

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 15

CONTENIDO

1.	OBJETIVOS.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	NORMAS Y POLÍTICAS	2
4.	DEFINICIONES	4
5.	DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.....	5
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	8
7.	CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO.....	14
8.	RIESGOS ASOCIADOS.....	14
9.	RECURSOS MINIMOS	14
10.	INDICADORES.....	15
11.	REGISTROS.....	15
12.	ANEXOS.....	15
13.	CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN	15

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Gorado, 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-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 15

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objetivo normar las actividades para apertura, cuadro diario y cierre de la red de Agencias.

1.2 Objetivo de Calidad

Realizar el ingreso a las instalaciones de la Agencia con un tiempo de antelación de quince (15) minutos antes de la hora de apertura y retirarse treinta (30) minutos de haber finalizado correctamente el cuadro de la agencia.

2. ALCANCE

Inicia con la llegada de los Agentes de Seguridad y personal de la agencia en el tiempo establecido para la apertura y finaliza con el cierre y aseguramiento de las instalaciones.

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 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-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 15

- 3.11. Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y su Reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo 86-2006;
- 3.12. Decreto Número 31-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Corrupción;
- 3.13. Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala;
- 3.14. Acuerdo Gubernativo Número 547-86, Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.15. Decreto Ley Número 106 del Congreso de la República de Guatemala, Código Civil;
- 3.16. Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala;
- 3.17. Resolución de Junta Monetaria JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos;
- 3.18. Resolución de Junta Monetaria JM-95-2011, Reglamento para La Estandarización de Cuentas Bancarias;
- 3.19. Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus anexos;
- 3.20. Resolución de Junta Monetaria JM-02-2018, Modificación al Reglamento de Gobierno Corporativo;
- 3.21. Anexo a la Resolución de Junta Monetaria JM-03-2018, Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras;
- 3.22. Manual de Administración Integral de Riesgos;
- 3.23. Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.24. 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;
- 3.25. Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.26. Sistema de Gestión de Ética;
- 3.27. Política Integral de Gestión de Negocios; y,
- 3.28. Otras normas del ordenamiento jurídico que le sean aplicables.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Gorado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocam 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-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 15

4. DEFINICIONES

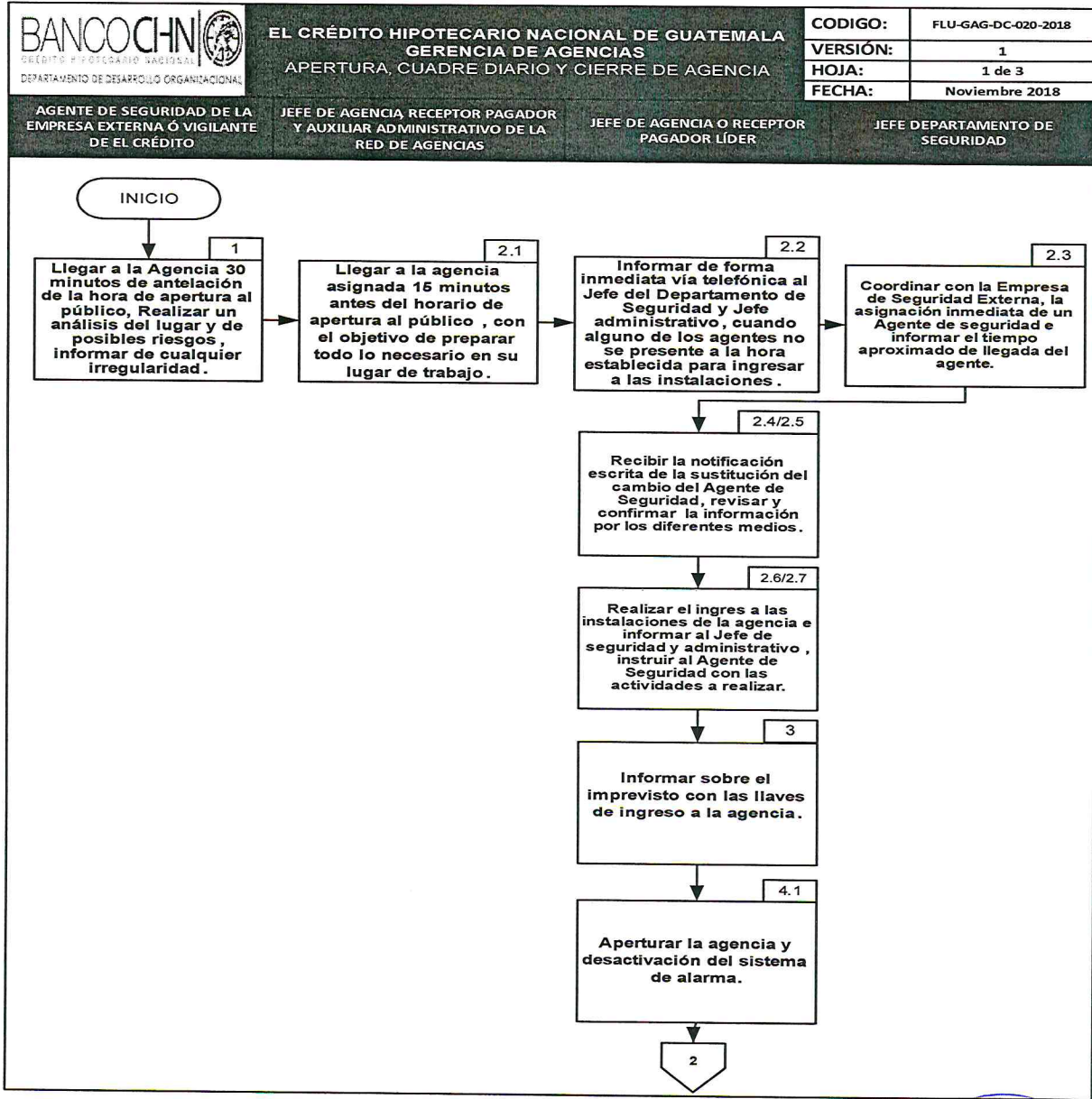
- 4.1 **Agente de Seguridad:** Es un profesional con carácter privado asignado normalmente por una empresa contratada como complemento y atribución de velar por la seguridad, primordialmente en relación a las personas, edificios y bienes materiales de la institución.
- 4.2 **Alarma de Seguridad:** Instalación remota a la cual confluyen todas las señales de monitoreo y alarma, así como de transmisión de imágenes reproducidas en circuito cerrado instalados en puntos estratégicos en las oficinas financieras.
- 4.3 **Botón de Pánico:** Dispositivo electrónico instalado normalmente en ventanillas receptoras de efectivo, mediante el cual se activa la señal de alarma.
- 4.4 **Bóveda:** Estructura física de alta resistencia, generalmente blindada por distintas caras, para usos de resguardo de efectivo y valores que cuenta con chapas de combinación.
- 4.5 **Caja Fuerte:** Mueble de alta resistencia física, generalmente de acero de gran espesor, en cuyo interior se resguarda efectivo y valores, que cuenta con chapas de combinación.
- 4.6 **Circuito Cerrado:** Infraestructura de vigilancia electrónica con capacidad para llevar a cabo monitoreo, alertas, grabación, registro y transmisión de imágenes en forma simultánea de las escenas, hechos, actos o siniestros ocurridos en oficinas financieras.
- 4.7 **Claves de Acceso:** Combinación de letras, números y signos utilizados para obtener acceso a un programa o punto de red para activar y desactivar el sistema de alarmas instalado en oficinas financieras.
- 4.8 **Cuadre de Caja:** Acción que se realiza para validar la conciliación de los documentos correspondientes a las transacciones realizadas durante la jornada de servicio al público y el efectivo existente en caja.
- 4.9 **Valores:** Títulos de valor y efectivo obtenidos durante la jornada laboral.

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.

	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-GAG-DC-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 5 de 15

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

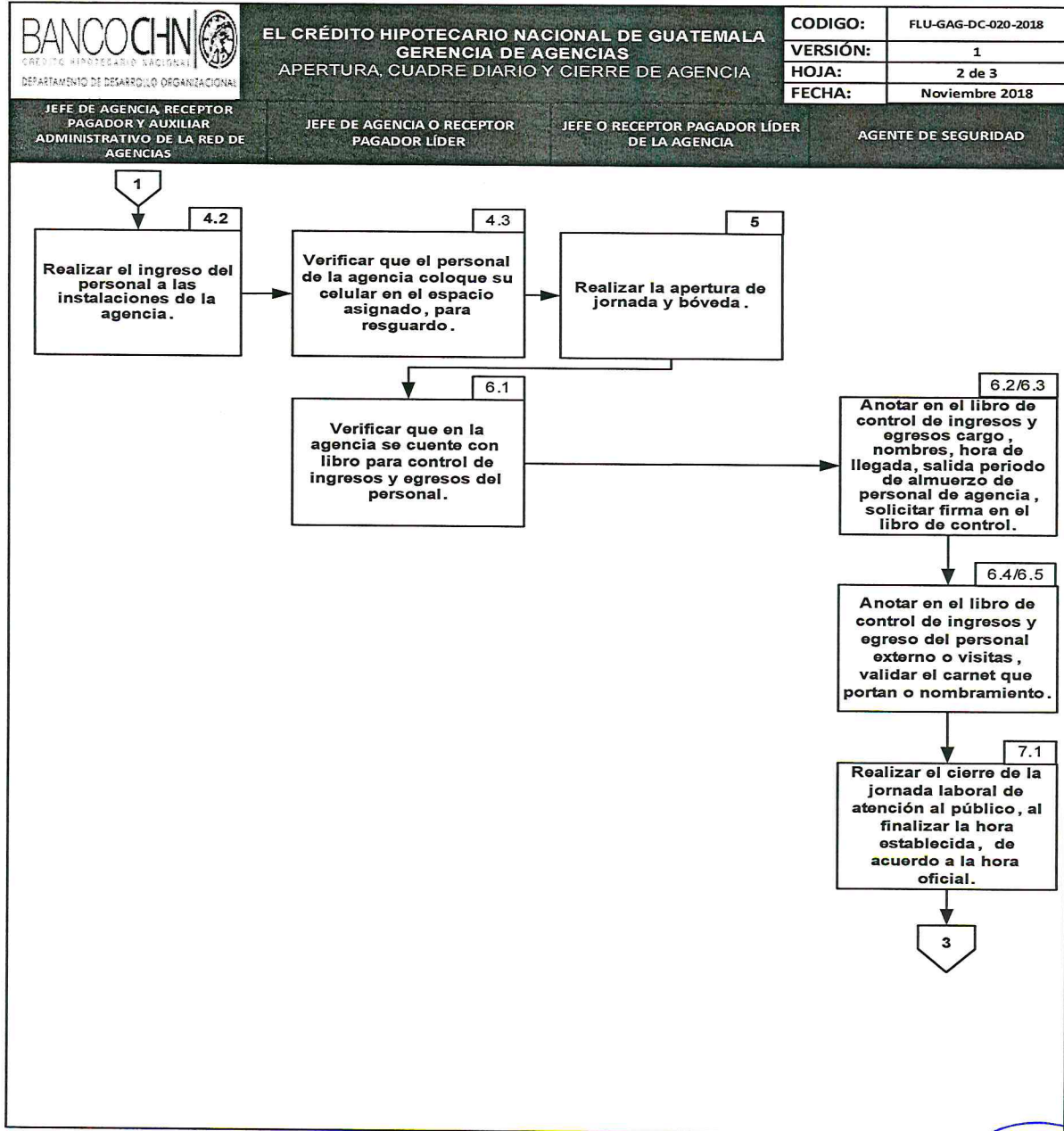


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Setapio Cocom Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 6 de 15



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

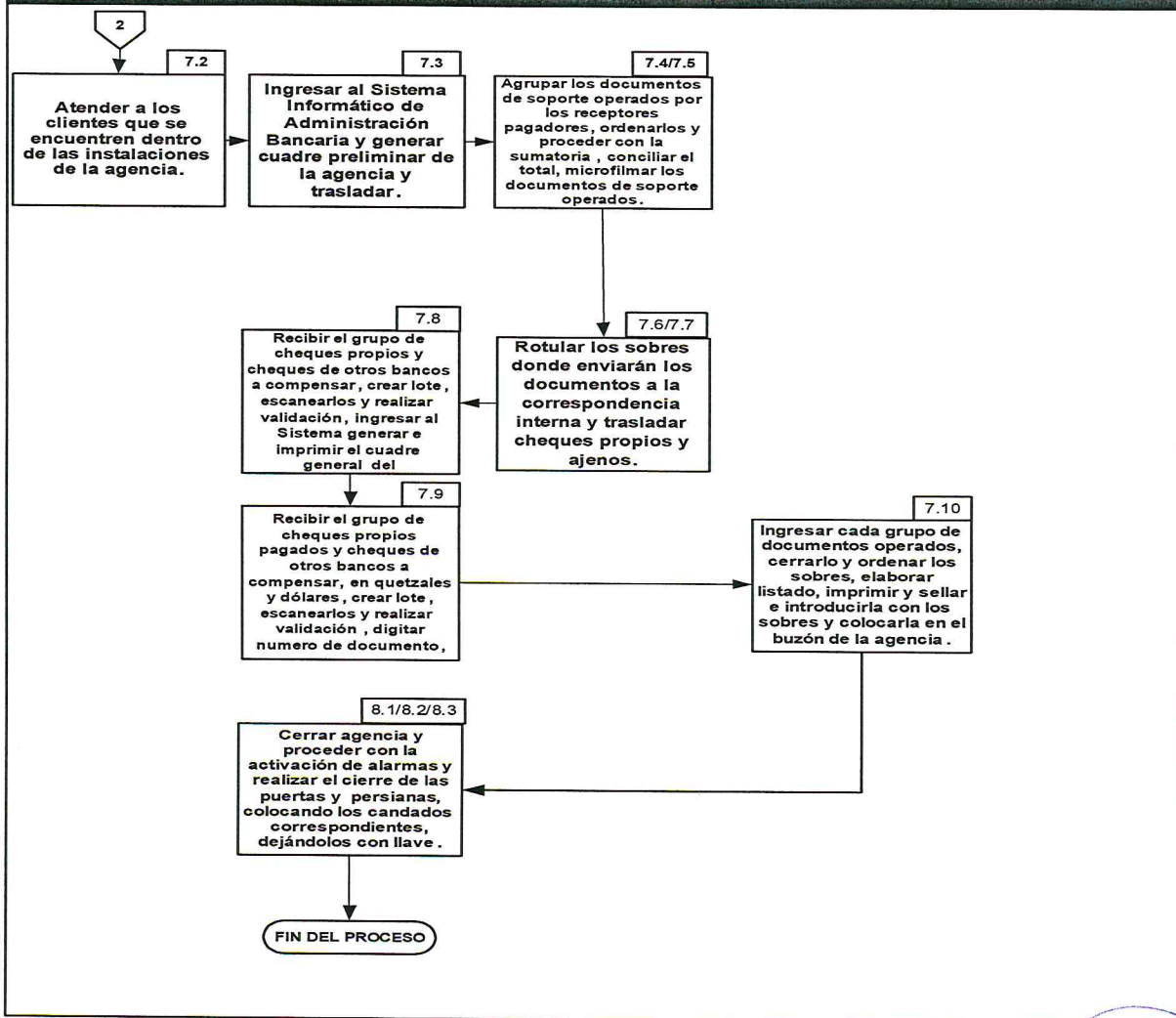
El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
 Este documento impreso es una copia no controlada.

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-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 15

	EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA			CODIGO:	FLU-GAG-DC-020-2018
	GERENCIA DE AGENCIAS			VERSIÓN:	1
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA			HOJA:	3 de 3
	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL			FECHA:	Noviembre 2018

JEFE DE AGENCIA, RECEPTOR PAGADOR Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA RED DE AGENCIAS	JEFE DE AGENCIA O RECEPTOR PAGADOR LÍDER	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA RED DE AGENCIAS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO (RED DE AGENCIAS)	AGENTE DE SEGURIDAD
---	--	---	---	---------------------



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-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 15

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de Etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Llegar a la Agencia treinta (30) minutos de antelación de la hora de apertura al público.	1.1	Llegar a la agencia con treinta (30) minutos de antelación del horario establecido para la apertura al público.	Agente de Seguridad de la Empresa Externa o Vigilante de El Crédito
		1.2	Realizar un análisis del lugar y de los posibles riesgos que atenten contra la seguridad del Personal de Agencias y del patrimonio de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.	
		1.3	Informar de forma inmediata cualquier irregularidad detectada en la parte exterior e interior del inmueble o personas sospechosas a su alrededor al Jefe o Inspector General del Departamento de Seguridad del El Crédito y el Jefe o Supervisor de la empresa externa que representa el servicio de seguridad.	
2.	Informar sobre imprevisto con elemento de seguridad.	2.1	Llegar a la agencia asignada quince (15) minutos antes del horario de apertura al público, con el objetivo de preparar todo lo necesario en su lugar de trabajo. NOTA: Por seguridad, si alguno de los empleados se presenta después de ese horario, deberá ingresar cuando se realice la apertura de la agencia para atención al público.	Jefe de Agencia, Receptor Pagador y Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		2.2	Informar de forma inmediata vía telefónica al Jefe del Departamento de Seguridad y Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias, cuando alguno de los agentes de Seguridad no se presente a la hora establecida para ingresar a las instalaciones de la agencia.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		2.3	Coordinar con la Empresa de Seguridad Externa, la asignación inmediata de un Agente de Seguridad e informar al Jefe de Agencia el tiempo aproximado que llegará el Agente de Seguridad a cubrir el inconveniente.	Jefe Departamento de Seguridad

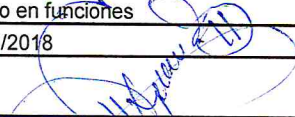
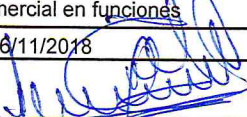
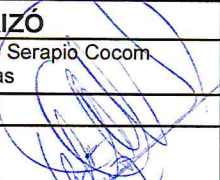
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 15

		2.4	Recibir la notificación escrita de la sustitución del cambio del Agente de Seguridad, extendido por la Empresa de Seguridad Externa contratada.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		2.5	Revisar y confirmar la información personal del Agente de Seguridad consignada en la notificación escrita, por medio telefónico con el supervisor de la empresa de seguridad externa.	
		2.6	Realizar el ingreso a las instalaciones de la agencia e informar al Jefe del Departamento de Seguridad y Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias.	
		2.7	Instruir al Agente de Seguridad con las actividades que debe realizar en la agencia y realizar entrega del respectivo protocolo de seguridad.	
3.	Informar sobre el imprevisto con las llaves de ingreso a la agencia.	3.1	Llamar en primera instancia al Supervisor Corporativo de la Agencia o Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias e informar sobre el imprevisto de llaves (olvido, extravío o robo). NOTA: Cuando es extravío o robo de llaves, la persona que haya tenido el imprevisto debe presentarse al Ministerio Público y/o Policía Nacional Civil, según corresponda a realizar la respectiva denuncia; luego trasladar la original a la secretaria ejecutiva II de la Gerencia de Agencias, para su archivo en el expediente de la agencia y copia de la misma al Departamento de Seguridad.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		3.2	Informar de inmediato al Jefe del Departamento de Seguridad, para que esté enterado del imprevisto. NOTA: En el caso de robo o extravío de las llaves, con la autorización del Gerente o Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias, se procede a solicitar el servicio de cerrajería para cambiar los registros de ingreso a las instalaciones de la agencia.	
		3.3	Contactar al Jefe de Agencia que resguarda las copias de las llaves de la agencia que sufre imprevisto para la apertura de la agencia y solicita sean proporcionadas a la persona autorizada.	

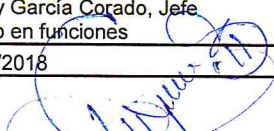
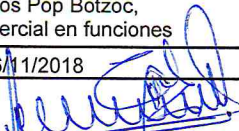

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma: 	Firma: 	Firma: 

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-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 15

		3.4	<p>Regresar las llaves de contingencia al Jefe de la Agencia más cercano que proporcionó las mismas, para el resguardo respectivo.</p> <p>NOTA: La entrega de las llaves las deben de realizar con oficio, detallando el motivo de la devolución de las mismas y con sobre lacrado debidamente sellado.</p>	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
4.	Aperturar la agencia y desactivación del sistema de alarma.	4.1	<p>Proceder a realizar la apertura de las instalaciones de la agencia y realizar la desactivación del Sistema de Alarma.</p> <p>NOTA: Tomar nota que para el ingreso de las instalaciones de la agencia debe existir control dual. (Las llaves y diales de bóveda deben estar a cargo de dos personas).</p>	Jefe de Agencia y Receptor Pagador Líder
		4.2	<p>Realizar el ingreso del personal a las instalaciones de la agencia.</p> <p>NOTA: El elemento de seguridad, posteriormente de haber realizado el ingreso, proceder a realizar una previa revisión a las bolsas o mochilas del personal.</p>	Jefe de Agencia, Receptor Pagador, Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias y Elemento de Seguridad
		4.3	<p>Verificar que el personal de la agencia coloque su celular en el espacio asignado, para resguardar el mismo, el cual puede retirarlo en su período de almuerzo siempre y cuando el colaborador salga de las instalaciones de la agencia y al retornar dejarlo nuevamente resguardado hasta el final de la jornada.</p> <p>NOTA: Exceptuando a los Asesores de Negocios y Supervisor Corporativos, quienes tienen permitido el uso del mismo, siempre y cuando no sea en el lobby, área de servicio al cliente y receptoría.</p>	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
5.	Realizar la apertura de jornada en el sistema de caja y bóveda.	5.1	Realizar la apertura de bóveda de la agencia y caja fuerte.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		5.2	Realizar la entrega de las cajas con el numerario a cada uno de los receptores.	
		5.3	Iniciar en el Sistema de Caja la apertura de jornada y realizar la programación de la rotación del efectivo que deberán realizar al finalizar la jornada laboral.	
		5.4	Realizar la apertura de la agencia al público.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Coccom 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-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 11 de 15

6.	Verificar que en la agencia se cuente con libro para control de ingresos y egresos del personal.	6.1	Verificar que el Agente de Seguridad de la Empresa Externa o Vigilante de "El Crédito", cuente con los libros de control de ingresos y egresos de personal de la agencias y personal externo o visitas, para buen el desempeño de las atribuciones que le corresponden.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		6.2	Anotar en el libro de control de ingresos y egresos, el cargo, nombres, hora de llegada, horario de entrada a la agencia, hora de salida y hora de almuerzo del personal de agencias.	Agente de Seguridad de la Empresa Externa
		6.3	Solicitar a todo el personal de agencia firma en el libro de control de ingresos y egresos al finalizar la jornada o previo a retirarse de la agencia.	
		6.4	Anotar en el libro de control de ingreso y egreso de personal externo o visitas, nombre y apellido completo, Documento Personal de Identificación (DPI), horario y requerir firma.	
		6.5	Validar el carnet que portan o nombramiento que los acredita para realizar dicha actividad en las instalaciones de la agencia. NOTA: Aplica para funcionarios y empleados de "El Crédito" que ingresen a las instalaciones de la agencia y personas que no laboren directamente para "El Crédito" y que necesitan realizar actividades en la agencia.	
7.	Realizar cuadro diario de agencia.	7.1	Realizar el cierre de la jornada laboral de atención al público, al finalizar la hora establecida, de acuerdo a la hora oficial.	Agente de Seguridad de la Empresa Externa
		7.2	Atender a los clientes que se encuentren dentro de las instalaciones de la agencia.	Jefe de Agencia, Receptor Pagador, Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		7.3	Ingresar al Sistema Informático de Administración Bancaria y generar cuadro preliminar de la agencia y trasladar al Auxiliar Administrativo para conciliar la sumatoria de los documentos de soporte operados durante la jornada de servicio. NOTA: Los Receptores Pagadores, posteriormente de realizado el cuadro de caja, deberán realizar el intercambio de numerario e ingresar en el sistema el registro respectivo.	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 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-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 12 de 15

		7.4	Agrupar los documentos de soporte operados por los receptores pagadores, ordenándolos por tipo de operación y proceder con la sumatoria, luego conciliar el total de cada grupo de operaciones contra el dato generado en el cuadro preliminar.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		7.5	Microfilmear los documentos de soporte operados por los receptores pagadores, debidamente agrupados y conciliados.	
		7.6	Rotular los sobres donde enviarán los documentos a la correspondencia interna, consignando la fecha, nombre de agencia remitente, nombre del departamento y en el asunto nombre del tipo de documento enviado, según lo requerido en el formato de control de envío de correspondencia a oficinas centrales (Ver Anexo I) requerido por el Departamento de Correspondencia.	
		7.7	Trasladar al Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder el grupo de cheques propios pagados y el grupo de cheques de otros bancos a compensar en moneda nacional y moneda extranjera.	
		7.8	<p>Recibir el grupo de cheques propios pagados y cheques de otros bancos a compensar, en quetzales y dólares, crear el lote según corresponda, escanearlos y luego realizar validación de los datos de los cheques escaneados, digitar el número de documento, monto y número de cuenta en cheques ajenos y propios. En el caso de cheques de otros bancos, realizar conforme al procedimiento de compensación salientes o envío de compensación.</p> <p>NOTA 1: Los cheques propios pagados deben resguardarse para ser trasladados el día siguiente de su pago previo a la validación del reporte por el jefe de agencia.</p> <p>NOTA 2: Los cheques de otros bancos, resguardar en bóveda para ser trasladados en el transcurso de la semana, posteriormente de recibido el reporte de rechazos.</p>	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 Serapia 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-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 13 de 15

		7.9	Ingresar al Sistema de Caja, generar e imprimir el cuadro general del movimiento de la agencia en moneda nacional y moneda extranjera. NOTA: El cuadro general debe estar firmado y sellado por el responsable y debe estar integrado por los siguientes documentos para su resguardo: Reporte de libro de bóveda, vales de remesas recibidas y enviadas, reporte de totales de cajero, reporte de desglose de efectivo, pedidos de efectivo a bóveda, entregas de efectivo a bóveda, copias de documentos de movimientos realizados en la agencia, todos debidamente con sus respectivas firmas y sellos de los responsables.	Jefe de agencia o Receptor Pagador Líder
		7.10	Ingresar cada grupo de documentos operados debidamente sumados y conciliados al sobre correspondiente y ordenar los sobres, luego elaborar el control de envío de correspondencia a oficinas centrales, imprimir y sellar de responsable e introducirlo con los sobres en una bolsa plástica y colocarla en el buzón de la agencia.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
8.	Cerrar agencia y proceder con la activación de alarmas.	8.1	Verificar que la bóveda y/o caja fuerte estén debidamente cerradas con llave, al igual que las puertas de acceso y ventanas, antes de salir de las instalaciones de la agencia.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		8.2	Indicar al personal de la agencia que deben de salir de las instalaciones para proceder a realizar la activación total del sistema de alarmas de la agencia. NOTA: Los agentes de seguridad deben realizar una revisión previa a las bolsas o mochilas del personal de agencia.	
		8.3	Salir de la agencia y realizar el cierre de las puertas y persianas, colocando los candados correspondientes, dejándolos con llave. NOTA: Al mismo tiempo que están cerrando las instalaciones de la Agencia, los Agentes de Seguridad de empresa externa o Vigilantes de El Crédito es importante que estén observando y siempre alertas de cualquier extraño que se encuentre en los alrededores.	Jefe de Agencia y 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 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-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 14 de 15

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Verificar que el sistema de alarma quede en funcionamiento previo a retirarse de la agencia.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.
2.	Verificar que el sistema de compensación CREA, cuente con los tres check de que la compensación fue recibida en Imágenes Computarizadas Guatemaltecas -ICG-.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.
3.	Validar que toda la papelería y el numerario de la agencia se encuentre cuadrada, previo a realizar el cierre de jornada en el Sistema Informático de Administración Bancaria.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.
4.	Verificar previo a retirarse de las instalaciones de la agencia, que el cobre y la puerta de la bóveda quede con llave y diales colocadas.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que el Jefe o Receptor Pagador Líder, se retire de la agencia sin validar con la empresa Imágenes Computarizadas Guatemaltecas -ICG- que efectivamente recibió el lote de los cheques a compensar, podría ocasionar atrasos en el plazo de la liberación de las reservas e insatisfacción a nuestros clientes.
- 8.2 Que el Jefe o Receptor Pagador Líder, se retire de la agencia sin haber realizado la activación del sistema de alarma, dando lugar a que personas mal intencionadas ingresen a las instalaciones y que el sistema de alarma no alerte; así como señalamientos de los entes fiscalizadores y Jefe de Departamento de Seguridad de El Crédito.

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.

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-020-2018
	APERTURA, CUADRE DIARIO Y CIERRE DE AGENCIA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 15 de 15

10. INDICADORES

No.	Nombre del Indicador
1.	Porcentaje de entradas y salidas de la agencia de forma mensual para medir la eficacia en los tiempos de apertura y cierre de las agencias según los horarios establecidos para el efecto.
2.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de las etapas de este procedimiento, para medir el porcentaje de efectividad.

11. REGISTROS

No.	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo y actualizarlo	Código de Registro
1.	Anexo I: Formato de Control de Envío de Correspondencia a Oficinas Centrales.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-021-2018

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-020-2018).

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-020-2018	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: 18/11/2018	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.