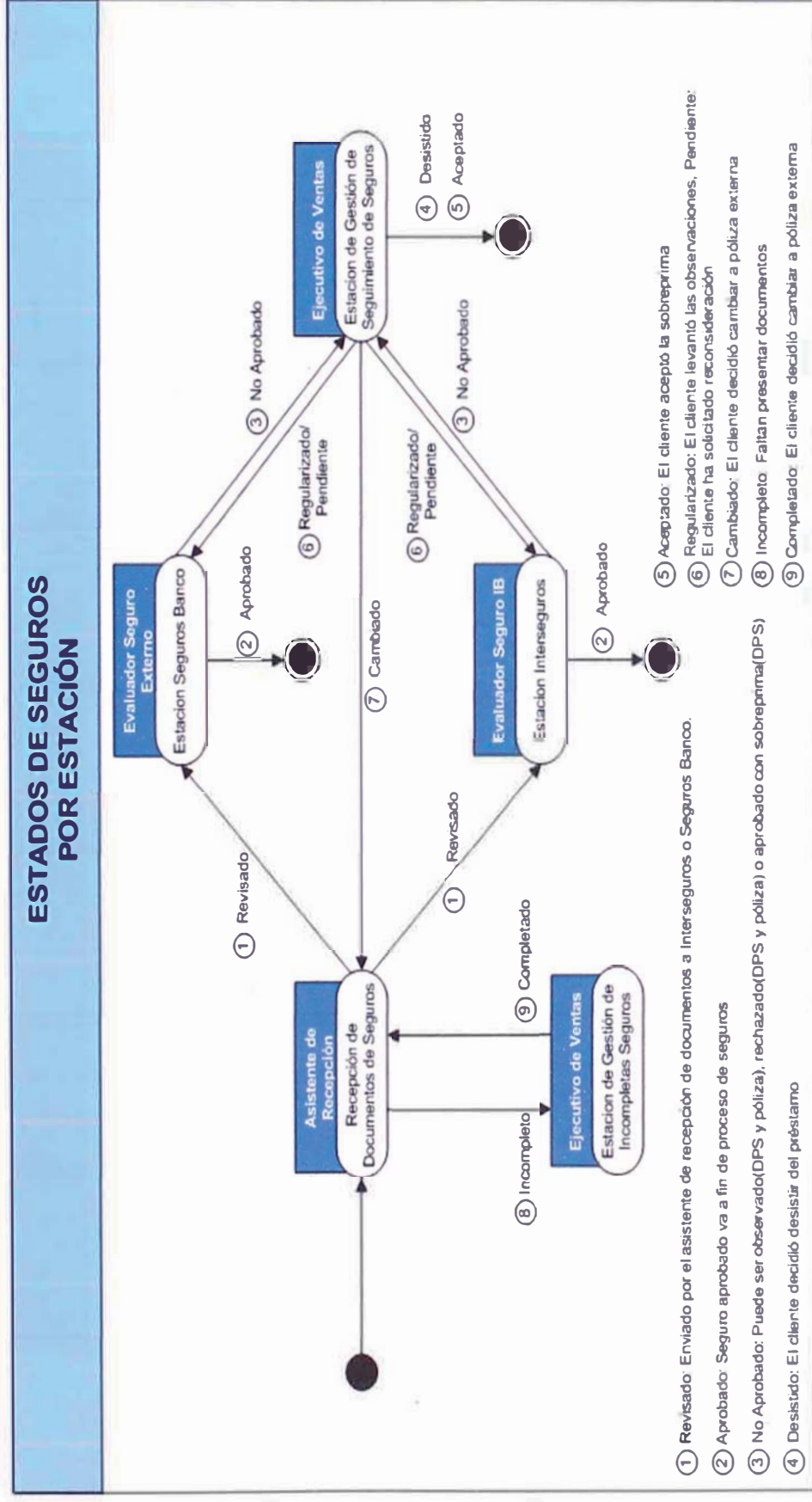
Fuente: La Empresa

3. DIAGRAMA DE ESTADOS DE PEDIDO ESTUDIO DE TITULOS



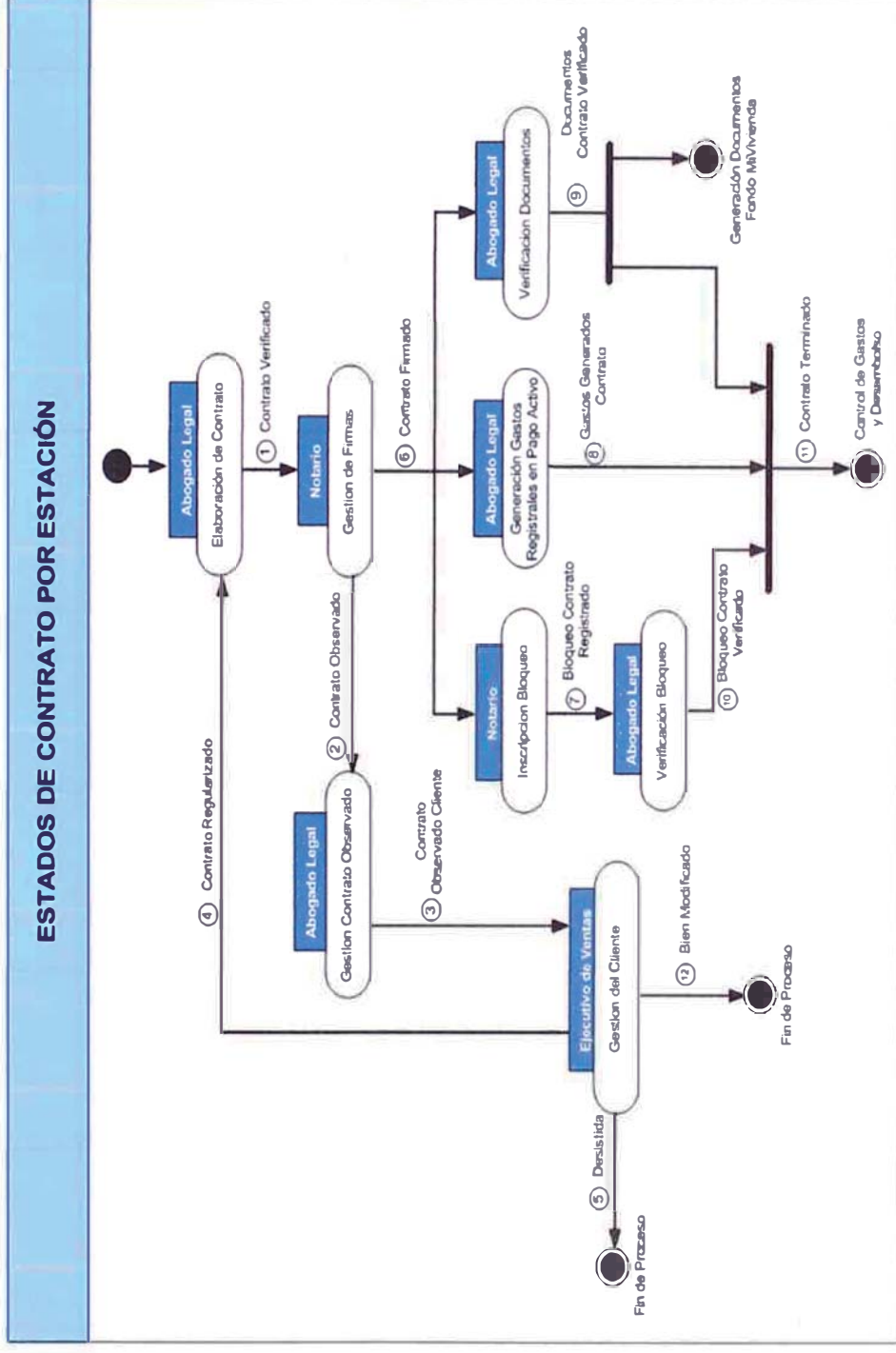
Fuente: La Empresa

4. DIAGRAMA DE ESTADOS DE PEDIDO DE SEGUROS



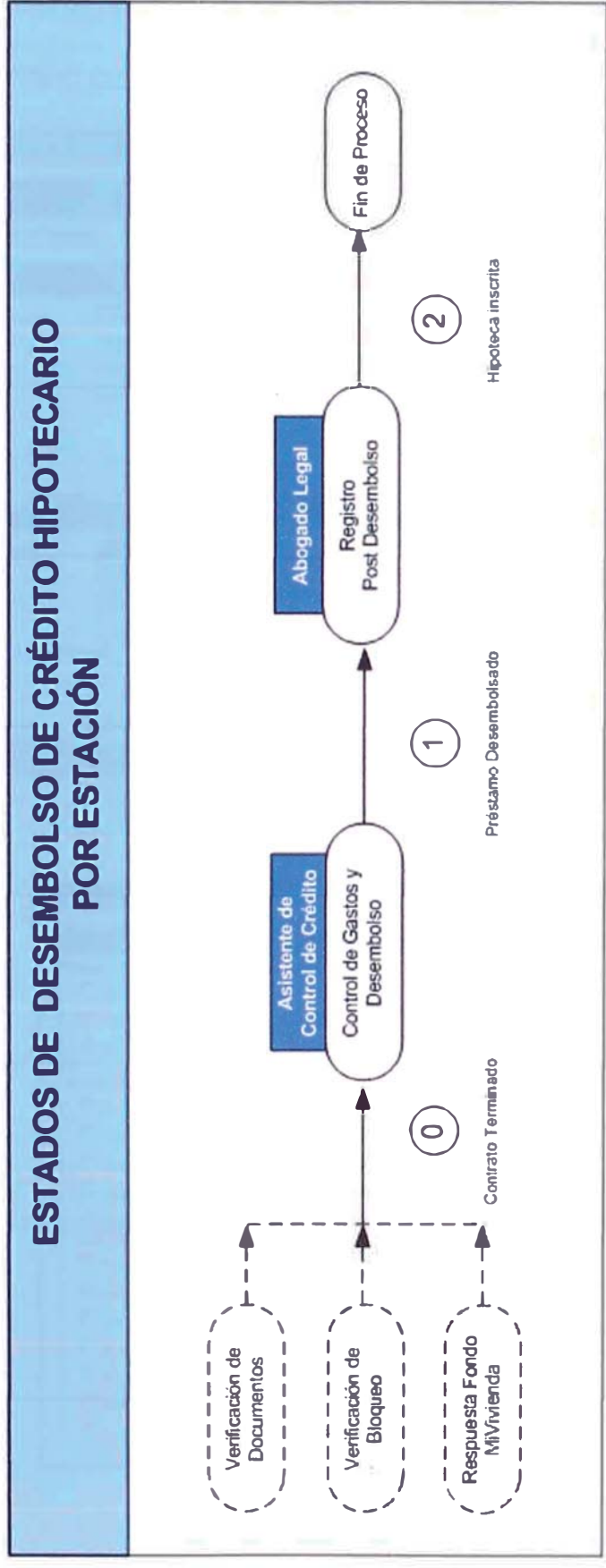
Fuente: La Empresa

5. DIAGRAMA DE ESTADOS DE PEDIDO DE CONTRATO



Fuente: La Empresa

6. DIAGRAMA DE ESTADOS DE DESEMBOLSO DE CREDITO



Fuente: La Empresa

ANEXO 6. PROTOTIPOS PROCESO APROBACIÓN

1. PROTOTIPO DE PREINGRESO

INGRESO DE DATOS Enviar Grabar

Datos Principales Registrar Documentación Limpiar

Nro. de Solicitud: Autogenerado 001 0000000000000071

Datos Titular

Tipo de Documento: DNI Número de Documento: 40409648
Apellido Paterno: TAIPE Apellido Materno: GUEVARA
Primer Nombre: CAROLINA Segundo Nombre: MONICA
Estado Civil: Soltero Tipo de Ingreso Principal: Dependiente Ingreso Fijo
Calificación con Ingresos conyugales? Si No

Calificar Titular Clientes Especiales: OK Central de Riesgo: OK

Datos del Préstamo

Proyecto Interbank: ALAMEDA LA CASTELLANA
Grupo: Préstamos Hipotecarios Tipo de Préstamo: Hipotecario Tradicional
Tipo Evaluación: Normal Moneda: Dólares USA
Monto: 50000.00 Plazo: 180 Meses Tasa: 11.90
Comentarios de Tasa Especial

Datos del Canal de Venta

Canal de Venta: 1 TIENDA LIMA, MM y MS Punto de Venta: 7 TIENDA BASADRE
Promotor: B13616 ROJAS SEGURA, YULIANA ISABEL

Preingreso - Diálogo Web

Registro de Documentos Aceptar Cancelar

Titular - Documentos Obligatorios

- Copia de Documento de Identidad
- Copia de recibo de luz, agua o teléfono fijo.
- Copia última boleta de pago.

Titular - Documentos Opcionales

- Declaración de Salud para optar al Seguro de Desgravamen
- Copia último Estado de Cuenta AFP, si esta afiliado.
- Copia 3 últimos abonos CTS o sueldo en Cuenta bancaria si no esta afiliado.
- Reg. Espedal: Copia 2 últimas DDJJ Impuesto Anual a la Renta 3ra Categoría.
- Reg. Espedal: Copia 6 últimos form. Venta Mensual pagados a Sunat (Form. PDT 621: IGV - Renta Mensual).
- Reg. Espedal: Copia Ficha Registral actualizada de constitución de empresa.
- Reg. Espedal: Relación principales clientes (dirección y teléfono).
- RUS: Copia 6 últimas Declaraciones Pago Mensual Impuesto a la Renta.
- RUS: Copia Comprobante Información Registrada (CIR) de la SUNAT.
- RUS: Copia Licencia Fundonamiento o Registro Unificado.
- RUS: Relación principales clientes (dirección y teléfono).
- Copia autoavaluo (PU y HR) de inmuebles de su propiedad.

2. PROTOTIPO DIGITACIÓN

DIGITACIÓN
Grabar Enviar

Datos Principales
Incompleta Registrar Documentación

Nro. de Solicitud	001 0000000000000032	Moneda	DÓLAREEUSA
Grupo	PRESTAMOS HIPOTECARIOS	Tipo Préstamo	HIPOTECARIO TRADICIONAL
Tipo Evaluación	NORMAL	Origen	Base Yanacocha
		Destino	Compra de Vivienda

Datos Personales
Detalle Central de Riesgo

Tipo Documento	DNI	Nro. Documento	40409648	Sexo	<input checked="" type="radio"/> M <input type="radio"/> F
Apellido Paterno	TAIPE	Apellido Materno	GUEVARA	Apellido de Casada	
Primer Nombre	CAROLINA	Segundo Nombre	MONICA	Fecha Nacimiento	27/12/1979
Nivel de Educación	Universitaria	Profesión	Administrador	Estado Civil	CASADO
Nacionalidad	Peruano	Pais	PERU	Nro Hijos	0
E-Mail		RUC Personal		Nro Dependientes	0
		Ingresos Conyugales?			<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No

Datos Domicilio

Vía	Calle	LOS AMANCAES	Nro.	642	Int/Dpto	
Mz.	Lote	Urbanización				
Referencia					Residencia (Años)	
Departamento	LIMA	Provincia	LIMA	Distrito	JESUS MARIA	
Tipo Vivienda	Familiar	Teléfono Fijo	3612614	Teléfono Celular		
Nombre Arrendador		Teléfono Arrendador		Monto Alquiler (\$)		

Datos Laborales

Tipo Ingreso	Dependiente Ingre:	RUC Empresa	2013132955	SUNAT		
Ventas Anuales S/.		Giro de Negocio	Servicios	Cargo / Ocupación	Abogado-Polític	
Rama Económica	Administración Pút.	Fecha Ingreso	01/01/2000	Email Trabajo		
Dirección <input type="radio"/> Domicilio <input checked="" type="radio"/> Otro						
Vía	Avenida	BENAVIDES	Nro.	2144	Int/Dpto	
Mz.	Lote	Referencia				
Departamento	LIMA	Provincia	LIMA	Distrito	MIRAFLORES	
Teléfono	2192000	Anexo	5991	Fax		
Trabajo Anterior						
Nombre Empresa		Desde		Hasta		
Cargo / Ocupación	Seleccionar:	Teléfono		Anexo		

Datos Personales Cónyuge
Detalle Central de Riesgo

Tipo Documento	DNI	Nro. Documento	40496199	Sexo	<input checked="" type="radio"/> M <input type="radio"/> F
Apellido Paterno	CORRALES	Apellido Materno	BEGAZO	Apellido de Casada	
Primer Nombre	JULIO	Segundo Nombre	CESAR	Fecha Nacimiento	16/01/1980
Nivel de Educación	Universitaria	Profesión	Administrador	E-Mail	
Teléfono Celular					

Datos Laborales Cónyuge

Tipo Ingreso	Dependiente Ingre:	RUC Empresa	2013132955	SUNAT		
Ventas Anuales S/.		Giro de Negocio	Servicios	Cargo / Ocupación	Abogado-Polític	
Rama Económica	Administración Pút.	Fecha Ingreso	01/01/2000	Email Trabajo		
Dirección						
Vía	Avenida	GARCILAZO DE LA VEGA	Nro.	1472	Int/Dpto	
Mz.	Lote	Referencia				
Departamento	LIMA	Provincia	LIMA	Distrito	CERCADO	
Teléfono		Anexo		Fax		

Ingresos
Nuevo Modificar Eliminar

Titular/Cónyuge	Tipo de Ingreso	Moneda	Ingresos
<input type="radio"/> Titular	Dependiente Ingreso Fijo	Dólares USA	1500.00
<input type="radio"/> Cónyuge	Dependiente Ingreso Fijo	Dólares USA	1650.00

Patrimonio				
<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Modificar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>				
Producto	Tipo	Fecha/Año/Institución	Moneda	Valor

Deudas					
<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Modificar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>					
Tipo	Institucion Financiera y/o Comercial	Moneda	Saldo	Nro. Cuotas Restantes	Cuota Mensual

Datos del Préstamo Hipotecario						
Valor Estimado Inmueble	<input type="text"/>	Monto Solicitado	<input type="text" value="50,000.00"/>	Plazo	<input type="text" value="220"/>	Meses
Modalidad Pago	<input type="text" value="Ventanilla"/>	Moneda Cuenta	<input type="text" value="-Seleccionar-"/>	Nro. Cuenta	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo Cuota	<input type="text" value="Ordinaria"/>	Día Pago	<input type="text"/>	Convenio	<input type="text" value="-Seleccionar-"/>	SubConvenio
Desea Financiar Gastos?	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> No	Financiado	<input type="text" value="-Seleccionar-"/>	Pago en	<input type="text" value="Cargo en Cuenta"/>	
Periodo de Gracia	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No	Seguro de Desgravamen				
Meses	<input type="text" value="0"/>	Alternativa	<input type="text" value="-Seleccionar-"/>	Tipo	<input type="text" value="Mancomunado"/>	Entidad
					<input type="text" value="Externo"/>	
Tiene Identificado el Inmueble	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No					
Es Proyecto IB ?	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No					
Nombre Proyecto	<input type="text"/>	Inmueble se Encuentra	<input type="text" value="En Construcción"/>			
		Dirección	<input type="text" value="TORRES DE SAN ISIDRO"/>			
Dirección envío cronogramas de pagos	<input checked="" type="radio"/> Domicilio <input type="radio"/> Laboral <input type="radio"/> Otro					
Vía	<input type="text" value="-Seleccionar-"/>	<input type="text"/>	Nro.	<input type="text"/>	Int/Dpto	<input type="text"/>
Mz.	<input type="text"/>	Lote	<input type="text"/>	Referencia	<input type="text"/>	
Departamento	<input type="text" value="-Seleccionar-"/>	Provincia	<input type="text" value="-Seleccionar-"/>	Distrito	<input type="text" value="-Seleccionar-"/>	
Préstamo Personal	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No					

Datos del Préstamo Personal				
Monto Solicitado	<input type="text"/>	Plazo	<input type="text"/>	Meses
Tipo Desembolso	<input type="text" value="-Seleccionar-"/>	Moneda	<input type="text" value="-Seleccionar-"/>	Nro. Cuenta
				<input type="text"/>

Referencias Personales						
<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Modificar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>						
Apel. y Nomb./Razón Soc.	Tipo Relación	Teléfono1	Teléfono2	Tipo Relación Com.	Contacto	Entidad Financiera

Datos del Canal de Venta				
Canal de Venta	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="TIENDA LIMA, MM y MS"/>	Tienda de Venta	<input type="text" value="9"/>
Promotor de Venta	<input type="text" value="B10340"/>	<input type="text" value="ALAY BELLIDO, BRENDA"/>	Ejecutivo de Venta	<input type="text" value="-Seleccionar-"/>
Comentarios	<input type="text"/>			

Digitacion - Diálogo Web

Registro de Documentos Aceptar Cancelar

Titular - Documentos Obligatorios

- Copia de Documento de Identidad
- Copia de recibo de luz, agua o teléfono fijo.
- Copia ultima boleta de pago.

Titular - Documentos Opcionales

- Declaración de Salud para optar al Seguro de Desgravamen
- Copia ultimo Estado de Cuenta AFP, si esta afiliado.
- Copia 3 ultimos abonos CTS o sueldo en Cuenta bancaria si no esta afiliado.
- Reg. Especial: Copia 2 ultimas DDJJ Impuesto Anual a la Renta 3ra Categoría.
- Reg. Especial: Copia 6 ultimos form. Venta Mensual pagados a Sunat (Form. PDT 621: IGV - Renta Mensual).
- Reg. Especial: Copia Ficha Registral actualizada de constitucion de empresa.
- Reg. Especial: Relacion principales dientes (direccion y telefono).
- RUS: Copia 6 ultimas Declaraciones Pago Mensual Impuesto a la Renta.
- RUS: Copia Comprobante Informacion Registrada (CIR) de la SUNAT.
- RUS: Copia Licencia Funcionamiento o Registro Unificado.
- RUS: Relacion principales dientes (direccion y telefono).
- Copia autovaluo (PU y HR) de inmuebles de su propiedad.

Registro Motivos de Incompleta - Diálogo Web

GESTION DE INCOMPLETAS Grabar Enviar

Motivos Solicitud Incompleta Validar

<input type="checkbox"/> Falta: DNI / Fecha de Nacimiento / Estado Civil	<input type="checkbox"/> No indica Destino (Compra / Construcción, etc.)
<input type="checkbox"/> Dirección Incompleta	<input type="checkbox"/> No indica Tipo de Crédito (Mivivienda / Pago 11, etc.)
<input type="checkbox"/> Falta # de Teléfono (Cliente y/o Arrendador)	<input type="checkbox"/> Falta Promotor / Canal
<input type="checkbox"/> Falta Dirección / Teléfono de empresa	<input type="checkbox"/> Solicitud Incorrecta (BIP)
<input type="checkbox"/> Falta DNI / Nombre completo	<input type="checkbox"/> Falta DPS o está incompleta
<input type="checkbox"/> Falta # de Teléfono / Datos de Empresa	<input type="checkbox"/> Formato de Propuesta de Crédito (créditos a partir de \$60M)
<input type="checkbox"/> Sin información y/o sustento de Ingresos	<input type="checkbox"/> Sin firmas de titular y/o cónyuge en solicitud
<input type="checkbox"/> Sin información y/o sustento de Deudas	<input type="checkbox"/> Falta Cuota Inicial - Ahorro Casa
<input type="checkbox"/> Sin Información y/o sustento Patrimonial	<input type="checkbox"/> Motivo Incompleta de prueba

Comentarios

3. PROTOTIPO EVALUACION Y RESOLUCIÓN

EVALUACION Grabar Enviar

Datos Principales Info. Solicitud

Nro. Solicitud: 001 00000000000000082 Titular: CORRALES BEGAZO JULIO CESAR Fecha Recepcion: 19/09/2007 11:18:34 A.M.
 Estado: PENDIENTE DE SEGUNDA F Documento: DNI: 40496199 Fecha Tramite:
 Tipo Evaluación: Normal Origen: -Seleccionar- Destino: Compra de Vivienda

Scoring / Indicadores Refrescar

Ingreso Neto US\$ 1,445 d/y 6.92 % Nro. Descripción de la Norma
 Deuda Total ND 0 c/y 6.92 %
 Cuota Total US\$ 100.00 C.C. 10.56 v
 D/Y v 0.00 T.C. 3.150
 Calif. Scoring: **APROBADO** Scoring: **543.00**
 Niv. de Riesgo: **RIESGO MEDIO BAJ**

Reducc. Tasa Refrescar **Condicion Actual Préstamo Hipotecario: Aceptada Evaluador** Refrescar Condiciones

Tasa Solicitada: Tipo de Credito: HIPOTECARIO TPA Tipo de Cuota: ORDINARIA Valor de Cuota: 100
 Est. Tas. Solic.: Moneda: DÓLARES USA Plazo: 180 Meses Plazo de Gracia:
 Tasa Evaluar: 10.99 Monto: 70,000.00 Destino: COMPRA DE VIVIENDA Tipo Susten.: Sin Docum.

Interfaces Verificaciónes Técnicas Verificaciónes Físicas Referencias

Nuevo Actualizar Estado -Seleccionar-

Total Registros: 5

	Descripción	Tipo de Integrante	#	Estado Proceso	Fecha Proceso	Estado Analista	Fecha
	Cliente Especial	Titular	0	OK	19/09/2007 08:49	Revisado	
	Información Histórica	Titular	0	Culminado		Revisado	19/0
	Páginas Blancas - Default	Titular	0	Culminado		Revisado	19/0
	Suntar Información General	Titular	0	Pendiente		Exento	19/0

Comentarios Generales Historial

Comentarios del Analista Historial

Resolución del Préstamo Hipotecario

Resolución del Préstamo Personal

Estado: **Aprobada** Estado: **No se solicita el Préstamo Personal**

Pendiente de 2da Firma Historial del Proceso

Primera Aprobacion: 19/09/2007 10:52:12 A.M. \$13580 Ultima Aprobacion: 19/09/2007 10:52:12 A.M. \$13580

Administrar Condiciones - Diálogo Web

Historial de Condiciones

Total Registros: 3

Nro	Estacion	Tipo de Credito	Destino	Moneda	Monto	Plazo
1	Digitación	Hipotecario Tradicional	Compra de Vivienda	Dólares USA	45000.0000	180
2	Módulo de Contacto al Cliente	Hipotecario Tradicional	Compra de Vivienda	Dólares USA	50000.0000	180
3	Módulo de Contacto al Cliente	Hipotecario Tradicional	Compra de Vivienda	Dólares USA	70000.0000	180

Administrar la Condicion 3: **Aceptada Evaluador**

Actualizar Estado: **Aceptada Evalua** Simulaciones

Tipo de Credito: **Hipotecario Tradicio** Tipo de Cuota: **Ordinaria** Valor de Cuota: **285.00**

Moneda: **Dólares USA** Plazo: **180** Meses Plazo de Gracia: **1**

Monto: **70,000.00** Destino: **Compra de Vivienda**

Comentarios:

Usuario Ingreso: **HT1172** Fecha Ingreso: **19/09/2007 03:08:15 P.M** Estado Ingreso: **PENDIENTE**

Usuario Modifica: **S13580** Fecha Modifica: **19/09/2007 03:12:19 P.M** Estado Modifica: **ACEPTADA EVALUA**

4. RESOLUCIÓN DE TASA

RESOLUCION DE TASA Grabar Enviar Salir

Datos Básicos

Nro. Solicitud: **001** | **00000000000000104** Documento: **DNI: 40409648** Titular: **TAIPE GUEVARA CAROLINA MONICA**

Estado: **EN EVALUACIÓN DE INMUEBL** Sexo: **FEMENINO** Producto: **MIVIVIENDA**

Datos Tienda

Punto de Venta: **TIENDA BASADRE** Promotor de Venta: **PEREZ REYES JULIA STEFANNY**

Ejecutivo de Venta: **BIBIANA CABRERA F.**

Datos Préstamo

Tipo de Préstamo: **MIVIVIENDA** Tipo de Evaluación: **AHORRO CASA**

Moneda: **DÓLARES USA** Monto: **35,000.00**

Plazo: **180** Meses Tasa Solicitada: **11.00**

Sustentación:

Comentario Tasa:

Indicadores de Scoring y Normas

Ingreso Neto	US\$	5,000	d/Y	10.00	%
Deuda Total	ND	0	C/Y	10.00	%
Cuota Total	US\$	500.00	C.C	7.00	%
D/Y	ψ	0.00	Scoring	774.00	
Calif. Scoring		APROBADO	N. Riesgo	RIESGO BAJO	

Resolución

Tasa Resuelta: **11.00**

Tasa aprobada:

Grabar Enviar Salir

ANEXO 7. PROTOTIPOS PROCESO DESEMBOLSO

1. PROTOTIPO RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

RECEPCION DE DOCUMENTOS Y GENERACION DE GASTOS
Grabar

Datos Básicos
Datos Laborales

Titular	CHUMBIPUMA VILLA NELSON JAN	Documento	DNI: 09224872	Nro. de Solicitud	00100000000000000015
Telef/ Celu.	4810870 / 93572921	Sexo	MASCULINO	Email	
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Destino	COMPRA DE VIVIENDA	Tipo de Bien	VIVIENDA TERMINADA
Proyecto		Monto	S/. 50000.00	Estado	GESTION DOC. RECIBIDA
Analista	88736 - SANDRA FERRER MADRI	Punto de Venta	TIENDA ARNALDO MAR	Promotor	ABAD SILVA PEDRO

Datos del Préstamo

Plazo	240 meses	Plazo Gracia	1 meses	Tasa %	0.90	Día de Pago	18
-------	-----------	--------------	---------	--------	------	-------------	----

Datos para Actualización del Préstamo

Ultima Fecha Actualización	01/05/2007	Fecha Actual	19/07/2007	Días Transcurridos	79 días	Requiere Actualización SIN DOCUMENTOS
----------------------------	------------	--------------	------------	--------------------	---------	---------------------------------------

Datos del Vendedor

vendedores
Nuevo Modificar Eliminar

Tipo	Nombre/Razón Social	Documento	Teléfono	Email
NATURAL	CAROLINA TAIPE.	DNI - 40409648		

contactos
Nuevo Modificar Eliminar

Nombre	Teléfono	Email	Comentarios
PRIMER CONTACTO	08008	njchv@hotmail.com	comentarios comentarios comentarios

Datos del Bien

Tipo: Vivienda Terminada

Ubicación	Provincia	Precio de Venta	S/. 50000.00	Cuota Inicial	S/. 20000.00	Desembolso Preliminar	S/. 30000.00
Tienda Gestora	-Seleccionar-	(No incluye Financiamiento de Gastos)					
Unidades Inmobiliarias							
Departamento	AYACUCHO	Provincia	PAUCAR DEL SARA SARA	Distrito	LAMPA		

Nuevo Modificar Eliminar

Tipo Unidad	Dirección
Casa Habitación	Avenida DOS DE MAYO NRO. 565 LAMPA - PAUCAR DEL SARA SARA - AYACUCHO
Casa Habitación	Agrupación SDFDS NRO. 22 INT. 22 ANCON - LIMA - LIMA
Aires	Alameda SDFDS NRO. 11 INT. 11 ATE - LIMA - LIMA

Lista de Documentos Presentados por el Cliente dependiendo del Tipo Bien

Obligatorios

- Certificado Registral Inmobiliario (CRI) - Original
- Copia Literal de Partida Registral del Inmueble - Original
- Certificado de Gravamen - Original

No Obligatorios

- Declaratoria de Fábrica - Copia
- Certificado de Numeración - Original
- Certificado de Nomenclatura - Original

Generación de Pagos [Ver Pago Activo](#) [Generar Pagos](#) [Definir Pagos](#) [Verificar Pagos](#) [Historial](#)

Total Registros: 0

# Gen.	Tipo de Bien	Producto	Lugar	Gasto	Forma Pago	Moneda	Monto	Estado	Fec.	Distr.	Cambiar Forma Pago
--------	--------------	----------	-------	-------	------------	--------	-------	--------	------	--------	--------------------

Forma de Pago: [Modificar Seleccionados](#)

Financiamiento de Gastos - Asignar al:

- Gastos Notariales
- Gastos Registrales
- Gastos ITF Desembolso

Comentarios Generales [Historial](#)

comentario nuevo

2. PROTOTIPO TASACIÓN

2.1.Recepción de Documentos de Tasación

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS TASACIÓN						Grabar	Enviar
Datos Básicos						Incompleta	
Titular	SANTISTEBAN VALDEZ MARIA LAURA	Documento	DNI-10267402	Nº Solicitud	0010000000000000056		
Producto	MIVIVIENDA COFIDE	Destino	AMPLIACIÓN DE VIVIEN	Tipo de Bien	VIVIENDA TERMINADA		
Código Unico	00000050002340	Telf. Fijo	45456456447	Telf. Celular	487978978945645647		
Email		Telf. Laboral	2192000 5995	Sexo	FEMENINO		
Documentos Presentados							
<input checked="" type="checkbox"/> Certificado Registral Inmobiliario (CRI) - Original <input checked="" type="checkbox"/> Copia Literal de Partida Registral del Inmueble - Original <input checked="" type="checkbox"/> Predio Urbano (PU) - Copia							
Comentarios							
comentario de recepción de documentos de tasación..							

2.2.Gestión de Tasación Incompleta

GESTIÓN DE INCOMPLETAS TASACIÓN						Grabar	Enviar
Datos Básicos							
Titular	CORRALES BEGAZO JULIO CESAR	Documento	DNI-40496199	Nº Solicitud	0010000000000000095		
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Destino	COMPRA DE VIVIENDA	Tipo de Bien	VIVIENDA TERMINADA		
Código Unico	00000050002274	Telf. Fijo	2832951	Telf. Celular	97731013		
Email	JCORRALES16@GMAIL.COM	Telf. Laboral	2832951	Sexo	MASCULINO		
Datos Cónyuge							
Nombre, ..							
Motivos de Documentación Incompleta							
<input type="checkbox"/> Certificado Registral Inmobiliario (CRI) - Original <input type="checkbox"/> Copia Literal de Partida Registral del Inmueble - Original							
Comentarios							

2.3. Registro de Pedido Tasación

REGISTRO DE PEDIDO TASACION Grabar Enviar

Datos Básicos

Titular	CORRALES BEGAZO JULIO CESAR	Documento	DNI-40496199	Nro. Solicitud	00100000000000000051
Producto	MIVIVIENDA	Destino	COMPRA DE VIVIENDA	Tipo Bien	VIVIENDA TERMINADA
Código Unico	00000050002274	Telf. Fijo	2832951	Telf. Celular	97731013
Email	JCORRALES16@GMAIL.COM	Telf. Laboral	2832951	Sexo	MASCULINO

Documentos Digitalizados Refrescar

Descripción
1 Certificado Registral Inmobiliario (CRI)
2 Copia Literal de Partida Registral del Inmueble
3 Predio Urbano (PU)

Unidades Inmobiliarias

Departamento Provincia Distrito

Tipo de Unidad	Dirección
<input type="radio"/> Departamento	Jirón JOSE MANUEL UGARTECHE NRO. 538 INT. 401 SAN MIGUEL - LIMA - LIM...
<input type="radio"/> Estacionamiento	Jirón JOSE MANUEL UGARTECHE NRO. 538 INT. 401 SAN MIGUEL - LIMA - LIM...

Punto Tasador

Nombre	JOSE SANTIAGO GOICQ	Teléfono 1		Teléfono 2	5612614
Teléfono Celular	99911901	Email	MSANTISTEBAN@INTRANE		

Comentarios

Tasación Urgente

Detalle Unidad Inmobiliaria - Diálogo Web Grabar Cancelar

DETALLE - UNIDAD INMOBILIARIA

Unidad

Dirección

Vía	<input type="text" value="Jirón"/>	<input type="text" value="JOSE MANUEL UGARTECHE"/>	Nro.	<input type="text" value="538"/>	Int/Dpto	<input type="text" value="401"/>
Mz.	<input type="text"/>	Lote	<input type="text"/>	Urbanización	<input type="text"/>	
Referencia	<input type="text"/>					

2.4. Coordinación de Visita Tasación

COORDINACION DE VISITA TASACION
 Enviar
 Regresar

Datos Básicos

Titular	CORRALES BEGAZO JULIO CESAR	Documento	DNI-40496199	Nro. Pedido	000000000000000000073
Producto	MIVIVIENDA	Destino	COMPRA DE VIVIENDA	Tipo de Bien	VIVIENDA TERMINADA

Contactos

	Nombre	Teléfono	Email
1	ROBERTO SALCEDO HIDALGO	5612614	salcedo@gmail.com

Unidades Inmobiliarias

Tipo de Unidad	Dirección
1 Departamento	Jirón JOSE MANUEL UGARTECHE NRO. 538 INT. 401 SAN MIGUEL - LIMA - LIMA
2 Estacionamiento	Jirón JOSE MANUEL UGARTECHE NRO. 538 INT. 401 SAN MIGUEL - LIMA - LIMA

Documentos Digitalizados

Documento	Archivo	Descarga
1 Certificado Registral Inmobiliario (CRI) - Original. Página 1	00100000000000000051_3_42_1_20071002.jpg	
2 Copia Literal de Partida Registral del Inmueble - Original. Página 1	00100000000000000051_3_43_1_20071002.jpg	
3 Predio Urbano (PU) - Copia. Página 1	00100000000000000051_3_45_1_20071002.jpg	

Registro de Llamadas

Nuevo
 Modificar
 Eliminar

	Fecha	Hora	Observación	Correo
<input type="radio"/>	20/11/2007	05:49PM	no se pudo comunicar al contacto	
<input type="radio"/>	20/11/2007	05:50PM	Se concreto cita	

Registro de Visitas

Nuevo
 Modificar
 Eliminar

	Fecha	Hora	Observación	Correo
<input type="radio"/>	20/11/2007	05:50PM	Tasacion fijada a la hora prevista	

Comentarios

Tasación conforme

Enviar
 Regresar

2.5. Registro de Informe Tasación

REGISTRO DE INFORME TASACION

 Grabar
 Enviar
 Regresar

Datos Básicos

Titular	CORRALES BEGAZO JULIO CESAR	Documento	DNI-40496199	Nro. Pedido	00000000000000000073
Producto	MIVIVIENDA	Destino	COMPRA DE VIVIENDA	Tipo de Bien	VIVIENDA TERMINADA

Unidades Inmobiliarias

	Tipo de Unidad	Dirección Registral	Dirección Autoval
<input type="radio"/>	Departamento	JR. JOSE MANUEL UGARTECHE N° 538 DEPARTAMENTO 401 - CUARTO PISO SAN MIGUEL	JR. JOSE MANUEL UGARTECHE N° 538 401 - CUARTO PISO SAN MIGUEL
<input type="radio"/>	Estacionamiento	JR. JOSE MANUEL UGARTECHE N° 538 DEPARTAMENTO 401 - CUARTO PISO SAN MIGUEL	JR. JOSE MANUEL UGARTECHE N° 538 401 - CUARTO PISO SAN MIGUEL

Datos del Informe

Fecha de Inspección	18/09/2007	Fecha de Tasación	17/09/2007
Tipo de Tasación	Hipotecario	Moneda	Dólares USA-US\$
Año de Construcción	2007	Material de Construcción	Concreto Armado
Tipo de Edificación	Departamento	Uso	Vivienda
Nro. de Pisos	1	Nro. de Sótanos	0
Áreas y Valores		Ubigeo	
		150101	

Área de Terreno: 84.50 m ² Valor del Terreno: US\$ 15000.00 Valor del Terreno/m ² : US\$ 177.50 Valor Casco Habitable: US\$ 17550.00 Valor Comercial: US\$ 45000.00 Valor de Realización: US\$ 41000.00	Área de Construcción: 84.50 m ² Valor de Construcción: US\$ 23000.00 Valor de Construcción/m ² : US\$ 368.00 Valor del Estacionamiento: US\$ 5000.00 Monto de Tasación: US\$ 41000.00 Importe Asegurable: US\$ 38000.00
--	--

Documentos Digitalizados



Documento	Adjunto	Nombre Archivo
<input type="radio"/> Hoja Resumen Tasación de Inmuebles - Fondo Mi Vivienda S.A. - F04	SI	00100000000000000051_3_59_1_20070917.txt
<input type="radio"/> Informe de Tasación	SI	00100000000000000051_3_58_1_20070917.txt

Comentarios

Tasación conforme

Grabar
 Enviar
 Regresar

Editar Unidad Inmobiliaria - Diálogo Web

Datos de Unidad Inmobiliaria  

Tipo Unidad

Dirección Registral

Dirección Autovaluo

Dirección In Situ

Vía Nro. Int/Dpto

Mz. Lote Urbanización

Referencia

Departamento Provincia Distrito

Datos Registrales

Nro. Partida Nro. Ficha Nro. Tomo

Adjuntar Archivos - Diálogo Web

Adjuntar Documento 

Documento

Archivo

2.6. Evaluación de Tasación

CALIFICACION DE TASACION Grabar Enviar

Datos Básicos Datos Laborales Consultar Aprobación

Titular	SANTISTEBAN VALDEZ MARIA LAU	Documento	DNI-10267402	Nro. de Solicitud	001 00000000000000096
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Destino	AMPLIACIÓN DE VIVIE	Tipo de Bien	VIVIENDA TERMINADA
Proyecto		Monto	US\$ 9,400.00	Estado	GESTIÓN DOC. RECIBIDA
Convenio	CONVENIO 1	Tipo Evaluación	NORMAL	Origen	

Datos de la Tasación Consultar Digitalización

Valor Terreno	US\$ 1,000.00	Area Terreno (m2)	1000.00	Valor Terreno /m2	US\$ 1,000.00
Valor Construcción	US\$ 1,000.00	Area Construcción (m2)	1000.00	Valor Construcción/m2	US\$ 1,000.00
Valor Comercial	US\$ 1,000.00	Valor de Realización	US\$ 1,000.00	Importe Asegurable	US\$ 1,000.00
Precio Venta	US\$ 10,000.00	% Financiamiento	9.4		

Comentario Anterior Historial

Comentario Actual

Resolución de Tasación Historial del Proceso

Aprobar Inmueble Cambiar Condiciones

Pendiente de 2da Firma de la Calificación

Primera Aprobación	04/10/2007 04:38:45 P.M.	S13617	Ultima Aprobación	04/10/2007 04:38:45 P.M.	S13617
--------------------	--------------------------	--------	-------------------	--------------------------	--------

Pendiente de 2da Firma de la Aprobación

Primera Aprobación	02/10/2007 12:31:07 P.M.	S13617	Ultima Aprobación	02/10/2007 02:26:53 P.M.	S13622
--------------------	--------------------------	--------	-------------------	--------------------------	--------

Administrar Condiciones - Diálogo Web

Historial de Condiciones

Total Registros: 5

Nro	Estacion	Tipo de Credito	Destino	Moneda	Monto	Plazo
2	Evaluación	Hipotecario Tradicional	Ampliación de Vivienda	Dólares USA	5000.0000	140
3	Gestión de Ofrecimiento	Hipotecario Tradicional	Ampliación de Vivienda	Dólares USA	9500.0000	140
4	Evaluación	Hipotecario Tradicional	Ampliación de Vivienda	Dólares USA	9400.0000	140

Administrar la Condición 4: ContraOferta

Simulaciones

Tipo de Credito	Hipotecario Tradicio	Tipo de Cuota	Extraordinaria	Valor de Cuota	250
Moneda	Dólares USA	Plazo	140 Meses	Plazo de Gracia	0
Monto	9,400.00	Destino	Ampliación de Vivienda		
Comentarios					

Usuario Ingreso: S13617
 Usuario Modifica:

Fecha Ingreso: 04/10/2007 04:36:49 P.M.
 Fecha Modifica: 04/10/2007 04:36:49 P.M.

Estado Ingreso: CONTRAOFERTA
 Estado Modifica:

3. PROTOTIPO ESTUDIO DE TÍTULOS

3.1.Recepción de Documentos Estudio de Títulos

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ESTUDIO DE TÍTULOS
Grabar Enviar

Incompleta

Titular	CORRALES BEGAZO JULIO CESAR	Documento	DNI-40496199	N° Solicitud	0010000000000000069
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Destino	AMPLIACIÓN DE VIVIENDA	Tipo de Bien	VIVIENDA TERMINADA
Código Unico	00000050002274	Telf. Fijo	2832951	Telf. Celular	97731013
Email	JCORRALES16@GMAIL.COM	Telf. Laboral	2832951	Sexo	MASCULINO

Documentos Presentados

Documentos Obligatorios

- Certificado de Gravamen - Original
- Certificado Registral Inmobiliario (CRI) - Original
- Copia Literal de Partida Registral del Inmueble - Original
- Documento de Identidad del Vendedor(es) - Copia
- Hoja Resumen del PU (HR) - Copia
- Pagos del Impuesto Predial - Copia
- Predio Urbano (PU) - Copia
- Título de Propiedad - Copia

Documentos Opcionales

- Certificado de Jurisdicción - Original
- Certificado de Nomenclatura - Original
- Certificado de Numeración - Original
- Copia Literal de Inscripción de Divorcio en RR.PP. - Original
- Copia Literal de Partida de Separación de Patrimonio o de Divorcio - Original
- Declaratoria de Fábrica - Copia
- Testimonio de Constitución de la Empresa - Copia
- Vigencia de Poderes - Original

Comentarios

ESTUDIO DE TÍTULOS INCOMPLETO
Enviar Cancelar

Motivo de Documentación Incompleta

- Certificado de Gravamen - Original
- Certificado de Jurisdicción - Original
- Certificado de Nomenclatura - Original
- Certificado de Numeración - Original
- Certificado Registral Inmobiliario (CRI) - Original
- Copia Literal de Inscripción de Divorcio en RR.PP. - Original
- Copia Literal de Partida de Separación de Patrimonio o de Divorcio - Original
- Copia Literal de Partida Registral del Inmueble - Original
- Declaratoria de Fábrica - Copia
- Documento de Identidad del Vendedor(es) - Copia
- Hoja Resumen del PU (HR) - Copia
- Otros (Especificar en Comentarios)
- Pagos del Impuesto Predial - Copia
- Predio Urbano (PU) - Copia
- Testimonio de Constitución de la Empresa - Copia
- Título de Propiedad - Copia
- Vigencia de Poderes - Original

3.2. Gestión de Estudio de Títulos Incompleto

GESTIÓN DE INCOMPLETAS ESTUDIO DE TÍTULOS						Grabar	Enviar
Datos Básicos							
Titular	SALCEDO HIDALGO ROBERTO GER	Documento	DNI-41161810	N° Solicitud	00100000000000000100		
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Destino	COMPRA DE VIVIENDA	Tipo de Bien	VIVIENDA TERMINADA		
Código Único	00000050002275	Telf. Fijo	5375697	Telf. Celular	93572927		
Email		Telf. Laboral	5375697	Sexo	MASCULINO		
Datos Cónyuge							
Nombre	S DD ASD	Documento	DNI-1	Telf. Laboral			
Motivos de Documentación Incompleta							
<input type="checkbox"/> Certificado de Gravamen - Original <input type="checkbox"/> Certificado de Numeración - Original <input type="checkbox"/> Certificado de Nomendatura - Original <input type="checkbox"/> Certificado de Jurisdicción - Original <input type="checkbox"/> Copia Literal de Inscripción de Divorcio en RR.PP. - Original							
Comentarios							
<div style="border: 1px solid gray; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid gray; height: 20px; width: 100%;"></div>							

3.3. Gestión de Estudio de Títulos Observado

GESTIÓN DE OBSERVADAS ESTUDIO DE TÍTULOS						Grabar	Enviar
Datos Básicos							
Titular	CORRALES BEGAZO JULIO CESAR	Documento	DNI-40496199	N° Solicitud	00100000000000000069		
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Destino	AMPLIACIÓN DE VIVIENDA	Producto	VIVIENDA TERMINADA		
Código Único	00000050002274	Telf. Fijo	2832951	Telf. Celular	97731013		
Email	JCORRALES16@GMAIL.COM	Telf. Laboral	2832951	Sexo	MASCULINO		
Datos Cónyuge							
Nombre		Documento		Telf. Laboral			
Motivos de Estudio de Títulos Observado							
<input type="checkbox"/> Certificado Registral Inmobiliario (CRI) - Original <input type="checkbox"/> Documento de Identidad del Vendedor(es) - Copia <input type="checkbox"/> Certificado de Numeración - Original <input type="checkbox"/> Certificado de Jurisdicción - Original <input type="checkbox"/> Inmueble tiene otro dueño							
Comentarios							
<div style="border: 1px solid gray; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid gray; height: 20px; width: 100%;"></div>							

3.4. Registro de Estudio de Títulos

REGISTRO DE ESTUDIO DE TÍTULOS
Grabar Enviar

Datos Básicos
 Observado

Titular	CORRALES BEGAZO JULIO CESAR	Documento	DNI-40496199	N° Solicitud	0010000000000000070
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Destino	CONSTRUCCIÓN DE VIVIE	Tipo de Bien	VIVIENDA TERMINADA
Código Único	0004328937	Teléfono Fijo	4645889	Tel. Celular	98926351
Tel. Laboral		Email	JCORRALES@INTRANET.IB	Sexo	MASCULINO

Documentos Presentados

Certificado de Gravamen - Original ▲

Certificado de Jurisdicción - Original

Certificado de Nomendatura - Original

Certificado de Numeración - Original

Certificado Registral Inmobiliario (CRI) - Original

Copia Literal de Inscripción de Divorcio en RR.PP. - Original ▼

Vendedores

Nuevo Modificar Eliminar

	Tipo Persona	Nombre	Documento	Teléfonos	Email
<input type="radio"/>	NATURAL	CAROLINA TAIPE GUEVARA	DNI - 40409648	5612614	CARITO27@GMAIL.COM
<input type="radio"/>	NATURAL	MORALES SALCEDO RAFAEL ALONSO	DNI - 42137675	5368592	RMORALES@XYZ.COM
<input type="radio"/>	JURIDICA	NETSYS SOLUTIONS SAC	RUC - 20511643938	5612614	NETSYS@NET.COM

Valores

Monto Aprobado	US\$	50,000.00	Cuota Inicial	US\$	1,500.00	Precio de Venta	US\$	50,000.00
Valor Casco Habitable	US\$	30,000.00	Valor Construcción	US\$	30,860.00	Valor Estacionamiento	US\$	5,000.00

Unidades Inmobiliarias

Modificar

	Tipo de Unidad	Dirección Registral	Oficina Registral	Nro. Partida	Nro. Fic
<input type="radio"/>	DEPARTAMENTO	CALLE LOS ALAMOS 456 URB. SAN MGUEL LIMA-LIMA-SAN ISIDRO.	LIMA	D0005	
<input type="radio"/>	ESTACIONAMIENTO	CALLE LOS ALAMOS 456 URB. SAN MGUEL LIMA-LIMA-SAN ISIDRO	LIMA	D0005	

Comentarios

EE. TT. completo ▲

▼

Grabar
Enviar

Editar Unidad Inmobiliaria - Diálogo Web

UNIDAD INMOBILIARIA Grabar Cancelar

Tipo de Unidad	DEPARTAMENTO	Primera Venta <input checked="" type="checkbox"/>
Dirección Registral	CALLE LOS ALAMOS 456 URB. SAN MGUEL LIMA-LIMA-SAN ISIDRO.	
Oficina Registral	LIMA	
<input checked="" type="radio"/> Nro. Partida	D0005	
<input type="radio"/> Nro. Ficha		
<input type="radio"/> Nro. Tomo		

Ingresar Vendedor - Diálogo Web

VENEDORES Grabar Cancelar

Tipo de Persona	NATURAL	
Tipo Documento	DNI	Nro. Documento 40404040
Nombre/Razón Social	JUAN MORALES	
Teléfono		Email
Estado Civil	CASADO	
Dirección	LOS SAUCES 515	
Departamento	LIMA	Provincia LIMA
Distrito	SAN ISIDRO	

4. PROTOTIPO SEGURO DE DESGRAVAMEN

4.1. Recepción de Documentos Seguro

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE SEGUROS Enviar

Datos Básicos Incompleta

Titular	SALCEDO HIDALGO ROBERTO GERMAN	Documento	DNI-41161810	Nro. Solicitud	00100000000000000092		
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Sexo	MASCULINO	Plazo	140 meses		
Monto	12,000.00	Moneda	DÓLARES USA	Estado	EN RECEPCIÓN DE D	Código Unico	00000050002275

Registro de documentos de Seguros

Tipo de Seguro

Individual Mancomunado

Seguro del Titular

Declaración de Salud para optar al Seguro de Desgravamen Póliza Externa

Seguro del Cónyuge

Declaración de Salud para optar al Seguro de Desgravamen Póliza Externa

Registro de documentos de Seguros

Tipo de Seguro

Individual Mancomunado

Seguro del Titular

Declaración de Salud para optar al Seguro de Desgravamen Póliza Externa

Registro de documentos de Seguros

Tipo de Seguro

Individual Mancomunado

Seguro del Titular

Declaración de Salud para optar al Seguro de Desgravamen Póliza Externa

Documentos a presentar:

Endoso de la póliza Factura o boleta de la póliza

Seguro del Cónyuge

Declaración de Salud para optar al Seguro de Desgravamen Póliza Externa

Documentos a presentar:

Endoso de la póliza Factura o boleta de la póliza

4.2. Seguro de Desgravamen Interno

SEGURO DE DESGRAVAMEN
 Enviar

Datos Básicos

Titular	ERWIN HEINRICH SCHREIBER CHALEN	Documento	DNI: 40696199	Nro. Solicitud	001-000000000000000001
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Sexo	MASCULINO	Plazo	240 meses
Monto	150,000.00	Moneda	DOLARES	Tipo Seguro	MANCOMUNADO
Cónyuge	ROJAS GARCIA JACQUELINE CAROL	Documento	DNI: 40116481	Código Unico	1234567890123456

Historial de Aprobaciones

Nro	Tipo Integrante	Monto	Moneda	Fecha
1	Titular	120,000.00	Dolares	01/07/2005
2	Conyuge	10,000.00	Soles	02/07/2005

Evaluación de Seguro de Desgravamen - Titular

Importe a desembolsar:
 Fecha de Nacimiento:
 Edad: años

Seleccione el resultado de la evaluación

Seguro Aprobado
 Seguro Observado
 Seguro Aprobado con sobreprima
 Seguro Rechazado

Seguro observado

Requiere Exámenes de Laboratorio

Laboratorio:

Suiza Lab
 Otros

Requiere Documentación adicional

Informe Médico tratante (Presión Arterial)
 Informe Médico tratante (Diabetes)

Informe Médico tratante (Obstétrico)
 Informe Médico tratante (Asma)

Informe Médico tratante (Cálculo Renales)
 Cuestionario Médico

Otros

Comentarios

4.3. Seguro de Desgravamen Externo

SEGURO DE DESGRAVAMEN
 Enviar

Datos Básicos

Titular	ERWIN HEINRICH SCHREIBER CHALEN	Documento	DNI: 40696199	Nro. Solicitud	001-000000000000000001
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Sexo	MASCULINO	Plazo	240 meses
Monto	150,000.00 Moneda DOLARES	Tipo Seguro	MANCOMUNADO	Código Unico	1234567890123456
Cónyuge	ROJAS GARCIA JACQUELINE CAROL	Documento	DNI: 40116481		

Historial de Aprobaciones

Nro	Tipo Integrante	Monto	Moneda	Fecha
1	Titular	120,000.00	Dolares	01/07/2005
2	Conyuge	10,000.00	Soles	02/07/2005

Evaluación de Seguro de Desgravamen - Titular

Importe a desembolsar:
 Fecha de Nacimiento:
 Edad: años

Seleccione el resultado de la evaluación

Seguro Aprobado
 Seguro Rechazado

Seguro Observado

Póliza observada

Documentos faltantes y/o observados

Endoso de la póliza
 Factura o boleta de la póliza cancelada

No tiene cobertura por I.T.P.A.
 No tiene cobertura por I.T.P.E

Otros

I.T.P.A: Invalidez Total y Permanente por accidente
 I.T.P.E: Invalidez Total y Permanente por enfermedad

Comentarios

5. PROTOTIPO CONTRATO

5.1. Elaboración de Contrato

ELABORACIÓN DE CONTRATO
Grabar Enviar Salir

Registrar Apoderado

Titular	PEREZ PEREZ JUAN	Documento	DNI-407788564	Nro. Solicitud	001-00000000000020
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Destino	COMPRA DE TERRENO	Tipo de Bien	VIVIENDA TERMINADA
Cód. Unico	012121231321231231	Teléfono Fijo	3483162	Celular	93031281
Teléfono Laboral	12548555	Año	4525	Sexo	MASCULINO

Apellidos y Nombres		Documento	Año
RODRIGUEZ DE PEREZ JUANA		DNI-407788564	
E-mail	Teléfono Laboral		

Vía	Urbaniz.	EL ALAMO 1	Nro.	Int/Dpto	
Mz.	C	Lote 32	Referencia		
Departamento	LIMA	Provincia	LIMA	Distrito	COMAS

Editar	Tipo de Unidad	Dirección Registral	Departamento	Provincia	Distrito	N
<input type="checkbox"/>	Departamento	Jr. Los Amancaes N° 659 San Isidro - Lima - Lima	Lima	Lima	San Isidro	30
<input type="checkbox"/>	Estacionamiento	Jr. Los Amancaes N° 659 San Isidro - Lima - Lima	Lima	Lima	San Isidro	30

Precio Venta	US\$	40000.00	Total Gastos Financiados	S/.	1250.00		
Cuota Inicial	US\$	1000.00	TC. Venta		3.230		
Importe Pagar Beneficiario	US\$	39000.00	S/.	125970.00	Importe Desembolso	S/.	127220.00
Valor Comercial Inmueble	US\$	40000.00	Valor de Realización	US\$	39000.00		
Valor de Gravamen	US\$	40000.00	Jurisdicción Aplicable	LIMA			
TC. Venta	3.230	Plazo	160 meses	Tipo Cuota	ORDINARIA	Tasa(%)	10.65
TC. Compra	3.150	Período de Gracia	1 meses	Monto Aprobado	S/.	150000.00	

Cambio de Condición Pendiente, Reducción Tasa Pendiente

Tasa	15.00	Plazo	160 meses	Tipo Cuota	ORDINARIA
Monto Aprobado	S/.	2000.00	Total Gastos Financiados	S/.	1000.00
			Importe Desembolso	S/.	2000.00
			Importe a Pagar	S/.	1000.00

Notaria	Notaria 1		
<input type="checkbox"/>	Alanía Tafur Carlos	DNI-10621945	1178024-B-8
<input type="checkbox"/>	Salgado Mora Manuel	DNI-40631945	1178023-B-3

Comentario Proveniente de la Estación Anterior

Comentario

Grabar
Enviar
Salir

5.2. Gestión de Firmas

GESTIÓN DE FIRMAS

Datos Básicos

Titular	PEREZ PEREZ JUAN	Documento	DNI-407788564	Nro. Pedido	00000000000000000020
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Destino	COMPRA DE TERRENO	Tipo de Bien	VIVIENDA TERMINADA
Cód. Unico	012121231321231231	Teléfono Fijo	3483162	Celular	93031281
Teléfono Laboral	064-3483162	Anejo	4525	E-mail	juanperezperez@hotmail.com
				Sexo	MASCULINO

Datos Cónyuge

Apellidos y Nombres	VILLANUEVA DE PEREZ ROSA	Documento	DNI-407788564
E-Mail		Teléfono Laboral	
		Anejo	

Datos Citas

Editar	Fecha	Hora	Observación
<input type="radio"/>	11/12/2007	17:15:35	No se encontró al cliente
<input type="radio"/>	13/12/2007	15:15:35	No se encontró al cliente
<input type="radio"/>	14/12/2007	08:15:35	Cita Realizada

Datos de los Gastos

Gastos Registrales	S/.	500.00	Financiado por Préstamo Hipotecario
Gastos Notariales	S/.	350.00	

Datos del Préstamo Hipotecario

Precio Venta	US\$	40000.00	T.C. Venta	3.230	Gasto ITF	S/.	101.78
Cuota Inicial	US\$	1000.00			Gasto Cofide	S/.	0
Importe Pagar Beneficiario	US\$	39000.00	S/.	125970.00			
Total Gastos Financiados	S/.	1250.00	No Incluye ITF y COFIDE				
Importe Desembolso	S/.	127220.00					

Beneficiarios

	Beneficiario	Tipo de Abono	Moneda	Monto
<input type="radio"/>	Banco de Crédito del Perú	Cuenta Ahorro	Dolares USA	30,000.00
<input type="radio"/>	Baldoceda Porras Marco	Cheque de Gerencia	Dolares USA	9,000.00

Datos del Préstamo Personal - Beneficiario

Tasa (%)	15.00	Plazo	160 meses	Tipo Cuota	ORDINARIA		
Monto Aprobado	S/.	2000.00	Total Gastos Financiados	S/.	1000.00		
Beneficiario	JUAN PEREZ PEREZ Y ROSA VILLANUEVA DE PEREZ				Importe Desembolso	S/.	1800.00
Tipo de Abono	Cuenta Corriente	Moneda Cuenta	<-Seleccionar-->	Importe a Pagar	S/.	800.00	
				Número Cuenta	200	3011682622	

Generación de Documentos		Generar
<input type="radio"/> Contrato de Mutuo y Anexos	<input type="radio"/> Hoja Resumen Preliminar Préstamo Hipotecario	
<input type="radio"/> Hoja Resumen del Beneficiario - F02	<input type="radio"/> Hoja Resumen Preliminar Préstamo Personal	
<input type="radio"/> Declaración Jurada - F03		

Registro de Documentos Firmados	
<input type="checkbox"/> Contrato de Compra Venta	
<input type="checkbox"/> Contrato de Mutuo	
<input type="checkbox"/> Pagaré Préstamo Hipotecario	
<input type="checkbox"/> Pagaré Préstamo Personal	
<input type="checkbox"/> Hoja Resumen del Beneficiario - F02	
<input type="checkbox"/> Declaración Jurada - F03	
<input type="checkbox"/> Hoja Resumen Preliminar Préstamo Hipotecario	
<input type="checkbox"/> Hoja Resumen Preliminar Préstamo Personal	

Datos Gestión			
Fecha Firma Contrato Titular	15/12/2006	Fecha Firma Contrato Conyuge	15/12/2006
Fecha Firma Minuta C/V	15/12/2006	Fecha Presentación Bloqueo	15/12/2006
Fecha Tasación	13/12/2006		

Comentario	
<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>	

Grabar	Enviar	Salir
--------	--------	-------

5.3. Verificación de Documentos

VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS
 Grabar
 Enviar
 Salir

Datos Básicos

Titular	CORRALES BEGAZO JULIO CESA	Documento	DNI-40496199	Nro. Solicitud	001-000000000000000092
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Destino	COMPRA DE VIVIENDA	Tipo de Bien	VIVIENDA TERMINADA
Cód. Único	00000050002274	Teléfono Fijo	2832951	Celular	97731013
Teléfono Laboral	2832951	Anexo	CENTRO HIPOTECARIO	Sexo	MASCULINO

Verificación de Documentos Firmados

Contrato de Compra Venta
 Contrato de Mutuo
 Hoja Resumen Preliminar Préstamo Hipotecario
 Pagaré de Préstamo Hipotecario

Gastos

Gasto	Moneda	Monto	Forma de Pago
Gastos Registrales	Dólares USA	45.00	Normal
Impuesto ITF Desembolso	Dólares USA	32.05	Normal

Beneficiarios - Préstamo Hipotecario

Editar

Beneficiario	Tipo de Abono	Moneda	Monto
<input type="radio"/> CAROLINA TAIPE	Cheque de Gerencia	Dólares USA	20000.00
<input type="radio"/> FERNANDO VARGAS	Cuenta Corriente	Dólares USA	20000.00

Observaciones Gestión de Firmas

Notario
 Centro Hipotecario

Comentario

Grabar
 Enviar
 Salir

6. PROTOTIPO DESEMBOLSO Y GARANTIA

6.1. Control de Gastos y Desembolso

CONTROL DE GASTOS Y DESEMBOLSO
Grabar Enviar

Datos Básicos

Titular	CORRALES BEGAZO JULIO CESAR	Documento	DNI-40496199	N° Solicitud	0010000000000000082
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Destino	COMPRA DE VIVIENDA	Tipo de Blan	VIVIENDA TERMINADA
Código Unico	00000050002274	Telefono Fijo	2832951	Telf. Celular	97731013
Email	JCORRALES16@GMAIL.COM	Telf. Laboral	2832951	Sexo	MASCULINO

Gastos Actualizar Pagos

Tipo de Cambio

Nro. Distribución	Concepto	Nro. Generación	Nro. Ajuste	Forma de Pago	Estado	Moneda	Monto
2	Gasto Tasación	-	-	Financiado	Financiado	Dólares USA	60.00
2	Comisión Estudio de Títulos	1	1	Financiado	Financiado	Dólares USA	140.00
2	Gastos Notariales	1	1	Diferido	A Pagar	Dólares USA	120.00
2	Gastos Registrales	2	1	Financiado	Financiado	Dólares USA	45.00
2	Impuesto ITF Desembolso	2	1	Financiado	Financiado	Dólares USA	32.05

Unidades Inmobiliarias

Tipo de Unidad	Dirección Registral	Nro Partida
CASA HABITACIÓN	Los Amancaes 642 Urb. Jazmines San Isidro	345

Documentos Presentados

Pagaré de Préstamo Hipotecario Solicitud de Préstamo Hipotecario

Datos Generales

Fecha de Desembolso	<input type="text" value="15/11/2007"/>	Fecha Última Aprobación	<input type="text" value="19/09/2007"/>	Fecha Primer Vencimiento	<input type="text" value="02/12/2007"/>
N° de Garantía	<input type="text" value="8"/>	Tipo de Cambio SBS	<input type="text" value="3.182"/>	N° Exped. Fondo MIVIVIENDA	<input type="text"/>
Precio de Venta	US\$ <input type="text" value="50,000.00"/>	Cuota Inicial	US\$ <input type="text" value="10,000.00"/>	Valor de Gravamen	US\$ <input type="text" value="40,000.00"/>
Valor Comercial	US\$ <input type="text" value="40,000.00"/>	Valor de Realización	US\$ <input type="text" value="40,000.00"/>	Importe Asegurable	US\$ <input type="text" value="40,000.00"/>

Seguro Desgravamen

Tipo Seguro Sobreprima Titular % Sobreprima Conyuge %

Modalidad de Pago

Forma de Pago Moneda de Cuenta Nro. de Cuenta

Préstamo Hipotecario

Importe a Desembolsar	US\$ <input type="text" value="40,277.05"/>	Importe a Pagar al Beneficiario	US\$ <input type="text" value="40,000.00"/>
Financiamiento de Gastos	US\$ <input type="text" value="277.05"/>	Plazo	<input type="text" value="180"/> meses
Tipo de Cuota	<input type="text" value="ORDINARIA"/>	Periodo de Gracia	<input type="text" value="1"/> meses

Modalidad de Desembolso

Tipo Desembolso Moneda de Cuenta Nro. de Cuenta

Comentarios

Comentario de Verificación de Bloqueo

Grabar Enviar

6.2. Constitución de Hipoteca

REGISTRO POST DESEMBOLSO
Grabar Enviar

Datos Básicos

Titular	CORRALES BEGAZO JULIO CESAR	Documento	DNI-40496199	Nº Solicitud	0010000000000000082
Producto	HIPOTECARIO TRADICIONAL	Destino	COMPRA DE VIVIENDA	Tipo de Bien	VIVIENDA TERMINADA
Código Único	00000050002274	Telefono Fijo	2832951	Telf. Celular	97731013
Email	JCORRALES16@GMAIL.COM	Telf. Laboral	2832951	Sexo	MASCULINO

Datos Desembolso

Fecha de Desembolso	15/11/2007	Fecha Última Aprobación	19/09/2007	Fecha Primer Vencimiento	02/12/2007
Nº de Garantía	0	Tipo de Cambio SBS	3.182	Nº Exped. Fondo MIVivienda	CENTRO HIPOT
Precio de Venta	US\$ 50,000.00	Cuota Inicial	US\$ 10,000.00	Valor de Gravamen	US\$ 40,000.00
Valor Comercial	US\$ 40,000.00	Valor de Realización	US\$ 40,000.00	Importe Asegurable	US\$ 40,000.00

Préstamo Hipotecario

Importe a Desembolsar	US\$	40,277.05	
Financiamiento de Gastos	US\$	277.05	
Importe a pagar al Beneficiario	US\$	40,000.00	
Plazo	180 meses	Tasa	10.99 %
Periodo de Gracia	1 meses		

Datos Post Desembolso

Fecha de Emisión de Cheque/Abono	19/11/2007	Fecha de Entrega de Cheque/Abono	20/11/2007
Fecha de Conclusión de Escritura Pública	19/11/2007	Fecha de Inscripción de Hipoteca	21/11/2007

Unidades Inmobiliarias

Modificar

Tipo de Unidad	Dirección Registral	Partida	Asiento de Bloqueo	Asiento de Hipoteca
C	CASA HABITACIÓN Los Amancaes 642 Urb. Jazmines San Isidro	345	LK0125	C122

Comentarios

Centro Hipotecario

Grabar Enviar

Editar Unidad Inmobiliaria - Diálogo Web
Grabar Cancelar

Tipo de Unidad	CASA HABITACIÓN
Dirección Registral	LOS AMANCAES 642 URB. JAZMINES SAN ISIDRO
Nro. Partida	345
Nro. Asiento Hipoteca	C122

ANEXO 8. EVALUACIÓN FINANCIERA

AÑO 2006 2007 2008 2009 2010

COSTOS						2006	2007	2008	2009	2010
Rubro	Característica	Cantidad	Costo Unitario							
1 Hardware										
PC	CPU 3Gb, RAM 1Gb, Hard Disk 40Gb	22	950.00		20,900.00					
.Otros	Discos para servidor de 146 Gb	2	2200.00		4,400.00					
	Hardware de Servidores	1	5000.00		5,000.00					
	Hardware para Cluster de Base de datos de Producción	1	14824.01		14,824.01					
2 Software										
Licencias	Ultimus	22	270.00		5,940.00					
3 Personal										
.Desarrollo de Sistemas	2 Analistas de Sistemas				54,976.96					
.Desarrollo de Sistemas	14 Analistas Programadores				255,489.33					
.Programación	Flat Administración de recursos				1,000.00					
.Otros	2 Técnicos Soporte de redes				12,026.21					
	5 Usuarios de Certificación				61,068.80					
	2 Analistas Desarrollo Organizacional				44,540.44					
	1Recurso DvH				3,436.06					
	1Recurso Internet				1,718.03					
4 Servicios RR.HH.					44,352.00					
5 Otros					8,400.00					
	Mobiliario	1	8400.00							
6 Reserva del Pqto.					10,000.00					
		1	10000.00							
SUB TOTAL (US\$)						548,071.84				
TOTAL s/IG.V.						548,071.84				
IG.V.(19%)						104,133.65				
COSTO TOTAL DEL PROYECTO (US\$)						652,205.49	0.00	0.00	0.00	0.00
COSTO TOTAL ACUMULADO (US\$)						652,205.49	652,205.49	652,205.49	652,205.49	652,205.49

BENEFICIOS						
1	Reducción de Asistentes de Operaciones en el Proceso	0.00	38,956.00	45,852.00	58,622.00	75,222.00
2	Reducción de Mensajeros	0.00	8,890.00	9,532.00	10,582.00	10,256.00
3	Reducción de Telecomunicaciones	0.00	8,659.00	9,523.00	12,313.00	13,697.00
4	Reducción de Costos de Evaluación/Procesamiento	0.00	35,820.00	39,154.00	46,982.00	48,622.00
5	Incrementar Nro de Solicitudes Evaluadas	0.00	59,871.00	65,872.00	75,896.00	95,931.00
6	Incrementar Nro de Colocaciones	0.00	258,615.00	354,846.00	564,654.00	664,654.00
TOTAL BENEFICIOS (US\$)		0.00	410,811.00	524,779.00	769,049.00	908,382.00
TOTAL BENEFICIOS ACUMULADO (US\$)		0.00	410,811.00	935,590.00	1,704,639.00	2,613,021.00

FLUJO NETO DE EFECTIVO (US\$)	(652,205.49)	410,811.00	524,779.00	769,049.00	908,382.00
FLUJO NETO DE EFECTIVO ACUMULADO (US\$)	(652,205.49)	(241,394.49)	283,384.51	1,052,433.51	1,960,815.51

Factor de Descuento: 15%

VALOR PRESENTE NETO 607,491.98

Tasa de Retorno/Año 31.05%

1.0000	0.8696	0.7561	0.6575	0.5718
(652,205.49)	357,226.96	396,808.32	505,662.20	519,370.36

Fuente: La Empresa

ANEXO 9. INDICADORES SATISFACCION DEL CLIENTE

1. Escalas Niveles de Asesoría Recibida

Niveles de Asesoría recibida	
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Pésimo	1

Fuente: La Empresa

2. Escalas Niveles de Información brindada

Niveles de Información brindada	
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Pésimo	1

Fuente: La Empresa

3. Escalas Niveles de Satisfacción del cliente al obtener el producto/servicio

Niveles de Satisfacción del Cliente	
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Medio satisfecho	3
Poco satisfecho	2
No satisfecho	1

Fuente: La Empresa

ANEXO 10. INDICADORES DE TIEMPOS DE PROCESO APROBACIÓN

1. Tiempo de Proceso de Aprobación de Solicitud de Crédito

Es el tiempo transcurrido desde el preingreso de la Solicitud de Crédito por el Promotor de Venta hasta la generación y envío de la Carta de Aprobación al Cliente.

2. Tiempo de Digitación

Es el tiempo transcurrido en la revisión y registro de documentos, registro de la Solicitud de Crédito y registro de motivos de documentación incompleta para su regularización. A cargo del Digitador.

3. Tiempo de Seguimiento/Contacto al Cliente en la Aprobación del Crédito.

Es el tiempo transcurrido en la comunicación con el cliente y la regularización de solicitudes incompletas y observadas por evaluación. A cargo del Ejecutivo de Venta.

4. Tiempo de Evaluación de Crédito.

Es el tiempo transcurrido en la obtención de información del Cliente (información financiera, información en Bases Internas y Externas, e información de verificaciones físicas y telefónicas de ser necesario) y el análisis de la misma y resolución. A cargo del Evaluador de Crédito.

ANEXO 11. INDICADORES DE TIEMPOS DE PROCESO DESEMBOLOSO

1. Tiempo de Proceso de Desembolso de Préstamo

Es el tiempo transcurrido desde el registro de los documentos para la evaluación del inmueble y seguro por el Ejecutivo de Venta hasta la emisión de cheque gerencia para envío a Notaria.

2. Tiempo de Control de Documentos

Es el tiempo transcurrido en la verificación y registro de documentos para Tasación y Estudio de Títulos del Inmueble y evaluación del Seguro de Desgravamen. También incluye el registro de motivos de documentación incompleta para su regularización. A cargo del Asistente de Recepción de Documentos.

3. Tiempo de Seguimiento/Contacto al Cliente en el Desembolso del Préstamo.

Es el tiempo transcurrido en la comunicación con el cliente y la regularización de solicitudes incompletas y observadas por evaluación de Tasación, Estudio de Títulos y Seguro. Incluye también coordinar las observaciones del Contrato (condiciones del crédito y financiamiento de gastos) con el cliente. A cargo del Ejecutivo de Venta.

4. Tiempo de Gestión de Tasación

Es el tiempo transcurrido en el registro de información del inmueble, digitalización de documentos para el Perito Tasador y asignación del Perito. También incluye la verificación del Informe de Tasación y su regularización. A cargo del Asistente de Tasación.

5. Tiempo de Ejecución de Tasación

Es el tiempo transcurrido en la coordinación de visita con el vendedor, tasación del inmueble y registro del informe de Tasación. A cargo del Perito Tasador.

6. Tiempo de Evaluación de Tasación

Es el tiempo transcurrido en la evaluación del Inmueble de acuerdo al Informe de Tasación (áreas y valores de tasación de acuerdo a zona, seguridad/riesgo de la zona, monto de tasación y crédito aprobado). A cargo del Evaluador de Crédito.

7. Tiempo de Estudio de Títulos

Es el tiempo transcurrido en la verificación del inmueble: que no presente gravámenes (deudas, hipoteca) ni cargas, verificación de la vigencia de los documentos e información del vendedor. A cargo del Abogado Legal.

8. Tiempo de Evaluación de Seguro

Es el tiempo transcurrido en la evaluación de las pólizas de seguro de desgravamen internas (y externas) del Cliente (y cónyuge). A cargo del Evaluador de Seguro Interno (Interseguros) ó Evaluador de Seguro Externo (Seguro Banco).

9. Tiempo de Gestión Legal

Es el tiempo transcurrido en la elaboración de contratos (firmados por los Representantes del Banco), asignación del Notario, verificación de contratos firmados por el cliente y verificación de Bloqueo Registral del inmueble. A cargo del Abogado Legal.

10. Tiempo de Firma de Contrato y Bloqueo

Es el tiempo transcurrido en la coordinación con el cliente, firma de contratos y pagarés e inscripción de bloqueo en Registros Públicos. A cargo de la Notaria.

11. Tiempo de Control de Crédito

Es el tiempo transcurrido en el control de gastos (gastos pagados), verificación de pagarés y datos del crédito para su desembolso y generación de la instrucción para emisión de cheque de gerencia. A cargo del Asistente de Control de Crédito.