

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG- DC-006-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 10

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

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-006-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 10

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objetivo de normar los procesos de la solicitud, entrega y activación de tarjetas de débito 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.

1.2. Objetivo de Calidad

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

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de tarjeta de débito del cuentahabiente y termina con la entrega y activación de la tarjeta de débito.

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 Decreto Número 31-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Corrupción;
- 3.8 Acuerdo Gubernativo Número 547-86 Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.9 Resolución de Junta Monetaria JM-95-2011, Reglamento para la Estandarización de Cuentas Bancarias;
- 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;

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-006-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 10

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

4. DEFINICIONES

- 4.1 **ATM:** Se le llama ATM a los cajeros automáticos, también se le conoce como computadoras especializadas usadas por los clientes bancarios para manejar su dinero, es decir realizar retiro de fondos en efectivo y depósitos.
- 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.
- 4.5 **POS:** Proviene de la abreviatura que se le atribuye en inglés: Point of sale, que traducido en el español refiere punto de venta; es el nombre que se le da a las máquinas que nos permiten realizar compras de productos o servicios por medio de tarjeta de crédito o débito que disponen los clientes.

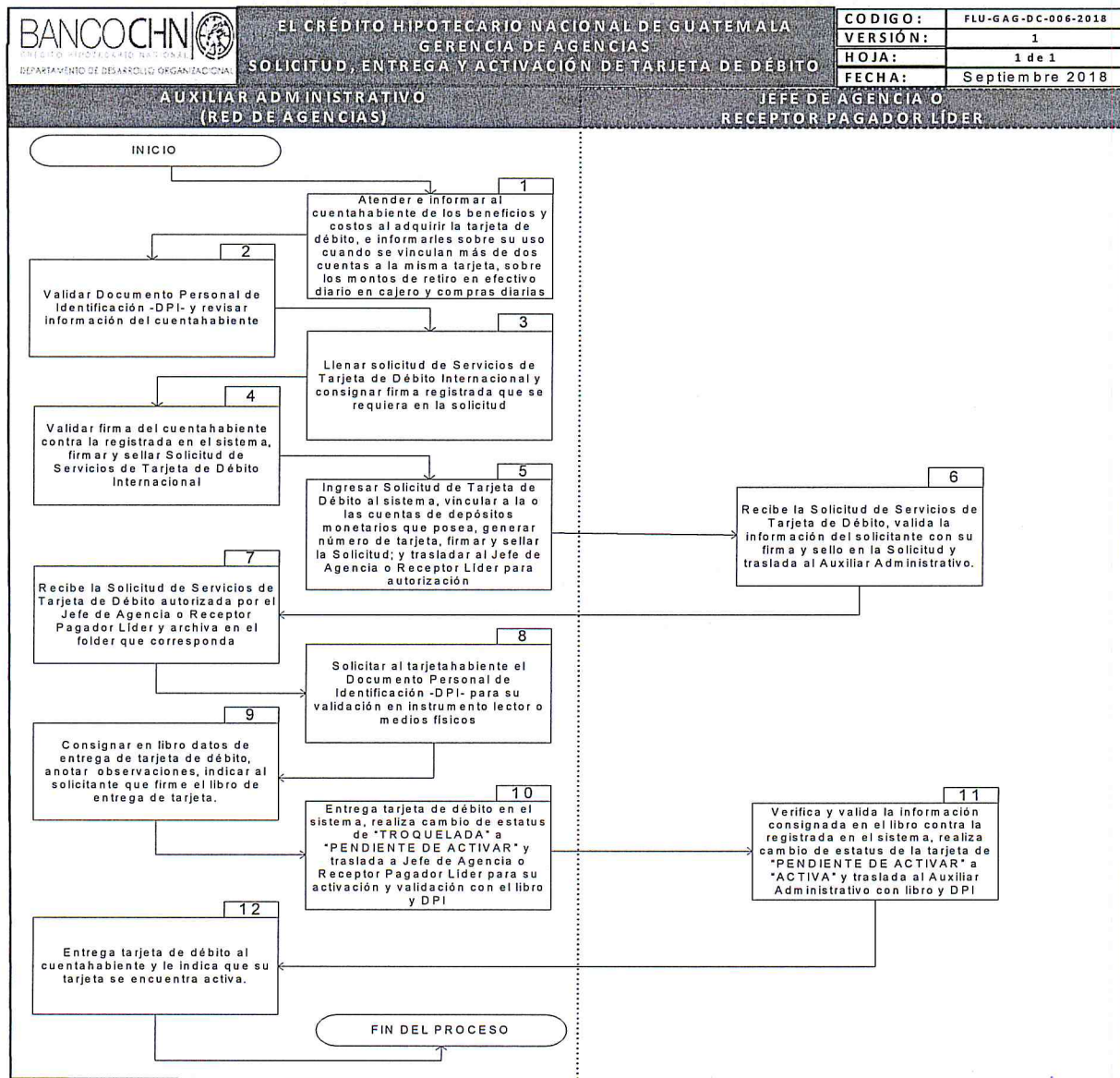
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-006-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 10

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-006-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 5 de 10

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Atender e informar al cuentahabiente.	1.1	Facilitar información sobre costos, beneficios al adquirir la tarjeta de débito, (no aplica para cuentas a nombre de Personas Jurídicas).	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		1.2	Informar sobre monto de retiro en efectivo diario en cajero y compras diarias en establecimiento.	
		1.3	Informar sobre el uso de la tarjeta de débito, cuando se vinculan más de dos cuentas a la misma tarjeta.	
		1.4	Informar al solicitante que la tarjeta de débito será entregada tres días hábiles de su fecha de solicitud.	
2.	Validar DPI y revisar información del cuentahabiente.	2.1	Validar Documento Personal de Identificación-DPI- del titular y/o firmante de la cuenta.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		2.2	Verificar los datos del titular y/o firmante de la cuenta, en el sistema.	
3.	Llenar Solicitud de Servicios de Tarjeta de Débito Internacional.	3.1	Consignar manualmente los datos del titular o firmante de la cuenta en Solicitud de Servicios de Tarjeta de Débito Internacional. (Ver anexo I).	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		3.2	Indicar al titular o firmante de la cuenta que consigne firma registrada, que se requieran en la solicitud.	

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-006-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 10

4.	Validar firma del cuentahabiente.	4.1	Validar firma del titular o firmante consignada en Solicitud de Servicios de Tarjeta de Débito Internacional, contra la registrada en el sistema, según condiciones para el manejo de la cuenta.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		4.2	Firmar y sellar Solicitud de Servicios de Tarjeta de Débito Internacional.	
5.	Realizar solicitud de tarjeta de débito en el sistema.	5.1	Ingresar al sistema Módulo de Tarjeta de Débito y seleccionar al cliente.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		5.2	Ingresar la información del solicitante que requiere el sistema.	
		5.3	Vincular la o las cuentas de depósito monetarios que posea el solicitante.	
		5.4	Generar del sistema número de tarjeta de débito y consignar en solicitud de tarjeta de débito.	
		5.5	Consignar firma y sello en Solicitud de Servicios de Tarjeta de Débito Internacional.	
		5.6	Trasladar al Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder, para su autorización.	
6.	Validar Solicitud de Servicios de Tarjeta de Débito.	6.1	Validar contra el sistema la información del solicitante consignada en solicitud.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		6.2	Consignar firma y sello en solicitud de servicios de tarjeta de débito.	
		6.3	Trasladar solicitud de tarjeta de débito al Auxiliar Administrativo, para su archivo.	

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-006-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 10

7.	Trasladar y resguardar Solicitud.	7.1	Verificar que la solicitud de servicios de tarjeta de débito, cuenta con firma y sello del Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		7.2	Archivar Solicitud aprobada en folder respectivo.	
8.	Atender e informar al cuentahabiente.	8.1	Solicitar documento personal de identificación-DPI- (la tarjeta solo puede ser entregada al tarjetahabiente o titular de la cuenta).	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		8.2	Validar DPI del cuentahabiente en instrumento lector o por medios físicos.	
9.	Registrar datos en libro de entrega de tarjeta de débito.	9.1	Consignar en libro, datos de tarjeta de débito y cuentahabiente.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		9.2	Anotar en observaciones del libro, la o las cuentas monetarias vinculadas a la tarjeta de débito.	
		9.3	Indicar al cuentahabiente consigne su firma registrada en libro de entrega de tarjeta de débito.	
		9.4	Validar firma consignada en libro contra la registrada en sistema.	
10.	Entregar tarjeta de débito en el sistema.	10.1	Ingresar al sistema "Módulo de Tarjeta de Débito".	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		10.2	Realizar cambio de estatus de tarjeta de débito de "TROQUELADA" a "PENDIENTE DE ACTIVAR".	
		10.3	Solicitar al tarjetahabiente que ingrese su PIN personalizado, (cuatro dígitos).	
		10.4	Trasladar al Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder; libro, tarjeta de débito y DPI, para su validación y activación.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
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-006-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 10

11.	Validar y Activar Tarjeta de Débito.	11.1	Verificar información consignada en libro contra tarjeta de débito y DPI.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.
		11.2	Validar firma consignada en libro contra la registrada en el sistema.	
		11.3	Realizar en el sistema, cambio de estatus de la tarjeta de débito de "PENDIENTE DE ACTIVAR" a "ACTIVA".	
		11.4	Trasladar al Auxiliar Administrativo; tarjeta de débito, libro y DPI.	
12.	Entregar tarjeta de débito.	12.1	Realizar entrega de tarjeta de débito al cuentahabiente.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		12.2	Indicar al cuentahabiente que su tarjeta de débito se encuentra activa.	

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Basarse en lo que establece la Política Integral de Negocios vigente.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
2.	Revisar la información consignada en solicitud contra los registros del sistema 002E.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
3.	Validar firmas consignadas en solicitud de tarjeta de débito contra los registros del sistema.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
4.	Validar datos del DPI del solicitante contra los datos de la tarjeta de débito.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
5.	Validar datos de libro de entrega de tarjeta de débito, Documento Personal de Identificación contra los registros del sistema.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
6.	Confrontar estatus de tarjeta de débito contra los registros del sistema y manual de entrega y activación de chequera.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
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-006-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 10

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que se realice en el sistema, la creación de tarjeta de débito y que a la misma se vinculen cuentas correspondientes a clientes con personería jurídica, lo que provoca reproceso.
- 8.2 Que, al momento de la creación de la tarjeta en el sistema, se consignen datos que no corresponden al solicitante, lo que provoca reproceso.
- 8.3 Que se realice la solicitud de tarjeta de débito y que la Solicitud de Servicios de Tarjeta de Débito Internacional, no cuente con las firmas autorizadas que la misma requiere, lo que genera un reproceso.
- 8.4 Que la tarjeta de débito sea entregada a persona distinta al titular de la cuenta o firmante, lo que genera reproceso.
- 8.5 Que se realice la entrega de la tarjeta de débito, sin que la misma se encuentre en estatus de "ACTIVA", lo cual provoca 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 en el plazo de la entrega de la tarjeta de débito.
2.	Porcentaje de reclamos de los clientes por tarjetas de débito no activas en el sistema.
3.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de etapas de este procedimiento, para medir el porcentaje de efectividad.

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

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

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto 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-006-2018
	SOLICITUD, ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 10

11. REGISTROS

No.	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro
1.	Anexo I: Solicitud de Servicios de Tarjeta de Débito Internacional.	1 año	Gerencia de agencias	GAG-008-2018

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-006-2018).

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-006-2018	Gerencia General

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elias Jonathan Morales Chumil, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro 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.