

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-023-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO		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.....	6
7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO.....	10
8. RIESGOS ASOCIADOS.....	10
9. RECURSOS MÍNIMOS	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 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-023-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO		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 la cancelación de cuentas de Depósitos a Plazo Fijo en Moneda Nacional y Moneda Extranjera, en la Red de Agencias.

1.2. Objetivo de Calidad

Realizar la cancelación de la cuenta de Depósitos a Plazo Fijo en un tiempo que no exceda de quince (15) minutos, asegurando la satisfacción del cuentahabiente; asimismo, el traslado del certificado de depósitos a plazo fijo no deberá exceder de un (1) día.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud del cuentahabiente y finaliza con el envío del certificado en original al Departamento de Operaciones Internas para su resguardo.

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;

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-023-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 11

- 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;
- 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 Reglamento de Depósitos a Plazo Fijo en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.23 Manual de Administración Integral de Riesgos;
- 3.24 Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.25 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;
- 3.26 Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.27 Sistema de Gestión de Ética;
- 3.28 Política Integral de Gestión de Negocios; y,
- 3.29 Otras normas del ordenamiento jurídico que le sean aplicables.

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

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

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

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-023-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 11

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Certificado de Depósitos a Plazo Fijo:** Documento que acredita el ahorro que contendrá el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de Depósito a plazo fijo.
- 4.2 **Cuenta de depósitos a Plazo Fijo:** Es la operación o depósito que se realiza durante un tiempo determinado, en la cual se pacta una tasa de interés.
- 4.3 **Cuentahabiente o titular:** Persona que posee cuenta de Depósitos Monetarios y Depósito de Ahorro Corriente.
- 4.4 **Estado de cuenta:** Documento que contiene el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de Depósito monetarios, en un período determinado.
- 4.5 **Interés:** Intereses que se pagan periódicamente en el tiempo determinado en operaciones de cuentas de depósitos a plazo fijo, liquidables a una cuenta de depósitos monetarios o ahorro.

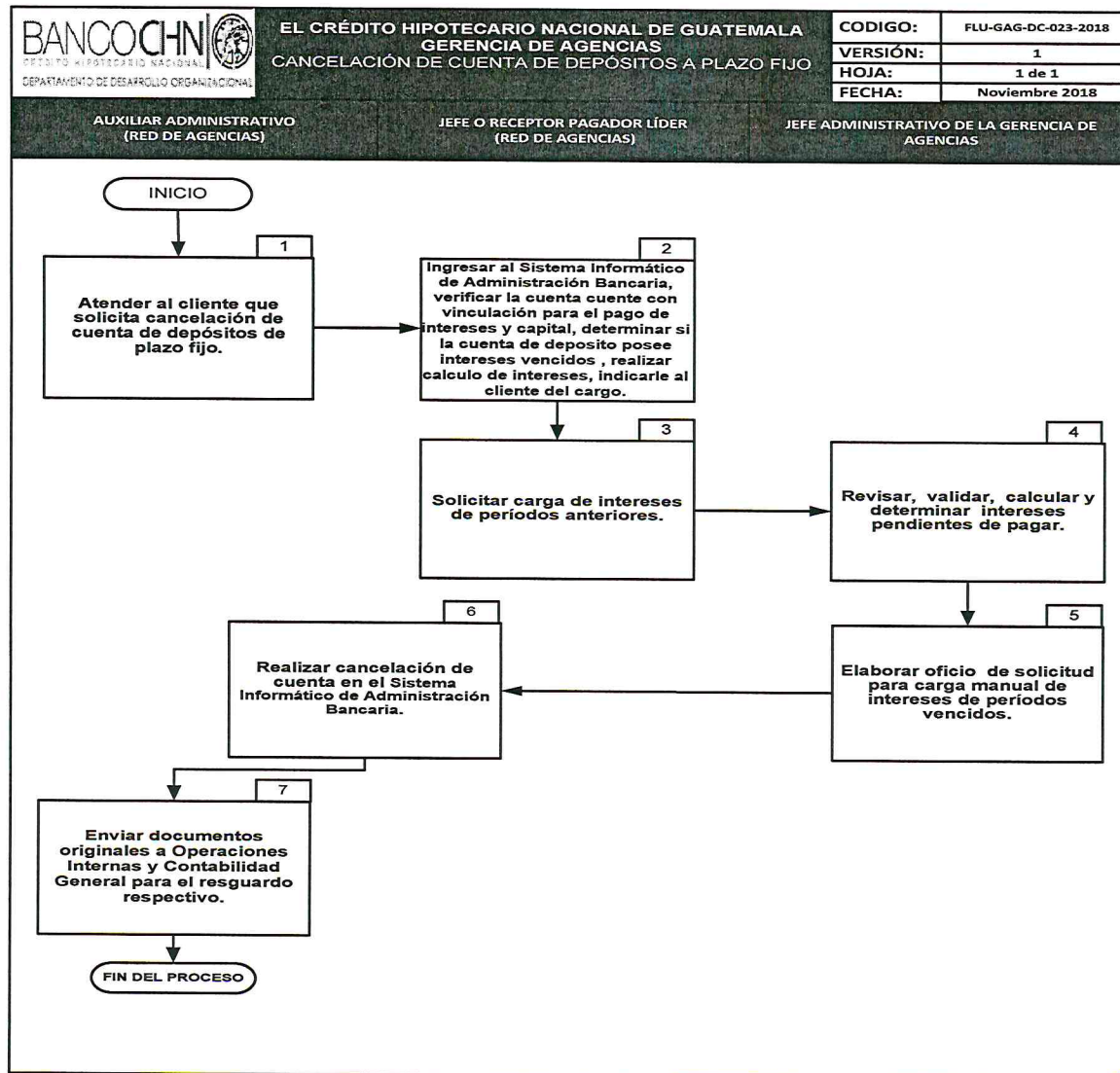
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-023-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO		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 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-023-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 11

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Atender al cliente que solicita cancelación de cuenta de depósitos de plazo fijo.	1.1	Atender al cliente que desea realizar cancelación de cuenta de depósitos de plazo fijo o de forma anticipada.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		1.2	Solicitar al cliente el Documento Personal de Identificación -DPI- y el certificado de depósitos a plazo fijo en original. NOTA 1: De no contar con el certificado original, el cliente deberá presentar la denuncia realizada ante las autoridades competentes (Ministerio Público o Policía Nacional Civil -PNC-) en la que se haga referencia de los hechos ocurridos por la pérdida del documento, número de cuenta y número del certificado de depósitos a plazo fijo. NOTA 2: Adicional a la denuncia antes descrita, deberá presentar Declaración Jurada en la que haga constar que exime a El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, por el mal uso que se le da al Certificado de Depósitos a Plazo Fijo, en el cual debe hacerse referencia el número de cuenta y certificado.	
		1.3	Validar Documento Personal de Identificación -DPI- del cliente en instrumento lector o por medios físicos.	

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-023-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 11

2.	Verificar datos en Sistema Informático de Administración Bancaria.	2.1	Ingresar al Sistema Informático de Administración Bancaria.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		2.2	Verificar que la cuenta de depósitos de plazo fijo cuente con vinculación de cuenta de depósitos monetarios o ahorro activa, para el pago de intereses y capital. (Si posee cuenta vinculada pasar a la actividad del inciso No. 7.1.); caso contrario, continuar con el inciso 2.3.	
		2.3	Determinar si la cuenta de depósitos de plazo fijo posee intereses vencidos pendiente de pago que no se encuentran registrados en el Sistema Informático de Administración Bancaria; caso contrario, continuar con la actividad del inciso No. (7.1)	
		2.4	Realizar el cálculo de intereses según periodos vencidos pendientes de pago.	
		2.5	Reproducir una fotocopia del certificado original de depósito a plazo fijo, e indicarle al cliente que se realizará el proceso de cargo de intereses pendientes de pago en el Sistema Informático de Administración Bancaria, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles.	
3.	Solicitar carga de intereses de periodos anteriores.	3.1	Solicitar vía correo interno, al Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias, la carga manual de intereses pendientes de pago de acuerdo a los periodos vencidos; adjuntando para el efecto, escáner del certificado y documentos donde conste haber realizado el pago de intereses de periodos anteriores, (cuando aplique).	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia

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-023-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 11

4.	Revisar, validar, calcular y determinar intereses pendientes de pagar.	4.1	Recibir correo interno de solicitud de carga manual de intereses y documentos de soporte.	Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias
		4.2	Realizar las validaciones en el Sistema Informático de Administración Bancaria, según corresponda, para verificar los períodos pendientes de pago no registrados en la cuenta.	
		4.3	Realizar de manera electrónica los cálculos de intereses desde la fecha de apertura de la cuenta de depósitos a plazo fijo, hasta la fecha del último período vencido o los rangos de fechas que correspondan, según las validaciones realizadas.	
		4.4	NOTA: Tomar en cuenta la tasa de interés aplicable que corresponda a cada período vencido, de acuerdo a lo establecido en la Política Integral de Gestión de Negocios vigente. Determinar la diferencia entre los intereses acumulados en los registros de Sistema Informático de Administración Bancaria contra el total de intereses a pagar, según el cálculo realizado en el formato electrónico.	
5.	Elaborar oficio de solicitud para carga manual de intereses de períodos vencidos.	5.1	Elaborar e imprimir oficio de solicitud de carga manual de intereses pendiente de pagar según cálculos realizados en formato electrónico, dirigido al Gerente de la Gerencia Financiera.	Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias
		5.2	Adjuntar al oficio fotocopia de los documentos citados en el inciso 4.1, imprimir formato electrónico del cálculo de intereses y detalle de los intereses registrados en el Sistema Informático de Administración Bancaria; consignar firma autorizada y solicitar al Gerente de Agencias 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-023-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 11

		5.3	Trasladar oficio de solicitud de carga manual de intereses y documentos, al Gerente de la Gerencia Financiera.	Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias
		5.4	Escanear oficio y enviar vía correo interno al Jefe de la Agencia que corresponda, para su seguimiento respectivo.	
		5.5	Trasladar expediente a la Secretaria Ejecutiva II de la Gerencia de Agencias, para su resguardo.	
6.	Realizar cancelación de cuenta en el sistema.	6.1	Ingresar al Sistema Informático de Administración Bancaria y verificar si la cancelación de la cuenta se realiza en la fecha pactada; caso contrario, aplicar la penalización por cancelación anticipada, de acuerdo a lo establecido en la Política Integral de Gestión de Negocios vigente.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador Líder o Jefe de Agencia
		6.2	Realizar cancelación de cuenta de depósito de plazo fijo, según corresponda (crédito a cuenta o cheque de caja). NOTA: Si la cancelación es con cheque de caja, ver procedimiento para la emisión de cheque de caja; si es con crédito a cuenta, generar e imprimir notas de crédito y consignar firmas autorizadas.	
		6.3	Consignar en el apartado "Cancelación" del certificado de depósito a plazo fijo, la integración del pago y solicitar las firmas según corresponda.	
7.	Enviar documentos originales a Operaciones Internas y Contabilidad General para el resguardo respectivo.	7.1	Trasladar por medio de la correspondencia certificado de depósito a plazo fijo en original a la sección de Operaciones Internas del Departamento de Depósitos de la Gerencia Financiera el mismo día de su cancelación.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias.
		7.2	Enviar por medio de la correspondencia notas de crédito en original a Contabilidad General para adjuntar a la póliza contable; dejar copia de certificado y notas de crédito archivado en el cuadro de la agencia.	

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.

BANCOCHN	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-023-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 11

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del control crítico	Responsable
1.	Verificar que la cuenta de depósito de plazo fijo cuente con cuenta de depósitos monetarios o de ahorro vinculada.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador Líder o Jefe de Agencia
2.	Realizar el cálculo de intereses según periodos vencidos pendientes de pago.	Receptor Pagador Líder o Jefe de Agencia
3.	Realizar las validaciones en el Sistema Informático de Administración Bancaria, verificando los periodos pendientes de pago no registrados en la cuenta.	Receptor Pagador Líder o Jefe de Agencia
4.	Asegurar que el cálculo de intereses realizados de manera electrónica sean los correctos.	Receptor Pagador Líder o Jefe de Agencia
5.	Consignar en el apartado "Cancelación" del certificado de depósito a plazo fijo, la integración del pago y solicitar las firmas según corresponda.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador Líder o Jefe de Agencia
6.	Trasladar por medio de la correspondencia certificado de depósito a plazo fijo en original.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Realizar cancelación de cuenta sin certificado original y que no se requiera declaración jurada y denuncias, podría ocasionar pérdidas económicas para la Institución, sanciones administrativas al personal responsable y señalamientos por los entes fiscalizadores externo e internos.
- 8.2 Realizar la cancelación de la cuenta sin validar los intereses, podría ocasionar inconformidades y reclamos por el cuentahabiente.
- 8.3 El no trasladar el certificado en original, podría ocasionar señalamientos por el área respectiva y el ente fiscalizador.

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-023-2018
	CANCELACIÓN DE CUENTA DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 11 de 11

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.

10. INDICADORES

No.	Nombre del Indicador
1.	Cantidad de solicitudes de cuentas canceladas / Cantidad de certificados de depósito a plazo fijo cancelados.
2.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de etapas de este procedimiento, para medir el porcentaje de efectividad.

11. REGISTROS

No Aplica.

12. ANEXOS

No aplica.

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-023-2018	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.