

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-015-2018
	EMISIÓN Y PAGO DE TRANSFERENCIAS LOCALES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 10

CONTENIDO

1.	OBJETIVOS.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	NORMAS Y POLÍTICAS	2
4.	DEFINICIONES	2
5.	DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.....	5
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
7.	CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO	9
8.	RIESGOS ASOCIADOS.....	9
9.	RECURSOS MÍNIMOS	9
10.	INDICADORES	10
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	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-015-2018
	EMISIÓN Y PAGO DE TRANSFERENCIAS LOCALES		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 objeto normar la gestión para emisión de envíos y pagos de transferencias locales de la Red de Agencias.

1.2 Objetivo de Calidad

Realizar la emisión de envío de transferencias locales y pago de transferencias locales conforme al presente procedimiento, en un tiempo que no exceda de diez (10) minutos por transacción, asegurando la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con brindar la información de costos de comisión por envíos de transferencias a la red de agencias; así como la generación de recibos por emisión o pagos de transferencias locales y termina con el resguardo de la boleta de pago en el archivo correspondiente.

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;
- 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;

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-015-2018
	EMISIÓN Y PAGO DE TRANSFERENCIAS LOCALES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 10

- 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 Decreto 14-72 del Congreso de la República de Guatemala, Departamento Nacional de Ahorro del Niño Juan José Orozco Posadas;
- 3.16 Decreto Ley Número 106 del Congreso de la República de Guatemala, Código Civil;
- 3.17 Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala;
- 3.18 Resolución de Junta Monetaria JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos;
- 3.19 Resolución de Junta Monetaria JM-95-2011, Reglamento para La Estandarización de Cuentas Bancarias;
- 3.20 Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus anexos;
- 3.21 Resolución de Junta Monetaria JM-02-2018, Modificación al Reglamento de Gobierno Corporativo;
- 3.22 Anexo a la Resolución de Junta Monetaria JM-03-2018, Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras;
- 3.23 Manual de Administración Integral de Riesgos;
- 3.24 Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.25 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;
- 3.26 Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.27 Sistema de Gestión de Ética;
- 3.28 Política Integral de Gestión de Negocios; y,
- 3.29 Otras normas del ordenamiento jurídico que le sean aplicables.

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-015-2018
	EMISIÓN Y PAGO DE TRANSFERENCIAS LOCALES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 10

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Beneficiario:** Son las personas que requieren el numerario enviado por el cliente por medio de transferencia de fondos, de una agencia a otra, a nivel nacional.
- 4.2 **Cuentahabiente o titular:** Persona que posee cuenta de depósitos de ahorro corriente.
- 4.3 **Documento Personal de Identificación (DPI):** Es el documento público, personal e intransferible, de carácter oficial que se utiliza para todos los actos civiles, administrativos y legales y, en general, para todos los casos en que por ley se requiera identificarse.
- 4.4 **Envío de Transferencia:** Es el proceso de enviar dinero a cualquier individuo o persona que no posea cuenta monetaria o de ahorros en la Institución, a nivel nacional.
- 4.5 **Pago de Transferencia:** Es el proceso de recibir dinero por medio de una agencia a otra, a nivel nacional.

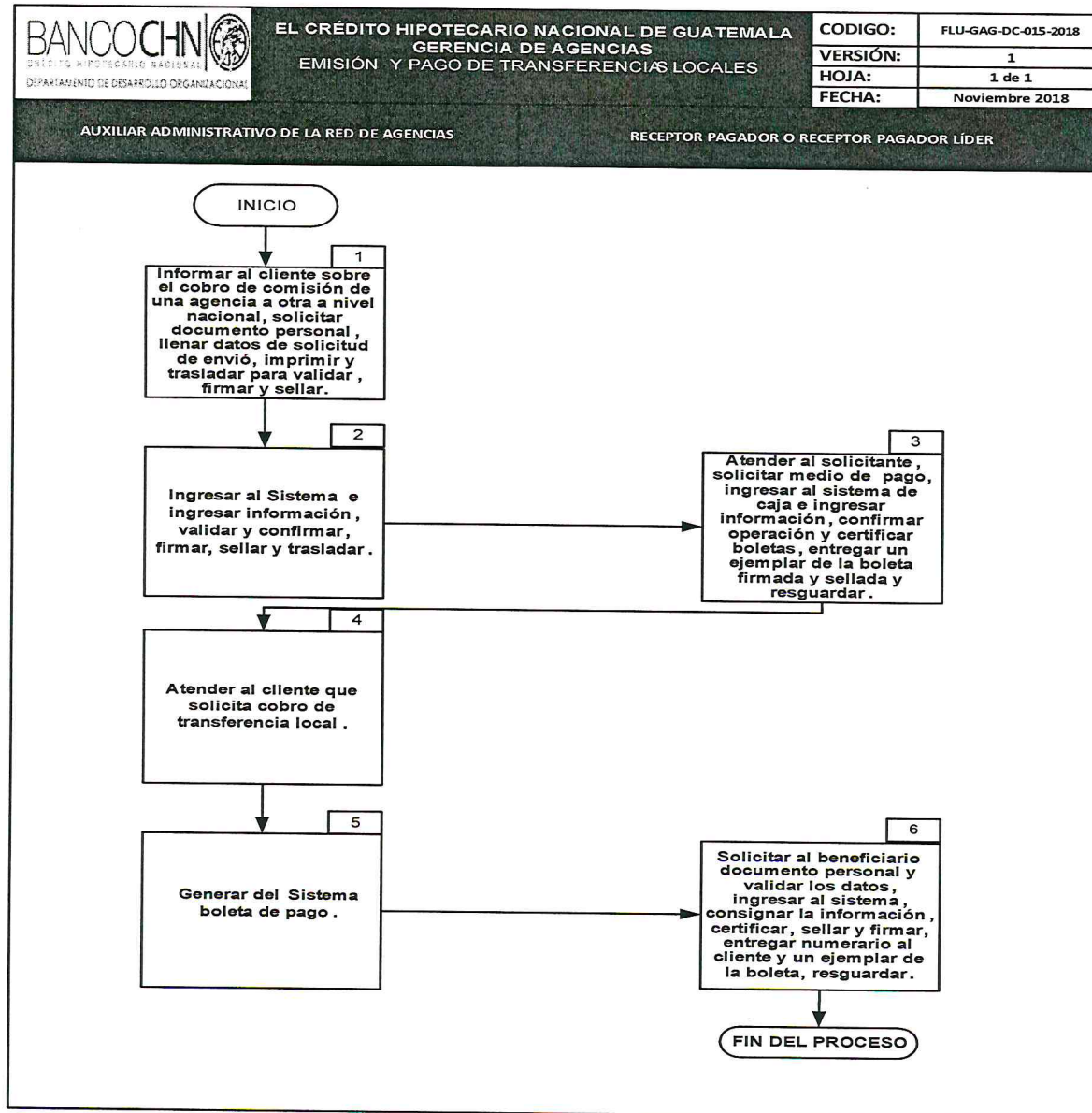
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-015-2018
	EMISIÓN Y PAGO DE TRANSFERENCIAS LOCALES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 5 de 10

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-015-2018
	EMISIÓN Y PAGO DE TRANSFERENCIAS LOCALES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 10

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Atender e informar al solicitante.	1.1	Informar al cliente sobre el cobro de comisión por envíos de transferencia de una agencia a otra a nivel nacional, según Política Integral de Gestión de Negocios vigente.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		1.2	Solicitar Documento Personal de Identificación - DPI- y reproducir copia del documento de ambos lados.	
		1.3	Llenar datos de Solicitud de Envío de Transferencia Locales, a nivel nacional, en formato digital, (ver anexo I).	
		1.4	Imprimir solicitud y trasladar al solicitante para que valide información y consigne su firma como constancia de que sus datos son correctos. Consignar firma y sello como responsable de la generación de la solicitud.	
2.	Generar recibo por envío de transferencia en el sistema.	2.1	Ingresar al Sistema Informático de Administración Bancaria e ingresar la información que el mismo requiere, según datos proporcionados por el solicitante en la solicitud.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		2.2	Validar información y confirmar; seguidamente imprimir tres ejemplares de la boleta generada por el Sistema Informático de Administración Bancaria, firmar y sellar y trasladar al cliente para que valide la información y consigne firma.	
		2.3	Trasladar boletas, solicitud y DPI al Jefe o Receptor Pagador Líder, para que valide la información, consignando su firma autorizada y sello.	
		2.4	Trasladar boletas al Receptor Pagador e indicarle al cliente que pase a caja a realizar pago por envío de transferencia.	

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-015-2018
	EMISIÓN Y PAGO DE TRANSFERENCIAS LOCALES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 10

3.	Pago por Envío de Transferencia.	3.1	Atender a solicitante que desea realizar envío de transferencia local.	Receptor Pagador o Receptor Pagador Líder
		3.2	Solicitar medio de pago, el cual puede ser (cheque propio o efectivo). Nota: Si el pago es en efectivo, ver Política Integral de Gestión de Negocios Vigente.	
		3.3	Ingresar al sistema de caja e ingresar la información que el mismo requiere, confirmar operación y certificar boletas.	
		3.4	Entregar un ejemplar de la boleta al solicitante debidamente firmada y sellada. Resguardar dos ejemplares en papelería para proceso de cuadre y archivo.	
4.	Atender al cliente que solicita cobro de transferencia local.	4.1	Solicitar Documento Personal de Identificación (DPI) y validar en lector de DPI o por medios físicos.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		4.2	Consultar al solicitante monto, lugar y nombre de la persona que le envió la transferencia.	
5.	Generar del sistema boleta de pago.	5.1	Ingresar al Sistema Informático de Administración Bancaria y realizar búsqueda por nombre y/o apellidos del cliente que solicita el pago de transferencia local.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		5.2	Validar datos de transferencia contra Documento Personal de Identificación (DPI) del cliente solicitante, así como datos del remitente.	
		5.3	Ingresar la información que el Sistema Informático de Administración Bancaria requiere, confirmar operación e imprimir tres ejemplares de la boleta de pago.	
		5.4	Solicitar al beneficiario que consigne su firma en las tres boletas y reproducir copia de ambos lados del Documento Personal de Identificación -DPI-	

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-015-2018
	EMISIÓN Y PAGO DE TRANSFERENCIAS LOCALES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 10

		5.5	Trasladar boletas de pago y Documento Personal de Identificación al Jefe de Agencia y Receptor Pagador Líder, para que valide pago de transferencia, consignando en boletas firma autorizada y sello.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		5.6	Trasladar boletas debidamente firmadas y selladas por el Jefe y Receptor Pagador Líder de la agencia al Receptor Pagador, para efectuar el pago correspondiente e indicarle al beneficiario que pase a caja.	
6.	Realizar Pago por cobro de Transferencia.	6.1	Solicitar al beneficiario el Documento Personal de Identificación -DPI- y validar en lector de DPI o por medios físicos.	Receptor Pagador
		6.2	Validar los datos del documento de identificación contra los consignados en boleta de pago; así como verificar que las boletas se encuentren firmadas y selladas por el Jefe o Receptor Pagador Líder de la agencia.	
		6.3	Ingresar al sistema de caja, consignar la información que el mismo requiere, confirmar operación, certificar, sellar y firmar las tres boletas.	
		6.4	Entregar al cliente el numerario y un ejemplar de la boleta de pago debidamente firmada y sellada en entera satisfacción.	
		6.5	Resguardar dos ejemplares de la boleta de pago en papelera para proceso de cuadre y archivo.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cecom, 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-015-2018
	EMISIÓN Y PAGO DE TRANSFERENCIAS LOCALES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 10

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Informar correctamente al cliente de los cobros por servicios, conforme a lo que establece la Política Integral de Gestión Negocios vigente.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
2.	Validar con el cliente que los datos consignados en boleta de envío de transferencia sean los correctos.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
3.	Validar que los datos de la boleta de pago de transferencia concuerden con los datos del Documento Personal de Identificación -DPI-	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador, Receptor Pagador Líder y Jefe de Agencia.
4.	Validar datos del Documento Personal de Identificación -DPI- del cliente que solicita el cobro de la transferencia de fondos.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que el recibo generado para el pago no corresponda al cliente y que el mismo sea pagado, podría ocasionar sanciones administrativas y cargos económicos a los colaboradores responsables.
- 8.2 Que no se le informe claramente al cliente sobre los costos por envío de transferencia, podría ocasionar molestias y reclamos por el cliente.
- 8.3 Que la transferencia sea enviada a una agencia distinta a la solicitada por el cliente, podría dar lugar a inconformidad por el servicio prestado a nuestro 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.

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-015-2018
	EMISIÓN Y PAGO DE TRANSFERENCIAS LOCALES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 10

10. INDICADORES

No.	Nombre del Indicador
1.	Cantidad de transferencias emitidas contra cantidad de transferencias pagadas conforme el presente procedimiento.
2.	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: Formato de Solicitud de envío de transferencias locales.	1 año	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)	GAG-018-2018

12. ANEXOS

Los anexos se encuentran en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-015-2018).

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-015-2018	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 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.