

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-016-2018
	RETIRO DE FONDOS POR TERCERAS PERSONAS FACULTADAS POR MEDIO DE MANDATO ESPECIAL O GENERAL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 12

CONTENIDO

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

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-016-2018
	RETIRO DE FONDOS POR TERCERAS PERSONAS FACULTADAS POR MEDIO DE MANDATO ESPECIAL O GENERAL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 12

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objeto normar la gestión para retiro de fondos por terceras personas facultadas por medio de mandato especial o general en cuentas de depósitos monetarios y depósitos de ahorros de la Red de Agencias.

1.2 Objetivo de Calidad

Realizar la gestión correspondiente para retiro de fondos por terceras personas en las diversas cuentas en un tiempo que no exceda de quince (15) días hábiles, para brindar un servicio eficiente y eficaz al cliente.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción del mandato e identificación del cliente y finaliza con el resguardo del expediente de solicitud 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;
- 3.10 Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos;

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-016-2018
	RETIRO DE FONDOS POR TERCERAS PERSONAS FACULTADAS POR MEDIO DE MANDATO ESPECIAL O GENERAL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 12

- 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 Manual de Administración Integral de Riesgos;
- 3.27 Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.28 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;
- 3.29 Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.30 Sistema de Gestión de Ética;
- 3.31 Política Integral de Gestión de Negocios; y,
- 3.32 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-016-2018
	RETIRO DE FONDOS POR TERCERAS PERSONAS FACULTADAS POR MEDIO DE MANDATO ESPECIAL O GENERAL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 12

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 **Cuentahabiente o titular:** Persona que posee cuenta de depósitos de ahorro corriente.
- 4.3 **Cuenta de depósitos de ahorro corriente:** Es el registro que reporta los movimientos de depósitos y retiros realizados por los cuentahabientes.
- 4.4 **Cuenta de depósitos monetarios:** Es el registro que reporta los movimientos de depósitos y retiros realizados por los cuentahabientes.
- 4.5 **Estado de cuenta:** Documento que contiene el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de depósitos de ahorro corriente, en un periodo determinado.
- 4.6 **Mandante:** Persona que le brinda facultad a otra persona para que lo represente en uno o más asuntos jurídicos claramente determinados ante un notario.
- 4.7 **Mandatario:** Persona que en virtud de un mandato especial acepta del mandante representarlo personalmente en una o más asuntos específicos.
- 4.8 **Mandato Poder:** Es el documento público a través de la cual una persona (mandante) designa a otra persona (mandatario) como su representante para que actúe en su nombre en uno o más asuntos específicos, claramente determinados.
- 4.9 **Tarjeta de Firmas:** Documento en el que se realiza el registro de las firmas autorizadas para el manejo de la cuenta y las condiciones para el manejo de la cuenta.

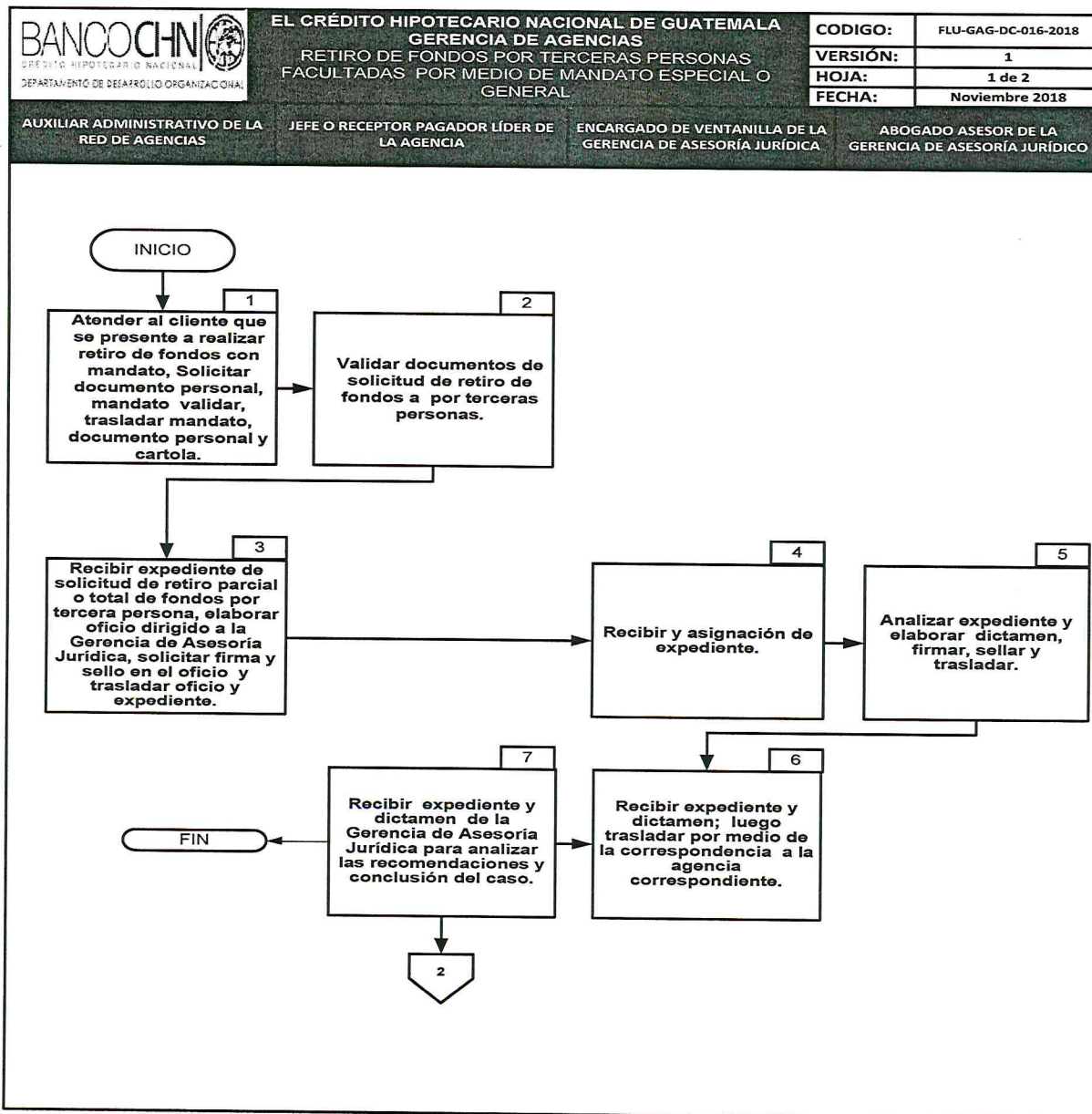
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-016-2018
	RETIRO DE FONDOS POR TERCERAS PERSONAS FACULTADAS POR MEDIO DE MANDATO ESPECIAL O GENERAL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 5 de 12

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

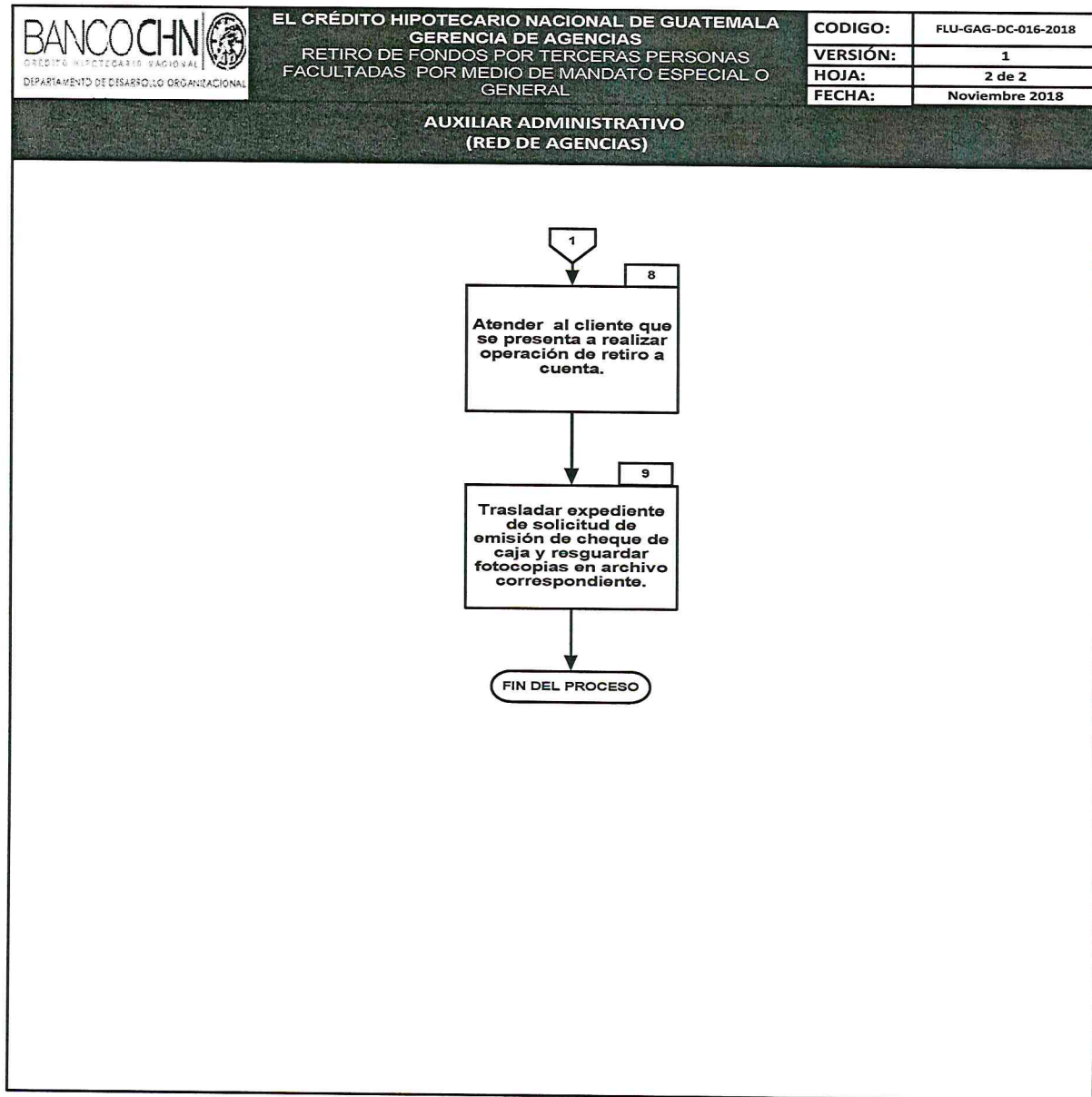


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-016-2018
	RETIRO DE FONDOS POR TERCERAS PERSONAS FACULTADAS POR MEDIO DE MANDATO ESPECIAL O GENERAL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 12



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-016-2018
	RETIRO DE FONDOS POR TERCERAS PERSONAS FACULTADAS POR MEDIO DE MANDATO ESPECIAL O GENERAL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 12

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Atender al cliente que se presente a realizar retiro de fondos con mandato general o especial.	1.1	Atender al cliente que solicita realizar retiro de fondos a cuentas de depósito monetarias o ahorros, por terceras personas.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		1.2	Solicitar al cliente Documento Personal de Identificación (DPI), mandato especial o general. Si el retiro corresponde a cuentas de ahorros, se le debe requerir que presente la cartola correspondiente a la cuenta.	
		1.3	Validar Documento Personal de Identificación -DPI- en lector de DPI o por medios físicos.	
		1.4	Validar que el nombre de la Institución y nombre del titular de la cuenta en el mandato general o especial sean correctos.	
		1.5	Trasladar mandato general o especial, Documento Personal de Identificación y cartola (este último cuando aplique), al Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.	
2.	Validar documentos de solicitud de retiro de fondos a por terceras personas.	2.1	Recibir mandato general o especial, Documento Personal de Identificación (DPI) y cartola (este último cuando aplique) del cliente que desea realizar retiro de fondos.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		2.2	Validar que los datos consignados en el mandato general o especial correspondan al titular de la cuenta y a la persona facultada para el retiro de fondos; asimismo, verificar que en el documento establezca el número de retiros de fondos a realizar en la cuenta. NOTA: Tomar en cuenta que el nombre como Institución que debe figurar en el mandato es "El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala", si el mismo es especial.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serrapio 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-016-2018
	RETIRO DE FONDOS POR TERCERAS PERSONAS FACULTADAS POR MEDIO DE MANDATO ESPECIAL O GENERAL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 12

		2.3	Validar que los datos del titular de la cuenta consignados en el mandato general o especial, concuerden contra los registros del Sistema Informático de Administración Bancaria.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		2.4	Trasladar documentos al Auxiliar Administrativo de la agencia, para elaboración de oficio de traslado de expediente de solicitud de fondos por terceras personas a la Gerencia de Asesoría Jurídica.	
3.	Elaborar oficio dirigido a la Gerencia de Asesoría Jurídica.	3.1	Recibir expediente de solicitud de retiro parcial o total de fondos por tercera persona, del Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		3.2	Informar al cliente que se solicitará el dictamen respectivo a la Gerencia de Asesoría Jurídica, previo al retiro de los fondos.	
		3.3	Elaborar oficio dirigido a la Gerencia de Asesoría Jurídica, solicitando la elaboración del respectivo dictamen, para determinar si procede el retiro de los fondos solicitados.	
		3.4	Solicitar firma y sello en oficio de solicitud de dictamen al Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.	
		3.5	Trasladar oficio y expediente a la Gerencia de Asesoría Jurídica, para su respectivo dictamen.	
4.	Recibir oficio y expediente para su asignación al Abogado Asesor de la Gerencia de Asesoría Jurídica.	4.1	Recibir de la red de agencias, oficio y expediente de solicitud de retiro parcial o total de fondos de cuenta por terceras personas.	Encargado de Ventanilla de la Gerencia de Asesoría Jurídica
		4.2	Trasladar por medio de los controles manuales o electrónicos, el oficio y expediente de solicitud de retiro parcial o total de fondos en cuenta por terceras persona al Abogado Asesor, para su asignación, según corresponda.	

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-016-2018
	RETIRO DE FONDOS POR TERCERAS PERSONAS FACULTADAS POR MEDIO DE MANDATO ESPECIAL O GENERAL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 12

5.	Analizar expediente y elaborar dictamen.	5.1	Recibir expediente de solicitud de retiro parcial o total de fondos en cuenta por tercera persona, firma y sella en los controles manuales o electrónicos de conocimiento.	Abogado Asesor de la Gerencia de Asesoría Jurídica
		5.2	Realizar análisis del mandato de acuerdo a las leyes, reglamentos y disposiciones internas y externas aplicables a cada caso.	
		5.3	Proceder a la elaboración del respectivo dictamen, firmar y sellar; luego trasladar al Encargado de Ventanilla, para ser trasladado a la Agencia correspondiente.	
6.	Trasladar expediente a la agencia según corresponda.	6.1	Recibir expediente y dictamen; luego trasladar por medio de la correspondencia a la agencia correspondiente.	Encargado de Ventanilla de la Gerencia de Asesoría Jurídica
7.	Recibir expediente y dictamen de la Gerencia de Asesoría Jurídica para analizar las recomendaciones y conclusión del caso.	7.1	Recibir expediente y dictamen del Abogado Asesor de la Gerencia de Asesoría Jurídica.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		7.2	Analizar las recomendaciones del Abogado Asesor, en especial la conclusión final sobre caso presentado. Si la solicitud no procede, contactar al cliente para hacerlo de su conocimiento; caso contrario, continuar con la actividad del paso 7.3.	
		7.3	Trasladar a Auxiliar Administrativo de la Agencia, para que proceda a contactar al cliente e indicarle que se presente a la agencia para realizar operación de retiro.	
8.	Atender al cliente que solicitó operación de retiro a cuenta.	8.1	Recibir expediente y dictamen de solicitud de retiro parcial o total de fondos en cuenta.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		8.2	Contactar al cliente e indicarle que se presente a la Agencia para proceder a realizar la operación de retiro.	
		8.3	Solicitar al cliente que presente su Documento Personal de Identificación -DPI- y cartola cuando aplique.	

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-016-2018
		RETIRO DE FONDOS POR TERCERAS PERSONAS FACULTADAS POR MEDIO DE MANDATO ESPECIAL O GENERAL		Revisión: 1
		Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 12
		8.4	Proceder a la emisión del cheque de caja por el valor parcial o total según lo establecido en el mandato; aplicando para el efecto, el procedimiento de solicitud y emisión de cheques de caja y cancelación de cuentas. NOTA: El cliente debe cancelar el valor de la comisión por concepto de emisión de cheque de caja, según lo establecido en la Política Integral de Gestión de Negocios Vigente.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		8.5	Trasladar cartola al área de caja, con el fin de realizar el registro de las transacciones pendientes de postear, posteriormente de emitido el cheque de caja, (cuando aplique).	
		8.6	Realizar entrega de cartola, DPI, mandato en original y cheque de caja al cliente. NOTA: En los casos que el mandato es general se entregará el original; y en caso sea mandato especial se devolverá en copia al cliente.	
9.	Trasladar expediente de solicitud de emisión de cheque de caja y resguardar fotocopias en archivo correspondiente.	9.1	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.	Auxiliar Administrativo de la (Red de Agencias)
		9.2	Resguardar el expediente conformado en el archivo y copias de solicitud de emisión de cheque de caja según corresponda.	

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 20-2018, 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.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-016-2018
	RETIRO DE FONDOS POR TERCERAS PERSONAS FACULTADAS POR MEDIO DE MANDATO ESPECIAL O GENERAL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 11 de 12

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Verificar que tanto el nombre del titular de la cuenta, el de la tercera persona, nombre de la Institución y número de cuenta, estén escritos correctamente en el mandato especial.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
2.	Verificar que los datos de la cuenta de la cual solicitan fondos, concuerden con los registros del sistema.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
3.	Validar previamente de emitido el cheque de caja, que la conclusión del dictamen del Abogado Asesor, sea positiva.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
4.	Validar previamente de la elaboración del dictamen, que el número de colegiado del Abogado que elaboró mandato se encuentre activo.	Abogado Asesor de la Gerencia de Asesoría Jurídica

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que se proceda a realizar la operación previo dictamen del Abogado y Notario de la Gerencia de Asesoría Jurídica y que posterior de realizada la transacción, se observe que el número de cuenta o nombre del Banco consignados en el mandato no sean los correctos, podría ocasionar señalamientos de los entes fiscalizadores.
- 8.2 Que se proceda a la entrega de los fondos sin poseer dictamen o que el nombre del titular de la cuenta consignado en el mandato no concuerden con los registros del sistema, podría ocasionar señalamientos de los entes fiscalizadores.

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-016-2018
	RETIRO DE FONDOS POR TERCERAS PERSONAS FACULTADAS POR MEDIO DE MANDATO ESPECIAL O GENERAL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 12 de 12

10. INDICADORES

No.	Nombre del Indicador
1.	Cantidad de solicitudes recibidas contra cantidades solicitudes atendidas, para medir la eficacia y eficiencia de la atención a las solicitudes de retiros de fondos por terceras personas.
2.	Control mensual de reprocesos en la secuencia de etapas en este procedimiento para medir el porcentaje de efectividad.

11. REGISTROS

No Aplica.

12. ANEXOS

No Aplica.

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-016-2018	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.