

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 15

CONTENIDO

1. OBJETIVOS	2
2. ALCANCE	2
3. NORMAS Y POLÍTICAS.....	2
4. DEFINICIONES.....	4
5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	8
7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO.....	12
8. RIESGOS ASOCIADOS.....	13
9. RECURSOS MÍNIMOS	13
10. INDICADORES.....	13
11. REGISTROS.....	14
12. ANEXOS.....	14
13. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN.....	15

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	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-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 15

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objetivo normar los procesos de captación de recursos en la Red de Agencias, en el producto de Depósito de Ahorro Banco del Niño en moneda nacional y moneda extranjera.

1.2. Objetivo de Calidad

Entregar la Cartola al representante del menor de edad, en un tiempo máximo de 30 minutos al finalizar el proceso de la apertura de la cuenta, cumpliendo las expectativas del cliente.

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 14-72 del Congreso de la República de Guatemala, Departamento Nacional de Ahorro del Niño Juan José Orozco Posadas;
- 3.3 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;
- 3.4 Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala;
- 3.5 Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera;
- 3.6 Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros;
- 3.7 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	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	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-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 15

- 3.8 Decreto Número 31-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Corrupción;
- 3.9 Decreto de Ley Número 106 del Congreso de la República de Guatemala, Código Civil;
- 3.10 Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala;
- 3.11 Acuerdo Gubernativo Número 547-86, Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.12 Resolución de Junta Monetaria JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos;
- 3.13 Resolución de Junta Monetaria JM-95-2011, Reglamento para la Estandarización de Cuentas Bancarias;
- 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 Acuerdo Gubernativo 860 del 26 de septiembre de 1959, Creación del Departamento Nacional de Ahorro del Niño;
- 3.18 Manual de Prevención de Lavado de Dinero u otros Activos y Financiamiento del Terrorismo del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos;
- 3.19 Acuerdo 27-2016, Reglamento Interno del Departamento Nacional de Ahorro Del Niño Juan José Orozco Posadas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.20 Manual de Administración Integral de Riesgos;
- 3.21 Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.22 Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.23 Sistema de Gestión de Ética;

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	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-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 15

- 3.24 Política Integral de Gestión de Negocios vigente; y,
- 3.25 Otras normas del ordenamiento jurídico que le sea aplicable.

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Cuentahabiente o titular:** Persona que posee cuenta de depósitos de ahorro banco del niño.
- 4.2 **Cuenta de depósitos ahorro banco del niño:** Es el registro que reporta los movimientos de depósitos y retiros realizados el Representante o el titular de la cuenta.
- 4.3 **Estado de cuenta:** Documento que contiene el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de depósitos de ahorro banco del niño, en un período determinado.
- 4.4 **Beneficiario:** Son las personas naturales que quedan facultados por el cliente para recibir la totalidad de los fondos disponibles en la cuenta de depósitos de ahorro banco del niño más los intereses que correspondan, por causa de muerte; según los porcentajes establecidos.
- 4.5 **Registro de Firmas:** Documento en el que se hace constar las condiciones para el manejo de la cuenta.

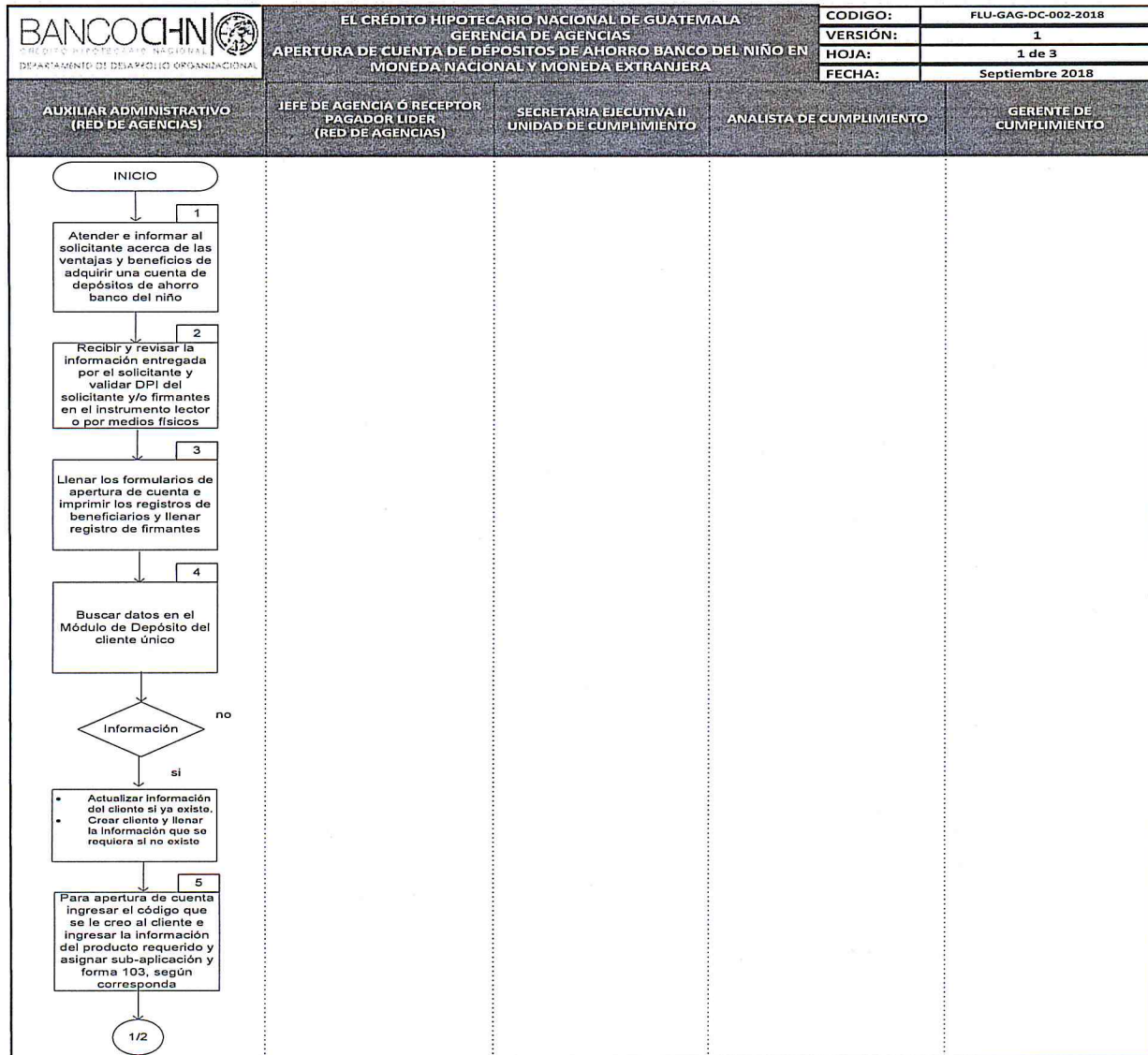
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 5 de 15

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

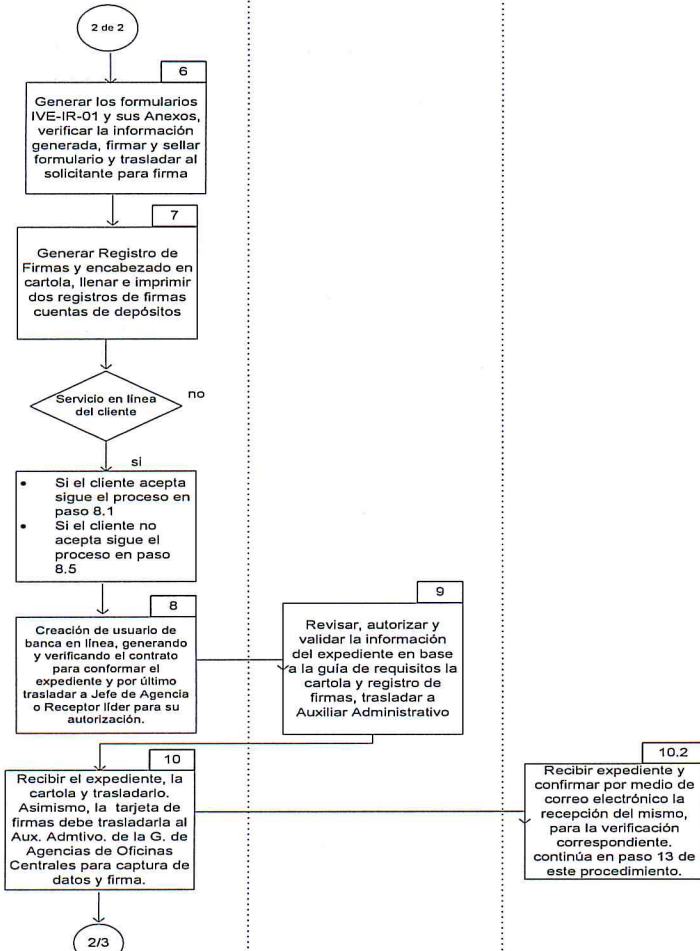


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 15

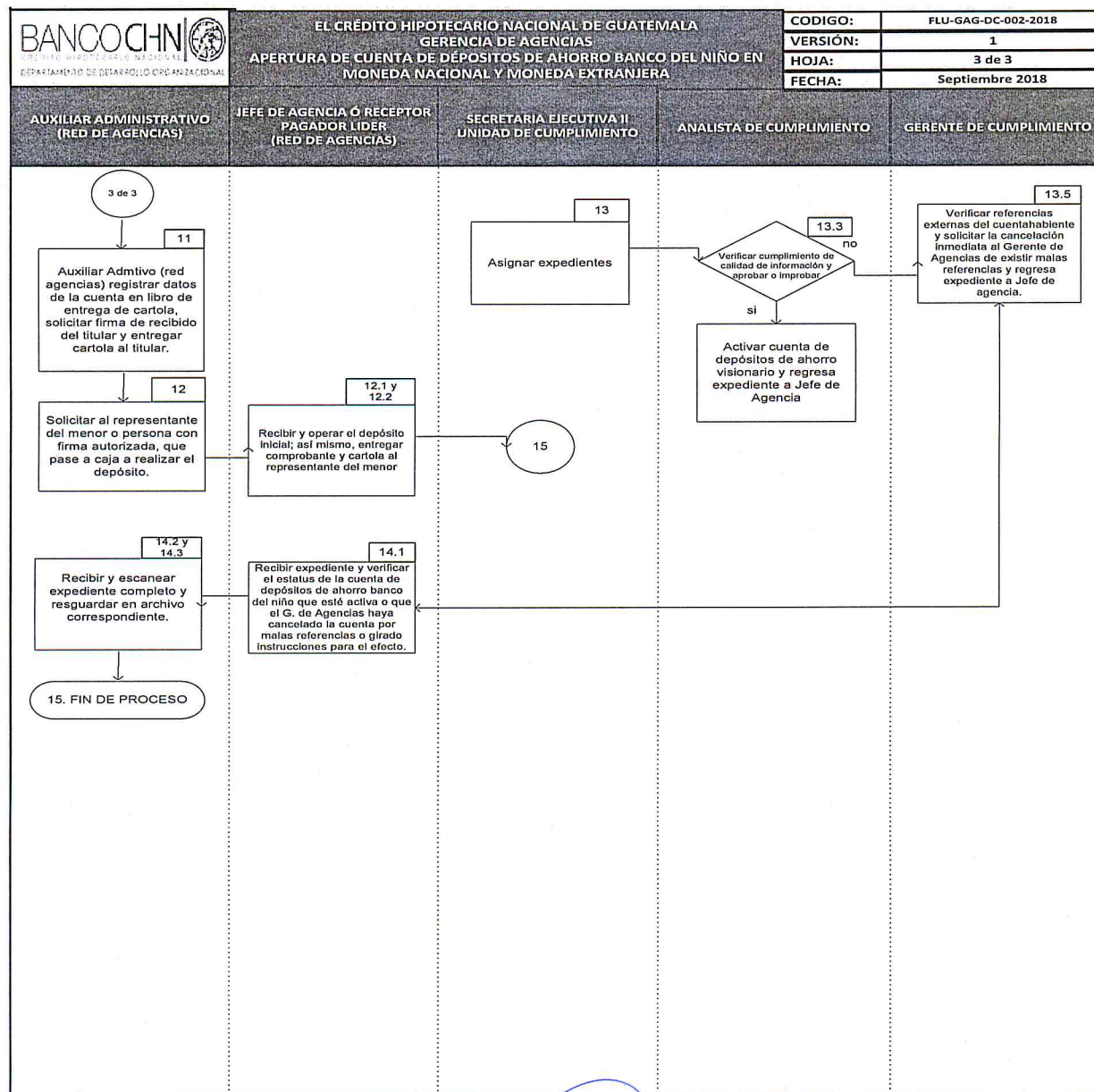
	EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA GERENCIA DE AGENCIAS APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA	CODIGO: FLU-GAG-DC-002-2018 VERSIÓN: 1 HOJA: 2 de 3 FECHA: Septiembre 2018		
AUXILIAR ADMINISTRATIVO (RED DE AGENCIAS)	JEFE DE AGENCIA O RECEPTOR PAGADOR LÍDER (RED DE AGENCIAS)	SECRETARÍA EJECUTIVA II UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	ANALISTA DE CUMPLIMIENTO	GERENTE DE CUMPLIMIENTO
				

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	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-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 15



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	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 resolutorio 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	Código: PRO-GAG-DC-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 8 de 15

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 de la cuenta de depósito de ahorro banco del niño.	
2.	Recibir y revisar información del solicitante.	2.1	Recibir y revisar los requisitos entregados por el solicitante, de acuerdo al tipo de cliente.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		2.2	Validar DPI del cliente y/o firmantes en instrumento lector o por medios físicos.	
3.	Llenar los formularios que se requieren en apertura de cuenta.	3.1	Llenar formato en Word (ver anexo II) e imprimir registro de beneficiarios.	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.	
4.	Crear al cliente único o actualizar su información.	4.1	Buscar datos en el Módulo de Depósito del cliente único, la existencia del solicitante y del menor de edad.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		4.2	Actualizar información del cliente (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).	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	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-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 15

5.	Aperturar cuenta requerida por el solicitante.	5.1	Ingresar al módulo de cliente y seleccionar el código de acuerdo al tipo de cliente creado según corresponda.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		5.2	Seleccionar el producto de depósito de ahorro banco del niño 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 los formularios IVE-IR-01 y sus Anexos.	6.1	Generar formulario IVE-IR-01 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 solicitante para firma.	
7.	Generar el Registro de Firmas y encabezado en la Cartola.	7.1	Llenar e imprimir dos registros de firmas de cuenta de depósitos (ver anexo IV).	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		7.2	Generar encabezado del sistema e imprimir en la Cartola de cuenta de depósitos de ahorro banco del niño.	
		7.3	Preguntar al solicitante si desea adquirir el servicio de banca en línea: si el solicitante acepta sigue el proceso en el paso 8.1, si el solicitante no acepta sigue el proceso en el paso 8.5.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	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-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 15

8.	Crear el usuario de banca en línea y conformar el expediente de la cuenta.	8.1	Crear usuario de banca en línea.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		8.2	Generar y verificar contrato de banca en línea e imprimir.	
		8.3	Trasladar al solicitante para que consigne su firma registrada.	
		8.4	Conformar el expediente.	
		8.5	Trasladar el expediente al Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder para su revisión y autorización.	
9.	Validar y autorizar la información del expediente.	9.1	Revisar, autorizar y trasladar el expediente con documentos de soporte la Cartola y el registro de firmas, de la cuenta de depósito ahorro banco del niño, debidamente firmado y sellado.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
10.	Trasladar el expediente, tarjeta de firmas y la cartola.	10.1	Recibir el expediente, cartola y registro de firmas debidamente firmado y sellado por el Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		10.2	Trasladar el expediente a la Unidad de Verificación y detalle de los mismos vía correo electrónico a la secretaria ejecutiva II de Cumplimiento.	
		10.3	Trasladar una de las tarjetas de firmas al auxiliar administrativo de la Gerencia de Agencias para su captura.	
11.	Registrar datos en libro de entrega de Cartola.	11.1	Registrar datos de la cuenta en libro de entrega de cartola.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		11.2	Solicitar firma del representante del menor o persona con firma autorizada.	
		11.3	Solicitar firma de recibido del representante o persona con firma autorizada.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	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 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-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 11 de 15

12.	Solicitar el depósito inicial al solicitante.	12.1	Indicar al representante del menor o persona con firma 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)
13.	Efectuar el depósito inicial.	13.1	Recibir del representante del menor o persona con firma autorizada, el valor del depósito inicial.	Receptor Pagador Líder
		13.2	Entregar comprobante y la cartola al representante del menor o persona con firma autorizada.	
14.	Realizar la verificación de los formularios IVE-IR y sus Anexos.	14.1	Recibir los expedientes y confirmar correo electrónico con el detalle de los mismos.	Secretaria Ejecutiva II de Unidad de Cumplimiento
		14.2	Asignar los expedientes a analistas para su verificación y activación de las cuentas.	
		14.3	Realizar la verificación de cumplimiento de calidad de la información del expediente.	Analista de cumplimiento
		14.4	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.	
		14.5	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
		14.6	Trasladar los expedientes por la correspondencia y enviar correo a la agencia origen con el detalle de los expedientes que se están trasladando.	Secretaria Ejecutiva II de Unidad de Cumplimiento

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	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-002-2018
		APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
		Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 12 de 15
15.	Recibir, revisar, escanear y archivar expediente.	15.1	Recibir y verificar que las cuentas se encuentren en estatus de "ACTIVA"; y, trasladar los expedientes físicos al auxiliar administrativo de la agencia.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		15.2	Recibir y escanear el expediente completo incluyendo tarjeta de firmas de la cuenta nueva y cargarla al sistema.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		15.3	Archivar el expediente en el archivo que corresponda.	

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
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.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
4.	Asegurar que no exista el cliente previo a su creación, para evitar duplicidad, conforme al manual de creación del 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 (Red de Agencias)
6.	Confrontar la información ingresada en formulario IVE-IR-01 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.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
8.	Verificar que los documentos estén completos contra 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 Red de Agencias

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	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-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 13 de 15
9.	Validar contra la guía de requisitos autorizada que los documentos se encuentren completos y 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.	Secretaria Ejecutiva II de Unidad de Cumplimiento	

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Apertura incorrecta de la modalidad del cliente, 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 relacionadas al 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 Ahorro Banco del Niño.
3.	Porcentaje de devolución de expedientes referente a la apertura de Cuentas de Depósito de Ahorro Banco del Niño por errores detectados por la unidad de Cumplimiento.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	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-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 14 de 15

4.	Porcentaje de reclamos de los clientes sobre las Cuenta de depósito de Ahorro Banco del Niño aperturadas.
5.	Porcentaje de efectividad de los formularios IVE-IR-01.
6.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de etapas de este procedimiento, para medir el porcentaje de efectividad.

11. REGISTROS

No.	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 de autorización de registro de otros firmantes.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-002-2018
4.	Anexo IV: Registro de Firmas cuenta de depósitos.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-004-2018

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-002-2018).

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	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-002-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO DE AHORRO BANCO DEL NIÑO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 15 de 15

13. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN

Número de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio	Solicitado por
1	Septiembre 2018	Elaboración de procedimiento bajo la Norma ISO 9001:2015 PRO-GAG-DC-002-2018	Gerencia General

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Sra. Roberta Consuelo López de Marroquín, Jefe de Banco del Niño	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.