	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: PRO-GAG-DC-007-2018
	OTORGAR OPERACIONES AUTOLIQUIDABLES (BACK TO BACK)		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 12

## CONTENIDO

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

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 resolutorio de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-GAG-DC-007-2018
	OTORGAR OPERACIONES AUTOLIQUIDABLES (BACK TO BACK)	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001      Versión 2015	Página 2 de 12

## 1. OBJETIVO

### 1.1 Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objetivo normar los procesos para otorgar los préstamos autoliquidables (Back to Back) en la Red de Agencias, con garantía de los fondos de una cuenta de depósito a plazo fijo.

### 1.2 Objetivo de Calidad

Desembolsar el préstamo autoliquidable Back to Back, en un tiempo que no exceda de tres (3) días hábiles, cumpliendo con las expectativas del cliente y partes interesadas.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la solicitud del cliente y finaliza con la entrega del certificado de custodia a cliente.


## 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;
- 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;
- 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 Reglamento de Depósitos a Plazo Fijo en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala Acuerdo 4-2016;
- 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	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.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: PRO-GAG-DC-007-2018
	OTORGAR OPERACIONES AUTOLIQUIDABLES (BACK TO BACK)		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 12

- 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 Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.16 Sistema de Gestión de Ética;
- 3.17 Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos;
- 3.18 Política Integral de Gestión de Negocios vigente; y,
- 3.19 Otras normas del ordenamiento jurídico que le sean aplicables.


#### 4. DEFINICIONES

- 4.1 **Cuenta Bancaria:** Es un contrato que realizamos con una entidad bancaria en virtud del cual depositaremos en ella una cantidad de dinero. Podemos disponer del dinero en forma inmediata.
- 4.2 **Desembolso:** Hacer efectivo el dinero que se originó por la solicitud de un préstamo.
- 4.3 **Endoso:** Escrito que se realiza en el respaldo de un documento, para endosar una letra u otro documento.
- 4.4 **Operación autoliquidable:** Son créditos destinados al financiamiento de capital de operaciones e inversiones cuya principal característica radica en que son respaldados con un depósito a plazo fijo.
- 4.5 **Sirc:** Sistema de Información de Riesgos Crediticios.
- 4.6 **Sueldo:** Dinero que, en concepto de paga, recibe regularmente una persona de la empresa o entidad para la que trabaja.

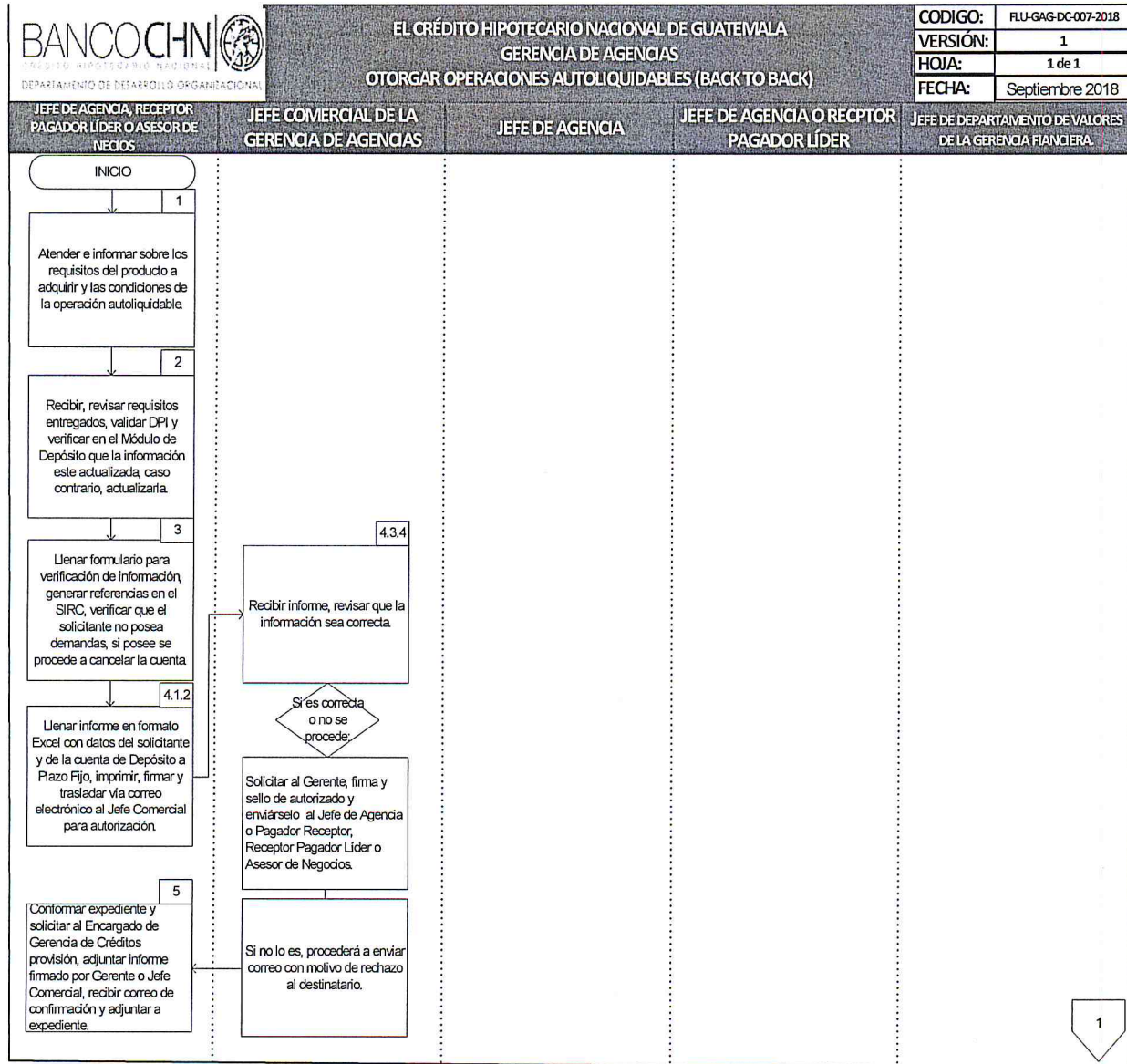
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elías Jonathan Morales Chumil, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaró Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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 resolutorio de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-GAG-DC-007-2018
	OTORGAR OPERACIONES AUTOLIQUIDABLES (BACK TO BACK)	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001      Versión 2015	Página 4 de 12

## 5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

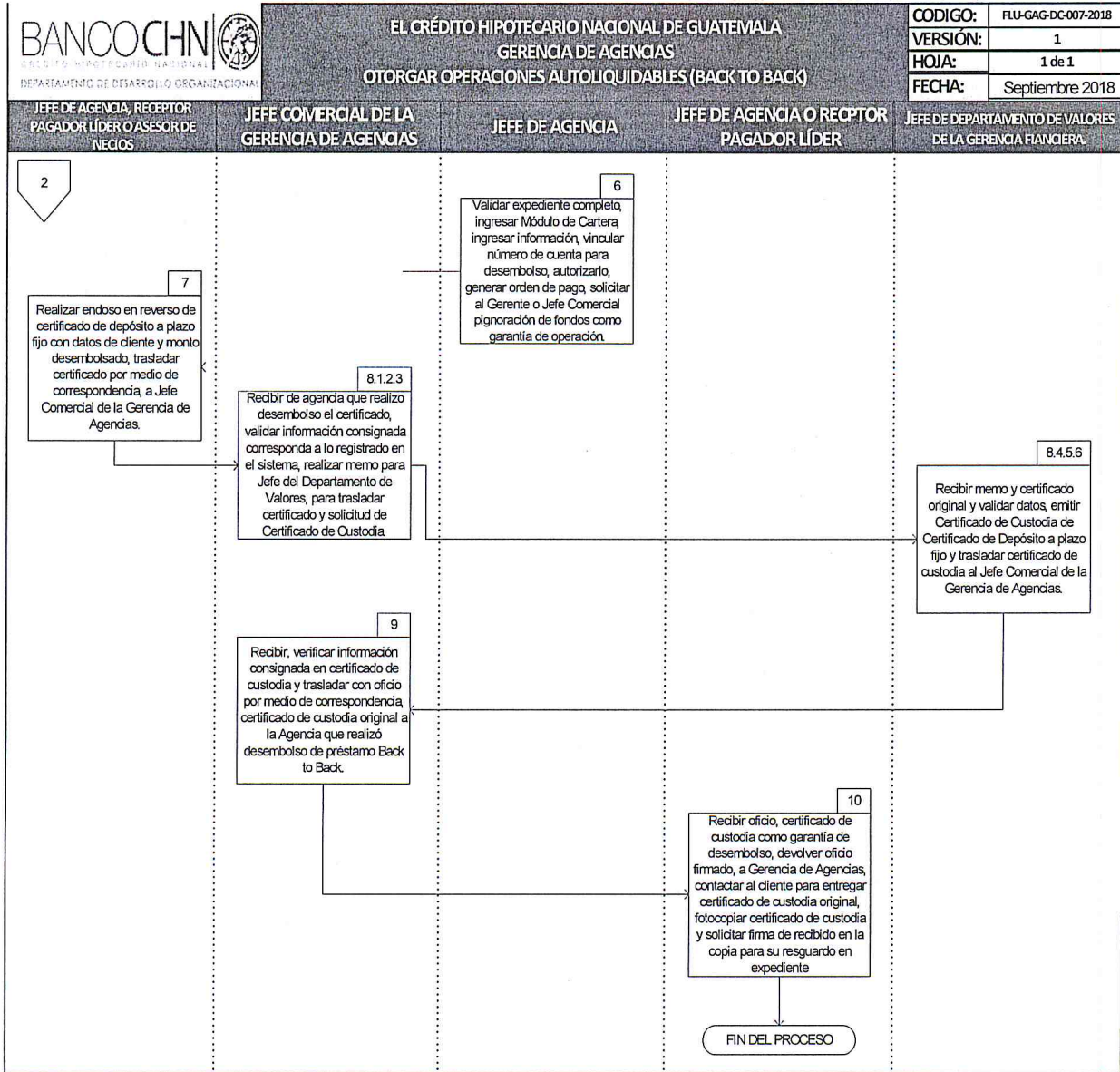


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Elías Jonathan Morales Chumil, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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.


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-GAG-DC-007-2018
	OTORGAR OPERACIONES AUTOLIQUIDABLES (BACK TO BACK)	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001      Versión 2015	Página 5 de 12



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

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

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

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-GAG-DC-007-2018
	OTORGAR OPERACIONES AUTOLIQUIDABLES (BACK TO BACK)	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001      Versión 2015	Página 6 de 12

## 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, según guía de requisitos.	Jefe de Agencia, Receptor Pagador Líder o Asesor de Negocios
		1.2	Facilitar información sobre condiciones de la operación autoliquidable.	
2.	Recibir y revisar información del solicitante.	2.1	Recibir y revisar los requisitos entregados por el solicitante, de acuerdo al tipo de cliente.	Jefe de Agencia, Receptor Pagador Líder o Asesor de Negocios
		2.2	Validar DPI del solicitante en instrumento lector o por medios físicos.	
		2.3	Verificar en el sistema "Módulo de Deposito" que la información del solicitante se encuentre actualizada; caso contrario, proceder a realizar la actualización de datos.	
3.	Consultar referencias en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC).	3.1	Llenar formulario de autorización para verificación de información personal en formato Word e imprimir, (ver anexo I)	Jefe de Agencia, Receptor Pagador Líder o Asesor de Negocios
		3.2	Trasladar al solicitante formulario de autorización para verificación de información, para su verificación y firma.	
		3.3	Generar referencias del solicitante en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC). En los casos que las referencias no se puedan generar en la agencia; enviar formulario de autorización vía correo electrónico al auxiliar administrativo de la Gerencia de Agencias.	
		3.4	Verificar que el solicitante no posea demandas judiciales que contravengan las disposiciones que establece la "ley de Lavado de Dinero u Otros Activos" decreto 67-2001; si posee, se procederá según el procedimiento de cancelación de cuenta.	

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 resolutorio de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: PRO-GAG-DC-007-2018
	OTORGAR OPERACIONES AUTOLIQUIDABLES (BACK TO BACK)		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 12

4.	Solicitar autorización a Gerente de Agencias	4.1	Llenar informe de préstamo autoliquidable en formato Excel, con datos del solicitante e información de la Cuenta de Depósito a Plazo Fijo, (ver anexo II).	Jefe de Agencia, Receptor Pagador Líder o Asesor de Negocios
		4.2	Imprimir, firmar y trasladar vía correo interno al Jefe Comercial, el informe de préstamo autoliquidable para autorización por parte de la Gerencia de Agencias.	
		4.3	Recibir informe de préstamo autoliquidable vía correo interno y revisar información: si es correcta, continuar con el paso 4.4; de lo contrario, enviar correo con motivo de rechazo al destinatario.	
		4.4	Solicitar al Gerente de Agencias, firma y sello de autorizado en informe de préstamo autoliquidable y enviar vía correo al Jefe de Agencia, Receptor Pagador Líder o Asesor de Negocios.	
5.	Conformar expediente del préstamo autoliquidable.	5.1	Conformar expediente del solicitante de acuerdo a los requisitos establecidos; así como el formulario IR-01 o IR-02 según corresponda y su respectivo anexo.	Jefe de Agencia, Receptor Pagador Líder o Asesor de Negocios
		5.2	Solicitar vía correo interno al encargado de la Gerencia de Créditos, la provisión correspondiente, adjuntándole el informe de préstamo autoliquidable debidamente firmado por el Gerente o Jefe Comercial de la Gerencia de Agencias.	
		5.3	Recibir correo de confirmación de la provisión, imprimir y adjunta al expediente.	

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 resolutorio de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: PRO-GAG-DC-007-2018
	OTORGAR OPERACIONES AUTOLIQUIDABLES (BACK TO BACK)		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 12

6.	Desembolsar el Préstamo.	6.1	Validar que el expediente se encuentre debidamente completo, según guía de requisitos.	Jefe de Agencia
		6.2	Ingresar al sistema "Módulo de Cartera" e ingresar la información que se requiere.	
		6.3	Vincular número de cuenta a la que se realizará el desembolso.	
		6.4	Autorizar desembolso de préstamo, generar orden de pago y gestionar firma del solicitante.	
		6.5	Solicitar vía correo interno al Gerente o Jefe Comercial de la Gerencia de Agencias, la pignoración de los fondos como garantía de la operación.	
7.	Realizar endoso en la garantía de pago.	7.1	Realizar endoso en el reverso del certificado de depósito a plazo fijo, con los datos del cliente y monto desembolsado.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		7.2	Trasladar certificado de depósito a plazo fijo debidamente endosado por medio de la correspondencia, al Jefe Comercial de la Gerencia de Agencias.	
8.	Gestionar la emisión del certificado de custodia	8.1	Recibir de agencia que realizó desembolso, en original y debidamente endosado, el certificado de depósito a plazo fijo.	Jefe Comercial de la Gerencia de Agencias
		8.2	Validar que la información consignada en el certificado de depósito a plazo fijo corresponda a los registrados en el sistema.	
		8.3	Realizar memo dirigido al Jefe del Departamento de Valores de la Gerencia Financiera, para el traslado del certificado de depósito a plazo fijo y a su vez la solicitud del Certificado de Custodia.	

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

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

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



**PROCEDIMIENTO**  
**OTORGAR OPERACIONES AUTOLIQUIDABLES**  
**(BACK TO BACK)**

Código: PRO-GAG-DC-007-2018

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001

Versión 2015

Página 9 de 12

		8.4	Recibir memo y certificado de depósito a plazo fijo en original y valida datos	Jefe Comercial de la Gerencia de Agencias
		8.5	Proceder a la emisión de Certificado de Custodia del certificado de depósito a plazo fijo.	
		8.6	Trasladar certificado de custodia el Jefe Comercial de la Gerencia de Agencias.	
9.	Recibir certificado de custodia y trasladar a agencia origen.	9.1	Recibir y verificar información consignada en certificado de custodia.	Jefe Comercial de la Gerencia de Agencias
		9.2	Trasladar con oficio por medio de la correspondencia, certificado de custodia en original a la Agencia que realizó desembolso de préstamo bock to back.	
10.	Recibir y realizar entrega de certificado de custodia al cliente y resguardar en archivo según corresponda.	10.1	Recibir oficio con certificado de custodia correspondiente al certificado de depósito a plazo fijo que quedo en garantía por el desembolso del préstamo.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		10.2	Devolver oficio firmado de recibido del certificado de custodia, al Jefe Comercial de la Gerencia de Agencias.	
		10.3	Contactar al cliente según corresponda, para realizar la entrega del certificado de custodia en original.	
		10.4	Fotocopiar el certificado de custodia.	
		10.5	Solicitar firma, fecha y hora de entrega de recibido en la copia del certificado de custodia.	
		10.6	Entregar certificado en original al cliente.	
		10.7	Adjuntar fotocopia de certificado de custodia en el expediente del préstamo.	
		10.8	Archivar expediente del préstamo, según corresponda.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay Garcia 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.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-GAG-DC-007-2018
	OTORGAR OPERACIONES AUTOLIQUIDABLES (BACK TO BACK)	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001      Versión 2015	Página 10 de 12

## 7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Basarse en la guía de requisitos estandarizados para dar información al cliente para otorgar préstamos autoliquidables.	Jefe de Agencia, Receptor Pagador Líder o Asesor de Negocios
2.	Confrontar los documentos que el cliente entrega contra la guía de requisitos y revisar cualquier alteración documental.	Jefe de Agencia, Receptor Pagador Líder o Asesor de Negocios
3.	Validar que el solicitante no posea demandas judiciales, que contraventas las disposiciones que establece la Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos.	Jefe de Agencia, Receptor Pagador Líder o Asesor de Negocios
4.	Validar que el informe de préstamo autoliquidable se encuentra autorizado por el Gerente o Jefe Comercial de la Gerencia de Agencias.	Jefe de Agencia, Receptor Pagador Líder o Asesor de Negocios
5.	Asegurar que el expediente contenga la documentación de soporte, según guía de requisitos.	Jefe de Agencia, Receptor Pagador Líder o Asesor de Negocios
6.	Validar que previo a que el cliente retire los fondos del préstamo desembolsado, los fondos que deja en garantía se encuentren pignorados.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
7.	Asegurar la impresión del endoso en el certificado de depósito a plazo fijo y traslado del mismo al Jefe Comercial de la Gerencia de Agencias.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
8.	Gestión y envío del certificado de custodia a la agencia origen que realizó desembolso de préstamo.	Jefe Comercial de la Gerencia de Agencias
9.	Entrega del certificado de custodia al cliente mediante oficio firmado de recibo por el cliente.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder

## 8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que se entreguen los fondos sin que la cuenta se encuentre pignorada, lo cual puede ocasionar que se pierda la garantía.
- 8.2 Extravío del certificado de depósitos a plazo fijo o el certificado de custodia, lo cual genere reprocesos e insatisfacción del cliente.
- 8.3 Que se otorgue el préstamo sin haberse verificado que el cliente posea referencias judiciales que contravengan las disposiciones que establece la Ley de Lavado de Dinero y Otros Activos.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
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.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-GAG-DC-007-2018
	OTORGAR OPERACIONES AUTOLIQUIDABLES (BACK TO BACK)	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001      Versión 2015	Página 11 de 12

## 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.	Número de extravío de certificado de depósito a plazo fijo o certificado de custodia
2.	Porcentaje de satisfacción del cliente con el servicio de préstamos autoliquidables Back to Back.
3.	Porcentaje de reclamos de los clientes sobre los préstamos Back to Back
4.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de las 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: Autorización para verificación de información personal (Buró Crediticio)	1 año	Gerencia de agencias	GAG-009-2018
2.	Anexo II: Informe de préstamo autoliquidable.	1 año	Gerencia de agencias	GAG-010-2018

## 12. ANEXOS

Los anexos se encuentran en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-007-2018).

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 resolutorio de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: PRO-GAG-DC-007-2018
	OTORGAR OPERACIONES AUTOLIQUIDABLES (BACK TO BACK)		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 12 de 12

### 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-007-2018	Gerencia General

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.