

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 17

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.....	14
8. RIESGOS ASOCIADOS	15
9. RECURSOS MÍNIMOS	15
10. INDICADORES.....	15
11. REGISTROS	16
12. ANEXOS	16
13. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN.....	17

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		Código: PRO-GAG-DC-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 17

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, del producto de Cuenta de Depósitos de Ahorro Visionario en moneda nacional.

1.2. Objetivo de Calidad

Entregar la cartola de Cuenta de Depósito de Ahorro Visionario al cuentahabiente, al finalizar el proceso de la apertura de la cuenta, en un tiempo que no exceda de treinta (30) minutos y 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 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, artículos 41, 41 BIS y 41 TER;
- 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 Responsabilidades 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	Elías 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-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 17

- 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 15-2012 "Reglamento Para la Cuenta de Depósitos de Ahorro denominada Ahorro Visionario" 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-95-2011, Reglamento para La Estandarización de Cuentas Bancarias;
- 3.15 Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus anexos;
- 3.16 Resolución de Junta Monetaria JM-02-2018, Modificación al Reglamento de Gobierno Corporativo;
- 3.17 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;
- 3.18 Manual de Código de Sub-aplicación de la Superintendencia de Bancos;
- 3.19 Manual de Administración Integral de Riesgos;

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-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 17

- 3.20 Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.21 Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.22 Sistema de Gestión de Ética;
- 3.23 Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos;
- 3.24 Política Integral de Gestión de Negocios vigente; y,
- 3.25 Otras normas del Ordenamiento Jurídico que le sean aplicables.

4. DEFINICIONES:

- 4.1 **Cuentahabiente o titular:** Persona que posee cuenta de Ahorro Visionario.
- 4.2 **Cuenta de depósitos Ahorro Visionario:** Es una cuenta de depósito de ahorro programado, que permitirá al cuentahabiente devengar una tasa de interés preferencial y gozar en el futuro de otros incentivos que pudieran establecerse en la Política Integral de Gestión de Negocios vigente.
- 4.3 **Estado de cuenta:** Documento que contiene el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de Ahorro Visionario, 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 Ahorro Visionario, 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.
- 4.6 **Depósito de ahorro Visionario:** Es el acto consistente en situar determinada suma de dinero, en una cuenta de Depósito de Ahorro Visionario.
- 4.7 **Cartola:** Documento que acredita el ahorro que contendrá el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de Depósito de Ahorro Visionario.

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 DE AHORRO VISIONARIO	Código: PRO-GAG-DC-003-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 5 de 17

- 4.8 **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.

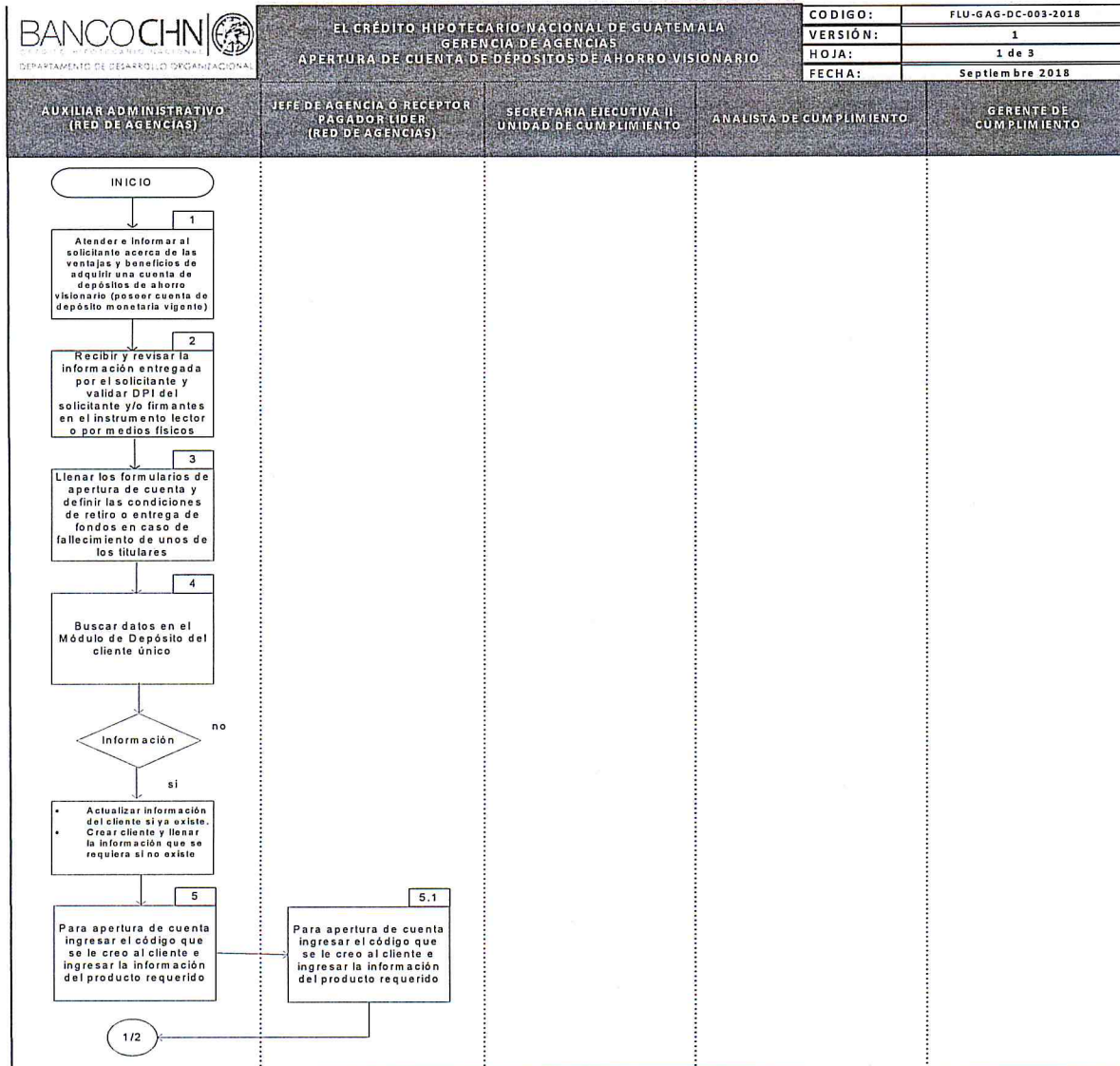
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 17

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

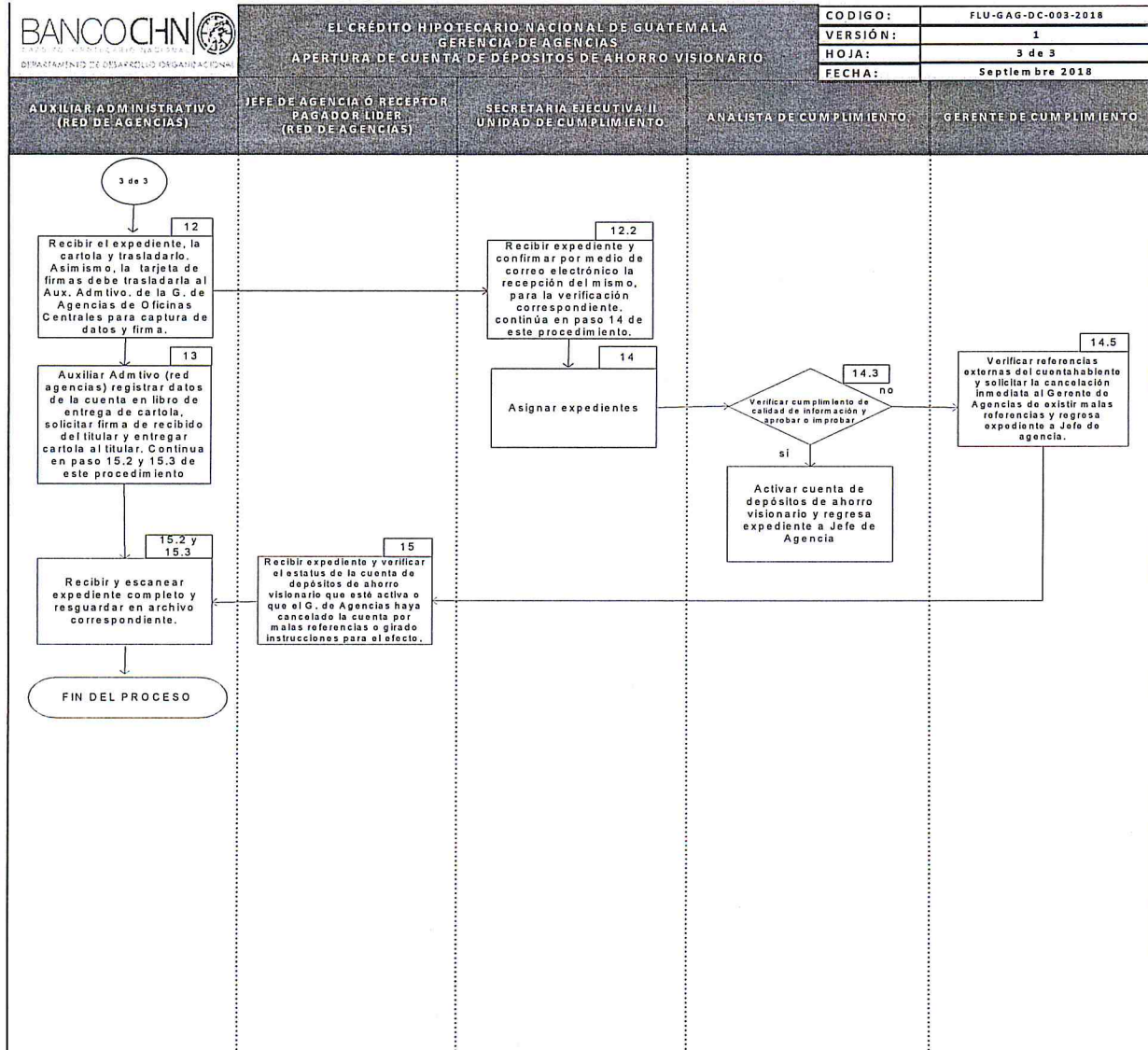


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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 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-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 17



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-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 17

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, (La apertura no aplica para clientes jurídicos).	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 ahorro visionario, (el cliente debe poseer cuenta de depósito monetaria vigente).	
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 solicitante y/o firmantes en instrumento lector o por medios físicos.	
3.	Llenar los formularios que se requieren en apertura de cuenta de depósito de ahorro visionario.	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.	
		3.3	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	Elías 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-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 17

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.	Aperturar la cuenta a requerimiento del solicitante.	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 de ahorro visionario requerido por el solicitante.	
		5.3	Ingresar la información que requiere el sistema.	
		5.4	Vincular otros firmantes (cuando aplique).	
6.	Vincular cuenta a debitar.	6.1	Vincular cuenta de depósitos monetarios a cuenta nueva de ahorro visionario.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		6.2	Determinar el monto o porcentajes; y, fecha en la que se deben realizar los débitos y créditos correspondientes.	
		6.3	Asignar el nombre de la entidad para la que labora el solicitante.	
		6.4	Generar, imprimir y solicitar firma en autorización de descuento.	

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-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 11 de 17

7.	Asignar código de sub-aplicación y forma 103.	7.1	Consignar a la cuenta de ahorro visionario, el código de sub-aplicación y forma 103 según corresponda.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
8.	Generar formulario IVE-IR-01 y sus Anexos.	8.1	Generar formulario IVE-IR-01 y sus respectivos anexos, según corresponda.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		8.2	Verificar que la información generada en cada formulario por el sistema sea correcta.	
		8.3	Imprimir formularios y Anexos, firmar, sellar, consignar código de empleado y trasladar al solicitante para firma.	
9.	Generar Registro de Firmas y encabezado en la cartola.	9.1	Llenar e imprimir dos registros de firmas cuentas de depósitos. (ver anexo V).	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		9.2	Generar encabezado del sistema e imprimir en la Cartola, de Cuenta de Depósito de Ahorro Visionario.	
		9.3	Preguntar al solicitante si desea adquirir el servicio de banca en línea: si el solicitante acepta sigue el proceso en el paso 10.1, si el solicitante no acepta sigue el proceso en el paso 10.5.	
10.	Crear usuario de banca en línea y conformar expediente de la cuenta.	10.1	Crear usuario de banca en línea.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		10.2	Generar y verificar contrato de banca en línea e imprimir.	
		10.3	Trasladar al cuentahabiente para que consigne su firma registrada.	
		10.4	Conformar el expediente.	
		10.5	Trasladar el expediente al jefe de agencia o Receptor Pagador Líder, para su revisión y autorización.	

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-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 12 de 17

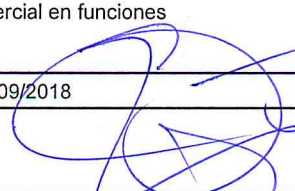
11.	Validar y autorizar la información del expediente	11.1	Revisar, autorizar y trasladar el expediente con documentos de soporte en base a la guía de requisitos, la cartola y registro de firmas debidamente firmado y sellado.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
12.	Trasladar el expediente, tarjeta de firmas y la cartola.	12.1	Recibir el expediente, la cartola y registro de firmas debidamente firmado y sellado por el Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		12.2	Trasladar el expediente a la Unidad de Verificación y detalle de los mismos vía correo electrónico a la secretaria Ejecutiva II de Cumplimiento.	
		12.3	Trasladar una de las tarjetas de firmas, al auxiliar administrativo de la Gerencia de Agencias, para su captura.	
13.	Registrar datos en libro de control de entrega de la cartola.	13.1	Registrar datos de la cuenta en libro de entrega de la cartola.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		13.2	Solicitar firma de recibido del Titular de la Cuenta.	
		13.3	Entregar la cartola al Titular de la Cuenta. Asimismo indicarle que la cuenta se encuentra en estatus "SOLICITADA" y que se activará en un plazo de tres (3) días hábiles.	

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-003-2018
		APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
		Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 13 de 17
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 mismos que se están trasladando.	Secretaria Ejecutiva II de Unidad de Cumplimiento
15.	Recibir, revisar, escanear y archivar los expedientes.	15.1	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
		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.	

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-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 14 de 17

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del control critico	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, tomando en consideración si la cuenta es personal o mancomunada.	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.	Validar que la cuenta corresponda a una monetaria y que la misma corresponda al cuentahabiente.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
7.	Confrontar la información ingresada en los formularios IVE-IR-01 sus respectivos anexos; así como, el formulario de beneficiarios finales cuando aplique contra la información presentada por el cliente.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
8.	Confrontar la información consignada en los documentos contra la generada por el sistema y la proporcionada por el cliente, ya sea individual o mancomunada.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
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 (Red de Agencias)

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-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 15 de 17

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Apertura incorrecta de la modalidad del cliente, lo cual genera reproceso e insatisfacción del cliente.
- 8.2 Extravío de expedientes de los clientes, lo cual genera reproceso e insatisfacción del cliente.
- 8.3 Errores en el llenado de documentos lo cual genera reproceso e insatisfacción del 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.	Porcentaje de satisfacción del cliente con el servicio de la apertura de Cuentas de Depósito de Ahorro Visionario.
2.	Porcentaje de devolución de expedientes referente a la apertura de Cuentas de Depósito de Ahorro Visionario por errores detectados por la unidad de Cumplimiento.
3.	Porcentaje de reclamos de los clientes sobre las Cuentas de Depósitos de Ahorro Visionario aperturadas.
4.	Porcentaje de efectividad de los formularios IVE-IR-01.
5.	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	Elías 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-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 16 de 17

1. 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 de Registro de Beneficiarios.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-001-2018
3. Anexo III: Solicitud 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 Depósitos.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-004-2018

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominados "Registros"; los cuales forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-003-2018).

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.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-003-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO VISIONARIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 17 de 17

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-003-2018.	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 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.