

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-GAG-DC-017-2018
	<b>CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS  MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO A  SOLICITUD DEL CUENTAHABIENTE</b>	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.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-GAG-DC-017-2018
	<b>CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO A SOLICITUD DEL CUENTAHABIENTE</b>	Revisión: 1
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001      Versión 2015</b>	Página 2 de 10

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objetivo normar la gestión para la cancelación de cuentas de depósitos monetarios y depósitos de ahorros en sus diferentes modalidades a solicitud del cuentahabiente, en la Red de Agencias.

### 1.2 Objetivo de Calidad

Realizar la cancelación de cuenta de depósitos monetarios o depósitos de ahorros a solicitud del cuentahabiente en un tiempo máximo que no exceda de diez (10) minutos, logrando cumplir con las expectativas de los clientes.

## 2. ALCANCE

Inicia con el llenado de la solicitud de cancelación del cuentahabiente y termina con el traslado de la cartola en original a Contabilidad General para su resguardo en 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.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-GAG-DC-017-2018
	<b>CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO A SOLICITUD DEL CUENTAHABIENTE</b>	Revisión: 1
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001      Versión 2015</b>	Página 3 de 10

- 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;
- 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.

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.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: PRO-GAG-DC-017-2018
	<b>CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO A SOLICITUD DEL CUENTAHABIENTE</b>		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 10

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1 **Cartola:** Documento que acredita el ahorro que contendrá el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de Depósito de Ahorro Corriente.
- 4.2 **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.
- 4.3 **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.
- 4.4 **Cuentahabiente o titular:** Persona que posee cuenta de depósitos de ahorro corriente o depósito monetario.
- 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 **Cuenta mancomunada:** Una cuenta bancaria es mancomunada o conjunta, cuando se encuentra a nombre de dos o más titulares de la misma, en la cual se registran las firmas de cada uno de ellos.
- 4.8 **Estado de cuenta:** Documento que contiene el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de depósitos de ahorro corriente, en un periodo determinado.
- 4.9 **Registro de firma:** Documento en el que se realiza el registro de firmas para el manejo de la cuenta y se hacen constar las condiciones para el manejo de la cuenta.
- 4.10 **Tarjeta de débito:** Es un medio de pago que se entrega al momento de abrir una cuenta de Depósitos monetarios, en la que se deposita cierta cantidad de dinero de la cual se puede disponer posteriormente.

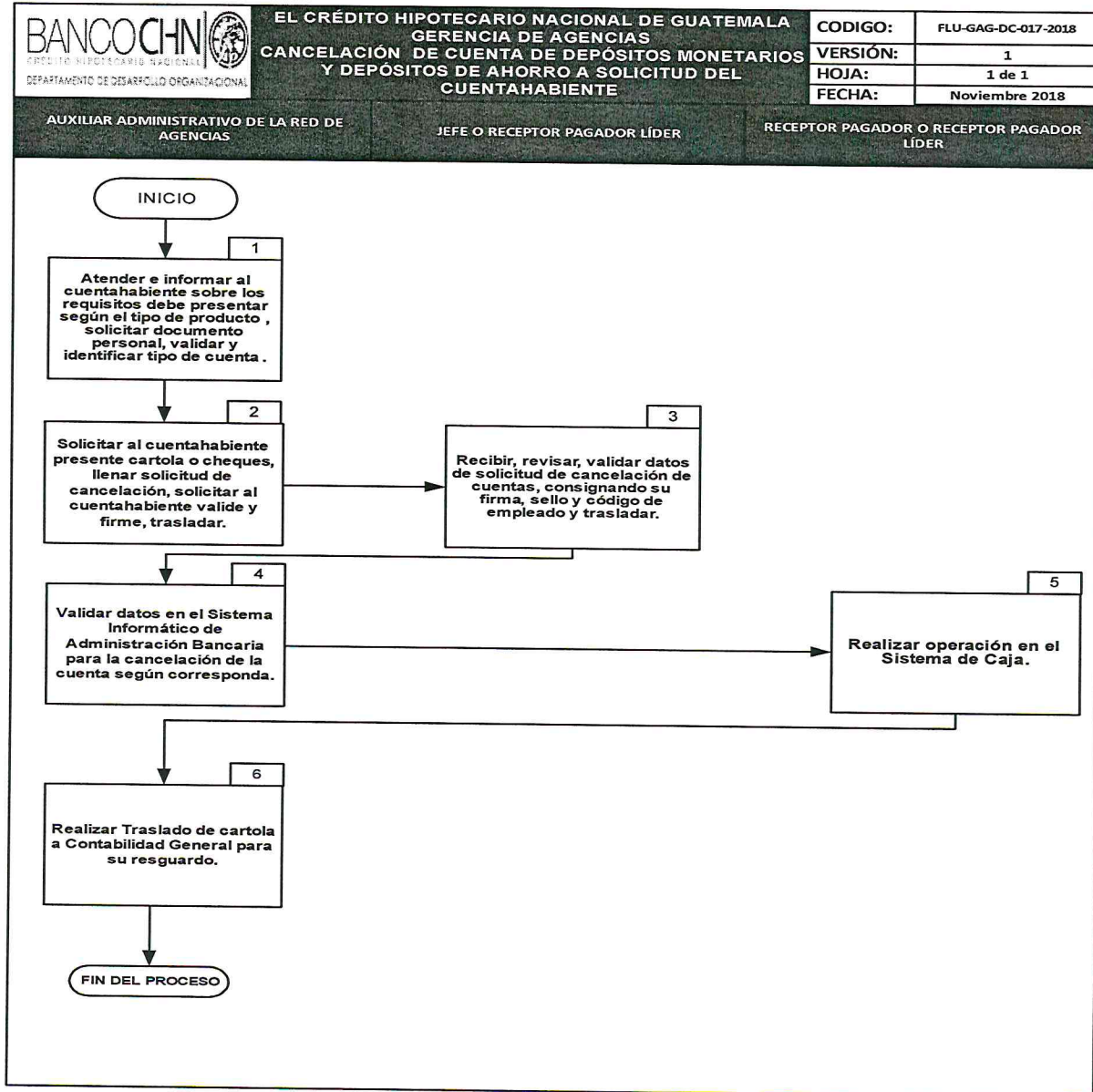
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-GAG-DC-017-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO A SOLICITUD DEL CUENTAHABIENTE	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 resolutive de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: PRO-GAG-DC-017-2018
	<b>CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS          MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO A          SOLICITUD DEL CUENTAHABIENTE</b>		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 cuentahabiente que requiere cancelación de cuenta según corresponda.	1.1	Atender e informar al cuentahabiente sobre los requisitos que debe presentar según el tipo de producto a cancelar.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		1.2	Solicitar Documento Personal de Identificación (DPI) y validar en el lector de DPI o por medio físico.	
		1.3	Identificar si la cuenta a cancelar es de depósitos monetarios o depósitos de ahorro.	
2.	Recibir documentos y llenar formato de solicitud de cancelación de cuenta.	2.1	Solicitar al cuentahabiente presente cartola o cheques sin utilizar según corresponda.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		2.2	Llenar "solicitud de cancelación de cuenta" en formato Word (ver anexo I) e imprimir.	
		2.3	Solicitar al cuentahabiente que valide sus datos y consigne su firma autorizada.  <b>NOTA:</b> En los casos que la solicitud corresponda a una Entidad Jurídica, la solicitud debe realizarse en hojas con membrete de la Empresa, la cual debe contener las firmas autorizadas de acuerdo a las condiciones para el manejo de la cuenta.	
		2.4	Validar que la o las firmas consignadas en la solicitud de cancelación de cuenta, correspondan a las registradas en el Sistema Informático de Administración Bancaria.	
		2.5	Trasladar solicitud de cancelación de cuenta al Jefe o Receptor Pagador Líder para su validación.	

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

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: PRO-GAG-DC-017-2018
	<b>CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO A SOLICITUD DEL CUENTAHABIENTE</b>		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 10

3.	Revisar datos en la solicitud de cancelación de cuenta.	3.1	Recibir, revisar, validar datos de solicitud de cancelación de cuenta y consignar su firma, sello y código de empleado.	Jefe o Receptor Pagador Líder
		3.2	Trasladar solicitud de cancelación de cuenta al auxiliar administrativo de la agencia, para continuar con la operación.	
4.	Validar datos en el Sistema Informático de Administración Bancaria para la cancelación de la cuenta según corresponda.	4.1	Verificar en el Sistema Informático de Administración Bancaria si la cuenta a cancelar posee intereses acumulados pendiente de pagar: si hay registros de intereses, proceder a realizar el pago ingresando a la opción "PAGO DE INTERESES".	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		4.2	Indicar al cuentahabiente que llene el cheque por el valor total disponible en la cuenta; posteriormente realizar en presencia del cliente la anulación física de cada uno de los cheques disponibles incluyendo solicitud de chequera, (cuando aplique).  Cuando la cancelación corresponda a cuenta de depósitos de ahorro, indicarle al cuentahabiente el valor total por la cual se realizará el valor del retiro.  <b>NOTA:</b> En los casos de los cuentahabientes que soliciten cheque de caja; realizar el procedimiento correspondiente a la emisión de cheque de caja.	
		4.3	Indicar al cuentahabiente que se dirija al área de cajas a realizar el cobro del cheque o la cancelación de la cuenta de ahorro, 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 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 resolutorio de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: PRO-GAG-DC-017-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO A SOLICITUD DEL CUENTAHABIENTE		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 10

5.	Realizar operación en el Sistema de Caja.	5.1	Solicitar al cuentahabiente que presente el cheque a operar y Documento Personal de Identificación -DPI-; en los casos que la operación corresponda a cuentas de ahorros, solicitar presente cartola y valor total disponible en la cuenta.	Receptor Pagador o Receptor Pagador Líder
		5.2	Proceder a realizar la operación del pago de cheque, de acuerdo al procedimiento para pago de cheques vigente.  En los casos que la cancelación corresponda a cuentas de Depósitos de ahorros; previo a operar el retiro de fondos, realizar el posteo de transacciones pendiente en cartola, para determinar el valor total por el cual se debe realizar la operación. Seguidamente, realizar la operación de retiro por cancelación de cuentas, de acuerdo al procedimiento para retiro en cuentas de ahorros, vigente.	
		5.3	Retener cartola de ahorros y trasladar al Auxiliar Administrativo de la agencia.	
6.	Realizar traslado de Cartola a Contabilidad General para su resguardo.	6.1	Recibir cartola de ahorros del Receptor Pagador o Receptor Pagador Líder; consignar en ambos lados de la misma el sello de "CUENTA CANCELADA".  En los casos que la cancelación de cuenta corresponda a depósitos monetarios, realizar el cambio de estatus de "VIGENTE" a "CANCELADA".	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		6.2	Reproducir una fotocopia de ambos lados de la cartola de ahorros y resguardar en cuadre del día.	
		6.3	Trasladar a Contabilidad General por medio de la correspondencia la cartola de ahorros en original el envío para su resguardo.	

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.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-GAG-DC-017-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO A SOLICITUD DEL CUENTAHABIENTE	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.	Identificar correctamente al cliente que solicita la cancelación de la cuenta conforme la modalidad de la cuenta a cancelar.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
2.	Validar que la información consignada en formatos de solicitud sean los correctos; asimismo, que las firmas correspondan a las registradas.	Jefe de Agencia
3.	Validar que la o las firmas consignadas en el cheque o boleta de retiro, correspondan a las registradas en el Sistema de Caja.	Receptor Pagador
4.	Verificar que la cuenta se encuentre en estatus de "CANCELADA".	Jefe de Agencia

## 8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que se realice la cancelación de cuenta, sin previa identificación y validación de firmas autorizadas, podría ocasionar señalamientos por parte de los entes fiscalizadores.
- 8.2 Que se realice la cancelación de cuenta y que no se valide las condiciones del manejo de la misma, podría dar lugar a que se presenten reclamos por el representante o titular de la cuenta, según corresponda y señalamientos por los entes fiscalizadores.
- 8.3 Que no se realice el cambio de status de la cuenta en el Sistema Informático de Administración Bancaria, podría ocasionar señalamientos por los entes fiscalizadores y ente supervisor.

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

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PRO-GAG-DC-017-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS MONETARIOS Y DEPÓSITOS DE AHORRO A SOLICITUD DEL CUENTAHABIENTE	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001      Versión 2015	Página 10 de 10

## 10. INDICADORES

No.	Nombre del Indicador
1.	Cantidad de solicitud de cancelación de cuentas de depósitos monetarios y depósitos de ahorros recibidas contra cantidad de cancelaciones operadas en el sistema para medir la eficacia en la atención al cliente.
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: Formato de Solicitud de Cancelación de cuenta.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-008-2018

## 12. ANEXOS

Los anexos se encuentran en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-017-2018).

## 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-017-2018	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 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.