

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-005-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE CHEQUERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 11

CONTENIDO

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

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-005-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE CHEQUERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 11

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objetivo normar los procesos de la solicitud, entrega y activación de chequeras en la Red de Agencias, en las diferentes modalidades de productos de cuenta de depósitos monetarios (con interés, sin interés y visionario) en moneda nacional y moneda extranjera.

1.2. Objetivo de Calidad

Entregar y activar la chequera en un tiempo que no exceda de tres (3) días hábiles, asegurando la satisfacción del cuentahabiente.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de talonario de cheques del cuentahabiente y termina con el resguardo de la solicitud de la entrega de la chequera al cuentahabiente.

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 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala;
- 3.4 Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera;
- 3.5 Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros;
- 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;
- 3.7 Resolución de Junta Monetaria JM-95-2011, Reglamento para la Estandarización de Cuentas Bancarias;
- 3.8 Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus anexos;
- 3.9 Resolución de Junta JM-02-2018, Modificación al Reglamento de Gobierno Corporativo;

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-005-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE CHEQUERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 11

- 3.10 Decreto Número 31-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Corrupción;
- 3.11 Acuerdo Gubernativo Número 547-86 Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.12 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.
- 3.13 Manual de Administración Integral de Riesgos;
- 3.14 Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.15 Sistema de Gestión de Ética;
- 3.16 Manual de Prevención de Lavado de Dinero u otros Activos y Financiamiento del Terrorismo del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos;
- 3.17 Decreto Ley Número 106 del Congreso de la República de Guatemala, Código Civil;
- 3.18 Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala;
- 3.19 Acuerdo Número 20-2015, Reglamento de Depósito Monetarios en Moneda Nacional y Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.20 Política Integral de Gestión de Negocios vigente; y,
- 3.21 Otras normas del ordenamiento jurídico que le sea aplicable.

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Cheque:** Título de crédito nominativo o al portador que incorpora un derecho literal y autónomo, cuyo ejercicio o transferencia es imposible independiente del título y tiene calidad de bien mueble.
- 4.2 **Cuentahabiente o titular:** Persona que posee cuenta de depósitos monetarios.
- 4.3 **Cuenta de depósitos monetarios:** Es el registro que reporta los movimientos de depósitos y retiros realizados por los cuentahabientes.
- 4.4 **Estado de cuenta:** Documento que contiene el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de depósitos monetarios, en un período determinado.

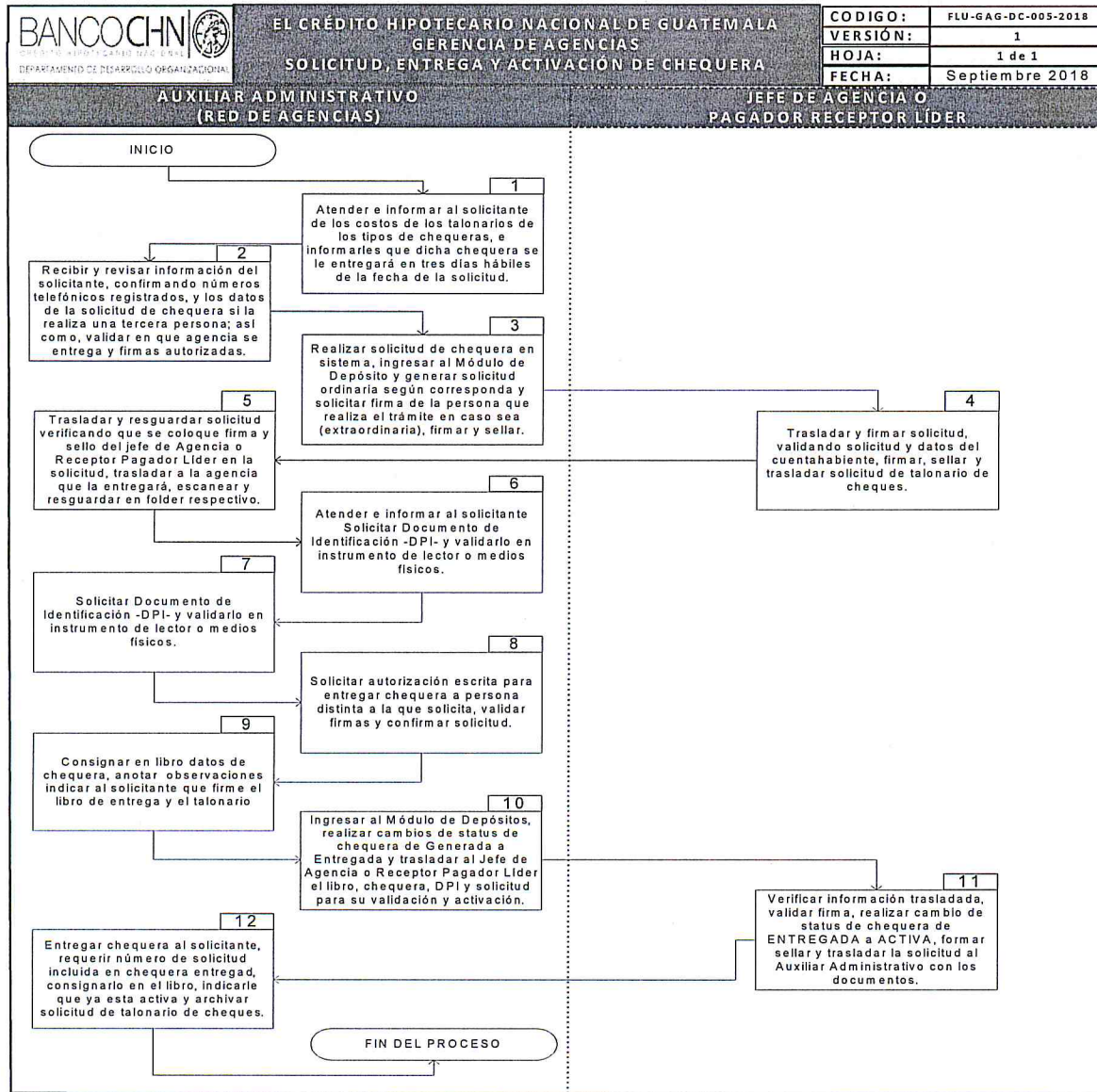
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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

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

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-005-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE CHEQUERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 11

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.

BANCOCHN	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-005-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE CHEQUERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 5 de 11

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Atender e informar al solicitante.	1.1	Facilitar información sobre costos establecidos en "La política integral de negocios" de los talonarios de los tipos de chequeras.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		1.2	Informar al solicitante que la chequera será entregada tres días hábiles de su fecha de solicitud sea presencial o virtual.	
2.	Recibir y revisar información del solicitante.	2.1	Recibir y revisar los datos de la solicitud de talonarios de cheques.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		2.2	Confirmar con el cuentahabiente o firmantes de la cuenta a los números telefónicos registrados en el sistema, la solicitud de chequera, cuando la realice una tercera persona.	
		2.3	Validar con el solicitante en qué agencia se entrega la chequera.	
		2.4	Validar firmas autorizadas consignadas en solicitud contra las registradas en el sistema.	
3.	Realizar solicitud de chequera en sistema.	3.1	Ingresar al Módulo de Depósito y completar la información que el sistema requiere según instructivo (ver anexo I).	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		3.2	Generar solicitud ordinaria y/o solicitud extraordinaria, según 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-005-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE CHEQUERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 11

		3.3	Solicitar firma de la persona física que realiza el trámite; en los casos que la solicitud corresponda a una extraordinaria.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		3.4	Consignar firma y sello en solicitud de talonario de cheques.	
		3.5	Trasladar solicitud al Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.	
4.	Trasladar y firmar solicitud de talonario de cheques.	4.1	Validar solicitud y datos del cuentahabiente.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		4.2	Firmar y sellar solicitud de talonario de cheques.	
		4.3	Trasladar solicitud de talonario de cheques al Auxiliar Administrativo.	
5.	Trasladar y Resguardar Solicitud de talonario de cheques.	5.1	Verificar que solicitud de talonario de cheques, cuente con firma y sello del Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		5.2	Trasladar solicitud de talonario de cheques ordinaria y/o extraordinaria a la agencia de entrega de chequera el mismo día de la generación de chequera.	
		5.3	Realizar escáner de solicitud de chequeras a entregar en otras agencias y resguardar en formato digital.	
		5.4	Archivar solicitud aprobada en folder respectivo.	

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-005-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE CHEQUERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 11

6.	Atender al solicitante para entregar la chequera solicitada.	6.1	Solicitar documento personal de identificación –DPI-, en caso de que el cliente no presente su DPI, se deberá requerir la constancia validada en original por el RENAP.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		6.2	Validar DPI del solicitante en instrumento lector o por medios físicos.	
7.	Validar datos de solicitud contra DPI.	7.1	Validar datos consignados en solicitud de talonarios de cheques contra DPI del solicitante.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		7.2	Validar entrega de chequera a persona que se indica en solicitud.	
8.	Confirmar solicitud de entrega de chequera a terceras personas.	8.1	Solicitar autorización por escrito para entrega de chequera a persona distinta a la que se indica en solicitud.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		8.2	Validar que las firmas consignadas en solicitud correspondan a las registradas en el sistema (ver condiciones para retiro).	
		8.3	Confirmar solicitud con el titular o firmantes de la cuenta, cuando la solicitud la realiza persona distinta a la que indica en solicitud.	
9.	Registrar datos en libro de control de entrega de chequera.	9.1	Consignar en libro, datos de chequera y solicitante.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		9.2	Anotar en observaciones de libro, la leyenda “cliente realizó conteo”.	
		9.3	Indicar al solicitante consigne su firma registrada (cuando aplique), en libro de entrega de chequera y solicitud de talonario de cheques.	
		9.4	Validar firma consignada en libro contra la registrada en sistema, (cuando aplique).	

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-005-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE CHEQUERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 11

10.	Entregar chequera en sistema.	10.1	Ingresar al sistema "Módulo de Depósito".	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		10.2	Realizar cambio de estatus de chequera de "GENERADA" a "ENTREGADA".	
		10.3	Trasladar al Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder; libro, chequera, DPI y solicitud de chequera, para su validación y activación.	
11.	Validar y Activar chequera en el sistema.	11.1	Verificar información consignada en libro contra chequera y DPI.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.
		11.2	Validar firma consignada en libro (cuando aplique), contra la registrada en el sistema.	
		11.3	Realizar en el sistema, cambio de estatus de chequera de "ENTREGADA" a "ACTIVA".	
		11.4	Consignar firma y sello en solicitud y trasladar al Auxiliar Administrativo; así como chequera, libro y DPI.	
12.	Entregar chequera al cliente y archivar solicitud.	12.1	Realizar entrega de chequera al solicitante.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		12.2	Informar al solicitante que proceda abrir el empaque y cuente sus cheques; asimismo, requerir número de solicitud de talonario de cheques incluida en chequera entregada.	
		12.3	Consignar en libro, número de solicitud de chequera proporcionado por el cliente.	
		12.4	Indicar al solicitante que su chequera se encuentra activa.	
		12.5	Archivar solicitud de talonario de cheques, en folder creado para el efecto.	

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-005-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE CHEQUERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 11

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del control crítico	Responsable
1.	Basarse en lo que establece la Política Integral de Gestión de Negocios vigente.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
2.	Revisar la información consignada en solicitud contra los registros del sistema.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
3.	Confrontar la generación de chequera contra la solicitud física de la chequera.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
4.	Validar solicitud contra el registro de generación realizado en el sistema.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
5.	Verificar la solicitud de chequera, que cuenta con firma y sello del Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
6.	Validar dato de solicitante del DPI contar el nombre que se indica en la solicitud de chequera.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
7.	Validar que solicitud cuente con datos de confirmación, firma y sello de auxiliar administrativo.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.
8.	Confrontar datos de chequera contra los consignados en libro de entrega de chequera.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
9.	Confrontar estatus de chequera contra los registros del sistema y manual de entrega y activación de chequera.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que se realice la solicitud de la chequera en el sistema y la firma consignada en la misma no corresponda a la registrada. Lo cual genera reparos de los entes fiscalizadores e insatisfacción del cliente.
- 8.2 Que al momento de la generación de la chequera, se consigne número de la cuenta erróneo, lo cual provoca un reproceso.
- 8.3 Que la chequera se le entregue a otra persona distinta a la que se indica en la solicitud, sin previa autorización y confirmación del titular o firmantes de la cuenta. Lo cual genera reparos de los entes fiscalizadores e insatisfacción del cliente.
- 8.4 Que se realice la entrega de una chequera que no le corresponde al cliente.

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-005-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE CHEQUERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 11

- 8.5 Que se entregue la chequera al solicitante sin que se encuentre activa lo que genera insatisfacción al cliente.
- 8.6 Que se realice la entrega de chequera de cuenta nueva, sin que la misma se encuentre en estatus de "ACTIVA", provoca insatisfacción al 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 en el plazo de la entrega de chequera.
2.	Porcentaje de reclamos de los clientes por chequeras no generadas en el sistema.
3.	Porcentaje de chequeras sin activar.
4.	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: Instructivo de Solicitud de Chequera.	1 año	Gerencia de agencias	GAG-007-2018

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-005-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE CHEQUERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 11 de 11

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-005-2018) .

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-005-2018	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.