

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 19

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.....	17
8. RIESGOS ASOCIADOS.....	18
9. RECURSOS MÍNIMOS	18
10. INDICADORES.....	18
11. REGISTROS.....	18
12. ANEXOS.....	19
13. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN.....	19

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cosom, 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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 19

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objetivo normar la gestión para emisión y anulación de cheque de caja en Moneda Nacional y Moneda Extranjera en la Red de Agencias.

1.2. Objetivo de Calidad

Realizar la emisión de cheque de caja en un tiempo que no exceda de veinte (20) minutos asegurando la satisfacción del cuentahabiente.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de compra de cheque de caja y finaliza con el envío del expediente de solicitud de cheque de caja a Contabilidad General para su resguardo o anulación de cheque de caja.

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;

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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 19

- 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 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;

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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 19

- 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.

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Cheque de Caja:** Es un documento "No Negociable", el cual solo puede ser cobrado por el beneficiario o para depositar a cuenta del mismo. Representa una forma de pago de mayor seguridad, porque garantiza la existencia de fondos para su cobro.
- 4.2 **Cuentahabiente o titular:** Persona que posee cuenta de depósitos monetarios.
- 4.3 **Cuenta de depósitos monetarios:** Es el registro que reporta los movimientos de depósitos y retiros realizados por los cuentahabientes.
- 4.4 **Cuenta de Depósitos de Ahorros:** Es el registro que reporta los movimientos de depósitos y retiros realizados por los cuentahabientes.

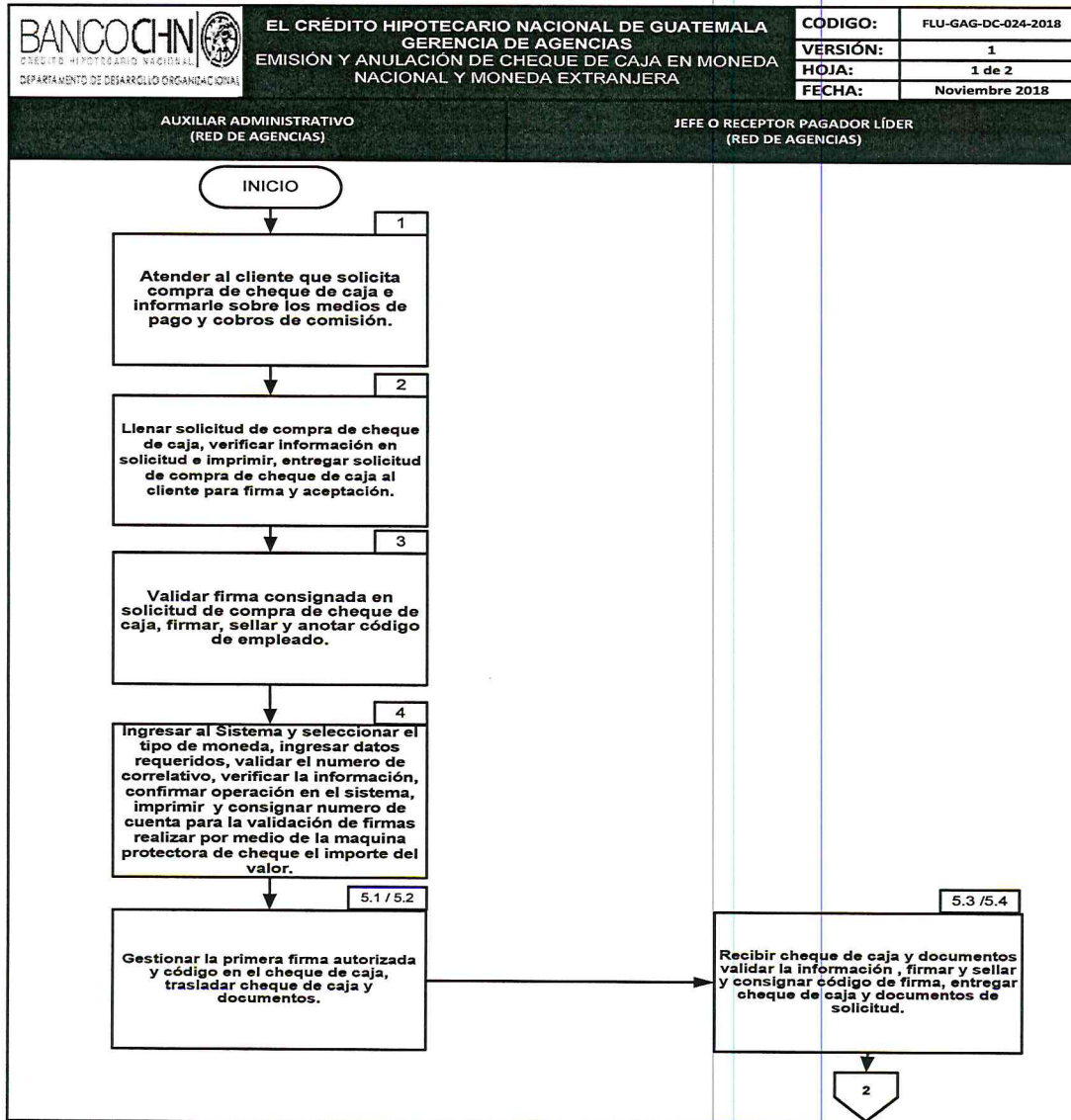
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 5 de 19

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

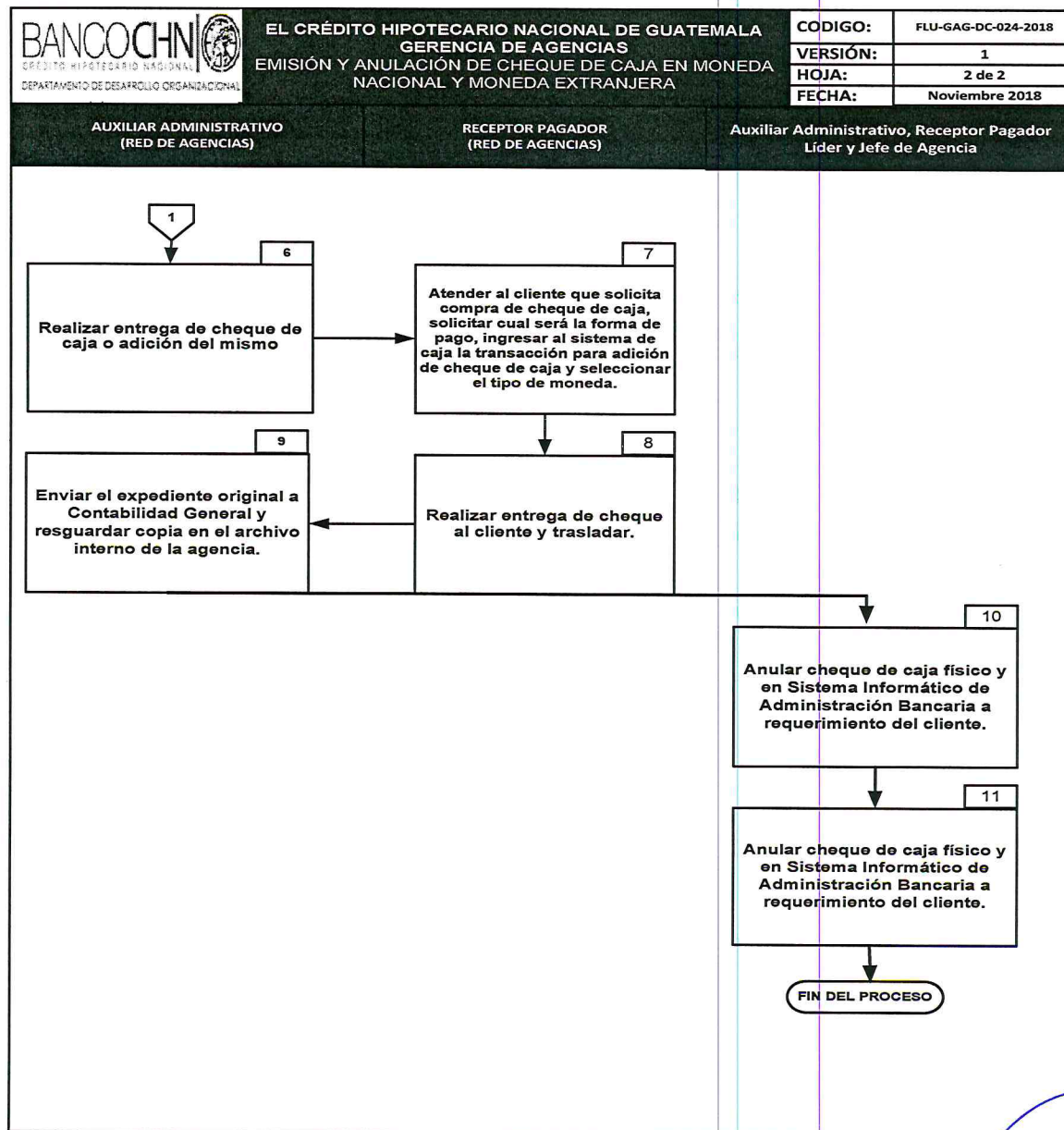


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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 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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 19



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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 19

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Atender al cliente que solicita compra de cheque de caja e informarle sobre los medios de pago y cobros de comisión.	1.1	Atender al cliente que solicita compra de cheque de caja.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		1.2	Informar al cliente sobre los medios de pago para la emisión de cheques de caja y el cobro de la comisión. NOTA: El cobro de la comisión aplicará de acuerdo a lo que establece la Política Integral de Gestión de Negocios vigente.	
		1.3	Solicitar al cliente que indique cual será su forma de pago para la emisión de cheques de caja, los cuales pueden ser: Cheques de Caja Propios, Cheques Personales Propios, efectivo y Cargo a Cuenta. NOTA 1: Si el medio de pago es en efectivo, el monto máximo para la emisión de Cheque de Caja será de Q 5,000.00 o lo equivalente en moneda extranjera, según lo establezca la Política Integral de Gestión de Negocios vigente. Solo es permitido la venta de un Cheque de Caja por cliente, cuando el medio de pago es en efectivo. NOTA 2: Si el medio de pago es con cheque de caja o cheque personal, previo a proceder con la emisión del cheque de caja, se debe aplicar lo que establece el procedimiento para el pago de cheque propio y cheque de caja.	
		1.4	Solicitar al cliente Documento Personal de Identificación -DPI- y validar 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 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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 19

2.	Generar solicitud de compra de cheque de caja de acuerdo a la información brindada por el cliente.	2.1	Llenar "Solicitud de Compra de Cheque de Caja" con la información brindada por el cliente y los datos del medio de pago, (ver anexo I).	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		2.2	Verificar información consignada en solicitud e imprimir.	
		2.3	Entregar solicitud de compra de cheque de caja al cliente, para su revisión y firma de aceptación de la información. NOTA: Si la solicitud de compra de cheque de caja se realizara con cargo a cuenta de depósitos monetarios o depósitos de ahorros, la firma consignada en la solicitud debe corresponder a la registrada en el Sistema Informático de Administración Bancaria y de acuerdo a las condiciones para el manejo de la cuenta; caso contrario, la firma que consignó en el Documento Personal de Identificación- DPI-.	
3.	Validar firma consignada en solicitud de compra de cheque de caja	3.1	Validar la firma consignada en solicitud de compra de cheque de caja, en el Sistema Informático de Administración Bancaria en las solicitudes en las que se indique que el medio de pago será con cargo a cuenta. NOTA: Si al realizar las validaciones de la firma consignada en la solicitud no concuerda con los registros del Sistema Informático de Administración Bancaria, solicitar al cliente que consigne nuevamente su firma en el documento.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		3.2	Firmar, sellar y anotar código de empleado en la solicitud de compra de cheque de caja.	

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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 19

4.	Emitir cheque de caja en Sistema Informático de Administración Bancaria.	4.1	Ingresar al Sistema Informático de Administración Bancaria seleccionando el tipo de moneda según corresponda para la emisión del cheque de caja e ingresar los datos requeridos según solicitud de compra de cheque de caja firmada por el cliente. NOTA: Consignar en el apartado de "Referencia" la información del medio de pago (datos del cheque, orden de pago, transferencia o número de cuenta a debitar, según corresponda).	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		4.2	Validar el número de correlativo del cheque de caja físico contra el número de cheque generado por el Sistema Informático de Administración Bancaria.	
		4.3	Verificar la información ingresada al Sistema Informático de Administración Bancaria, previo a la confirmación de la emisión del cheque de caja.	
		4.4	Confirmar operación en Sistema Informático de Administración Bancaria, generar tres recibos de emisión de cheque de caja e imprimir cheque de caja y consignar número de cuenta para validación de firmas autorizadas en el costado inferior izquierdo. NOTA: Si al momento de realizar la impresión del cheque de caja, la misma sale defectuosa, deberá realizar "Re-emisión de Cheques" en el Sistema Informático de Administración Bancaria.	
		4.5	Realizar por medio de la máquina protectora de cheques el importe del valor del mismo (No aplica para las agencias que no cuentan con la respectiva máquina protectora).	

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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 19

5.	Gestionar firmas autorizadas en cheque de caja.	5.1	Gestionar la primera firma autorizada y código en el cheque de caja del Receptor Pagador o Auxiliar Administrativo, según corresponda.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		5.2	Trasladar al Jefe o Receptor Pagador Líder de la agencia el cheque de caja y documentos de soporte para su validación y autorización.	
		5.3	Recibir cheque de caja y documentos, validar la información contenida en el cheque de caja contra los documentos de solicitud, firmar, sellar y consignar código en cheque de caja y solicitud.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.
		5.4	Entregar cheque de caja y documentos de soporte al Auxiliar Administrativo de la Agencia.	
6.	Realizar entrega de cheque de caja o adición del mismo.	6.1	Recibir cheque de caja y documentos de solicitud debidamente firmados y sellados por el Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia. NOTA: Si el medio de pago fue con cargo a cuenta, proceder a firmar y sellar los tres recibos por emisión de cheque de caja.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		6.2	Generar fotocopia del cheque de caja y documentos de soporte.	
		6.3	Solicitar al cliente que consigne su nombre completo, firma y fecha de recibido en el voucher del cheque de caja de conformidad.	
		6.4	Entregar al cliente el cheque de caja y recibo por emisión del mismo debidamente firmado y sellado. Si el medio de pago es con documento o efectivo, trasladar cheque de caja y los tres recibos de la emisión del mismo al área de caja para su adición. NOTA: Indicarle al cliente se dirija a caja para que le sea entregado el cheque de caja.	

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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 11 de 19

7.	Realizar adición de Cheque de Caja en Sistema de Caja.	7.1	Atender al cliente que solicita compra de cheque de caja en moneda nacional o moneda extranjera.	Receptor Pagador
		7.2	Solicitar al cliente cual será la forma de pago (cheque, retiro de ahorros, efectivo u orden de pago). NOTA: Si la forma de pago es con cheque de caja, cheque propio o retiro de ahorros, realizar la operación de acuerdo al procedimiento creado para tal efecto, previo a la adición del cheque de caja.	
		7.3	Ingresar al Sistema de Caja e ingresar la transacción para adición de cheque de caja y seleccionar tipo de moneda.	
		7.4	Ingresar los datos que el Sistema de Caja requiere, verificar y confirmar transacción.	
		7.5	Certificar los tres recibos de emisión de cheque de caja, firmar y sellar.	
8.	Realizar entrega de cheque de caja al cliente.	8.1	Realizar entrega de cheque de caja y recibo al cliente en entera satisfacción.	Receptor Pagador
		8.2	Trasladar dos recibos por emisión de cheque de caja al Auxiliar Administrativo de la Agencia.	
9.	Enviar el expediente original a Contabilidad General y resguardar copia en el archivo interno de la agencia.	9.1	Conformar expediente de solicitud de compra de cheque de caja, en original y copia.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		9.2	Realizar envío del expediente en original por medio de la correspondencia a Contabilidad General y resguardar copia del mismo en el archivo interno 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 Serápio 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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 12 de 19

10.	Anular cheque de caja físico y en Sistema Informático de Administración Bancaria a requerimiento del cliente.	10.1	Atender al cliente que solicita anulación de cheque de caja en circulación. NOTA: La solicitud de anulación de cheque de caja se podrá realizar en cualquiera de las agencias de El Crédito, con la autorización del Jefe de Agencia, siempre y cuando el valor de esta operación no exceda de Q 100,000.00; caso contrario, deberá obtener previa autorización vía correo interno del Gerente o Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias. Esta operación se efectuará por los motivos siguientes: a. Por cambio de nombre del beneficiario; b. El cuentahabiente comprador ya no utilizará el cheque de caja; y, c. Por cambio de monto. - d.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		10.2	Informar al cuentahabiente comprador los requisitos para la anulación del cheque de caja. NOTA: Los requisitos a presentar son los siguientes: Cuentahabiente-persona individual: a) Cheque de caja original b) Recibo de la emisión del cheque de caja (cuando aplique). c) Carta de solicitud de anulación de cheque de caja, la cual debe contener (fecha de emisión, número de cheque, nombre del beneficiario y valor por el cual fue emitido), el motivo de la anulación y el número de cuenta a acreditar, la cual debe corresponder de donde se debitaron originalmente los fondos; además, debe contener las firmas autorizadas. d) Fotocopia del DPI de los solicitantes. Cuentahabiente-personas jurídicas: Aplican todos los requisitos indicados en los incisos anteriores; si el trámite lo realiza una tercera persona, deberá presentar carta de solicitud de anulación de cheque de caja, la cual debe de contener nombre completo de la persona, número de DPI y firmas autorizadas.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador Líder y Jefe de 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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 13 de 19

		10.3	Validar los requisitos presentados, firma de carta de solicitud de anulación de cheque de caja con los registros de Sistema Informático de Administración Bancaria y el estatus del cheque requerido se encuentre "ACTIVO".	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		10.4	Anular cheque de caja físico y proceder a la anulación en el Sistema Informático de Administración Bancaria.	
		10.5	Realizar nota de crédito en la cuenta indicada en la carta de solicitud por el valor del cheque de caja, utilizando como número de documento el número del cheque de caja, imprimir y gestionar firmas autorizadas.	
		10.6	Enviar escáner del cheque de caja anulado y documentos de soporte vía correo interno, al Auxiliar Contable de la Gerencia de Agencias, para su respectiva contabilización, el mismo día de presentada la solicitud.	
		10.7	Trasladar por medio de la correspondencia el cheque de caja anulado y documentos de soporte al Auxiliar Contable de la Gerencia de Agencias, el mismo día de su anulación y resguardar copia de dichos documentos en el archivo interno de la agencia. NOTA: En los casos que el cliente solicite emisión de nuevo cheque de caja, realizar los pasos de los numerales del 1.1 al 9.2 del presente 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 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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 14 de 19

11.	Atender a cliente que solicita reintegro o sustitución de cheque de caja por extravío o robo.	11.1	Atender a cliente que solicita reintegro de los fondos o sustitución de cheque de caja por extravío o robo. NOTA: Si el cliente solicita reposición del cheque de caja, el documento debe emitirse a nombre del mismo beneficiario.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador Líder y Jefe de Agencia
		11.2	Solicitar presente solicitud de reintegro de fondos a la cuenta de donde salieron inicialmente los fondos o sustitución de cheque de caja, la cual debe estar firmada por ambos (comprador – beneficiario) o en forma separada. NOTA 1: los requisitos a presentar son los que se citan en el numeral 10.2, a excepción de lo que se indica en la literal (a); adicional, presentar denuncia ante las autoridades competentes (Ministerio Público o Policía Nacional Civil). NOTA 2: En los casos que el beneficiario sea una persona jurídica, se debe requerir fotocopia del nombramiento vigente del representante legal y del DPI (Documento Personal de Identificación).	
		11.3	Validar que todos los documentos presentados por el cliente, estén completos y correctos, según los requisitos establecidos.	
		11.4	Trasladar expediente de solicitud de reintegro de fondos o sustitución de cheque de caja por extravío o robo al Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias, para su respectivo trámite.	
		11.5	Recibir expediente y solicitar dictamen a la Gerencia de Asesoría Jurídica.	
		11.6	Dictaminar la resolución positiva y trasladar al Departamento de Contabilidad, para que proceda a realizar el reintegro de los fondos a la cuenta correspondiente o sustitución del cheque de caja, según se indique en la solicitud realizada por el 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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 15 de 19

			caso contrario, si la resolución es negativa, trasladar expediente a la agencia que corresponda e informarle al cliente. NOTA: Si la solicitud corresponde a emisión de cheque de caja, el Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias, deberá coordinar con el Departamento de Contabilidad, para el traslado del cheque de caja a la agencia origen.	
		11.7	Archivar expediente de solicitud de reintegro de fondos o sustitución de cheque de caja en los archivos internos de la Gerencia de Agencias. a) En los casos de los cheques de caja en circulación, comprados por no cuentahabientes cuando no presentan el cheque; la solicitud de sustitución la deberá realizar el comprador y beneficiario, el cual podrá emitirse a nombre de uno de los dos, según nota de solicitud. b) En los casos de los cheques de caja en estado caducado, comprados por cuentahabientes, cuando presentan el cheque; la solicitud de sustitución la deberá realizar el comprador o beneficiario, el cual se realizará con crédito a cuenta de donde salieron originalmente los fondos o la emisión de un cheque de caja a nombre del mismo beneficiario, según lo indique en nota de solicitud. c) En los casos de los cheques de caja en estado caducado,	

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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 16 de 19

			comprados en efectivo por no cuentahabientes, cuando presenten el cheque; la solicitud de sustitución de cheque de caja, la deberá realizar únicamente el comprador, el cual se emitirá a nombre de la persona que éste indique. d) En los casos de los cheques de caja con estado caducado, que fueron comprados por no cuentahabientes con cheques propios girados a su favor, cuando presentan el cheque de caja; la solicitud de sustitución de cheque de caja, la deberá realizar el comprador, el cual se emitirá a nombre de la persona que éste indique. e) En los casos de los cheques de caja en estado caducado, comprados por cuentahabientes, cuando no presentan el cheque; La solicitud del reintegro de los fondos a la cuenta de donde salieron inicialmente los fondos o la emisión de un nuevo cheque de caja, la deberá realizar el comprador y beneficiario, en un mismo oficio o en forma separada. Si en la solicitud requieren emisión de nuevo cheque de caja, el mismo debe realizarse a nombre del mismo beneficiario. f) En los casos que los cheques de caja en estado caducado, comprados por no	
--	--	--	--	--

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Ocom, 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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 17 de 19

			cuentahabientes, cuando no presentan el cheque; la solicitud de emisión de un nuevo cheque de caja la deberá realizar el comprador y beneficiario del cheque, manifestada en un mismo documento o en forma separada, el cual se podrá emitir a nombre del comprador o del beneficiario, según lo indican en la carta. NOTA: En todos los casos expuestos anteriormente, el reintegro de los fondos o sustitución del cheque de caja (cuando aplique), se realizará en el Departamento de Contabilidad a través del Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias.	
--	--	--	--	--

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del control critico	Responsable
1.	Asegurarse que el tipo de moneda seleccionada en el Sistema Informático de Administración Bancaria corresponda a lo indicado en la solicitud de compra de cheque de caja.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
2.	Asegurarse que el número de cheque de caja generado en el Sistema Informático de Administración Bancaria corresponda al consignado en la solicitud de compra de cheque de caja y cheque de caja físico.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
3.	Asegurarse que la firma consignada en la solicitud de compra de cheque de caja concuerde con la registrada en el Sistema Informático de Administración Bancaria cuando el medio de pago sea con cargo a cuenta.	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-024-2018
	EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 18 de 19

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que la selección de tipo de moneda sea incorrecta, podría ocasionar reprocesos, inconformidad para el cliente, pérdidas monetarias para la institución y señalamientos por parte de los entes fiscalizadores.

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 compra de cheques de caja recibidas / Cantidad de cheques de caja emitidos, para medir la eficacia en la gestión de emisión de cheques de caja en moneda nacional y moneda extranjera.
2.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de 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 Solicitud de Compra de Cheque de Caja	1 año	Gerencia de agencias	GAG-016-2018

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 EMISIÓN Y ANULACIÓN DE CHEQUE DE CAJA EN MONEDA NACIONAL Y MONEDA EXTRANJERA	Código: PRO-GAG-DC-024-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 19 de 19

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-024-2018).

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-024-2018	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 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.