

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-022-2018
	CAPTURA, REGISTRO Y ACTIVACIÓN DE FIRMA AUTORIZADA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 11

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.....	10
9.	RECURSOS MINIMOS	11
10.	INDICADORES.....	11
11.	REGISTROS.....	11
12.	ANEXOS.....	11
13.	CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN	11

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-022-2018
	CAPTURA, REGISTRO Y ACTIVACIÓN DE FIRMA AUTORIZADA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 11

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objetivo normar la gestión para captura, registro y activación de firma autorizada para los funcionarios y empleados de la Red de Agencias.

1.2 Objetivo de Calidad

Realizar la captura, registro y activación de registro de firma autorizada en un tiempo que no exceda de tres (3) días hábiles con eficiencia y eficacia, para brindar una buena atención a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción del nombramiento y/o promoción temporal de la persona que estará realizando las funciones de atención al cliente y finaliza con el resguardo de la tarjeta de registro de firma autorizada.

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-022-2018
	CAPTURA, REGISTRO Y ACTIVACIÓN DE FIRMA AUTORIZADA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 11

- 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 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-022-2018
	CAPTURA, REGISTRO Y ACTIVACIÓN DE FIRMA AUTORIZADA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 11

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 **Empleado:** Persona que desempeña un cargo en una empresa pública o privada a cambio de un salario.
- 4.3 **Firma Autorizada:** Firma que identifica a la persona que tiene la autoridad para aprobar determinados documentos de importancia que se presentan bajo su cargo.
- 4.4 **Funcionario:** Persona designada por autoridades competentes en forma directa para ocupar un cargo jerárquico en calidad de titular.
- 4.5 **Nombramiento:** Documento por el que se formaliza la relación laboral y por el cual la persona designada se obliga al cumplimiento recíproco por las disposiciones contenidas en el mismo.
- 4.6 **Promoción:** Documento por el que se formaliza el pago de la diferencia monetaria al empleado promovido por desempeñar las funciones de su plaza y otra distinta a la de él.
- 4.7 **Tarjeta de Firmas:** Documento en el que se hace constar las condiciones para el manejo de la cuenta.

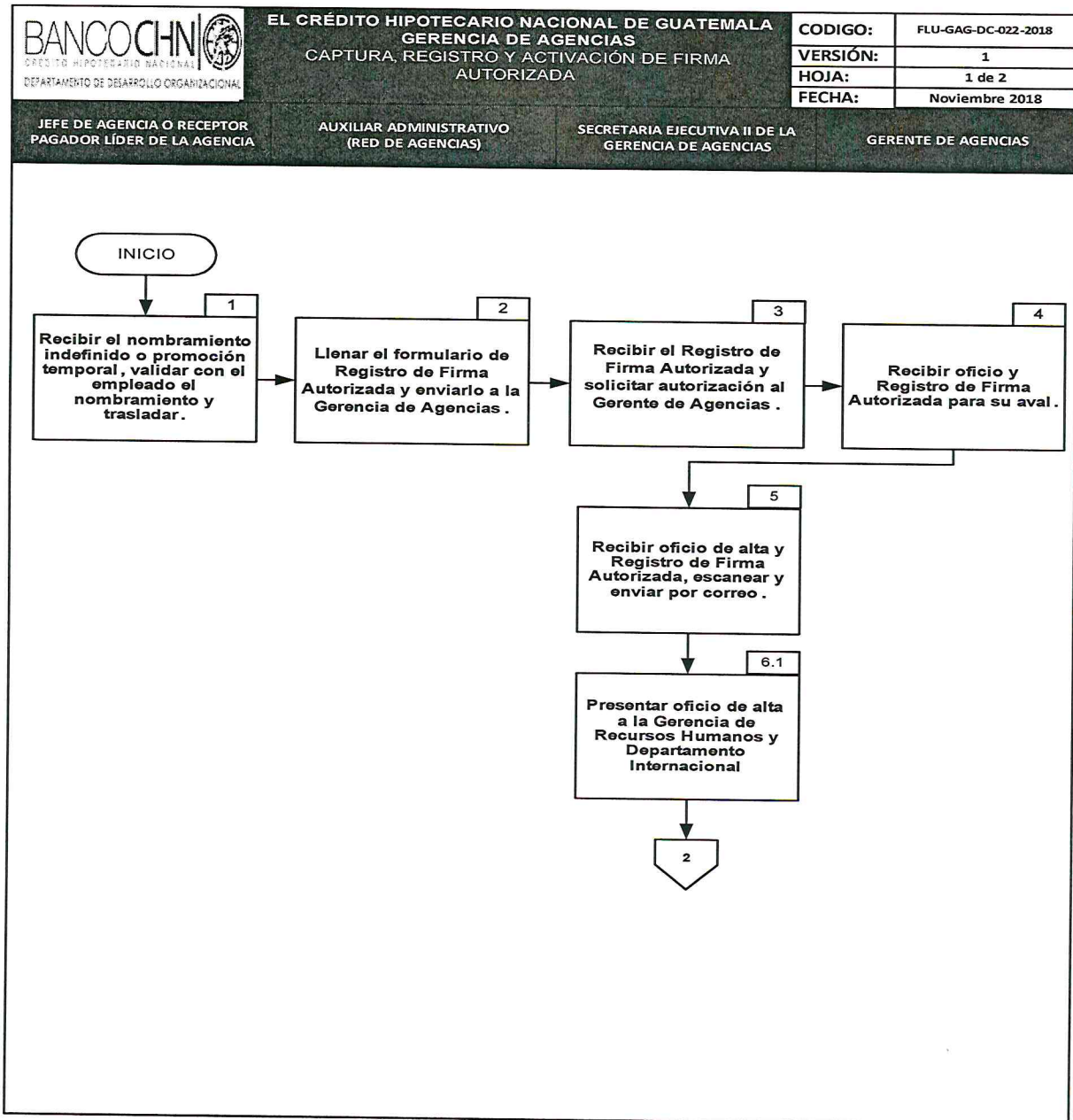
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Coom Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-022-2018
	CAPTURA, REGISTRO Y ACTIVACIÓN DE FIRMA AUTORIZADA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 5 de 11

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

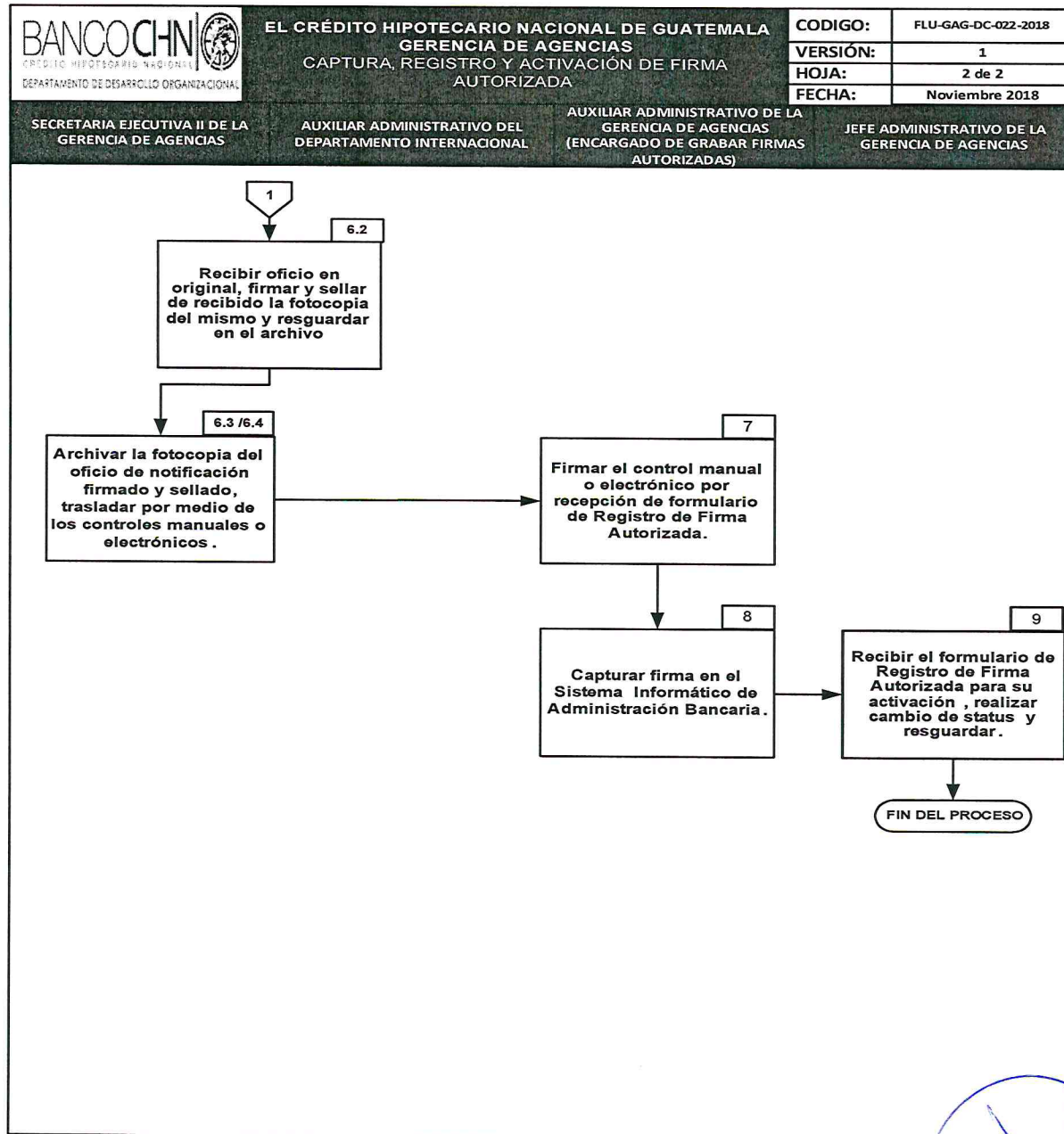


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Coçom Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-022-2018
	CAPTURA, REGISTRO Y ACTIVACIÓN DE FIRMA AUTORIZADA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 11



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 CAPTURA, REGISTRO Y ACTIVACIÓN DE FIRMA AUTORIZADA	Código: PRO-GAG-DC-022-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 7 de 11

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de Etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Recibir el nombramiento indefinido o promoción temporal.	1.1	Recibir el nombramiento indefinido enviado por la Gerencia de Recursos Humanos y/o promoción temporal enviado por la Gerencia de Agencias del funcionario o empleado que por sus funciones a su cargo, requiera firma autorizada.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		1.2	Validar con el empleado nombrado que los datos consignados en el nombramiento o promoción temporal sean correctos.	
		1.3	Trasladar al Auxiliar Administrativo para proceder al llenado de Registro de Firma Autorizada.	
2.	Llenar el formulario de Registro de Firma Autorizada y enviarlo a la Gerencia de Agencias.	2.1	Recibir el nombramiento o promoción del empleado que requiere firma autorizada.	Auxiliar Administrativo (Red de Agencias)
		2.2	Ingresar al formato electrónico denominado Registro de Firma Autorizada (ver anexo I).	
		2.3	Consignar los datos del empleado que requiere firma autorizada en el formulario de registro de firma autorizada.	
		2.4	Validar que la información consignada sea correcta e imprimir en papel simple y solicitar al empleado la validación de los datos consignados y su firma de autorización.	
		2.5	Enviar el registro de firma autorizada en sobre sellado por medio de correspondencia a la Secretaria Ejecutiva II de la Gerencia de Agencias.	
			NOTA: Cuando el funcionario o empleado sea trasladado de forma temporal a otra agencia para cubrir una plaza y la misma requiera firma autorizada de igual tipo, no deberá llenar un nuevo registro de firma.	

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-022-2018
	CAPTURA, REGISTRO Y ACTIVACIÓN DE FIRMA AUTORIZADA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 11

3.	Recibir el Registro de Firma Autorizada y solicitar autorización al Gerente de Agencias.	3.1	Recibir el formulario de Registro de Firma Autorizada de la Red de Agencias.	Secretaria Ejecutiva II de la Gerencia de Agencias
		3.2	Verificar que el formulario se encuentre debidamente lleno y firmado por el empleado que corresponda. NOTA: Los Registros de Firma Autorizada, correspondiente a las Jefaturas de los Departamentos de la Gerencia de Agencias, deben ser llenados por la Secretaria Ejecutiva II de dicha Gerencia.	
		3.3	Elaborar oficio dirigido al Gerente de Recursos Humanos y Jefe del Departamento Internacional para el traslado de las tarjetas de firma.	
		3.4	Trasladar oficios y Registro De Firma Autorizada al Gerente de Agencias para su respectiva autorización.	
4.	Recibir oficio y Registro de Firma Autorizada para su aval.	4.1	Recibir oficio de notificación de las firmas que se dieron de alta con sus respectivos registros.	Gerente de Agencias
		4.2	Validar que los datos consignados en el oficio de alta concuerden con el formulario de firma autorizada, firmar, sellar y trasladar a la Secretaria Ejecutiva II de la Gerencia de Agencias.	
5.	Recibir oficio de alta y Registro de Firma Autorizada, escanear y enviar por correo.	5.1	Recibir oficio de notificación de las firmas que fueron dadas de alta y Registro de Firma Autorizada, debidamente firmados y sellados por el Gerente de Agencias.	Secretaria Ejecutiva II de la Gerencia de Agencias
		5.2	Fotocopiar oficio de notificación de alta de la firma autorizada; escanear conjuntamente con los registros de firma y trasladar vía correo electrónico al Gerente de Recursos Humanos con copia a la Secretaria Ejecutiva II de dicha Gerencia y al Jefe del Departamento Internacional con copia al Auxiliar Administrativo del mismo Departamento.	

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-022-2018
	CAPTURA, REGISTRO Y ACTIVACIÓN DE FIRMA AUTORIZADA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 11

6.	Presentar oficio de alta a la Gerencia de Recursos Humanos y Departamento Internacional	6.1	Presentar físicamente el oficio de alta en original y fotocopia a la Gerencia de Recursos Humanos y Gerencia del Departamento Internacional para firma y sello de recibido.	Secretaria Ejecutiva II de la Gerencia de Agencias
		6.2	Recibir oficio en original, firmar y sellar de recibido la fotocopia del mismo y resguardar en el archivo correspondiente conjuntamente con las tarjetas de firma que le fueron trasladadas vía correo interno.	Secretaria Ejecutiva II de la Gerencia de Recursos Humanos y Auxiliar Administrativo del Departamento Internacional
		6.3	Archivar la fotocopia del oficio de notificación debidamente firmado y sellado de recibido por las Gerencias antes indicadas.	Secretaria Ejecutiva II de la Gerencia de Agencias
		6.4	Trasladar por medio de los controles manuales o electrónicos, el formulario de Registro de Firma Autorizada en original al Auxiliar Administrativo (Encargado de grabar firmas autorizadas).	
7.	Firmar el control manual o electrónico por recepción de formulario de Registro de Firma Autorizada.	7.1	Firmar de recibido en los controles manuales o electrónicos por recepción de formulario de Registro de Firma Autorizada y validar que se encuentre debidamente autorizado por el Gerente de Agencias.	Auxiliar Administrativo de la Gerencia de Agencias (Encargado de grabar firmas autorizadas)
8.	Capturar firma en el Sistema Informático de Administración Bancaria.	8.1	Ingresar al Sistema Informático de Administración Bancaria, realizar la grabación de la firma autorizada e ingresar los datos correspondientes, incluyendo el tipo de firma que corresponda.	Auxiliar Administrativo de la Gerencia de Agencias (Encargado de grabar firmas autorizadas)
		8.2	Anotar en los controles manuales o electrónicos el formulario de Registro de Firma Autorizada que se encuentra en estatus "grabada" y trasladar al Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias para su 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-022-2018
	CAPTURA, REGISTRO Y ACTIVACIÓN DE FIRMA AUTORIZADA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 11

9.	Recibir el formulario de Registro de Firma Autorizada para su activación.	9.1	Recibir el formulario de Registro de Firma Autorizada, firmar de recibido en los controles manuales o electrónico y validar los datos consignados en el registro contra los del sistema.	Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias
		9.2	Realizar el cambio de estatus de "grabada" a "activa" de la firma autorizada en el Sistema Informático de Administración Bancaria.	
		9.3	Resguardar el registro de firma autorizada en original en el archivo correspondiente. NOTA: Para los casos de inhabilitación definitiva de firmas, el Jefe, Receptor Pagador Líder o Supervisor Corporativo según corresponda, deben solicita vía correo electrónico al Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias, para la gestión correspondiente; considerando tomar en cuenta que el mismo día de la notificación de solicitud de inhabilitación de firma, deberá gestionarse la sustitución de la misma.	

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Validar que la información consignada en la tarjeta de registro de firma autorizada sea la correcta.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
2.	Verificar que la tarjeta de registro de firma se encuentre debidamente llena y firmada por el empleado que corresponda.	Secretaria Ejecutiva II de la Gerencia de Agencias
3.	Validar los datos consignados en la tarjeta de firmas contra los registros grabados en el Sistema Informático de Administración Bancaria.	Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias
4.	Asegurarse que la firma autorizada se encuentre debidamente activa en el Sistema Informático de Administración Bancaria, antes del resguardo de la tarjeta de firmas.	Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que se realice el llenado del registro de firma autorizada con datos incorrectos, podría ocasionar señalamientos por parte de los entes fiscalizadores y atrasos en su activación.
- 8.2 Emitir documentos que requieran firma autorizada y que la misma no se encuentre activa dentro del sistema, podría ocasionar un riesgo reputacional, inconformidad por parte del cliente y reclamos por cargos económicos realizados al mismo.

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-022-2018
	CAPTURA, REGISTRO Y ACTIVACIÓN DE FIRMA AUTORIZADA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 11 de 11

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.	Cantidad de registro de firma recibidos/Cantidad de registro de firmas activados, para medir la eficiencia en la activación de registros de firma autorizada de funcionarios o empleados.
3.	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 Registro de Firma Autorizada.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-020-2018

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-022-2018).

13. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio	Solicitado por
1	Noviembre 2018	E Elaboración de procedimiento bajo la Norma ISO 9001:2015 PRO-GAG-DC-022-2018.	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.