

Contenido

Procedimiento 8.6 Reposición de Certificado de Garantía.

No.	Procedimiento	Págs.
	Lineamientos Particulares.	E-33
8.6.1	¿Cómo tramitar la cancelación del Certificado de Garantía y la apertura de la Certificación Judicial en el sistema?	E-34
8.6.2	¿Cómo realizar la aprobación de la cancelación del Certificado de Garantía y la apertura de la Certificación de Depósito Judicial en el sistema?	E-35
8.6.3	¿Cómo tramitar la reposición de Certificado de Garantía luego de ser aprobada?	E-36

Lineamientos Particulares

Políticas






1. La Reposición de un Certificado de Garantía, será realizada en el caso que un Juzgado solicite el reemplazo de un Certificado de Garantía por una Certificación de Depósito Judicial.
2. Toda solicitud de reposición será tramitada mediante Oficio Judicial.
3. El Oficio Judicial debe indicar el motivo por el cual se solicita la reposición del Certificado de Garantía.

Controles




1. La solicitud de reposición de un Certificado de Garantía, será atendida por el Oficinista, Supervisor o Jefe de la Sección de Atención al Cliente.
2. La información contenida en el Oficio Judicial debe ser revisada por el colaborador que atiende la solicitud y la misma debe coincidir con la reflejada en el sistema.
3. Esta revisión deberá realizarse antes de la cancelación del Certificado de Garantía, y el Oficio Judicial será firmado por el colaborador que realiza la revisión en señal de verificación.
4. La aprobación en el sistema de la cancelación del Certificado de Garantía y la apertura de la Certificación de Depósito Judicial podrá ser realizada por el Supervisor o Jefe de Atención al Cliente o por el Gerente de Sucursal, y debe prevalecer un nivel superior de aprobación.
5. El saldo de intereses que refleje el Certificado de Garantía al momento de su cancelación debe ser incluido en la Certificación de Depósito Judicial.
6. El colaborador que aprueba la apertura de la Certificación de Depósito Judicial, debe asegurarse que el ajuste de intereses haya sido realizado.




8.6.1 ¿Cómo tramitar la cancelación del Certificado de Garantía y la apertura de la Certificación de Depósito Judicial en el Sistema?

Actor	Paso	Acción
 Oficinista de Atención al Cliente	1	Recibe del solicitante el Certificado de Garantía (si existe) y el Oficio Judicial, solicitando la Reposición de Certificado de Garantía y verifica según se establece en la Sección D, de esta Manual.
	2	<p>Ingresa al Módulo de Certificaciones Garantía / Depósito Judicial, Opción de Consulta, verifica que el estatus del Certificado sea “Disponible” y los saldos del certificado.</p> <p>Nota: debe imprimir la pantalla del saldo de interés del Certificado de Garantía reflejado en el sistema, para que se realice el ajuste de intereses a través de lotes contables a la Certificación de Depósito Judicial.</p>
 Supervisor de Atención al Cliente	3	Ingresa al Módulo de Certificaciones Garantía / Depósito Judicial , Opción de Cancelación y efectúa la cancelación del Certificado de Garantía. “Referirse al Manual de Usuario – Cancelación.”
	4	Ingresa al Módulo de Certificaciones Garantía / Depósito Judicial , Opción de Nueva y apertura la Certificación de Depósito Judicial. “Referirse al Manual de Usuario – Apertura.”
 Jefe de Atención al Cliente	5	Entrega al Jefe de Operaciones copia del Oficio Judicial y de la pantalla de saldos, para que el Oficinista de Operaciones (Back Office) efectúe el ajuste de intereses a la Certificación de Depósito Judicial, a través de la Opción de Lotes Contables del Sistema.
	6	Endosa el Certificado de Garantía colocándole un sello con la siguiente leyenda: “Reemplazado por la Certificación de Depósito Judicial No. _____ del _____ (Fecha) a favor de _____, a solicitud del Juzgado _____”.
	7	<p>Entrega la documentación física al Supervisor o Jefe de Atención al Cliente o Gerente de Sucursal para la aprobación de la cancelación del Certificado de Garantía y de la apertura de la Certificación de Depósito Judicial en el sistema.</p> <p>Nota: si la cancelación y la apertura son realizadas por el Jefe de Atención al Cliente, la aprobación será realizada por el Gerente de Sucursal.</p>

8.6.2 ¿Cómo realizar la aprobación una Solicitud de Reposición de un Certificado de Garantía en el Sistema?

Actor	Paso	Acción
 Supervisor de Atención al Cliente o	1	Recibe la documentación física (Oficio y Certificado de Garantía) y la verifica contra la información ingresada en el sistema. Nota: de existir algún error en la información ingresada, describe el motivo en el sistema y lo envía para su corrección.
	2	Aprueba en el sistema la cancelación del Certificado de Garantía y la apertura de la Certificación de Depósito Judicial (Ver Manual de Usuario – Opción de Aprobación).
o  Jefe de Sección de Atención al Cliente o	3	Solicita la impresión de la Certificación de Depósito Judicial para su firma. Nota: antes de firmar la Certificación de Depósito Judicial, debe asegurarse de recibir el reporte del lote contable para verificar que se ha realizado el ajuste de intereses.
	4	Entrega la documentación física y la Certificación de Depósito Judicial firmada para su entrega al solicitante.
 Gerente de Sucursal		

8.6.3 ¿Cómo tramitar la reposición de Certificado de Garantía luego de ser aprobada?

Actor	Paso	Acción
 <p>Oficinista de Atención al Cliente</p>	<p>1</p>	<p>Recibe la documentación física y la Certificación de Depósito Judicial firmada, revisa que el Certificado de Garantía aparezca cancelado y que la Certificación de Depósito Judicial este aperturada.</p>
	<p>2</p>	<p>Entrega al solicitante la Certificación de Depósito Judicial y le solicita que firme la copia en señal de recibido.</p>
<p>o</p>  <p>Supervisor de Atención al Cliente</p> <p>o</p>  <p>Jefe de Atención al Cliente</p>	<p>3</p>	<p>Archiva en el expediente la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Copia del Oficio. ▪ Certificado de Garantía cancelado. ▪ Copia de la Certificación de Depósito Judicial.