

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-018-2018
	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES		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	4
5.	DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.....	5
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	7
7.	CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO.....	10
8.	RIESGOS ASOCIADOS.....	11
9.	RECURSOS MINIMOS	11
10.	INDICADORES.....	11
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 resolutorio de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-018-2018
	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES		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 objetivo normar la gestión de actualización de datos de los clientes en la Red de Agencias, como mínimo una vez al año.

1.2 Objetivo de Calidad

Actualizar los datos de los clientes en la red de agencias, en un tiempo que no exceda de veinte (20) minutos, asegurando la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Inicia con la atención al cliente validando la información de datos y finaliza con el resguardo del expediente físico en los archivos de la agencia.

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;
- 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;

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.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-018-2018
	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 12

- 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 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-018-2018
	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 12

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Cliente:** Persona individual o jurídica, nacional o extranjera que utiliza frecuentemente los productos y servicios que ofrece El Crédito.
- 4.2 **Formulario IVE-IR-01:** Formulario para Inicio de Relaciones-Persona Individual-
- 4.3 **Formulario IVE-IR-02:** Formulario para Inicio de Relaciones –Perona Jurídica-
- 4.4 **Formulario FSAD:** Formulario Simplificado de Actualización de Datos.
- 4.5 **DPI:** Documento Personal de Identificación.

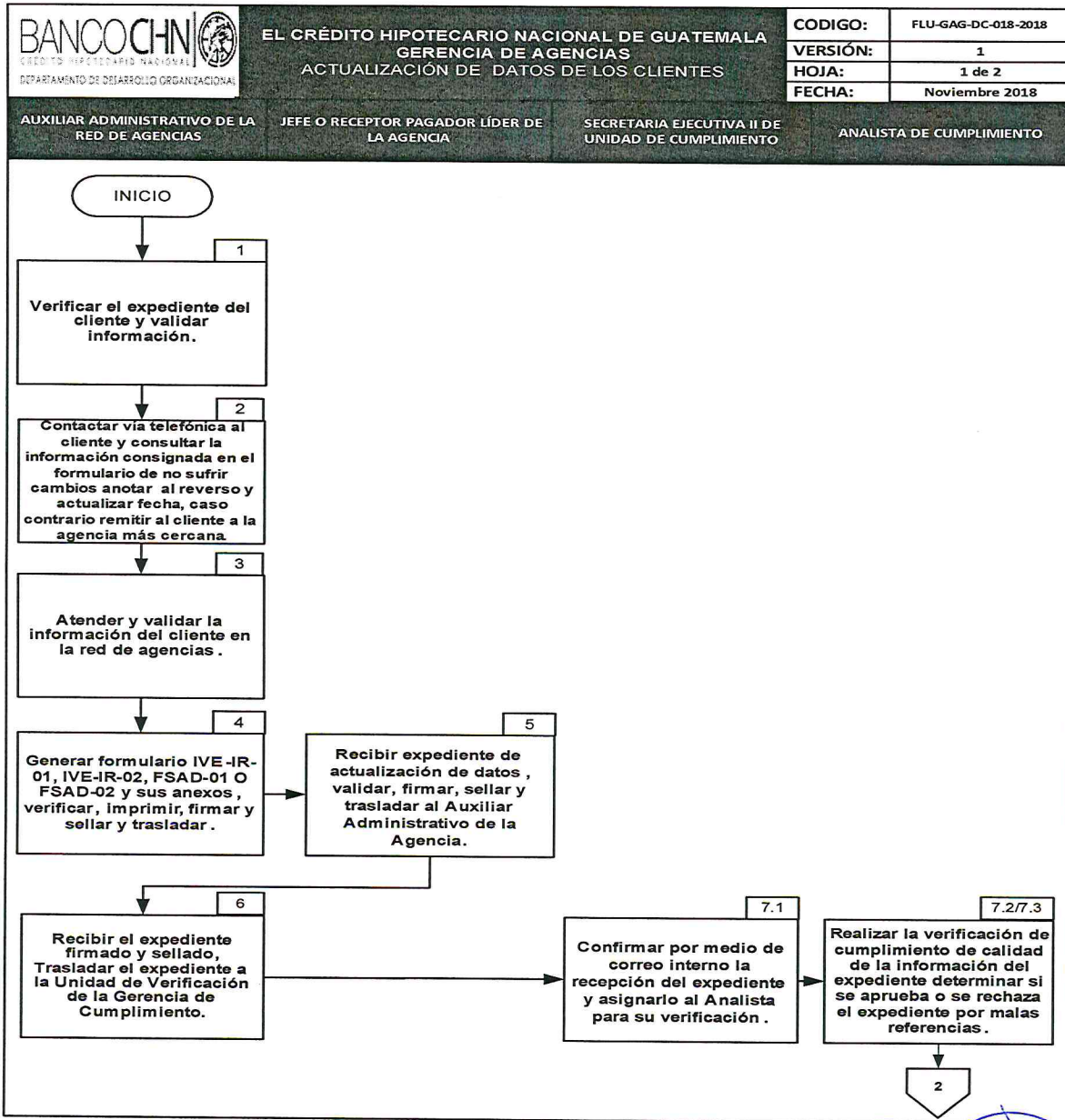
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-018-2018
	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 5 de 12

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

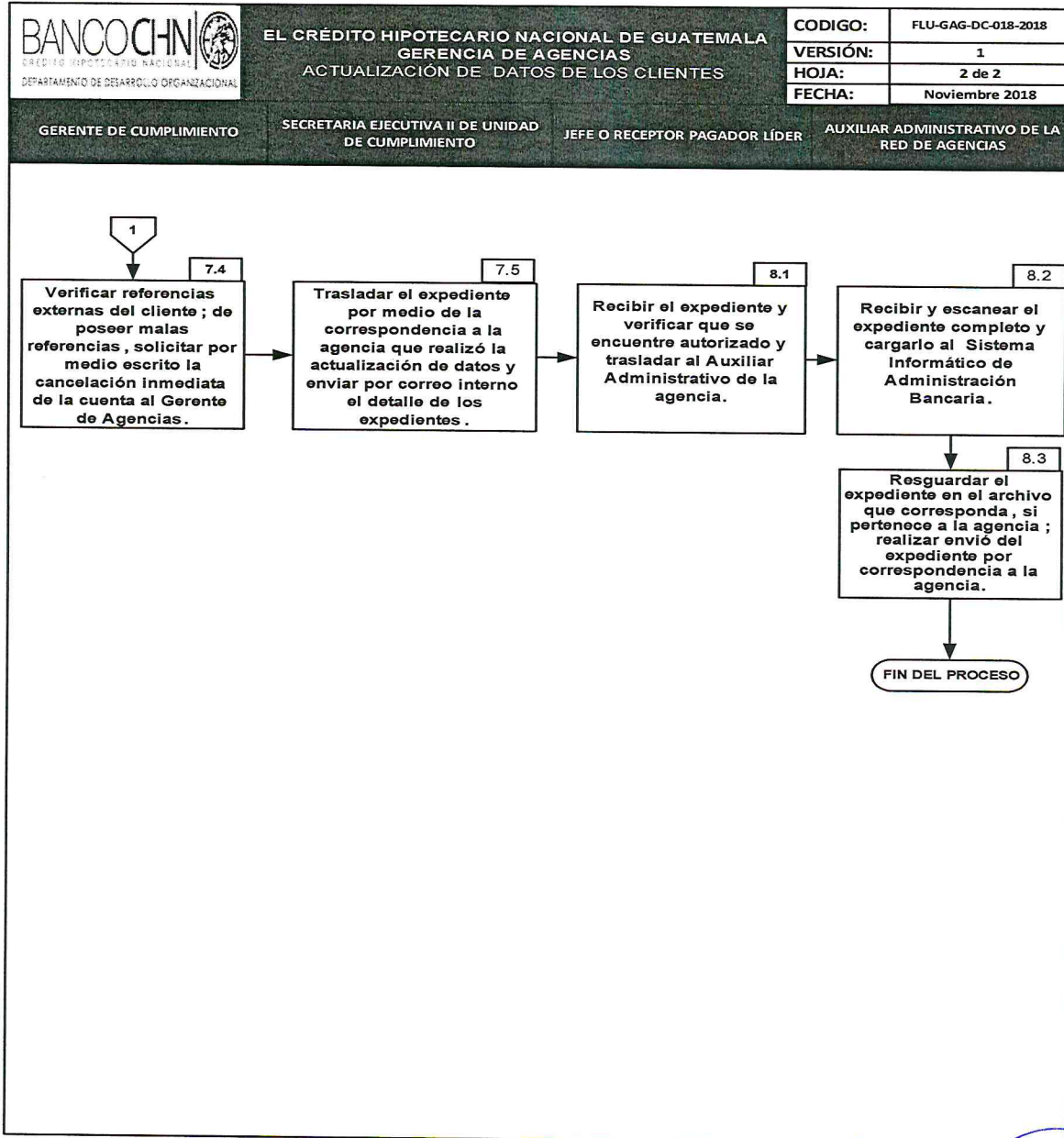


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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 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-018-2018
	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES	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 resolutorio de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-018-2018
	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES		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.	Verificar el expediente del cliente y validar información.	1.1	Verificar el expediente físico como mínimo una vez al año y validar que el mismo cuente con los formularios de inicio de relaciones y/o actualización de datos y documentos de respaldo requeridos por la Intendencia de Verificación Especial, identificando si es persona Individual o Jurídica.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		1.3	Proceder a la actualización de datos de acuerdo a lo que establece la "Metodología y Procedimiento para la Actualización de datos y Conformación del Expediente de Clientes de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos" (ver anexo I).	
2.	Realizar proceso de actualización de datos.	2.1	Contactar vía telefónica al cliente y consultar sobre la información consignada en el formulario de apertura y/o última actualización, si el cliente indica que su información no ha sufrido cambio proceder a efectuar una anotación en el reverso del formulario más reciente, con el enunciado que indica el numeral 4.4 "Existe expediente y está desactualizado", inciso b) del Anexo I y actualizar fecha en el Sistema Informático de Administración Bancaria; caso contrario, solicitarle al cliente acercarse a la agencia más cercana para proceder a la actualización de su información, consultándole cuál es el cambio de la misma e indicarle los documentos a presentar (cuando aplique) y continuar en el paso 3.1.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		2.2	Realizar el escáner del expediente de la cuenta y cargar manualmente los documentos en cada una de las carpetas según corresponda, en el Sistema Informático de Administración Bancaria y resguardar el expediente físico en el archivo que 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-018-2018
	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 12

3.	Atender y validar la información del cliente en la red de agencias.	3.1	Atender al cliente que se presenta a la agencia a realizar la gestión, solicitar el Documento Personal de Identificación -DPI-; ver lo indicado en el inciso 1.1 del presente procedimiento. NOTA: Si la cuenta que se desea actualizar pertenece a otra agencia, consultar el expediente electrónico.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		3.2	Consultar al cliente si ha cambiado su información y cuáles son los cambios a realizar e indicarle los documentos a presentar (cuando aplique).	
		3.3	Ingresar al Sistema Informático de Administración Bancaria y realizar los cambios de la información indicada por el cliente. NOTA: Verificar que los ingresos reportados por el cliente tengan coherencia con el movimiento transaccional que ha realizado el mismo en los últimos tres meses, caso contrario hacer los cambios en el sistema.	
4.	Generar formulario IVE-IR-01, IVE-IR-02, FSAD-01 O FSAD-02 y sus anexos.	4.1	Generar formulario IVE-IR-01, IVE-IR-02, FSAD-01 O FSAD-02 y sus respectivos anexos, según corresponda. NOTA 1: En los casos que se genere el formulario IVE-IR-01 o IVE-IR-02, consignar sello de "ACTUALIZACION" en la parte superior. NOTA 2: El formulario Simplificado de Actualización de Datos FSAD-01 o FSAD-02, aplica cuando el cliente posea un expediente completo, conforme a la "Guía del llenado de formularios para actualización de datos" (ver anexo II).	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		4.2	Generar formulario de beneficiarios finales, (cuando aplique).	
		4.3	Generar formulario de registros de otros firmantes, (cuando aplique).	
		4.4	Verificar que la información generada en cada formulario por el Sistema Informático de Administración Bancaria sea correcta.	
		4.5	Imprimir formularios y Anexos, firmar, sellar, consignar código de empleado y trasladar al cliente para firma.	
		4.6	Trasladar el expediente al Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder, para su validación y autorización.	

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-018-2018
	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 12

5.	Validar y autorizar expediente de actualización de datos.	5.1	Recibir expediente de actualización de datos, validar, firmar, sellar y trasladar al Auxiliar Administrativo de la Agencia.	Jefe de o Receptor Pagador Líder de la Agencia
6.	Trasladar el expediente a la Unidad de Verificación de la Gerencia de Cumplimiento.	6.1	Recibir el expediente debidamente firmado y sellado por el Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		6.2	Trasladar el expediente por medio de la correspondencia a la Unidad de Verificación de la Gerencia de Cumplimiento y enviar vía correo interno detalle de los mismos a la Secretaria Ejecutiva II de la misma Gerencia.	
7.	Recibir y realizar la verificación de los expedientes.	7.1	Confirmar por medio de correo interno la recepción del expediente y asignarlo al Analista para su verificación.	Secretaria Ejecutiva II de Unidad de Cumplimiento
		7.2	Realizar la verificación de cumplimiento de calidad de la información del expediente.	Analista de Cumplimiento
		7.3	Determinar si se aprueba o se rechaza el expediente por malas referencias.	
		7.4	Verificar referencias externas del cliente; de poseer malas referencias, solicitar por medio escrito la cancelación inmediata de la cuenta al Gerente de Agencias.	Gerente de Cumplimiento
		7.5	Trasladar el expediente por medio de la correspondencia a la agencia que realizó la actualización de datos y enviar por correo interno el detalle de los expedientes.	Secretaria Ejecutiva II de Unidad de Cumplimiento
8.	Recibir expediente y resguardar en el archivo correspondiente.	8.1	Recibir el expediente y verificar que se encuentre autorizado y trasladar al Auxiliar Administrativo de la agencia. NOTA: Si el expediente se rechaza para ampliar la información, atender lo requerido por la Gerencia de Cumplimiento y realizar la actividad del inciso 6.2 del presente procedimiento.	Jefe o Receptor Pagador Líder

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.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-018-2018
	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 12
	8.2	Recibir y escanear el expediente completo y cargarlo al Sistema Informático de Administración Bancaria.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
	8.3	Resguardar el expediente en el archivo que corresponda, si la cuenta pertenece a la agencia; caso contrario, realizar el envío del expediente por medio de la correspondencia a la agencia origen a más tardar el día siguiente de recibido.	

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Verificar el expediente físico como mínimo una vez al año y validar que el mismo cuente con los formularios de inicio de relaciones y/o actualización de datos requeridos por la Intendencia de Verificación Especial, identificando si es persona Individual o Jurídica.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
2.	Asegurar que el formulario de inicio de relaciones y/o actualización de datos más reciente, contenga la anotación en el reverso del mismo, según numeral 4.4. Inciso b) de la "Metodología y Procedimiento para la Actualización de datos y Conformación del Expediente de Clientes de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos", cuando el cliente indique que la información no ha sufrido ningún cambio.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
3.	Verificar que el escáner del expediente de la cuenta se encuentre cargado correctamente en el Sistema Informático de Administración Bancaria y resguardar expediente físico en el archivo que corresponda.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
4.	Verificar que los ingresos reportados por el cliente tengan coherencia con el movimiento transaccional que ha realizado el mismo en los últimos tres meses, caso contrario hacer los cambios en el sistema.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
5.	Confirmar que la Unidad de Verificación de la Gerencia de Cumplimiento reciba los expedientes conforme al listado enviado vía correo interno.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
6.	Asegurarse que los expedientes recibidos de la Unidad de Verificación de la Gerencia de Cumplimiento contengan firma y sello de autorización del Analista de Cumplimiento.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder

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-018-2018
	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 11 de 12

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que no se verifique correctamente el comportamiento transaccional del cliente el cual no sea consistente con el perfil consignado en el inicio de relación o bien en la última actualización de datos y que puede ocasionar una sospecha que el cliente esté involucrado en actividades ilícitas, provocando para la institución sanciones por el ente fiscalizador y ente supervisor.
- 8.2 Realizar una actualización de un cliente con el formulario simplificado sin contar con expediente completo, si se extravía el expediente o que no se archive, podría ocasionar señalamientos y multas por los entes fiscalizadores.
- 8.3 El no realizar el escaneo y la carga manual del expediente al Sistema Informático de Administración Bancaria podría ocasionar atrasos en el proceso de actualización de datos y esto genera insatisfacción hacia el cliente.

9. RECURSOS MINIMOS

- 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.	Número de solicitudes recibidas/Número de actualizaciones realizadas, para medir la eficiencia en la atención a las solicitudes de actualización de datos de los clientes.
2.	Cantidad de expedientes actualizados/Cantidad de expedientes rechazados, para medir la eficacia en el proceso de actualización de la información requeridas por la Unidad de Cumplimiento.
3.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de las etapas de este procedimiento, para medir el porcentaje de efectividad.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe 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-018-2018
	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 12 de 12

11. REGISTROS

No.	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo y actualizarlo	Código de Registro
1.	Anexo I: Metodología y Procedimiento para la Actualización de Datos y Conformación del Expediente de Clientes de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos.	1 año	Gerencia de Cumplimiento	GAG-011-2018
2.	Anexo II: Guía para el llenado de formularios para Actualización de Datos persona o Empresa Individual -FSAD-01 y Persona Jurídica -FSAD-02-	1 año	Gerencia de Cumplimiento	GAG-047-2018

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-018-2018).

13. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio	Solicitado por
1	Noviembre 2018	Elaboración de procedimiento bajo la Norma ISO 9001:2015 PRO-GAG-DC-018-2018	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 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.