	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-011-2018
	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CUENTAS DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y AHORRO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 9

CONTENIDO

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

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe de Administrativo en funciones	Eliás Jonathan Morales Chumil, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serápío 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-011-2018
	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CUENTAS DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y AHORRO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 9

1. OBJETIVO

1.1 Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objetivo normar los procesos de recepción de depósitos en cuentas de depósitos monetarios y ahorros en moneda nacional y moneda extranjera en la Red de Agencias, en las diferentes modalidades de productos.

1.2 Objetivo de Calidad

Recibir numerario y entregar comprobante de depósito, en un tiempo que no exceda de (5) cinco minutos, asegurando la satisfacción del solicitante.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción del numerario a depositar y termina con el envío de la boleta original al Encargado de microfilm para su resguardo.


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 31-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Corrupción;
- 3.6 Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros;
- 3.7 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;
- 3.8 Resolución de Junta Monetaria JM-95-2011, Reglamento para la Estandarización de Cuentas Bancarias;
- 3.9 Manual de Prevención de Lavado de Dinero u otros Activos y Financiamiento del Terrorismo del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos;
- 3.10 Decreto Ley Número 106 del Congreso de la República de Guatemala, Código Civil;
- 3.11 Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala;

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

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

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

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-011-2018
	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CUENTAS DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y AHORRO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 9

- 3.12 Acuerdo Gubernativo Número 547-86, Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.13 Acuerdo Número 20-2015, Reglamento de Depósito Monetarios en Moneda Nacional y Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.14 Acuerdo 19-2015, Reglamento de Depósito de Ahorro Corriente en Moneda Nacional y Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
- 3.15 Resolución de Junta Monetaria JM-56-2011, Reglamento para la Administración integral de Riesgos;
- 3.16 Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus anexos;
- 3.17 Resolución de Junta Monetaria JM-02-2018, Modificación al Reglamento de Gobierno Corporativo;
- 3.18 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;
- 3.19 Manual de Administración Integral de Riesgos;
- 3.20 Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.21 Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.22 Sistema de Gestión de Ética;
- 3.23 Política Integral de Gestión de Negocios; y,
- 3.24 Otras normas del ordenamiento jurídico que le sea aplicable.

4. DEFINICIONES

- 4.1. **Cuentahabiente o titular:** Persona que posee cuenta de depósitos monetarios.
- 4.2. **Cuenta de depósitos monetarios:** Es el registro que reporta los movimientos de depósitos y retiros realizados por los cuentahabientes.
- 4.3. **Cuenta de depósitos Ahorro Corriente:** 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. **Cartola:** Documento que acredita al ahorro que contendrá el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de depósitos de ahorros.
- 4.6. **Cheque:** Título de crédito nominativo o al portador que incorpora un derecho literal y autónomo, cuyo ejercicio o transferencia es imposible independientemente del título y tiene calidad de bien mueble.

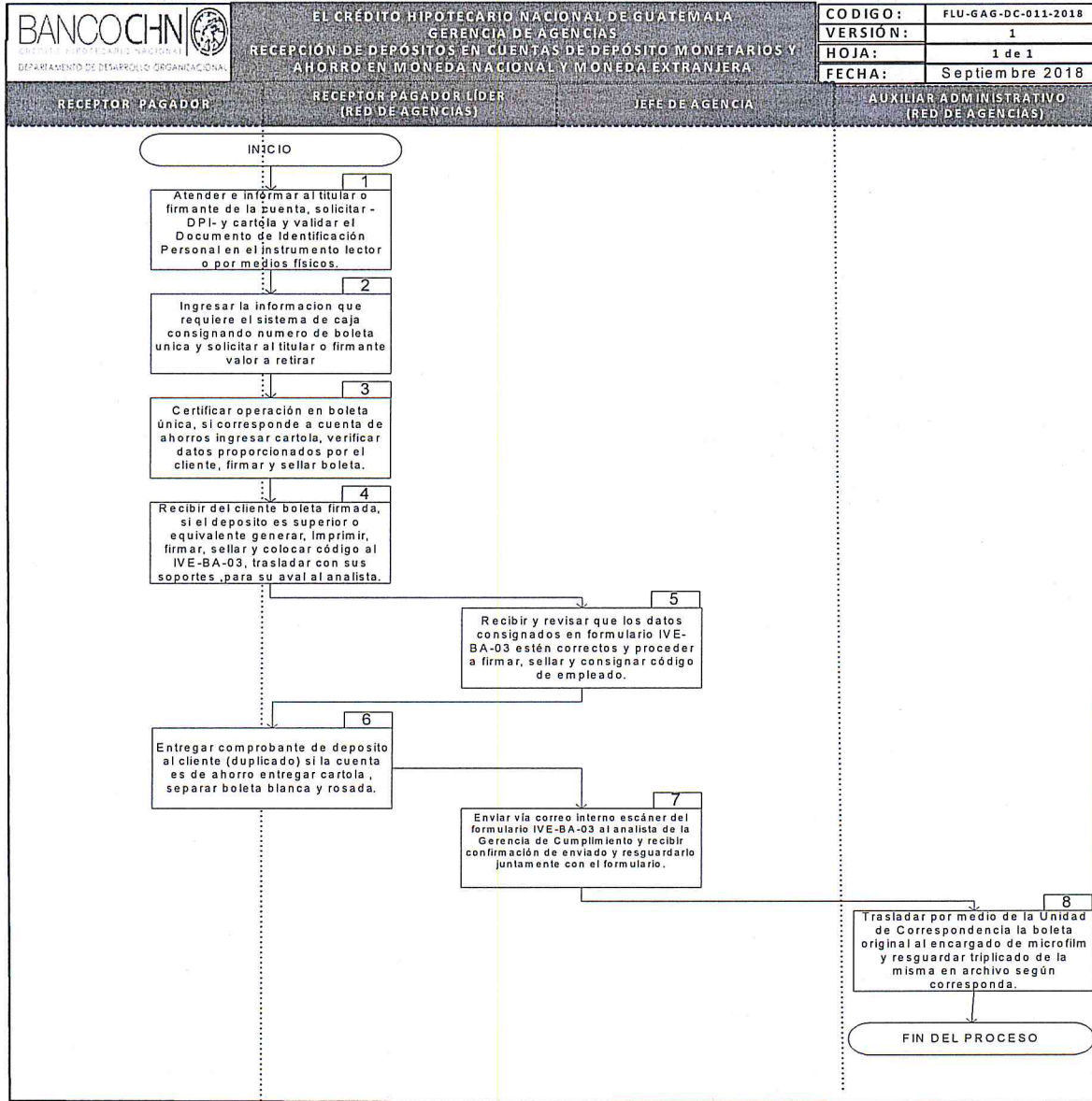
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe de Administrativo en funciones	Eliás Jonathan Morales Chumil, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018	Fecha: 07/09/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-011-2018
	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CUENTAS DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y AHORRO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 4 de 9

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe de Administrativo en funciones	Eliás 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.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-GAG-DC-011-2018
	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CUENTAS DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y AHORRO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 5 de 9

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Atender e informar al solicitante.	1.1	Atender al solicitante que desea realizar depósito a una cuenta.	Receptor Pagador o Receptor Pagador Líder
		1.2	Recibir valor a depositar en cuenta. Si es cuenta de ahorro, solicitar cartola.	
		1.3	Realizar conteo de numerario si el depósito es en efectivo. Si el depósito es con cheque, validar información y endoso del mismo.	
		1.4	Identificar si el cheque a depositar es propio o corresponde a cheque de otro banco.	
2.	Realizar operación en sistema de caja.	2.1	Ingresar al sistema de caja la transacción según corresponda para realizar depósito.	Receptor Pagador o Receptor Pagador Líder
		2.2	Solicitar número de cuenta a operar e ingresar información que requiere el sistema y desglosar la forma en la que se realiza la operación, el cual puede ser efectivo, cheques propios o cheques de otros Bancos.	
		2.3	Consignar número de boleta única que corresponda. (Ver anexo I) .	
		2.4	Ingresar valor total del depósito y confirmar transacción.	

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

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

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


	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-011-2018
	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CUENTAS DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y AHORRO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 9

3.	Certificar boleta única y cartola.		Certificar operación en boleta única que corresponda.	Receptor Pagador o Receptor Pagador Líder
		3.1	Si la operación corresponde a una cuenta de ahorros; previo a ingresar boleta, ingresar cartola para el registro de la operación.	
		3.2	Verificar que los datos consignados en boleta única correspondan a los datos proporcionados por el cliente.	
		3.3	Firmar y sellar boleta única.	
		3.4	Trasladar boleta única al cliente para su revisión y firma.	
4.	Generar formulario IVE-BA-03 y solicitar firma al cliente.	4.1	Recibir del cliente boleta única debidamente firmada. Si el depósito fue realizado en efectivo y el valor del mismo es equivalente o superior a los US\$ 10,000.00, generar, imprimir, firmar, sellar y consignar código de empleado en el formulario IVE-BA-03, "REGISTRO DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO SUPERIORES A US\$ 10,000.00 O SU EQUIVALENTE EN MONEDA NACIONAL" y solicitar firma a cliente (ver anexo II).	Receptor Pagador o Receptor Pagador Líder
		4.2	Trasladar al Jefe o Receptor Pagador Líder de Agencia, el formulario IVE-BA-03, "REGISTRO DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO SUPERIORES A US\$ 10,000.00 O SU EQUIVALENTE EN MONEDA NACIONAL", y sus respectivos soportes, para su aval y traslado al analista de la Gerencia de Cumplimiento.	
5.	Validar y realizar traslado de formulario IVE-BA-03.	5.1	Recibir y revisar que los datos consignados en formulario IVE-BA-03 estén correctos.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		5.2	Firmar, sellar y consignar código de empleado en formulario IVE-BA-03.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe de 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 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		Código: PRO-GAG-DC-011-2018	
	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CUENTAS DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y AHORRO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1	
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 9	
6.	Entregar comprobante de depósito realizado a cliente.	6.1	Entregar comprobante del depósito al cliente, boleta amarilla (duplicado). Si la cuenta es de ahorro, entregar cartola.	Receptor Pagador o Receptor Pagador Líder
		6.2	Separar boleta única color blanco y rosada.	
7.	Enviar y resguardar formulario IVE-BA-03.	7.1	Enviar vía correo interno, escáner del formulario IVE-BA-03 al analista de la Gerencia de Cumplimiento.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		7.2	Recibir corre de confirmación y archivar según corresponda, conjuntamente con el formulario IVE-BA-03.	
8.	Enviar boleta original a encargado de microfilm para su resguardo.	8.1	Trasladar boleta única color blanco (original) al encargado de la unidad de microfilm.	Auxiliar Administrativo Red de Agencias
		8.2	Archivar según corresponda, boleta única color rosado, (triplicado).	

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Validar total de numerario recibido en efectivo y documentos con el dato proporcionado por el solicitante.	Receptor Pagador o Receptor Pagador Líder
2.	Revisar que los datos consignados en boleta única, correspondan a los datos proporcionados por el solicitante.	Receptor Pagador o Receptor Pagador Líder
3.	Validar que el importe certificado en cartola, corresponda al valor del depósito realizado.	Receptor Pagador o Receptor Pagador Líder
4.	Validar que el formulario IVE-BA-03, lo haya recibido el analista de la Gerencia de Cumplimiento, (cuando aplique).	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
5.	Validar que la boleta única en original, se haya enviado al área de microfilm.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
ELABORÓ		AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe de Administrativo en funciones		Lic. Werner Genaro Sérapio Cocom, Gerente de Agencias en funciones
Fecha: 07/09/2018		Fecha: 07/09/2018
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-011-2018
	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CUENTAS DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y AHORRO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 8 de 9

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que se ingrese otro número de cuenta distinto al indicado al cliente.
- 8.2 Que el depósito solicitado por el solicitante corresponda a cheques de otros bancos y que el Receptor Pagador lo opere en efectivo.
- 8.3 Que el depósito se opere por un valor superior al numerario proporcionado por el solicitante.
- 8.4 Que el depósito supere los \$ 10,000.00 en efectivo o su equivalente en moneda nacional y que no se genere el formulario IVE-BA-03.
- 8.5 Que el depósito se realice por valor superior a los \$ 10,000.00 en efectivo o su equivalente en moneda nacional y que el formulario IVE-BA-03, no sea traslado al analista de la Gerencia de Cumplimiento.

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 reversas por errores en la operación.
2.	Porcentaje de reclamos de los clientes por depósitos mal operados.
3.	Numero de reparos de los entes fiscalizadores.
4.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de las etapas de este procedimiento, para medir el porcentaje de efectividad.

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

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

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

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-GAG-DC-011-2018
	RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CUENTAS DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y AHORRO EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 9 de 9

11. REGISTROS

No.	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo y actualizarlo	Código de Registro
1.	Anexo I: Formato de Boleta Única	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-012-2018
2.	Anexo II: Formulario IVE-BA-03 "Registro de Transacciones en efectivo superiores a US\$ 10,000.00 o su equivalente en moneda nacional".	1 año	Gerencia de agencias	GAG-013-2018

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-011-2018)

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-011-2018).	Gerencia General

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe de 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.