

	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA	Código: PRO-GAG-DC-001-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 1 de 18

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE	2
3. NORMAS Y POLÍTICAS	2
4. DEFINICIONES	4
5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	6
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	9
7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO.....	15
8. RIESGOS ASOCIADOS	16
9. RECURSOS MÍNIMOS.....	16
10. INDICADORES.....	16
11. REGISTROS	17
12. ANEXOS	17
13. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN.....	18

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-001-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 18

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo del Procedimiento

Normar los procesos de captación de recursos en la Red de Agencias, de los productos Cuentas de Depósitos monetarios en sus diferentes tipos de producto en moneda nacional y extranjera; y, Cuenta de Depósito de Ahorro Corriente en moneda nacional y moneda extranjera.

1.2. Objetivo de Calidad:

Aperturar la cuenta solicitada en un tiempo máximo que no exceda de treinta (30) minutos, logrando cumplir con las expectativas de los clientes.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud del cliente y termina con el resguardo del expediente en el archivo que corresponda.

3. NORMAS Y POLÍTICAS

- 3.1 Decreto Número 25-79 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.2 Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera;
- 3.3 Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros;
- 3.4 Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra Lavado de Dinero u otros Activos y su reglamento, contenido en el Acuerdo Gubernativo 118-2002;
- 3.5 Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidad de Funcionarios y Empleados Públicos;
- 3.6 Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del terrorismo y su Reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo 86-2006;

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutive de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-001-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 18

- 3.7 Decreto Número 31-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Corrupción;
- 3.8 Decreto de Ley Número 106 del Congreso de la República de Guatemala, Código Civil;
- 3.9 Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala;
- 3.10 Acuerdo Gubernativo Número 547-86, Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.11 Acuerdo 19-2015, Reglamento de Depósitos de Ahorro Corriente en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.12 Acuerdo 20-2015, Reglamento de Depósitos Monetarios en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.13 Resolución de Junta Monetaria JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos;
- 3.14 Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus anexos;
- 3.15 Resolución de Junta Monetaria JM-02-2018, Modificación al Reglamento de Gobierno Corporativo;
- 3.16 Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo celebrado entre El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y el Sindicato de Trabajadores de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.17 Manual de Administración Integral de Riesgos;
- 3.18 Manual de Código de Sub-aplicación de la Superintendencia de Bancos;
- 3.19 Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.20 Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.21 Sistema de Gestión de Ética;
- 3.22 Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos;
- 3.23 Política Integral de Gestión de Negocios vigente; y,
- 3.24 Otras normas del Ordenamiento Jurídico que le sean aplicables.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA	Código: PRO-GAG-DC-001-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 4 de 18

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Beneficiario:** Son las personas naturales que quedan facultados por el cliente para recibir la totalidad de los fondos disponibles en la cuenta de Depósitos Monetarios y Depósito Ahorro Corriente, más los intereses que correspondan, por causa de muerte; según los porcentajes establecidos.
- 4.2 **Cartola:** Documento que acredita el ahorro que contendrá el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de Depósito de Ahorro Corriente.
- 4.3 **Cheque:** Título de crédito nominativo o al portador que incorpora un derecho literal y autónomo, cuyo ejercicio o transferencia es imposible independientemente del título y tiene calidad de bien mueble.
- 4.4 **Cuenta de depósitos Ahorro Corriente:** Es el registro que reporta los movimientos de depósitos y retiros realizados por los cuentahabientes.
- 4.5 **Cuenta de depósitos monetarios:** Es el registro que reporta los movimientos de depósitos y retiros realizados por los cuentahabientes.
- 4.6 **Cuentahabiente o titular:** Persona que posee cuenta de Depósitos Monetarios y Depósito de Ahorro Corriente.
- 4.7 **Cuenta Mancomunada:** Una cuenta bancaria es mancomunada o conjunta, cuando se encuentra a nombre de dos o más titulares de la misma, en la cual se registran las firmas de cada uno de ellos.
- 4.8 **Depósito de ahorro corriente:** Es el acto consistente en situar determinada suma de dinero, en una cuenta de Depósito Monetarios Corriente.
- 4.9 **Estado de cuenta:** Documento que contiene el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de Depósito monetarios, en un período determinado.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA	Código: PRO-GAG-DC-001-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 5 de 18

- 4.10 **Registro de Firmas:** Documento en el que se hace constar las condiciones para el manejo de la cuenta.
- 4.11 **Tarjeta de débito:** Es un medio de pago que se entrega al momento de abrir una cuenta de Depósitos monetarios, en la que se deposita cierta cantidad de dinero de la cual se puede disponer posteriormente.

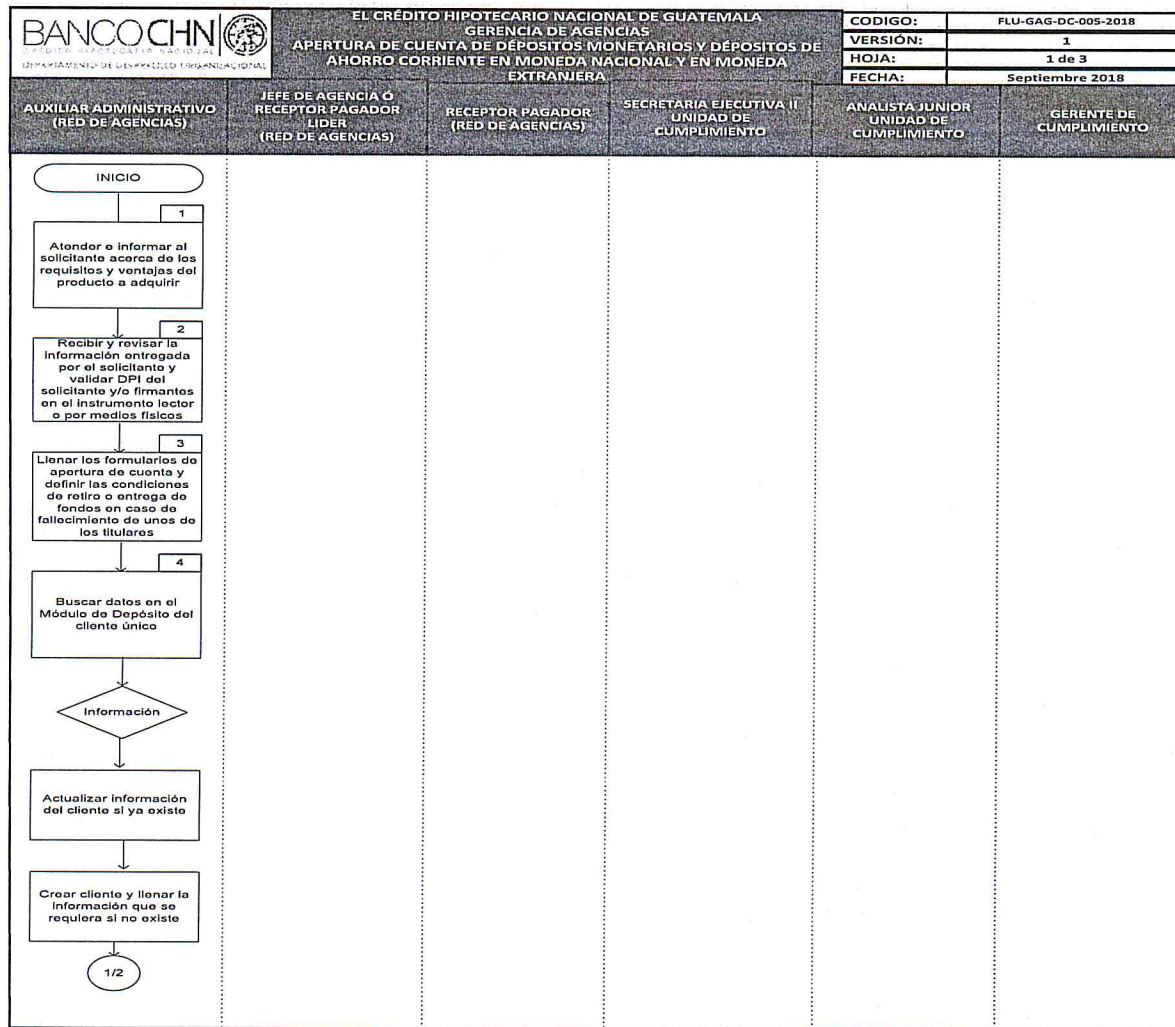
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Sérapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutive de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA	Código: PRO-GAG-DC-001-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 6 de 18

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutive de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA	Código: PRO-GAG-DC-001-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 7 de 18

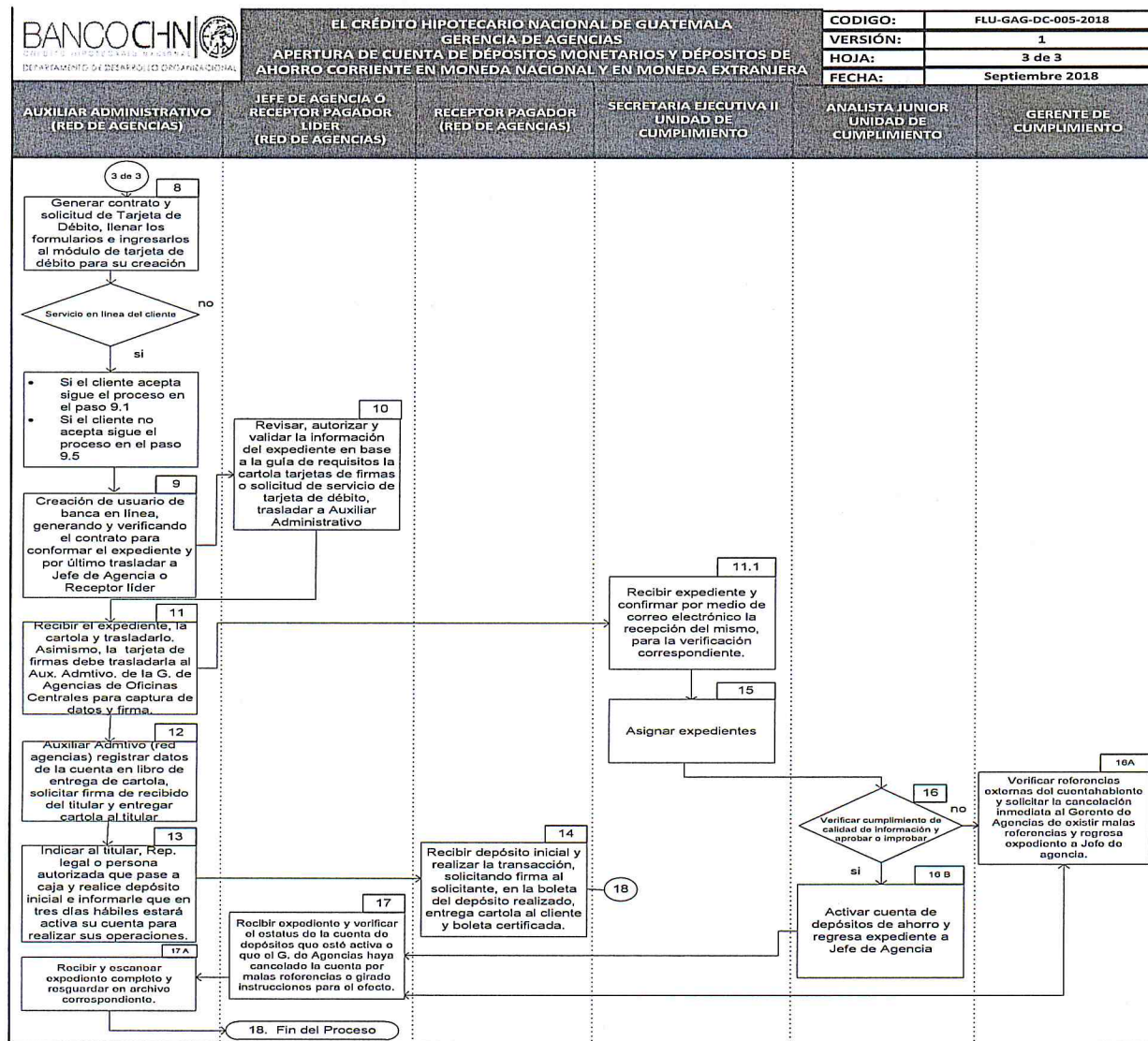
 EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA GERENCIA DE AGENCIAS APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		CODIGO: FLU-GAG-DC-005-2018 VERSIÓN: 1 HOJA: 2 de 3 FECHA: Septiembre 2018			
AUXILIAR ADMINISTRATIVO (RED DE AGENCIAS)	JEFE DE AGENCIA O RECEPTOR PAGADOR LIDER (RED DE AGENCIAS)	RECEPTOR PAGADOR (RED DE AGENCIAS)	SECRETARIA EJECUTIVA II UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	ANALISTA JUNIOR UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	GERENTE DE CUMPLIMIENTO
2 de 2 5 Para apertura de cuenta ingresar el código que se le creó al cliente e ingresar la información del producto requerido 6 Generar formulario IVE-IR-01 ó IVE-IR-02 y sus anexos, verificar la información generada y trasladar al cliente para firma 7 Generar Registro de Firmas y encabezado en la cartola o contrato de Tarjeta de Débito según tipo de producto Registros de firma no si - Si es cuenta de depósitos de ahorro seguir en paso 7.2. - Si es cuenta de depósitos monetarios seguir paso 8.1 Servicio en línea del cliente no si - Si el cliente acepta sigue el proceso en el paso 9.1 - Si el cliente no acepta sigue el proceso en el paso 10.1 2/3	5 A Para apertura de cuenta ingresar el código que se le creó al cliente e ingresar la información del producto requerido				

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA	Código: PRO-GAG-DC-001-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 8 de 18



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-001-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 18

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Atender e informar al solicitante.	1.1	Atender e informar al solicitante acerca de los requisitos del producto a adquirir.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		1.2	Facilitar la guía de requisitos (ver anexo I) e informar sobre las ventajas y beneficios del producto.	
2.	Recibir y revisar información del solicitante.	2.1	Recibir y revisar los requisitos entregados por el solicitante, de acuerdo al tipo de cliente y producto.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		2.2	Validar DPI del solicitante y/o firmantes en instrumento lector o por medios físicos	
3.	Llenar los formularios de apertura de cuenta	3.1	Llenar formato en Word (ver anexo II) e imprimir registro de beneficiarios. (No aplica para cuentas Jurídicas).	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		3.2	Llenar solicitud de registro de firmantes en formato Word (ver anexo III), solo cuando se registre más de una firma.	
		3.3	Requerir solicitud de apertura de cuenta en hoja membretada según guía de requisitos para clientes Jurídicos.	
		3.4	Llenar solicitud de apertura de cuenta mancomunada en Word (ver anexo IV), para definir condiciones de retiro o entrega de fondos en caso de fallecimiento de uno de los titulares.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-001-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 18

4.	Crear el cliente único o actualizar su información.	4.1	Buscar datos en el Módulo de Depósito del cliente único, la existencia del solicitante y otros firmantes.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		4.2	Actualizar información del solicitante (en caso de que existiera).	
		4.3	Crear al cliente de acuerdo al tipo de persona y la información que requiera, (si el cliente no existe).	
5.	Apertura de cuenta solicitada	5.1	Ingresar al módulo de cliente y seleccionar el código de acuerdo al tipo de cliente creado según corresponda.	Auxiliar Administrativo, Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.
		5.2	Seleccionar el producto requerido por el solicitante.	
		5.3	Ingresar la información que requiere el sistema.	
		5.4	Vincular otros firmantes (cuando aplique).	
		5.5	Asignar código de sub-aplicación y forma 103 según corresponda.	
6.	Generar formulario IVE-IR-01 ó IVE- IR-02 y sus Anexos.	6.1	Generar formulario IVE-IR-01 o IVE-IR-02 y sus respectivos anexos, según corresponda.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		6.2	Generar formulario de beneficiarios finales, cuando aplique.	
		6.3	Verificar que la información generada en cada formulario por el sistema sea correcta.	
		6.4	Imprimir formularios y Anexos, firmar, sellar consignar código de empleado y trasladar al cliente para firma.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutive de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-001-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 11 de 18

7.	Generar Registro de Firmas y encabezado en la cartola o contrato de Tarjeta de Débito según tipo de producto	7.1	Llenar e imprimir dos registros de firmas cuenta de depósitos (ver anexo V). Si es cuenta de depósitos de ahorros seguir en paso 7.2 Si es cuenta de depósitos monetarios seguir paso 8.1	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		7.2	Generar encabezado del sistema e imprimir en la Cartola, de Cuenta de Depósito de Ahorro Corriente.	
		7.3	Pregunta al cliente si desea adquirir el servicio de banca en línea: si el cliente acepta sigue el proceso en el paso 9.1, si el cliente no acepta sigue el proceso en el paso 10.1	
8.	Generar contrato y solicitud de Tarjeta de Débito	8.1	Llenar e imprimir dos registros de firmas cuenta de depósitos, (no usar huella como firma para cuentas monetarias).	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		8.2	Llenar Solicitud de Servicio de Tarjeta de Débito Internacional (ver anexo VI), (no aplica para clientes jurídicos).	
		8.3	Llenar formato "cuenta nueva solicitud de chequera" (ver anexo VII).	
		8.4	Ingresar a módulo de tarjeta de débito.	
		8.5	Seleccionar al cuentahabiente.	
		8.6	Realizar en sistema creación de Tarjeta de Débito.	
		8.7	Vincular la cuenta o cuentas de depósitos monetaria.	
		8.9	Preguntar al cliente si desea adquirir el servicio de banca en línea: si el cliente acepta sigue el proceso en el paso 9.1, si el cliente no acepta sigue el proceso en el paso 9.5.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-001-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 12 de 18

9.	Crear usuario de banca en línea y conformar expediente de la cuenta.	9.1	Crear usuario de banca en línea.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		9.2	Generar y verificar contrato de banca en línea e imprimir.	
		9.3	Trasladar al cuentahabiente para que consigne su firma registrada.	
		9.4	Conformar el expediente.	
		9.5	Trasladar el expediente al Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder, para su revisión y autorización.	
10.	Validar y autorizar la información del expediente.	10.1	Revisar, autorizar y trasladar el expediente con documentos de soporte en base a la guía de requisitos, la Cartola, tarjeta de firmas o solicitud de servicio de tarjeta de débito internacional según tipo de producto debidamente firmados y sellados.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
11.	Trasladar el expediente, tarjeta de firma.	11.1	Recibir el expediente, la Cartola, registro de firmas o solicitud de servicio de tarjeta de débito internacional, debidamente firmado y sellado (según tipo de producto) por el Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		11.2	Si es cuenta de ahorro realizar entrega de la cartola al titular, Representante Legal o persona con firma autorizada.	
		11.3	Trasladar el expediente a la Unidad de Verificación y detalle de los mismos vía correo electrónico a la secretaria de Cumplimiento. Continúa en paso 15.1 de este procedimiento.	
		11.4	Trasladar una de las tarjetas de firmas, al auxiliar administrativo de la Gerencia de Agencias, para su captura.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

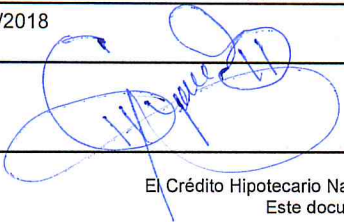
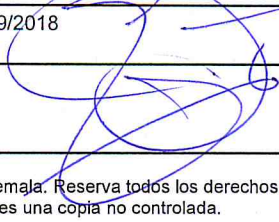
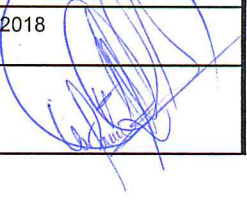
		PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-001-2018
		APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
		Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 13 de 18
12.	Registrar datos en libro de entrega de Cartola.	12.1	Registrar datos de la cuenta en libro de entrega de cartola.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		12.2	Solicitar firma de recibido del Titular, Representante Legal o persona con firma autorizada.	
		12.3	Entregar la cartola al Titular, Representante Legal o persona con firma autorizada.	
13.	Solicitar el depósito inicial al solicitante.	13.1	Indicar al titular, Representante Legal o persona autorizada que pase a caja a realizar el depósito. Asimismo indicarle que la cuenta se encuentra en estatus "SOLICITADA" y que se activará en un plazo de tres (3) días hábiles.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
14.	Efectuar el depósito inicial.	14.1	Recibir del Titular, Representante Legal o persona con firma autorizada, el valor del depósito inicial.	Receptor Pagador
		14.2	Operar el depósito inicial en caja y solicitar firma en boleta al solicitante.	
		14.3	Entregar comprobante y Cartola (cuando aplique) al Titular, Representante Legal o Persona con firma autorizada.	
15.	Realizar la verificación de los formularios IVE-IR y sus Anexos.	15.1	Recibir los expedientes y confirmar correo electrónico con el detalle de los mismos.	Secretaria Ejecutiva II de Unidad de Cumplimiento
		15.2	Asignar los expedientes a analistas para su verificación y activación de las cuentas.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutive de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

		PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-001-2018
		APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
		Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 14 de 18
16.	Recibir, revisar, escanear y archivar los expedientes.	16.1	Realizar la verificación de cumplimiento de calidad de la información del expediente.	Analista Junior de cumplimiento
		16.2	Determinar si se aprueba el expediente o se rechaza por malas referencias. Si se aprueba el expediente ACTIVAR la cuenta, caso contrario trasladar al Gerente de Cumplimiento.	
		16.3	Verificar referencias externas del cuentahabiente. De poseer malas referencias, solicitar por medio escrito, la cancelación inmediata de la cuenta al Gerente de Agencias.	Gerente de Cumplimiento
		16.4	Trasladar los expedientes por la correspondencia y enviar correo a la agencia origen con el detalle de los mismos que se están trasladando.	Secretaria Ejecutiva II de Unidad de Cumplimiento
17.	Recibir, revisar, escanear y archivar los expedientes.	17.1	Recibir y verificar que las cuentas se encuentren en estatus "ACTIVA" y trasladar los expedientes físicos al auxiliar administrativo de la agencia.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		17.2	Recibir y escanear el expediente completo incluyendo tarjeta de firmas de la cuenta nueva y cargarla al sistema.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		17.3	Resguardar el expediente en el archivo que corresponda.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma: 	Firma: 	Firma: 

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutive de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA	Código: PRO-GAG-DC-001-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 15 de 18

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control	Responsable (Quien)
1.	Basarse en la guía de requisitos estandarizados para dar información al cliente para la apertura de cuenta.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
2.	Confrontar los documentos que el cliente entrega contra la guía de requisitos y revisar cualquier alteración documental.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
3.	Confrontar la información dada por el cliente y condiciones de manejo de la cuenta, tomando en consideración si la cuenta es personal, mancomunada o jurídica.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
4.	Asegurar que no exista el cliente previo a su creación, para evitar duplicidad, conforme al manual de creación de cliente.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
5.	Validar la selección correcta del producto solicitado por el cliente e información ingresada al sistema, conforme al manual para la creación del producto; así mismo, validar el Código de sub-aplicación y forma 103 contra el manual de la SIB y origen de los fondos a manejar en la cuenta.	Auxiliar Administrativo, Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.
6.	Confrontar la información ingresada en los formularios IVE-IR-01 o IVE-IR-02 y sus respectivos anexos, así como el formulario de beneficiarios finales cuando aplique contra la información presentada por el cliente	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
7.	Confrontar la información consignada en los documentos contra la generada por el sistema y la proporcionada por el cliente, ya sea individual o persona jurídica.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
8.	Verificar que los documentos estén completos contra la guía de requisitos y asegurar que el depósito se haya realizado al número de cuenta correcto.	Jefe de Agencia, Receptor Pagador Líder y Auxiliar Administrativo
9.	Validar contra la guía de requisitos autorizada que los documentos se encuentren completos, debidamente firmados y sellados por el Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder y controles de traslados de expedientes y tarjetas de firmas; así como el registro de datos en libro de entrega de la cartola.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
10.	Validar los expedientes recibidos de la Unidad de Verificación contra correo recibido y verificar que las cuentas se encuentren en estatus "activas" en el sistema. Confrontar el expediente físico contra expediente digitalizado en sistema y asegurar su resguardo físico.	Jefe de Agencia, Receptor Pagador Líder y Auxiliar Administrativo

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA	Código: PRO-GAG-DC-001-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 16 de 18

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Apertura incorrecta de la modalidad del cliente: persona individual o jurídica lo cual provoca reproceso.
- 8.2 Extravío de expedientes de los clientes que genera insatisfacción del cliente y atraso en la activación de la cuenta.
- 8.3 Errores en el llenado de documentos ocasiona devoluciones y pérdida de tiempo para el cliente.

9. RECURSOS MÍNIMOS

- 9.1 Personal competente, en educación, experiencia, formación y habilidades en el puesto de trabajo.
- 9.2 Hardware y software que facilite, ordene y optimice el flujo de información de la organización.
- 9.3 Instalaciones adecuadas y en buen estado.

10. INDICADORES

No.	Nombre del Indicador
1.	Numero de reparos de los entes fiscalizadores.
2.	Porcentaje de satisfacción del cliente con el servicio de la apertura de Cuentas de Depósito Monetarios y de Ahorro Corriente.
3.	Porcentaje de devolución de expedientes referente a la apertura de Cuentas de Depósito Monetarios y de Ahorro Corriente por errores detectados por la unidad de Cumplimiento.
4.	Porcentaje de reclamos de los clientes sobre las Cuentas de Depósitos Monetarios y de Ahorro Corriente aperturadas.
5.	Porcentaje de efectividad de los formularios IVE-IR-01 y IVE-IR 02.
6.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de etapas de este procedimiento, para medir el porcentaje de efectividad.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-001-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 17 de 18

11. REGISTROS

Registros	Tiempo de retención	Responsable de Conservarlo y actualizarlo	Código de Registro
1. Anexo I: Guía de Requisitos.	1 año	Gerencia de Agencias y Gerencia de Cumplimiento	No aplica
2. Anexo II: Solicitud para Registro de Beneficiarios	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-001-2018
3. Anexo III: Solicitud Autorización de Registro de otros Firmantes.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-002-2018
4. Anexo IV: Solicitud de apertura de cuenta individual de forma mancomunada.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-003-2018
5. Anexo V: Registro de firma cuenta de depósito.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-004-2018
6. Anexo VI: Solicitud de servicio de tarjeta de débito internacional.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-005-2018
7. Anexo VII: Solicitud de chequera cuenta nueva.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-006-2018

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominados "Registros"; los cuales forman parte de este procedimiento (Código PRO-GAG-DC-001-2018).

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

BANCOCHN	PROCEDIMIENTO APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO CORRIENTE EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA	Código: PRO-GAG-DC-001-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 18 de 18

13. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio	Solicitado por
1	Septiembre 2018	Elaboración del procedimiento bajo la norma ISO 9001:2015 PRO-GAG-DC-001-2018	Gerencia General

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Coom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.