

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN 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	3
5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	8
7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO.....	12
8. RIESGOS ASOCIADOS	13
9. RECURSOS MÍNIMOS.....	14
10. INDICADORES.....	14
11. REGISTROS	14
12. ANEXOS	15
13. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN.....	15

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-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN 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, del producto de Depósito a Plazo Fijo en moneda nacional y moneda extranjera.

1.2. Objetivo de Calidad

Entregar el Certificado de Depósito a Plazo Fijo al cuentahabiente, en un tiempo máximo que no exceda de treinta (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 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;
- 3.3 Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera;
- 3.4 Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros;
- 3.5 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;
- 3.6 Resolución de Junta Monetaria JM-95-2011, Reglamento para La Estandarización de cuentas Bancarias;
- 3.7 Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidad de Funciones y Empleados Públicos;
- 3.8 Decreto Número 31-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Corrupción;
- 3.9 Acuerdo Gubernativo Número 547-86 Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;

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-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 15

- 3.10 Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus anexos;
- 3.11 Resolución de Junta Monetaria JM-02-2018 Modificación al Reglamento de Gobierno Corporativo;
- 3.12 Acuerdo 4-2016, Reglamento de Depósito a Plazo Fijo en Moneda Nacional y Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.13 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;
- 3.14 Manual de Administración Integral de Riesgos;
- 3.15 Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.16 Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.17 Sistema de Gestión de Ética;
- 3.18 Manual Interno de Prevención de Lavado de Dinero u otros Activos y Financiamiento del Terrorismo del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y de sus Departamentos Adscritos;
- 3.19 Decreto Ley Número 106 del Congreso de la República de Guatemala, Código Civil;
- 3.20 Manual de Código de Sub-aplicación de la Superintendencia de Bancos;
- 3.21 Política Integral de Gestión de Negocios vigente; y,
- 3.22 Otras normas del ordenamiento jurídico que le sea aplicables.

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 Depósito a plazo fijo, más los intereses que correspondan, por causa de muerte; según los porcentajes establecidos.
- 4.2 **Certificado:** Documento que acredita el ahorro que contendrá el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de Depósito a plazo fijo.
- 4.3 **Cuentahabiente o titular:** Persona que posee cuenta de Depósito a plazo fijo.
- 4.4 **Cuenta de depósitos a Plazo Fijo:** Es la operación o depósito que se realiza durante un tiempo determinado, en la cual se pacta una tasa de interés.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genafo 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-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 15

- 4.5 **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.
- 4.6 **Registro de Firmas:** Documento en el que se hace constar las condiciones para el manejo de la cuenta.

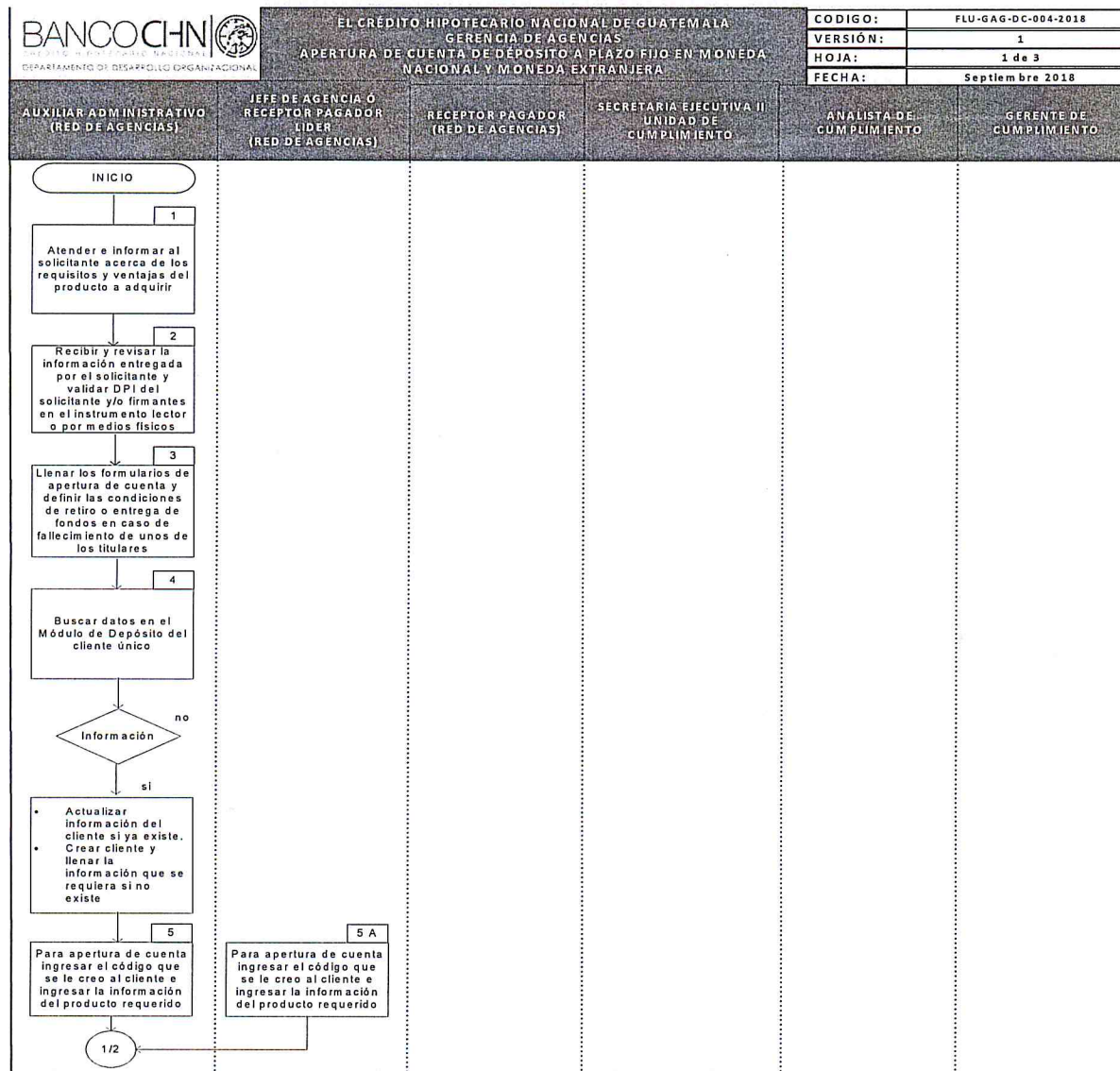
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 5 de 15

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

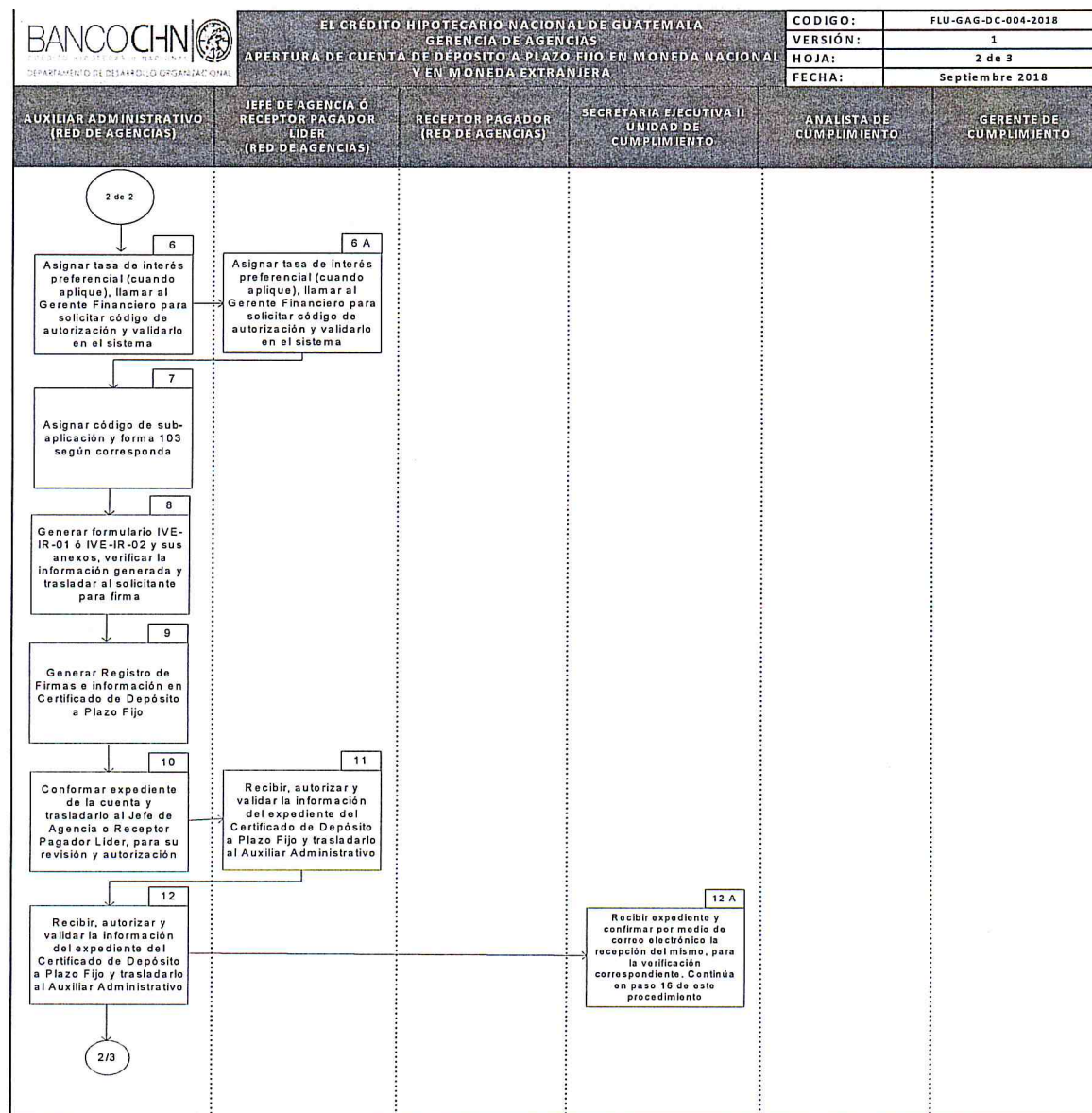


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 15

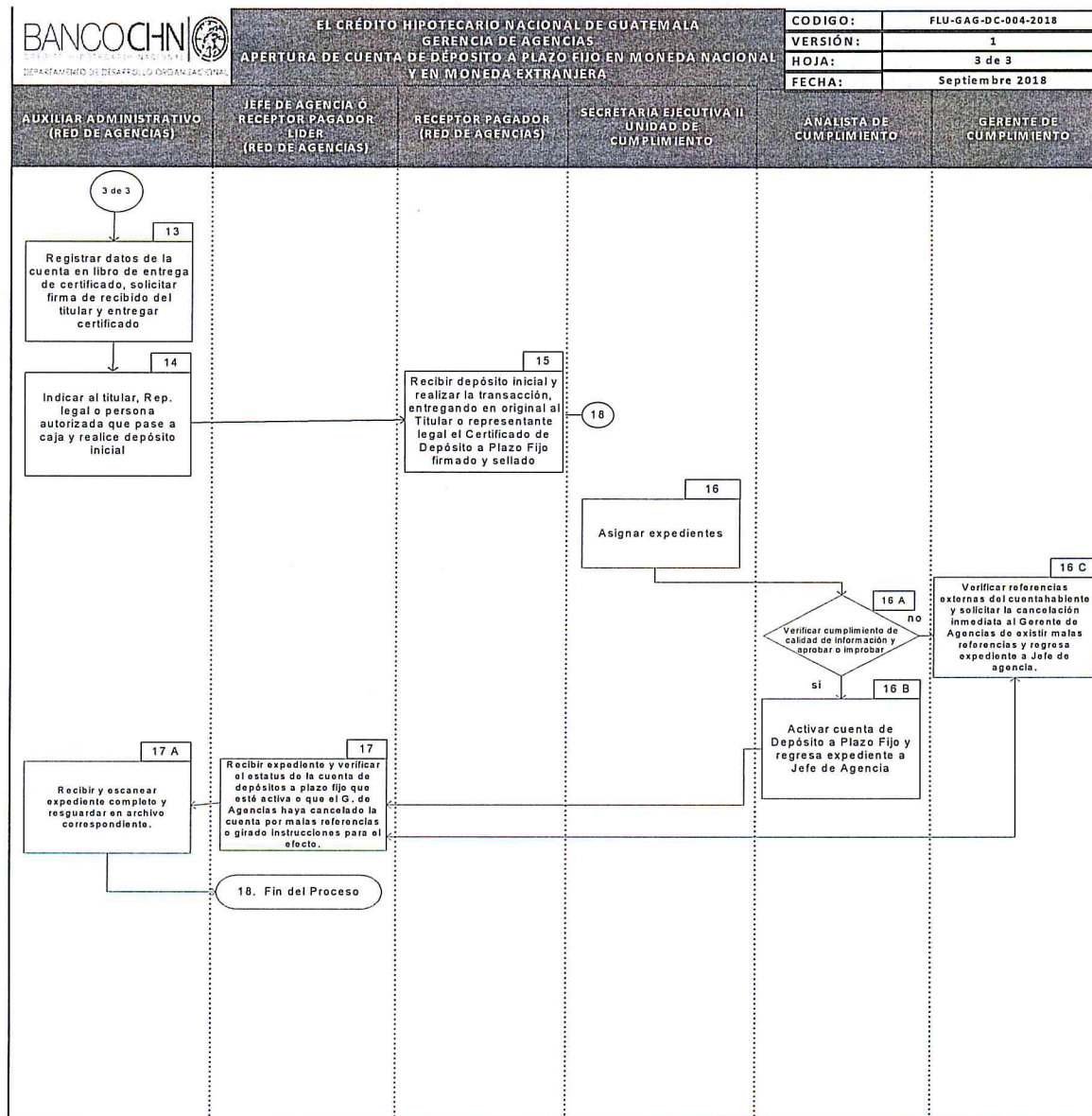


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN 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	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-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN 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 e informar sobre las ventajas y beneficios de la cuenta de depósito a Plazo Fijo.	
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 de apertura de cuenta.	3.1	Llenar formato en Word (ver anexo I) 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 II), 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 III), para definir condiciones de retiro o entrega de fondos en caso de fallecimiento de uno de los titulares.	
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 cliente (en caso de que existiera).	

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-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 15

		4.3	Crear al cliente de acuerdo al tipo de persona y la información que requiera (si el cliente no existe).	
5.	Aperturar cuenta a requerimiento del solicitante.	5.1	Ingresa 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 depósito a plazo fijo requerido por el solicitante.	
		5.3	Ingresa la información que requiere el sistema.	
		5.4	Vincular otros firmantes, (cuando aplique).	
6.	Asignar tasa de interés preferencial.	6.1	Asignar en sistema tasa de interés preferencial (cuando aplique).	Auxiliar Administrativo, Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		6.2	Llamar vía telefónica al Gerente Financiero para solicitar código de autorización.	
		6.3	Validar código en sistema, para el registro de tasa de interés preferencial.	
7.	Asignar código de sub-aplicación y forma 103.	7.1	Consignar a la cuenta de depósito a plazo fijo, el código de sub-aplicación y forma 103 según corresponda.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
8.	Generar formulario IVE-IR-01 ó IVE-IR-02 y sus Anexos.	8.1	Generar formulario IVE-IR-01 o IVE-IR-02 y sus respectivos anexos, según corresponda.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		8.2	Generar formulario de beneficiarios finales, cuando aplique.	
		8.3	Verificar que la información generada en cada formulario por el sistema sea correcta.	
		8.4	Imprimir formularios y Anexos, firmar, sellar, consignar código de empleado y trasladar al solicitante 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 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-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 15

9.	Generar Registro de Firmas e información en certificado.	9.1	Llenar e imprimir un registro de firmas cuenta de depósitos, (ver anexo IV).	Auxiliar Administrativo (Red Agencias)
		9.2	Generar información general de la cuenta del sistema e imprimir el Certificado de Depósito a Plazo Fijo.	
10.	Conformar expediente de la cuenta.	10.1	Conformar el expediente.	Auxiliar Administrativo (Red Agencias)
		10.2	Trasladar el expediente al Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder, para su revisión y autorización.	
11.	Validar y autorizar la información del expediente.	11.1	Revisar, autorizar y trasladar el expediente con documentos de soporte, el Certificado de Cuenta de Depósito a Plazo Fijo y registro de firmas debidamente firmados y sellados.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
12.	Trasladar el expediente, tarjeta de firmas y el certificado.	12.1	Recibir el expediente, el certificado y registro de firmas debidamente firmados y sellados por el Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.	Auxiliar Administrativo (Red Agencias)
		12.2	Trasladar el expediente a la Unidad de Verificación y detalle del mismo vía correo electrónico a la secretaria ejecutiva II de Cumplimiento.	
13.	Registrar datos en libro de entrega del certificado.	13.1	Registrar datos de la cuenta en libro de entrega del certificado de depósito a plazo fijo.	Auxiliar Administrativo (Red Agencias)
		13.2	Solicitar firma de recibido del Titular, Representante Legal o persona con firma autorizada.	
		13.3	Entregar el certificado al Titular, Representante Legal o persona con firma autorizada.	

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-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 11 de 15

14.	Solicitar el depósito inicial al solicitante	14.1	Indicar al Titular, Representante Legal o persona con firma autorizada, que pase a caja a realizar el depósito a plazo fijo. 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 Agencias)
15.	Efectuar el depósito inicial.	15.1	Recibir del Titular, Representante Legal o persona con firma autorizada, el valor del depósito a plazo fijo y certificado de depósito.	Receptor Pagador
		15.2	Operar la transacción del depósito inicial en el certificado de plazo fijo.	
		15.3	Firmar y sellar certificado de depósito.	
		15.4	Entregar certificado en original al Titular, Representante Legal o persona con firma autorizada.	
16.	Realizar la verificación de los formularios IVE-IR y sus Anexos.	16.1	Recibir los expedientes y confirmar correo electrónico con el detalle de los mismos.	Secretaría Ejecutiva II de Unidad de Cumplimiento
		16.2	Asignar los expedientes a analistas para su verificación y activación de las cuentas.	
		16.3	Realizar la verificación de cumplimiento de calidad de la información del expediente.	Analista de cumplimiento
		16.4	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.	
		16.5	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

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-004-2018
		APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
		Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 12 de 15
		16.6	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
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 Agencias)
		17.3	Archivar el expediente en el archivo que corresponda.	

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control	Responsable
1.	Basarse en la guía de requisitos estandarizados para dar información al cliente para la apertura de cuenta.	Auxiliar Administrativo (Red Agencias)
2.	Confrontar los documentos que el cliente entrega contra la guía de requisitos y revisar cualquier alteración documental.	Auxiliar Administrativo (Red 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 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 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.	Auxiliar Administrativo, Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaró 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-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 13 de 15

6.	Validar el registro de tasa de interés preferencial contra información impresa en certificado de depósito a plazo fijo y registros del sistema.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
7.	Validar el Código de sub-aplicación y forma 103 contra el manual de la SIB y origen de los fondos a manejar en cuenta.	Auxiliar Administrativo (Red Agencias)
8.	Confrontar la información ingresada en los formularios IVE-IR-01 o IVE-IR-02y sus respectivos anexos, así como el formulario de beneficiarios finales cuando aplique contra la información presentada por el cliente	Auxiliar Administrativo (Red Agencias)
9.	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 Agencias)
10.	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
11.	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; así como el registro de datos en libro de entrega del certificado de depósito a plazo fijo.	Auxiliar Administrativo (Red Agencias)
12.	Validar depósito a plazo fijo contra cuadre de ingresos y egresos de la agencia,	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
13.	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

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Apertura incorrecta de la modalidad del cliente, lo cual provoca reparos por parte de los entes fiscalizadores.
- 8.2 Extravío de expedientes de los clientes, lo que genera reproceso e insatisfacción del cliente.
- 8.3 Errores en el llenado de documentos ocasiona devoluciones, pérdida de tiempo para el cliente y por consiguiente insatisfacción del mismo.

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-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 14 de 15

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 a Plazo Fijo.
2.	Porcentaje de devolución de expedientes referente a la apertura de Cuentas de Depósito a Plazo Fijo por errores detectados por la unidad de Cumplimiento
3.	Porcentaje de reclamos de los clientes sobre las Cuenta de depósito a Plazo Fijo abiertas.
4.	Porcentaje de efectividad de los formularios IVE-IR-01 y 02.
5.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de las etapas de este procedimiento, para medir el porcentaje de efectividad.

11. REGISTROS

Registros	Tiempo de retención	Responsable de Conservarlo y Actualizarlo	Código de Registro
1. Anexo I: Solicitud de Registro de Beneficiarios.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-001-2018
2. Anexo II: Solicitud de registro de otros Firmantes	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-002-2018

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		Código: PRO-GAG-DC-004-2018
	APERTURA DE CUENTA DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL Y EN MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 15 de 15
3. Anexo III: Solicitud de apertura de cuenta individual de forma mancomunada	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-003-2018
4. Anexo VI: Registro de Firma cuentas de depósito.	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-DC-004-2018).

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-004-2018	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.