

	PROCEDIMIENTO LLENADO DE REGISTRO DE FIRMA DE CUENTA DE DEPOSITOS POR APERTURA DE CUENTA Y/O REGISTRO DE OTROS FIRMANTES	Código: PRO-GAG-DC-019-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 1 de 10

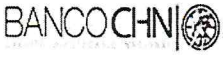
CONTENIDO

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-019-2018
	LLENADO DE REGISTRO DE FIRMA DE CUENTA DE DEPOSITOS POR APERTURA DE CUENTA Y/O REGISTRO DE OTROS FIRMANTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 10

1. OBJETIVO

1.1 Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objeto normar los procesos para el llenado de registro de firma cuenta de depósitos en sus diferentes modalidades, en la Red de Agencias.

1.2 Objetivo de Calidad

Realizar el llenado del registro de firma cuenta de depósitos en un tiempo máximo de cinco (5) minutos, con eficiencia y eficacia, asegurando la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la conformación del expediente del cliente y llenado de registro de firma y terminando la distribución de los registros de firma y resguardo en el expediente del cliente.

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-019-2018
	LLENADO DE REGISTRO DE FIRMA DE CUENTA DE DEPOSITOS POR APERTURA DE CUENTA Y/O REGISTRO DE OTROS FIRMANTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	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 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-019-2018
	LLENADO DE REGISTRO DE FIRMA DE CUENTA DE DEPOSITOS POR APERTURA DE CUENTA Y/O REGISTRO DE OTROS FIRMANTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 10

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Cuentahabiente o titular:** Persona que posee cuenta de depósitos de ahorro corriente.
- 4.2 **Cuenta de depósitos monetarios:** Es el registro que reporta el movimiento de depósitos y retiros realizados por los cuentahabientes.
- 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 a Plazo Fijo:** Es la operación o depósitos que se realiza durante un tiempo determinado, en la cual se pacta una tasa de interés.
- 4.5 **Firma:** Nombre, apellido o dibujo que una persona escribe de su propia mano en un documento para darle autenticidad o expresar que aprueba su contenido.
- 4.6 **Persona individual:** Llamada también persona física o natural, que actúa con capacidad para ejercer derechos y contraer y cumplir obligaciones a título personal.
- 4.7 **Persona jurídica:** Es un individuo que se encarga de garantizar y asumir responsabilidades y obligaciones como institución, creada por una o más personas físicas para cumplir un objetivo social que puede ser con o sin fines de lucro.
- 4.8 **Registro de Firma:** Documento en el que se realiza el registro de firmas autorizada para el manejo de la cuenta y se hace constar las condiciones para el manejo de la cuenta.

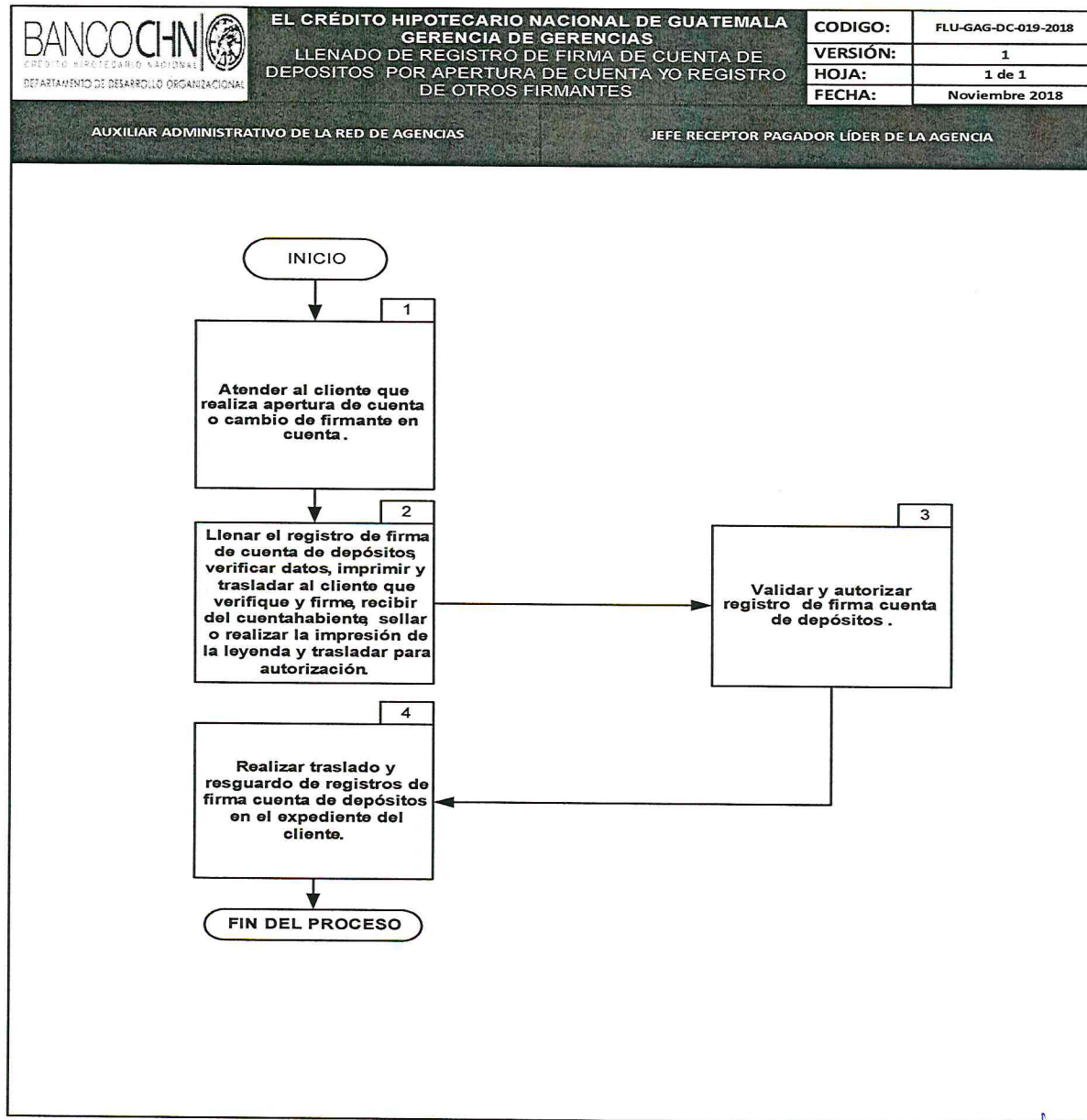
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-019-2018
	LLENADO DE REGISTRO DE FIRMA DE CUENTA DE DEPOSITOS POR APERTURA DE CUENTA Y/O REGISTRO DE OTROS FIRMANTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 5 de 10

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



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 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-019-2018
	LLENADO DE REGISTRO DE FIRMA DE CUENTA DE DEPOSITOS POR APERTURA DE CUENTA Y/O REGISTRO DE OTROS FIRMANTES		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 al cliente que realiza apertura de cuenta o cambio de firmante en cuenta.	1.1	Atender al cliente que realiza apertura de cuenta, cambio de firmante o adicionar firmante a cuenta existente.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		1.2	Solicitar Documento Personal de Identificación -DPI- y validar en lector de DPI o por medios físicos.	
		1.3	Solicitar la carta de autorización del titular o Representante Legal de la cuenta, en los casos que se eliminen o se consignen firmantes adicionales; asimismo, la carta debe indicar las condiciones para el manejo de la cuenta. NOTA: Tomar en cuenta que la carta de solicitud para clientes con personería jurídica, debe realizarse en hoja membretada.	
		1.4	Identificar si el llenado del "Registro de Firma Cuentas de Depósitos" corresponde a la apertura o actualización de firmantes. NOTA 1: Cuando el llenado del registro de firma cuenta de depósitos, corresponda a una apertura de cuenta y/o cambio o añadir nuevos firmantes y que la cuenta corresponda a la agencia que realiza la operación, se deben llenar dos juegos de registro de firmas, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: 1. Enviar un registro al Auxiliar Administrativo de la Gerencia de Agencias para su captura y autorización en el Sistema Informático de Administración Bancaria; y, 2. Archivar un registro en el expediente del cliente. NOTA 2: En los casos que el proceso de cambio o registro de nuevos firmantes, correspondan a otras agencias, se deben de llenar tres registros de firmas, los cuales se deben distribuir de la siguiente manera:	

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-019-2018
	LLENADO DE REGISTRO DE FIRMA DE CUENTA DE DEPOSITOS POR APERTURA DE CUENTA Y/O REGISTRO DE OTROS FIRMANTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 10

		1. Enviar un registro al Auxiliar Administrativo de la Gerencia de Agencias para su captura y autorización en el Sistema Informático de Administración Bancaria; 2. Archivar un registro en el expediente del cliente; y, 3. Enviar un registro a la agencia origen de la apertura de la cuenta.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
2.	Llenar el registro de firma de cuenta de depósitos.	2.1 Llenar en formato electrónico "Registro de Firmas Cuentas de Depósitos", para el o los firmantes de la cuenta, según correspondan. (Ver Anexo I). 2.2 Consignar todos los datos que se requieren en el formato de registro de firmas cuenta de depósitos. NOTA: Colocar en el apartado de Condiciones Generales del registro de firma cuenta de depósitos, detalladamente las condiciones que el cliente solicite para el manejo de su cuenta, cuando aplique. 2.3 Verificar que los datos consignados en el registro de firma cuenta de depósitos correspondan al cuentahabiente, imprimir y trasladar al cliente para que verifique sus datos y de estar correctos proceder a firmar con tinta color negro en el espacio que corresponda sin salirse del cuadro; caso contrario corregir e imprimir de nuevo. 2.4 Recibir del cuentahabiente los registros de firma cuenta de depósitos, debidamente firmados; consignar los datos que se requieren en el apartado de "Responsable"; asimismo, estampar sello o la impresión de la leyenda "CUENTA NUEVA", o "ACTUALIZACIÓN", según corresponda. 2.5 Sellar o realizar impresión de la leyenda "ANULADO", "CASILLA ANULADA" o "SIN USO", en las casillas que no contengan información en cada uno de los registros de firma de cuenta de depósitos y posteriormente trasladar al Jefe o Receptor Pagador Líder de la agencia para su validación y autorización.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias

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

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-019-2018
	LLENADO DE REGISTRO DE FIRMA DE CUENTA DE DEPÓSITOS POR APERTURA DE CUENTA Y/O REGISTRO DE OTROS FIRMANTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 10

3.	Validar y autorizar registro de firma cuenta de depósitos.	3.1	Recibir registros de firma cuenta de depósitos, documento personal de identificación -DPI- del titular de la cuenta, otros firmantes, (cuando aplique) y la carta de autorización en los casos que aplique.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		3.2	Cotejar los datos consignados en los registros de firma cuenta de depósito contra los documentos presentados y los registros del Sistema Informático de Administración Bancaria; de encontrar inconsistencias, solicitar corrección e imprimir nuevamente; caso contrario consignar los datos que se requieren en el apartado de "Vo. Bo." de autorización y trasladar nuevamente al Auxiliar Administrativo de la Agencia.	
4.	Realizar traslado y resguardo de registros de firma cuenta de depósitos en el expediente del cliente.	4.1	Recibir del Jefe o Receptor Pagador Líder de la agencia, los registros de firma cuenta de depósitos, debidamente autorizados.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		4.2	Informar al cliente que su solicitud fue atendida y que los cambios surten efectos en cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha del llenado del registro de firma cuenta de depósitos.	
		4.3	Realizar la distribución de cada uno de los registros de firma cuenta de depósitos, de acuerdo a las especificaciones que se establecen en la nota 1 y nota 2 del paso 1.4 de este procedimiento para el respectivo resguardo en el expediente del cliente.	

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-019-2018
	LLENADO DE REGISTRO DE FIRMA DE CUENTA DE DEPOSITOS POR APERTURA DE CUENTA Y/O REGISTRO DE OTROS FIRMANTES	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.	Verificar que en la carta de solicitud de añadir otros firmantes en la cuenta, se indiquen cuáles serán las condiciones para el manejo de la cuenta.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
2.	Confrontar los datos de la carta de solicitud de autorización de otros firmantes, contra los registros del Sistema Informático de Administración Bancaria.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
3.	Validar que los datos consignados en el registro de firma cuentas de depósitos, correspondan al cliente.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
4.	Verificar contra el reporte de envío de correspondencia, que el registro de firma se haya enviado a la Gerencia de Agencias.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
5.	Verificar posteriormente de transcurrido los cinco (5) días hábiles, que la firma del cliente, se encuentre autorizada en el Sistema Informático de Administración Bancaria.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que se realice el registro de otros firmantes en la cuenta, sin que se cuente con la autorización por escrito por parte del Titular o Representante Legal de la cuenta, podría ocasionar señalamientos por los entes fiscalizadores.
- 8.2 Que se traslade el registro de firma cuenta de depósitos a la Gerencia de Agencias y que el mismo sea rechazado por datos mal consignados, podría ocasionar reclamos por el cliente por el atraso en la autorización de la firma.
- 8.3 Que no se realice el llenado del registro de firma cuenta de depósitos en la apertura de la cuenta, podría ocasionar reprocesos e insatisfacción para el 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-019-2018
	LLENADO DE REGISTRO DE FIRMA DE CUENTA DE DEPOSITOS POR APERTURA DE CUENTA Y/O REGISTRO DE OTROS FIRMANTES		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 10

10. INDICADORES

No.	Nombre del Indicador
1.	Cantidad de solicitudes recibidas/Cantidad de solicitudes gestionadas, para medir la eficacia en la atención a las solicitudes de registro de firmas solicitados por los cuentahabientes.
2.	Cantidad de solicitudes de registro de firmas enviadas/Cantidad de captura de firmas subidas al Sistema, para medir la cantidad de días promedio según el tiempo establecido en el objetivo de calidad.
3.	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: Registro de Firma Cuentas de Depósitos.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-004-2018

12. ANEXOS

Los anexos se encuentran en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-019-2018).

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-019-2018	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.