

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 17

CONTENIDO

1.	OBJETIVOS.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	NORMAS Y POLÍTICAS	2
4.	DEFINICIONES	4
5.	DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	6
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
7.	CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO	15
8.	RIESGOS ASOCIADOS.....	15
9.	RECURSOS MÍNIMOS	16
10.	INDICADORES	16
11.	REGISTROS.....	16
12.	ANEXOS.....	16
13.	CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN.....	17

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 17

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objetivo normar la gestión de solicitud y entrega de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta de depósitos de ahorros y depósitos monetarios en sus diferentes modalidades en la Red de Agencias.

1.2 Objetivo de Calidad

Realizar la solicitud de entrega de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta de depósitos de ahorros y depósitos monetarios según sea su modalidad en un tiempo que no excede de quince (15) días hábiles, asegurando la satisfacción del beneficiario de la cuenta.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de los documentos según lo indicado en la guía de requisitos y finaliza con el resguardo del expediente y solicitud de emisión de cheque de caja.

3. NORMAS Y POLÍTICAS

- 3.1 Constitución Política de la República de Guatemala;
- 3.2 Decreto Número 25-79 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.3 Decreto Gubernativo 1986, Ley Orgánica del Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.4 Decreto Gubernativo 2956, Ley Orgánica del Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.5 Decreto Gubernativo 1236 de El Congreso de la República de Guatemala, Ley Reglamentaria de los Almacenes de Depósito de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.6 Decreto Gubernativo 92-73 de El Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Departamento de Monte de Piedad de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.7 Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera y sus modificaciones;
- 3.8 Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus modificaciones contenidas en los Decretos No. 26-2012, No. 28-2016 y No. 37-2016, todos del Congreso de la República de Guatemala;

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapió Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 17

- 3.9 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;
- 3.10 Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos;
- 3.11 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;
- 3.12 Decreto Número 31-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Corrupción;
- 3.13 Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala;
- 3.14 Acuerdo Gubernativo Número 547-86, Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.15 Acuerdo Gubernativo 860 del 26 de septiembre de 1959, Creación del Departamento Nacional de Ahorro del Niño;
- 3.16 Decreto 14-72 del Congreso de la República de Guatemala, Departamento Nacional de Ahorro del Niño Juan José Orozco Posadas;
- 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 Resolución de Junta Monetaria JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos;
- 3.20 Resolución de Junta Monetaria JM-95-2011, Reglamento para La Estandarización de Cuentas Bancarias;
- 3.21 Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus anexos;
- 3.22 Resolución de Junta Monetaria JM-02-2018, Modificación al Reglamento de Gobierno Corporativo;
- 3.23 Anexo a la Resolución de Junta Monetaria JM-03-2018, Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras;
- 3.24 Reglamento de Depósito de Ahorro Corriente en Moneda Nacional y Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.25 Reglamento de Depósitos Monetarios en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.26 Reglamento de Depósitos a Plazo Fijo en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.27 Manual de Administración Integral de Riesgos;
- 3.28 Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Gocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 17

- 3.29 Manual Interno de Prevención de Lavado de Dinero u otros Activos y Financiamiento del Terrorismo del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y de sus Departamentos Adscritos;
- 3.30 Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.31 Sistema de Gestión de Ética;
- 3.32 Política Integral de Gestión de Negocios; y,
- 3.33 Otras normas del ordenamiento jurídico que le sean aplicables.

4. DEFINICIONES

- 4.1. **Beneficiario:** Son las personas naturales que quedan facultados por el cliente para recibir la totalidad de los fondos disponibles en la cuenta de Depósitos Monetarios y Depósitos de Ahorro, más los intereses que correspondan, por causa de muerte; según los porcentajes establecidos.
- 4.2. **Cartola:** Documento que acredita el ahorro que contendrá el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de Depósitos de Ahorro Corriente.
- 4.3. **Certificado de Depósitos a Plazo Fijo:** Documento expedido por un banco a la orden de un inversionista, en el que se hace constar que dicha entidad recibe de una persona o institución cierta cantidad de dinero, la cual devenga una tasa de interés, comprometiéndose a devolver el capital e intereses al vencimiento del plazo acordado.
- 4.4. **Cuentahabiente o titular:** Persona que posee cuenta de depósitos de ahorro corriente.
- 4.5. **Cuenta de depósitos de ahorro corriente:** Es el registro que reporta los movimientos de depósitos y retiros realizados por los cuentahabientes.
- 4.6. **Cuenta de depósitos monetarios:** Es el registro que reporta los movimientos de depósitos y retiros realizados por los cuentahabientes.
- 4.7. **Estado de cuenta:** Documento que contiene el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de depósitos ahorro corriente, en un período determinado.
- 4.8. **Orden de pago:** Documento emitido en la cual se hace referencia la devolución de la suma o valores indicada en concepto de nota de débito.
- 4.9. **Registro de firma:** Documento en el que se realiza el registro de firmas autorizadas en la cuenta y las condiciones para el manejo de la cuenta.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Gocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 5 de 17

- 4.10. **Solicitud de Beneficiarios:** Es el registro de nombres y apellidos de la o las personas designadas como beneficiarios por el titular de una cuenta de depósitos monetarios y depósitos de ahorros.

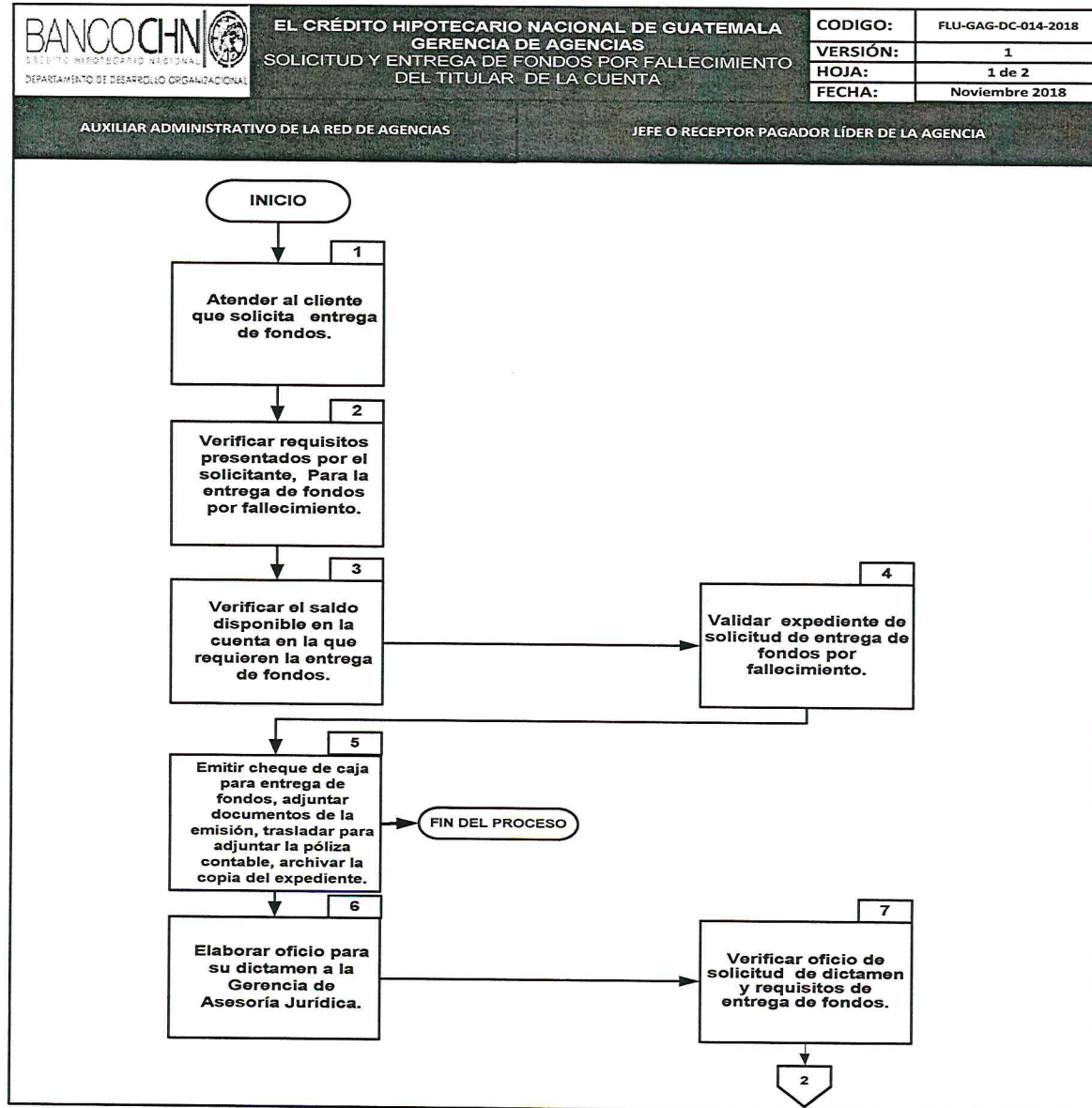
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 17

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

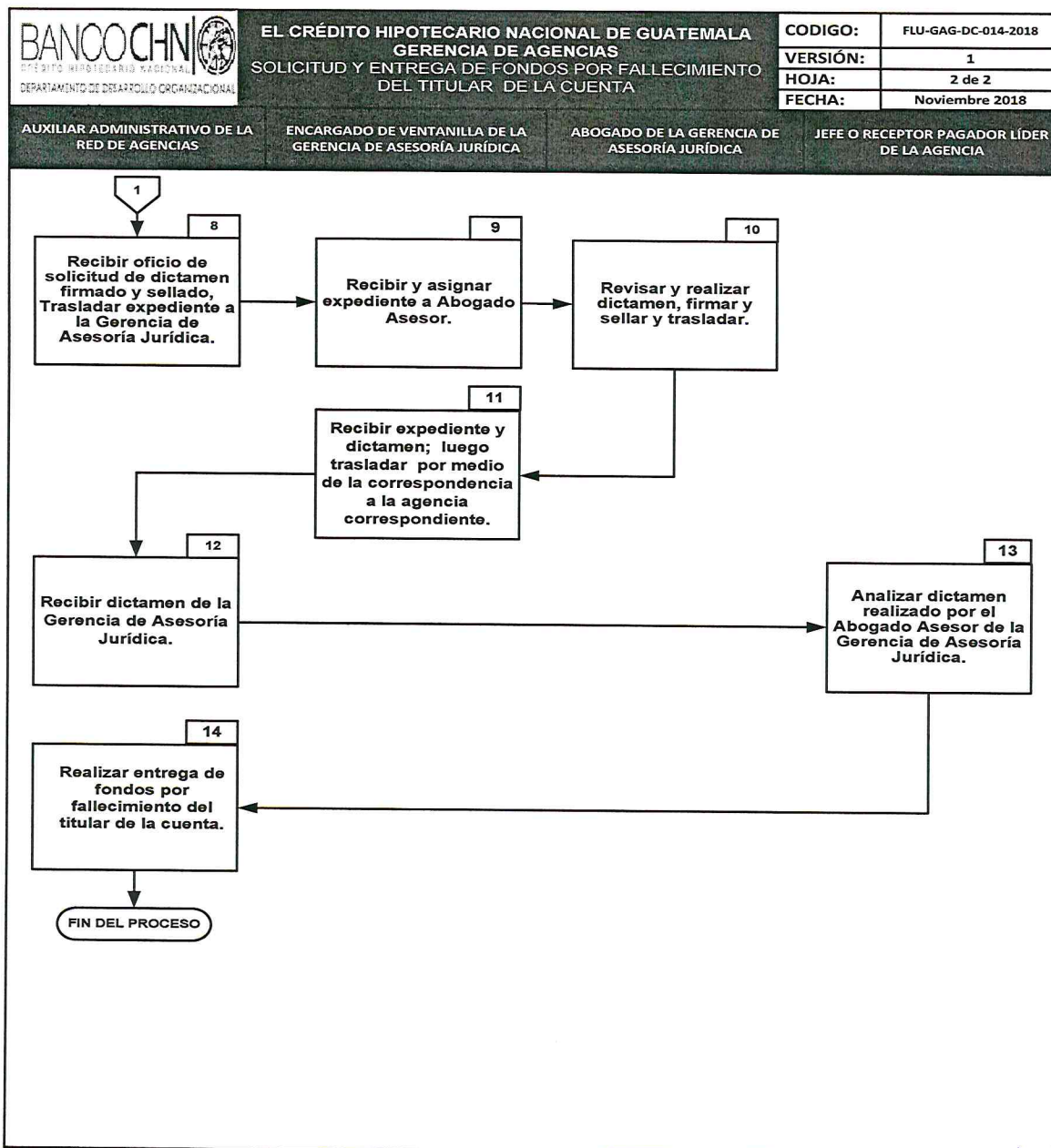


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 17



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 17

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Atender al cliente que solicita entrega de fondos.	1.1	Atender al cliente que solicita la entrega de los fondos de cuenta por fallecimiento del titular.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		1.2	Brindar la guía de requisitos según corresponda a cada caso (Ver anexo I).	
		1.3	Solicitar al cliente que presente Documento Personal de Identificación -DPI-.	
		1.4	Verificar en "Registro de Firma Cuenta de Depósitos" o "Solicitud de Registro de Beneficiarios", la o las personas designadas como beneficiarios de la cuenta.	
		1.5	Validar Documento Personal de Identificación -DPI- en lector de DPI o por medios físicos.	
2.	Verificar requisitos presentados por el solicitante, según sea el caso.	2.1	Recibir requisitos para la entrega de fondos por fallecimiento del titular, según sea el caso.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		2.2	Validar que los datos de los documentos que presenta el solicitante, concuerden con los datos de la cuenta y con los consignados en Registro de Firma Cuenta de Depósitos o Solicitud de Registro de Beneficiarios.	
		2.3	Verificar en el Sistema Informático de Administración Bancaria, si la solicitud de entrega de fondos corresponde a una cuenta de depósitos monetaria o de depósitos de ahorro. NOTA: En los casos que la solicitud corresponda a una cuenta de depósitos monetaria, verificar que ya hayan transcurrido seis meses posteriores de la fecha de fallecimiento del titular de la cuenta; caso contrario, rechazar solicitud.	
		2.4	Verificar en el Sistema Informático de Administración Bancaria, que la cuenta no tenga ninguna limitación para la entrega de los fondos (Embargos); caso contrario rechazar solicitud.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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 20-2018 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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 17

		Requerir al solicitante que presente cartola de ahorros o certificado de depósito a plazo fijo, según corresponda. De no contar con lo indicado, debe presentar denuncia original por extravío. 2.5 NOTA: La denuncia la debe realizar ante las autoridades competentes (Ministerio Público o Policía Nacional Civil); en los casos que la entrega de fondos corresponda a una cuenta de depósito a plazo fijo, adicionalmente a la denuncia, debe presentar declaración jurada en original por el extravío del certificado de depósito a plazo fijo, en el cuál se debe hacer referencia el número de cuenta y certificado. 2.6 Generar del Sistema Informático de Administración Bancaria, la impresión del estado de cuenta del día en que se presenta la solicitud, firmar, sellar y adjuntar al expediente, así como la copia de la tarjeta de Registro de Firma de Cuenta de Depósitos o Solicitud de Registro de Beneficiarios.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
3.	Verificar el saldo disponible en la cuenta en la que requieren la entrega de fondos.	3.1 Ingresar al Sistema Informático de Administración y verificar el saldo total disponible en la cuenta de la que requieren la entrega de los fondos. a) Si el saldo disponible en la cuenta no excede de los Q 5,000.00 o su equivalente en moneda extranjera y la cuenta posee registro de beneficiarios, trasladar al Jefe o Receptor Pagador Líder de la agencia, para su validación de requisitos y autorización; caso contrario continuar con el paso de numeral 6.1. b) Si la solicitud de entrega de fondos corresponde a cuenta de depósito a plazo fijo, previo a realizar la entrega, debe enviarse el expediente a la Gerencia de Asesoría Jurídica para su respectivo dictamen. NOTA: La autorización del Jefe o Receptor Pagador Líder, aplica únicamente en los casos que el expediente de la cuenta incluya los registros de beneficiarios y que los datos estén correctos.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio-Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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-014-2018
		SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
		Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 17
		3.2	En caso de que existan beneficiarios, conformar expediente con todos los requisitos que correspondan, incluyendo estado de cuenta firmado y sellado, copia de la tarjeta de firmas o solicitud de registro de beneficiarios y copia del Documento de Identificación-DPI- de cada uno de los beneficiarios.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		3.3	Trasladar expediente de solicitud de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta, al Jefe o Receptor Pagador Líder de la agencia para la validación de cada uno de los requisitos y autorización de entrega de los fondos.	
4.	Validar expediente de solicitud de entrega de fondos por fallecimiento.	4.1	Recibir expediente de solicitud de entrega de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta para su autorización.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.
		4.2	Verificar y validar cada uno de los requisitos del expediente presentados por el solicitante que requiere la entrega de los fondos por fallecimiento, contra la guía de requisitos.	
		4.3	Verificar en la tarjeta de registro de firmas cuenta de depósitos o solicitud de registro de beneficiarios, que los datos concuerden con los del DPI de los solicitantes.	
		4.4	Validar en el Sistema Informático de Administración Bancaria, que el saldo disponible en la cuenta de la cual solicitan la entrega de los fondos, no exceda de los Q 5,000.00 o su equivalente en moneda extranjera.	
		4.5	Firmar y sellar solicitud del expediente y trasladar al Auxiliar Administrativo de la Agencia.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 11 de 17

5.	Emitir cheque de caja para entrega de fondos y resguardar fotocopias en archivo correspondiente.	5.1	Recibir expediente del Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia, debidamente firmado y sellado de autorizado.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		5.2	Verificar en el Sistema Informático de Administración Bancaria, si la cuenta de la cual se realizará la entrega de los fondos, excluyendo cuentas de depósito a plazo fijo, posee intereses acumulados pendientes de acreditar; de ser positivo, proceder a la acreditación de los intereses, previo a la emisión del cheque de caja. NOTA: En los casos de cuentas de depósitos a plazo fijo, no aplica la penalización de los intereses, si la cancelación anticipada corresponde por fallecimiento del titular. Con respecto a las cuentas de ahorros, previo a realizar la emisión de cheques de caja, postear las transacciones pendientes de acreditar en cartola.	
		5.3	Proceder a la emisión del o los cheques de caja según corresponda a la cantidad de beneficiarios Registrados en los registros del expediente y porcentajes de los fondos que corresponda a cada uno de ellos, aplicando el procedimiento correspondiente a la emisión de cheques de caja. NOTA 1: En el caso específico de las cuentas de depósito a plazo fijo, la cancelación debe realizarse con acreditamiento a la cuenta de depósitos de ahorros o depósitos monetarios que se haya vinculado al momento de la apertura de dicha cuenta, para luego proceder a la emisión del o los cheques de caja que correspondan, quedando exento el cobro de comisión del mismo. NOTA 2: En los casos en los que no se hayan designado beneficiarios, previo a la emisión de los cheques de caja, se debe elaborar orden de pago por cada uno de los solicitantes, en la que se haga constar en el apartado de observaciones de la misma, "Que el cliente recibe los fondos en calidad de depósito y si en el futuro apareciera una u otras personas con más derecho, se compromete a reintegrar la totalidad de los fondos recibidos, más los intereses que correspondan al momento del reclamo.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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-014-2018
		SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
		Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 12 de 17
		5.4	Solicitar a cada uno de los beneficiarios consigne su nombre completo y firma en codo del cheque de caja y hacer entrega de mismo, copia del recibo de emisión del cheque de caja y Documento Personal de Identificación -DPI- en entera satisfacción.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		5.5	Adjuntar los documentos de la emisión del o los cheques de caja al expediente. NOTA: Si la entrega de fondos corresponde a cuentas de depósitos monetarios, realizar la cancelación de la misma posteriormente de emitido el o los cheques de caja.	
		5.6	Trasladar a Contabilidad General en original los documentos de la emisión del cheque de caja, para la generación de la póliza contable correspondiente, dejando copia de los documentos para controles de la agencia.	
		5.7	Resguardar el expediente conformado en el archivo y copias de solicitud de emisión de cheque de caja según corresponda.	
6.	Elaborar oficio para su dictamen a la Gerencia de Asesoría Jurídica.	6.1	Elaborar oficio dirigido al Gerente de la Gerencia de Asesoría Jurídica, solicitando el dictamen respectivo para proceder a la entrega de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		6.2	Adjuntar oficio de solicitud de dictamen al expediente de solicitud de entrega de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta y trasladar al Jefe o Receptor Pagador Líder de la agencia, para su validación y firma.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 13 de 17

7.	Verificar oficio de solicitud de dictamen y requisitos de entrega de fondos.	7.1	Recibir oficio de solicitud de dictamen dirigido al Gerente de Asesoría Jurídica y requisitos por requerimiento de entrega de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		7.2	Validar cada uno de los documentos presentados por el solicitante contra la guía de los requisitos según corresponda al caso que se le presenta.	
		7.3	Consignar firma y sello en oficio de solicitud de dictamen a la Gerencia de Asesoría Jurídica y trasladar conjuntamente con el expediente al Auxiliar Administrativo de la Agencia.	
8.	Trasladar oficio de solicitud de dictamen y expediente a la Gerencia de Asesoría Jurídica.	8.1	Recibir del Jefe o Receptor Pagador Líder de la agencia, oficio de solicitud de dictamen debidamente firmado y sellado, conjuntamente con el expediente de solicitud de fondos.	Auxiliar Administrativo de la Agencia
		8.2	Trasladar expediente de solicitud de fondos por fallecimiento a la Gerencia de Asesoría Jurídica, Por medio de la correspondencia, resguardando fotocopia del mismo en los archivos de la agencia.	
9.	Recibir y asignar expediente a Abogado Asesor de la Gerencia de Asesoría Jurídica.	9.1	Recibir de la Red de Agencias, expediente de solicitud de entrega de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta.	Encargado de Ventanilla de la Gerencia de Asesoría Jurídica.
		9.2	Trasladar por medio de los controles manuales o electrónicos, expediente de solicitud de entrega de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta, al Abogado Asesor, según corresponda para su asignación.	
10.	Revisar expediente y elaborar dictamen.	10.1	Recibir expediente de solicitud de entrega de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta, firmar y sellar libro de conocimiento.	Abogado Asesor de la Gerencia de Asesoría Jurídica
		10.2	Realizar análisis de los documentos presentados, de acuerdo a las leyes, reglamentos y disposiciones internas y externas aplicables a cada caso.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 14 de 17

		10.3	Proceder a la elaboración del respectivo dictamen, firma y sello; luego trasladar al Encargado de Ventanilla, para que el expediente sea trasladado a la Agencia correspondiente.	Abogado Asesor de la Gerencia de Asesoría Jurídica
11.	Trasladar expediente a la Agencia correspondiente.	11.1	Recibir expediente y dictamen; luego trasladar por medio de la correspondencia a la agencia correspondiente.	Encargado de Ventanilla de la Gerencia de Asesoría Jurídica
12.	Recibir dictamen de la Gerencia de Asesoría Jurídica.	12.1	Recibir expediente y dictamen de la Gerencia de Asesoría Jurídica.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		12.2	Trasladar dictamen y expediente al Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia para su análisis según conclusión realizada por el Abogado Asesor al que le fue asignado el caso.	
13.	Analizar dictamen realizado por el Abogado Asesor de la Gerencia de Asesoría Jurídica.	13.1	Recibir expediente y dictamen elaborado por el Abogado Asesor, al que le fue asignado el caso de solicitud de entrega de fondos por fallecimiento.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		13.2	Revisar conclusión final del dictamen, si el Abogado requiere documentos adicionales, contactar al cliente y requerirle lo que corresponda; caso contrario continuar con el proceso.	
		13.3	Trasladar expediente y dictamen al Auxiliar Administrativo, para que proceda a contactar al o los beneficiarios para proceder a la entrega de los fondos.	
14.	Realizar entrega de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta.	14.1	Recibir expediente y dictamen, luego contactar al o los beneficiarios para la emisión de los cheques de caja según corresponda.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		14.2	Proceder a la emisión del o los cheques de caja para cada uno de los beneficiarios, realizando las actividades establecidas en los numerales del 5.2 al 5.7 del presente procedimiento.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 15 de 17

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Verificar que exista o no beneficiario en los registros del expediente de la cuenta.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
2.	Validar la información contenida en el acta de defunción y las certificaciones emitidas por los Registros de la Propiedad, donde se haga constar que titular de la cuenta no otorgó testamento en vida.	Jefe de Agencia (Red de Agencias)
3.	Validar correctamente por medios físicos y electrónicos la información de los beneficiarios.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
4.	Validar en la tarjeta de Registro de firma de Cuenta de Depósito o Solicitud de Registro de Beneficiario, el monto y porcentajes a entregar a cada uno de los beneficiarios (cuando aplique).	Jefe de Agencia (Red de Agencias)
5.	Validar que la cuenta no cuente con limitaciones para la entrega de fondos.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
6.	Verificar que el expediente de solicitud de fondos por fallecimiento, cuente con todos los requisitos establecidos en la guía de requisitos.	Abogado Asesor de la Gerencia de Asesoría Jurídica

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que se realice la entrega de fondos sin previa identificación del o los beneficiarios de la cuenta, podría ocasionar reclamos posteriores por los verdaderos beneficiarios y sanciones administrativas para el personal responsable.
- 8.2 Que se realice la entrega de los fondos de una cuenta de depósitos monetarios sin que hayan transcurrido los seis meses después de la muerte del titular de la cuenta, podría ocasionar inconformidades con los beneficiarios de los cheques en circulación y señalamientos por parte de los entes fiscalizadores.
- 8.3 Que los fondos disponibles en la cuenta no se entreguen de acuerdo a los porcentajes designados por el titular de la cuenta, podría ocasionar inconformidades por alguno de los beneficiarios y señalamientos por parte de los entes fiscalizadores.
- 8.4 Que se realice la entrega de fondos a los beneficiarios de una cuenta por monto superior a lo que se establece en los reglamentos de cada uno de los productos sin previo dictamen del área notarial, ocasionando señalamientos por los entes fiscalizadores.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 16 de 17

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.	Cantidad de solicitudes recibidas contra cantidades solicitudes atendidas, para medir la eficacia de la atención a las solicitudes de entrega de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta.
2.	Control mensual de reprocesos en la secuencia de etapas en 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: Guía de requisitos para solicitud y entrega de fondos por fallecimiento del titular de la cuenta.	1 año	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)	GAG-017-2018

12. ANEXOS

Los anexos se encuentran en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-014-2018).

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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-014-2018
	SOLICITUD Y ENTREGA DE FONDOS POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR DE LA CUENTA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 17 de 17

13. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio	Solicitado por
1	Noviembre 2018	Elaboración del procedimiento bajo la Norma ISO 9001:2015 PRO-GAG-DC-014-2018	Gerencia General

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocóm, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
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.