

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		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	8
7.	CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO	16
8.	RIESGOS ASOCIADOS.....	17
9.	RECURSOS MÍNIMOS	17
10.	INDICADORES	17
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 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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		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 las etapas para la colocación de préstamos fiduciarios microcréditos dirigidos a pequeñas y medianas empresas, otorgados en la Red de Agencias.

1.2 Objetivo de Calidad

Cumplir y realizar una debida gestión con la solicitud de crédito recibida, atendiendo las diversas actividades económicas de los clientes en un tiempo que no exceda de diez (10) días hábiles, para un correcto desembolso, asegurando la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Inicia con atender e informar al cliente acerca de los requisitos del producto a adquirir, realizando el desembolso y finalizando la gestión de cobro correspondiente para la recuperación de la cartera activa.

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;
- 3.8. Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Bancos y Grupos Financieros;
- 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 Cocóm, 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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		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. Decreto de 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-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus anexos;
- 3.19. Resolución de Junta Monetaria JM-02-2018, Modificación al Reglamento de Gobierno Corporativo;
- 3.20. Anexo a la Resolución de Junta Monetaria JM-03-2018, Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras;
- 3.21. Reglamento General de Préstamos Fiduciarios y Personales de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.22. Reglamento de Depósitos de Ahorro Corriente en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.23. Reglamento de Depósitos Monetarios en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.24. Manual de Administración Integral de Riesgos;
- 3.25. Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.26. Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos;
- 3.27. Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.28. Sistema de Gestión de Ética;
- 3.29. Política Integral de Gestión de Negocios vigente;
- 3.30. Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo celebrado entre El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y el Sindicato de Trabajadores de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala; y,
- 3.31. 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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 19

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Capacidad de pago:** Es la evaluación de la información económica financiera de los deudores con el propósito de establecer la capacidad que tiene de generar flujos de fondos suficientes, derivado de su actividad económica, para atender oportunamente el pago de sus obligaciones.
- 4.2 **Codeudor:** Es la persona que se obliga de forma solidaria con el deudor principal al pago de una deuda.
- 4.3 **Deuda:** Obligación que alguien tiene de pagar o reintegrar a otra persona o entidad financiera una cantidad de dinero.
- 4.4 **Deudor:** Es la persona a quien se le otorga un crédito y en quien se confía, por lo que se compromete a pagarlo, asegura y demuestra que tiene capacidad de pago.
- 4.5 **Interés:** Es el precio que se pagó por usar el dinero recibido en préstamo durante determinado tiempo.
- 4.6 **Pagaré:** Es un documento que obliga al deudor a cubrir cierta cantidad que ha de abonarse en un tiempo determinado.
- 4.7 **Préstamo:** Dinero que obtiene una persona de una institución financiera, para devolverlo en un determinado tiempo.

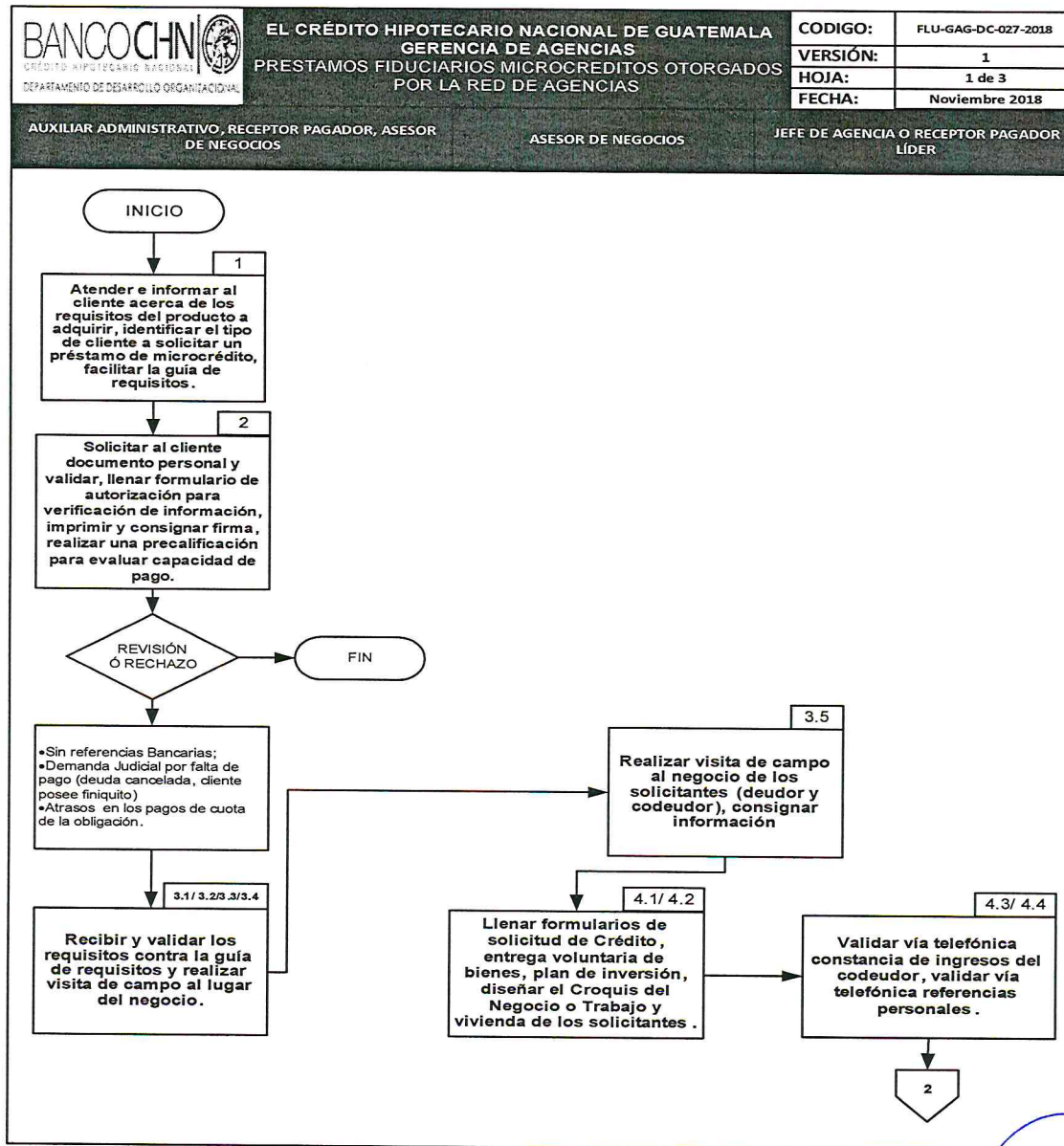
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 5 de 19

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

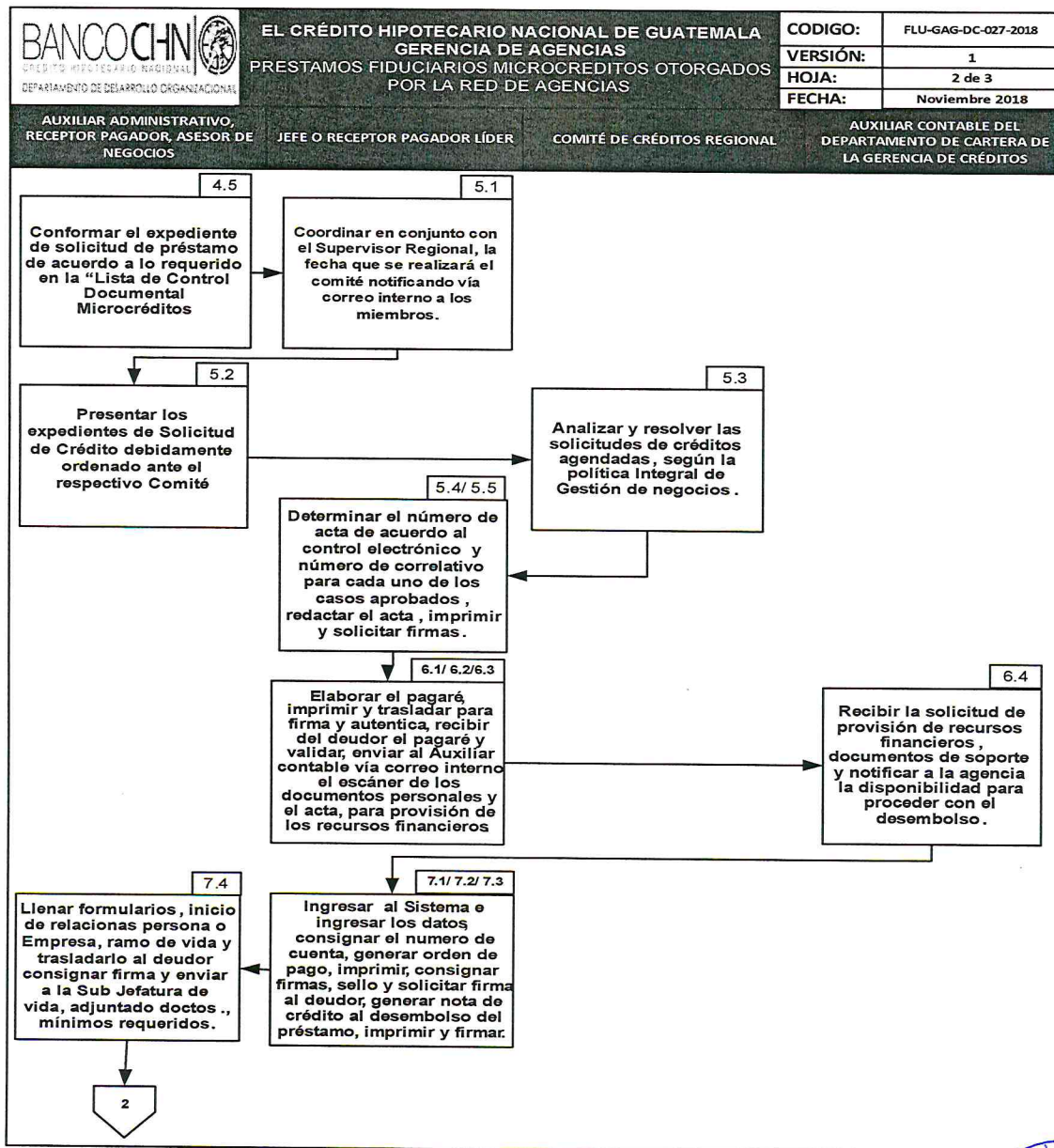


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 19

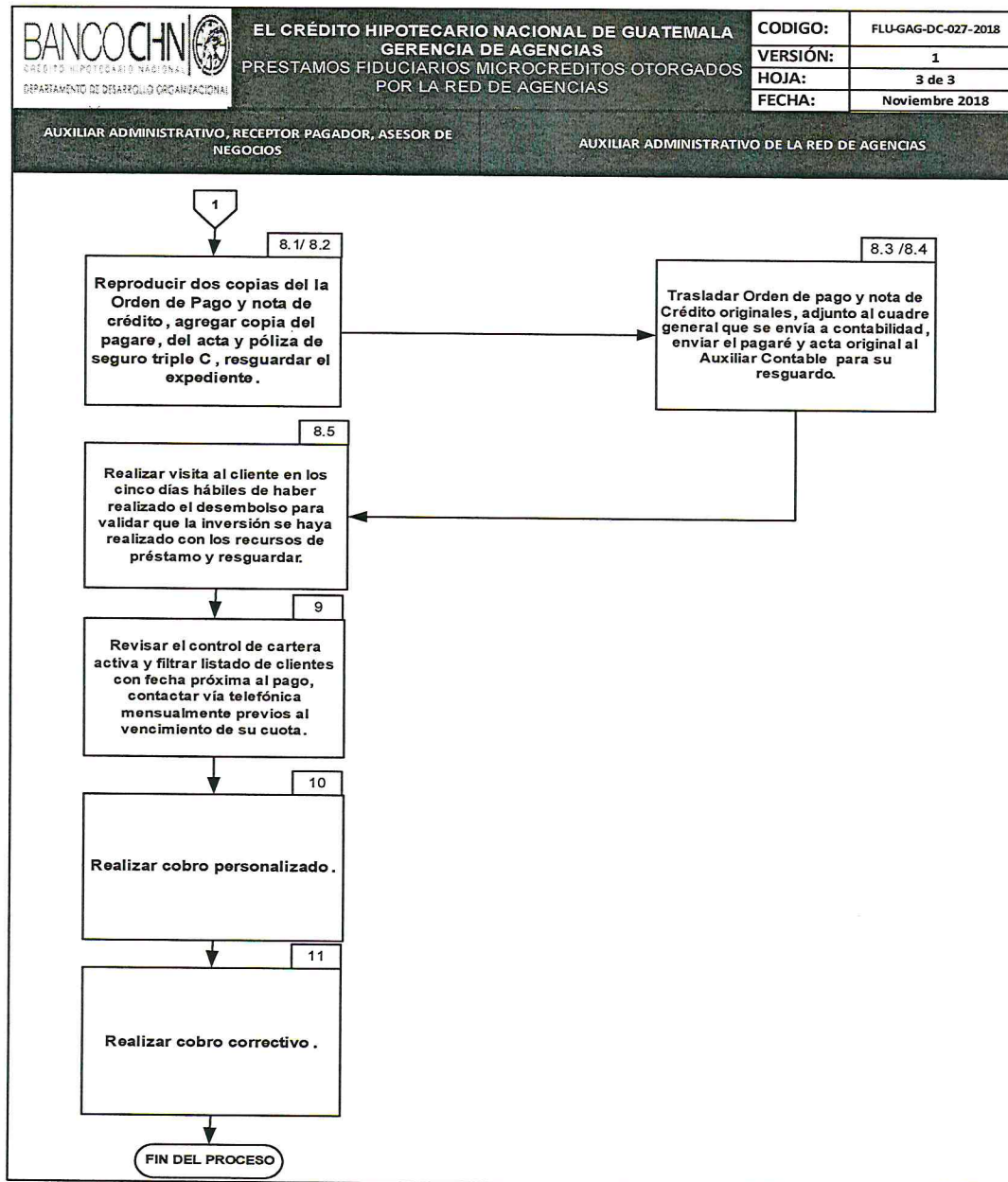


ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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 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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 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 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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 19

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Atender e informar al cliente acerca de los requisitos del producto a adquirir.	1.1	Atender e informar al cliente acerca de los requisitos del producto a adquirir, tasa, plazo y destino aplicable, según lo indicado en la Política Integral de Gestión de Negocios vigente.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (Red de Agencias)
		1.2	Identificar el tipo de cliente interesado a solicitar un préstamo de microcrédito, según su actividad económica y destino del crédito a adquirir. NOTA: La actividad económica atendible para los préstamos de microcréditos son: Artesanal, agrícola, pecuario, comercio, turismo y otros que la Política Integral de Gestión de Negocios vigente indique.	
		1.3	Facilitar la guía de requisitos debidamente identificada con el nombre y número de teléfono de la agencia para brindarle seguimiento a futuro (ver anexo I). NOTA: Tomar en cuenta la meta mensual asignada a la agencia, ya que es responsabilidad de todo el equipo que conforma la agencia.	
2.	Realizar precalificación para evaluar la capacidad de pago del cliente.	2.1	Solicitar al cliente Documento Personal de Identificación -DPI- y validar mediante instrumento lector de -DPI- o medios físicos.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (Red de Agencias)
		2.2	Llenar el formulario de "Autorización para Verificación de Información Personal", imprimir y solicitar al cliente consigne su firma (ver anexo II)	

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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 19

		Realizar una precalificación para evaluar la capacidad de pago, según monto solicitado, tasa y plazo aplicable; de acuerdo a las referencias crediticias generadas en el Sistema PRECREDIT y criterios de calificación el cual pueden ser: Revisión, rechazado y aprobado. NOTA 1: Cuando se tenga inconvenientes para generar las referencias crediticias en la Agencia; enviar formulario de autorización vía correo interno al Auxiliar Administrativo de la Gerencia de Agencias, (Encargado de Captura de firmas). 2.3 NOTA 2: En los casos que el sistema indique resultado "REVISION" o "RECHAZADO", proceder a verificar el motivo, el cual podría ser: • Sin referencias Bancarias; • Demanda Judicial por falta de pago (deuda cancelada, cliente posee finiquito); y, • Atrasos en los pagos de cuota de la obligación. En estos casos, la solicitud podría considerarse, previo análisis de los documentos que nos presente el cliente, en conjunto con Jefe o Receptor Pagador Líder de la agencia.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (Red de Agencias)
3.	Recibir y validar los requisitos contra la guía de requisitos y realizar visita de campo al lugar del negocio.	3.1 Recibir los requisitos entregados por el cliente y validar contra la guía de requisitos. 3.2 Verificar en el Sistema Informático de Administración Bancaria, si el cliente posee cuenta de depósitos monetarios o ahorros en la Institución; caso contrario, proceder a realizar apertura de cuenta, aplicando para el efecto el procedimiento de apertura de cuenta. NOTA: En los casos que los solicitantes posean cuenta en la Institución, verificar que la información de los mismos se encuentre actualizada; caso contrario proceder según "Procedimiento para la Actualización de Datos de los Clientes". Para ambos casos (deudor y codeudor), se deberá de generar el Anexo A. I. de productos y servicios.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (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 Cocóm, 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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 19

		3.3	Llenar "Encuesta Económico Financiera" compuesta por Estado de Resultados y Balance General, conforme la información brindada por el cliente y consignar firmas (ver anexo III). NOTA: La encuesta para el codeudor, aplica en los casos que reporte como actividad principal (Comerciante).	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (Red de Agencias)
		3.4	Llenar el "Informe de Evaluación de Cliente" (ver anexo IV); el "Plan de Trabajo Agrícola para Corto y Mediano Plazo" (ver anexo V), estos anexos aplican únicamente cuando el solicitante indique ser agricultor.	
		3.5	Realizar visita de campo al negocio de los solicitantes (deudor y codeudor), consignar información que requiere el formulario de "Inspección de Clientes Propietarios del Negocio" y firmar (ver anexo VI). NOTA: En la visita realizada, se deberá tomar como mínimo cinco fotografías del lugar de negocio y mercadería de los solicitantes (deudor y codeudor).	Asesor de Negocios y Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
4.	Llenar formularios de solicitud de crédito para la conformación de expediente.	4.1	Llenar correctamente según corresponda los siguientes formularios: - Solicitud de Crédito (ver anexo VII). - Entrega Voluntaria de Bienes (ver anexo VIII). - Plan de Inversión (ver anexo IX). Imprimir y trasladar a los solicitantes (deudor y codeudor) para su validación y firma.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (Red de Agencias)
		4.2	Diseñar el "Croquis del Negocio o Trabajo" según corresponda y "vivienda", de los solicitantes (deudor y codeudor), de acuerdo a las direcciones registradas en la solicitud de crédito (ver anexo X).	

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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 11 de 19

		4.3	Validar vía telefónica constancia de ingresos del codeudor, (cuando aplique en relación de dependencia), dejando constancia mediante firma y sello en la misma; así como los datos de la persona que atendió la llamada para la confirmación.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		4.4	Validar vía telefónica, referencias personales brindadas por los solicitantes en formulario de "Solicitud de Crédito". NOTA: Es responsabilidad del Jefe o Receptor Pagador Líder validar nuevamente los datos de los solicitantes, tales como: Números de teléfono, dirección de domicilio y laboral, reportados en el formulario de Solicitud de Crédito.	
		4.5	Conformar el expediente de solicitud de préstamo de acuerdo a lo requerido en la "Lista de Control Documental Microcréditos", (ver anexo XI). NOTA: El expediente se debe conformar en folder tamaño oficio debidamente identificado.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (Red de Agencias)
5.	Analizar y resolver las solicitudes de crédito presentadas ante el Comité de Créditos Regional.	5.1	Coordinar en conjunto con el Supervisor Regional, la fecha que se realizará el Comité, notificando vía correo interno a los miembros que conforman el Comité de Crédito Regional, el día, lugar, hora y número de casos a presentar.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		5.2	Presentar los expedientes de Solicitud de Crédito debidamente ordenado ante el respectivo Comité	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (Red de Agencias)
		5.3	Analizar y resolver las solicitudes de créditos agendadas, según los lineamientos establecidos en la Política Integral de Gestión de Negocios.	Comité de Créditos Regional

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 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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 12 de 19

		5.4	Determinar el número de acta de acuerdo al control electrónico existente en la agencia y número de correlativo para cada uno de los casos aprobados.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		5.5	Redactar correctamente el acta con las formalidades de ley haciendo constar lo actuado y resuelto por el Comité de Crédito Regional, imprimir y solicitar firmas de los participantes.	
6.	Elaborar pagaré y provisión de recursos financieros.	6.1	Elaborar correctamente el Pagaré correspondiente, con la información personal requerida del deudor y codeudor, imprimir y trasladar a los solicitantes para firma y autentica respectiva, previo a proceder con el desembolso (ver anexos XII, XIII Y XIV). NOTA: Mantener el debido cuidado en la consignación de los siguientes datos: Lugar y fecha de elaboración, número de Documento Personal de Identificación -DPI- en letra y números, monto otorgado en letras y números, tasa de interés anual y efectiva en letras y porcentajes, el plazo en letras y números, cuota en letras y número.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		6.2	Recibir del deudor el Pagaré y validar que el mismo se encuentre debidamente autenticado con firma, sello y número de colegiado del notario, generar una copia y entregar al deudor para conocimiento de la obligación de sus pagos.	
		6.3	Enviar al Auxiliar Contable del Departamento de Cartera de la Gerencia de Créditos vía correo interno el escáner del Documento Personal de Identificación -DPI-, Número de Identificación Tributaria -NIT- del deudor y Acta debidamente firmada por el Comité, para provisión de los recursos financieros. NOTA: La provisión de recursos financieros se debe realizar en el día y hora establecida por el Auxiliar Contable del Departamento de Cartera, especificando el monto total de los préstamos que se desembolsaran y el nombre de la agencia que requiere la provisión.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Gocom, 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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 13 de 19

		6.4	Recibir vía correo interno la solicitud de provisión de recurso financieros, documentos de soporte indicados en el inciso 6.3 y notificar a la agencia de la disponibilidad para poder proceder con el desembolso planificado.	Auxiliar Contable del Departamento de Cartera de la Gerencia de Créditos
7.	Realizar desembolso de préstamo en Sistema Informático de Administración Bancaria.	7.1	Ingresar al Sistema Informático de Administración Bancaria e ingresar los datos que el mismo requiere; asimismo, consignar el número de cuenta de depósitos monetarios o ahorros a la que se realizará el desembolso de los fondos.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		7.2	Generar Orden de Pago debidamente identificada con el número de préstamo, nombre del deudor, monto otorgado y descuento de gastos administrativo; imprimir, consignar firmas autorizadas, sello y solicitar firma al deudor.	
		7.3	Generar nota de crédito correspondiente al desembolso del préstamo, imprimir y consignar las firmas del deudor y del Jefe de Agencia.	
		7.4	Llenar los siguientes formularios para la gestión del seguro triple C, por solicitud de crédito: - Inicio de Relaciones Persona o Empresa Individual y/o Persona Jurídica (ver anexo XV); y, - Ramo de Vida (ver anexo XVI). Y trasladarlo al deudor para consignar firma, el cual debe ser enviado a la Sub-Jefatura de Vida de la Gerencia de Seguros y Fianzas, adjuntando los documentos mínimos requeridos en el mismo.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 14 de 19

8.	Resguardar el expediente y enviar el pagaré y acta original a oficinas centrales.	8.1	Reproducir dos copias de la Orden de Pago y nota de crédito, adjuntando un juego al cuadre general de agencia y el otro al expediente del préstamo; asimismo agregar al expediente copia de Pagaré, copia del acta y póliza de seguro triple C, debidamente autorizado por el Departamento de Seguros y Prevención del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (Red de Agencias)
		8.2	Resguardar el expediente en el archivo correspondiente.	
		8.3	Trasladar Orden de Pago y nota de crédito originales, adjunto al cuadre general que se envía a Contabilidad General; detallar en el anexo del cuadre los desembolsos de préstamo realizados en agencia.	Auxiliar Administrativo de la Red de Agencias
		8.4	Enviar el pagaré y acta original al Auxiliar Contable del Departamento de Cartera de la Gerencia de Créditos, para su debido resguardo.	
		8.5	Realizar visita a cliente en los siguientes cinco (5) días hábiles de haber realizado el desembolso para validar que la inversión se haya realizado con los recursos del préstamo concedido, dejando como constancia firma y sello en el "Informe de Visita a Post Crédito a Cliente" (ver anexo XVII), el cual debe quedar resguardado en el expediente del cliente. NOTA: En la visita realizada, se deberá tomar como mínimo cinco fotografías de la mercadería adquirida por el deudor.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (Red de Agencias)
9.	Gestionar cobro preventivo.	9.1	Revisar el control de la cartera activa y filtrar el listado de los clientes con fecha próxima de pago; el cual debe estar actualizado conforme los desembolsos realizados en agencia.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 15 de 19

		9.2	Contactar vía telefónica mensualmente al cliente dentro de los cinco (5) días calendario, previos al vencimiento de cada cuota, en horario de lunes a viernes de ocho a diecisiete horas (08:00 -17:00 hrs), para recordarle la fecha de pago y manteniendo la disponibilidad necesaria en su cuenta de depósitos monetarios o caso contrario, se presente a realizar el pago en la agencia más cercana. NOTA: Es responsabilidad del Jefe o Receptor Pagador Líder de la agencia el monitoreo constante del cumplimiento del mismo. Aplica de cero cuotas más mora transitoria.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (Red de Agencias)
10.	Realizar cobro personalizado.	10.1	Visitar al cliente en las direcciones registradas en el formulario "solicitud de crédito" y entregarle las cartas de aviso correspondientes a las cuotas vencidas. - Primera carta de aviso aplica de una cuota vencida más mora transitoria, la cual se le debe dar seguimiento vía telefónica y correo electrónico, según promesa de pago del cliente, dejando una copia firmada de recibido en el expediente (ver anexo XVIII). - Segunda carta de aviso aplica de dos cuotas vencidas más mora transitoria, la cual se le debe dar seguimiento vía telefónica y correo electrónico, según promesa de pago del cliente, dejando una copia firmada de recibido en el expediente (ver anexo XIX). - Tercera carta de aviso aplica de tres cuotas vencidas más mora transitoria (se informa sobre la posibilidad de cobro judicial), la cual se le debe dar seguimiento vía telefónica, según promesa de pago o negociación acordada, dejando una copia firmada de recibido en el expediente (ver anexo XX).	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (Red de Agencias)
11.	Realizar cobro correctivo.	11.1	Visitar al cliente en las direcciones registradas en el formulario "Solicitud de Crédito" y entregarle la carta de aviso correspondiente, negociando la posibilidad de novación, reestructuración o cancelación total de préstamos en los status indicados en la Política Integral de Gestión de Negocios vigente.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (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 Sérapio 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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 16 de 19

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Validar la propiedad del negocio por medio de capturas fotográficas que abarquen el lugar del negocio y la mercadería.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
2.	Validar que el formulario de Autorización para Verificación de Información Personal cuente con la firma del cliente para poder realizar las consultas respectivas en el Sistema Precredit.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (Red de Agencias)
3.	Validar vía telefónica la información de los documentos otorgados por el cliente.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
4.	Presentar los expedientes ante Comité de Créditos Regional para análisis y resolución de las respectivas solicitudes de crédito.	Asesor de Negocios de la Red de Agencias y Comité de Créditos Regional
5.	Elaborar correctamente el Pagaré, con la información personal requerida del deudor y codeudor y recibirlo debidamente autenticado por un notario.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
6.	Realizar la provisión de recursos financieros en el día y hora establecida por el Auxiliar Contable del Departamento de Cartera.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
7.	Asegurarse que el número de cuenta de depósitos monetarios vinculada al Sistema Informático de Administración Bancaria corresponda al cliente que se le realizará el desembolso de los fondos.	Auxiliar Contable del Departamento de Cartera
8.	Validar que la Orden de Pago se encuentre debidamente identificada con el número de préstamo, nombre del deudor, monto otorgado y descuento de gastos administrativos.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
9.	Velar que el control de cartera activa se encuentre debidamente actualizado para su correcta gestión de cobro.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador y Asesor de Negocios (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 Serapia Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto 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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 17 de 19

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que no se analice correctamente el expediente de solicitud de crédito, provocará crédito en mora, señalamientos por los entes fiscalizadores y pérdidas económicas a la institución.
- 8.2 Que se realice consulta de referencias en Sistema Precredit sin previa autorización del cliente podría provocar señalamientos por los entes fiscalizadores, sanción administrativa al empleado responsable y reclamos por el cliente.
- 8.3 Que se realice el desembolso sin elaborar Pagaré o que en el mismo se consignen datos erróneos, podría ocasionar incumplimiento legal en el pago de sus obligaciones, pérdidas económicas para la institución, aplicaciones de sanciones administrativas a los empleados responsables y señalamientos 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.	Número de solicitudes de crédito recibidas / número de solicitudes de crédito desembolsados en la Red de Agencias, para medir la eficiencia y eficacia del presente procedimiento y satisfacción del cliente.
2.	Número de cuentas actualizadas / número de cuentas aperturadas en la Red de Agencias, para medir la eficiencia del llenado de datos en Sistema Informático de Administración Bancaria y captación de productos.
3.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de las etapas de este procedimiento para medir el porcentaje de efectividad.

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-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 18 de 19

11. REGISTROS

No.	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo y actualizarlo	Código de Registro
1.	Anexo I: Guía de Requisitos.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-050-2018
2.	Anexo II: Formulario de Autorización para Verificación de Información Personal.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-009-2018
3.	Anexo III: Formato de Encuesta Económico Financiera.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-039-2018
4.	Anexo IV: Informe de Evaluación de Cliente.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-040-2018
5.	Anexo V: Plan de Trabajo Agrícola para Corto y Mediano Plazo	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-041-2018
6.	Anexo VI: Inspección de Clientes Propietarios del Negocio.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-038-2018
7.	Anexo VII: Formulario de Solicitud de Crédito.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-032-2018
8.	Anexo VIII: Entrega Voluntaria de Bienes.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-042-2018
9.	Anexo IX: Plan de Inversión.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-034-2018
10.	Anexo X: Croquis del Negocio o Trabajo.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-043-2018
11.	Anexo XI: Lista de Control de Documental Microcréditos.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-044-2018
12.	Anexo XII, XIII y XIV: Formato de Pagaré de Cuota Sobre Saldo Con Fiador, Pagaré de Cuota Nivelada con Fiador y Pagaré con Capital al Vencimiento con Fiador.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-051-2018 GAG-052-2018 GAG-054-2018

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			Código: PRO-GAG-DC-027-2018
	PRESTAMOS FIDUCIARIOS MICROCREDITOS OTORGADOS POR LA RED DE AGENCIAS			Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 19 de 19	
13.	Anexo XV: Formulario de Inicio de Relaciones Persona o Empresa Individual y/o Persona Jurídica.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-058-2018
14.	Anexo XVI: Formulario de Ramo de Vida.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-031-2018
15.	Anexo XVII: Informe de Visita a Post Crédito a Cliente.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-059-2018
16.	Anexo XVIII, XIX y XX: Nota de Cobro No. 1, Nota de Cobro Administrativo No. 2 y Nota de Cobro Judicial No. 3.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-055-2018 GAG-056-2018 GAG-057-2018

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-027-2018).

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-027-2018	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.