

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-025-2018
	CONTABILIZACIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES RECHAZADOS DE OTROS BANCOS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 10

CONTENIDO

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

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Génaro 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 CONTABILIZACIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES RECHAZADOS DE OTROS BANCOS	Código: PRO-GAG-DC-025-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 2 de 10

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objetivo normar la gestión para contabilización y entrega de cheques rechazados provenientes de otros bancos en moneda nacional y moneda extranjera de la Red de Agencias.

1.2. Objetivo de Calidad

Gestionar de forma oportuna la contabilización y entrega de cheques rechazados provenientes de otros bancos en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles posterior a la recepción del mismo, asegurando la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de reporte de cheques rechazados de otros bancos y finaliza con el registro contable de los cheques rechazados y resguardo del reporte impreso debidamente firmado y sellado en el archivo interno de la Agencia.

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 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-025-2018
	CONTABILIZACIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES RECHAZADOS DE OTROS BANCOS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 10

- 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-025-2018
	CONTABILIZACIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES RECHAZADOS DE OTROS BANCOS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 10

- 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:** Título de crédito nominativo o al portador que incorpora un derecho literal y autónomo, cuyo ejercicio o transferencia es imposible independiente del título y tiene calidad de bien mueble.
- 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 **Rechazado:** Consiste en que el cheque podría ser rechazado por diversos motivos, entre ellos: (falta de fondos, falta de firma librador, firma librador incorrecta, redacción incorrecta, entre otras).
- 4.5 **Nota de Débito:** Acción que se realiza en cuentas de depósitos monetarias y depósitos de ahorros, con el fin de retornar los fondos por el valor del cheque rechazado.

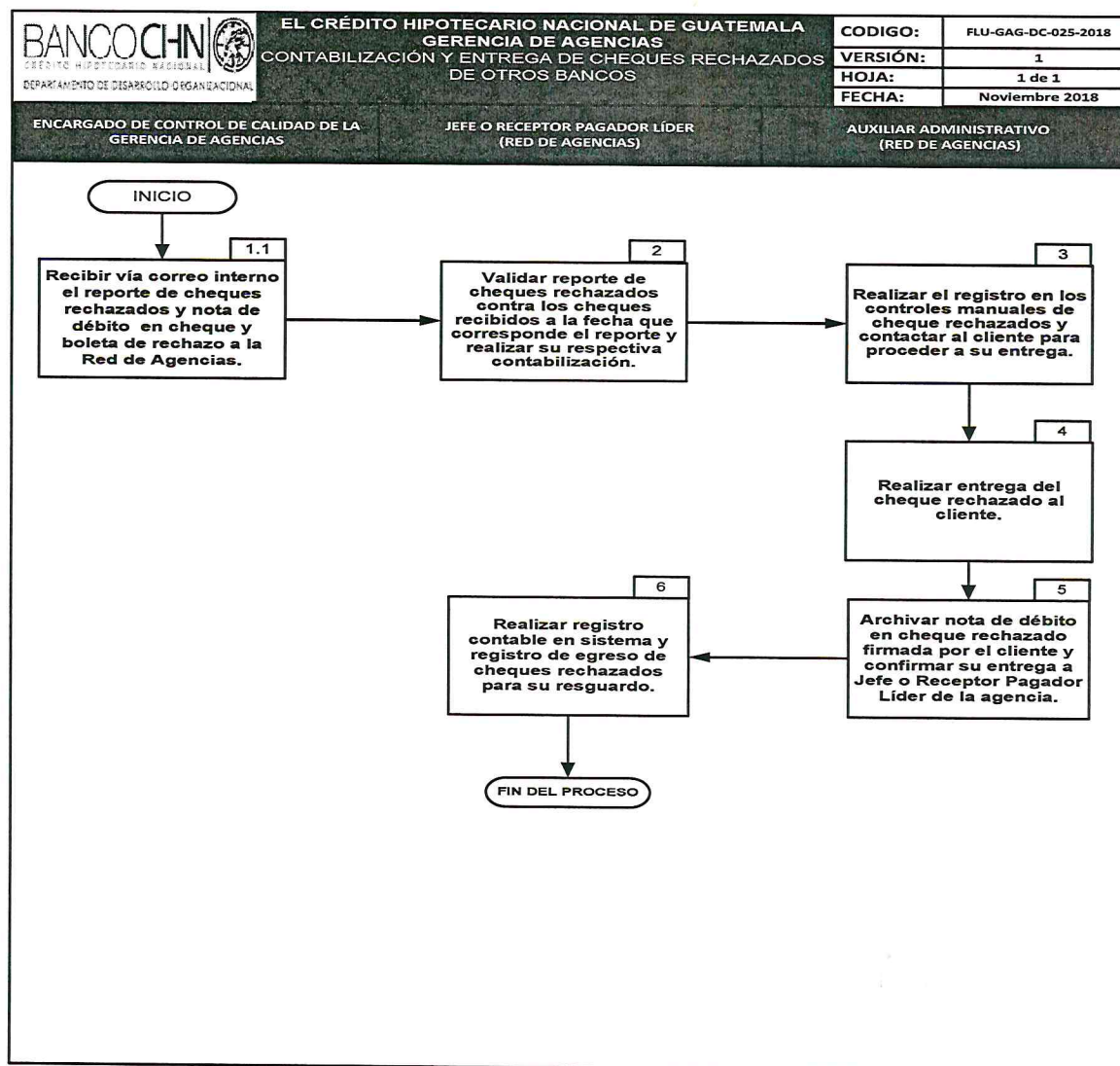
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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 CONTABILIZACIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES RECHAZADOS DE OTROS BANCOS	Código: PRO-GAG-DC-025-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 5 de 10

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-025-2018
	CONTABILIZACIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES RECHAZADOS DE OTROS BANCOS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 10

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Recibir vía correo interno el reporte de cheques rechazados y nota de débito en cheque y boleta de rechazo a la Red de Agencias.	1.1	Recibir diariamente vía correo interno el reporte de cheques rechazados de otros bancos que han sido rechazados por diversos motivos, nota de débito en cheque y boleta de rechazo y trasladar vía correo interno a la Red de Agencias, para su conocimiento y atención.	Encargado de Control de Calidad de la Gerencia de Agencias
2.	Validar reporte de cheques rechazados contra los cheques recibidos a la fecha que corresponde el reporte y realizar su respectiva contabilización.	2.1	Recibir reporte de cheques rechazados de otros bancos, nota de débito en cheque y boleta de rechazo, validar contra los cheques recibidos en depósitos a cuenta o por otros conceptos a la fecha que corresponda el reporte, separando los cheques pagados de los cheques rechazados.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		2.2	Imprimir dos copias de la nota de débito en cheque y una copia de la boleta de rechazo por cheque rechazado y ensobrar de la siguiente manera: - El sobre debe contener el cheque original y una copia de la nota de débito en cheque y boleta de rechazo para entregar al cliente. - Engraprar una copia de la nota de débito en cheque en el lado anverso del sobre para firma del cliente.	
		2.3	Realizar el registro contable del cheque rechazado en el Sistema Informático de Administración Bancaria y registro de ingreso en el reporte electrónico de "Control Diario de Formas", (ver anexo I).	

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-025-2018
	CONTABILIZACIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES RECHAZADOS DE OTROS BANCOS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 10

		2.4	Trasladar el sobre conteniendo el cheque original, copias de la nota de débito en cheque y boleta de rechazo al Auxiliar Administrativo de la Agencia.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
3.	Realizar el registro en los controles manuales de cheque rechazados y contactar al cliente para proceder a su entrega.	3.1	Recibir el sobre y realizar el registro en los controles manuales de cheques rechazados de otros bancos existentes en agencia y luego contactar al titular o firmantes de la cuenta a la que fue depositado el cheque, para proceder a su entrega; de no contactar a los clientes, realizar visita a su residencia para que se proceda a la entrega del mismo. Nota: La entrega de los cheques rechazados debe realizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles posteriores a la fecha de la notificación del rechazo.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
4.	Realizar entrega del cheque rechazado al cliente.	4.1	Atender al titular o firmante de la cuenta y realizar la entrega del sobre conteniendo el cheque original, copia de la nota de débito en cheque y boleta de rechazo, solicitando firma de recibido en copia de nota de débito en cheque. NOTA: En los casos que la solicitud de entrega de cheque rechazado lo realice una tercera persona, se debe solicitar carta de autorización con firmas autorizadas de acuerdo a las condiciones para el manejo de la cuenta.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		4.2	Realizar registro de entrega del cheque rechazado, en los controles manuales de cheques rechazados de otros bancos existentes en agencia. NOTA: Tomar en cuenta que los cheques que sean entregados por el personal de la Agencia, deben ser registrados en los controles manuales de cheques rechazados de otros bancos existentes en 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-025-2018
		CONTABILIZACIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES RECHAZADOS DE OTROS BANCOS		Revisión: 1
		Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 10
5.	Archivar nota de débito en cheque rechazado firmada por el cliente y confirmar su entrega a Jefe o Receptor Pagador Líder de la agencia.	5.1	Resguardar nota de débito en cheque, firmada por el cliente en el archivo interno de la Agencia.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		5.2	Informar al Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia, la cantidad de cheques rechazados entregados a los clientes al final de la jornada.	
6.	Realizar registro contable en sistema y registro de egreso de cheques rechazados para su resguardo.	6.1	Realizar registro contable en el Sistema Informático de Administración Bancaria por consumo de cheque rechazado de otros bancos.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		6.2	Realizar registro por egreso de los cheques rechazados de otros bancos en el reporte electrónico de Control Diario de Formas, imprimir y resguardar en el archivo interno de la agencia debidamente firmado y sellado.	

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del control crítico	Responsable
1.	Validar los cheques recibidos provenientes de otros bancos contra los cheques recibidos en depósitos a cuenta, separándolos de forma correcta para la gestión correspondiente.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.
2.	Validar el reporte de cheques rechazados provenientes de otros bancos contra los cheques recibidos correspondientes a la fecha indicada en dicho reporte.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.
3.	Validar que los cheques rechazados sean entregados al cliente en el tiempo establecido para asegurar el cumplimiento del objetivo de calidad.	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-025-2018
	CONTABILIZACIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES RECHAZADOS DE OTROS BANCOS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 10

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 El incumplimiento en la entrega de los cheques rechazados al cliente podría provocar, señalamientos de los entes fiscalizadores e inconformidad de parte de nuestros cuentahabientes.
- 8.2 La mala clasificación de cheques recibidos y rechazados podría provocar confusión para la entrega del mismo, ocasionando inconformidad para nuestros cuentahabientes y multas económicas a los responsables por parte de ICG (Imágenes Computarizadas de Guatemala).

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 cheques rechazados contabilizados en el Sistema Informático de Administración Bancaria y entregados a los clientes / Cantidad de cheques rechazados registrados en los reportes manuales y electrónicos, para medir la eficiencia en la contabilización y entrega de cheques rechazados provenientes de otros bancos.
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 Control Diario de Formas.	Indefinido	Gerencia de Agencias	GAG-046-2018

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 CONTABILIZACIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES RECHAZADOS DE OTROS BANCOS	Código: PRO-GAG-DC-025-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 10 de 10

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-025-2018).

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-025-2018	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.