

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-029-2018
	GESTIÓN PARA LA EXISTENCIA DE FORMAS EN BLANCO EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 9

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.....	8
9.	RECURSOS MÍNIMOS	8
10.	INDICADORES.....	9
11.	REGISTROS.....	9
12.	ANEXOS.....	9
13.	CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN	9

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.

BANCOCHN	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-029-2018
	GESTIÓN PARA LA EXISTENCIA DE FORMAS EN BLANCO EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 9

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objetivo normar las etapas para la solicitud, recepción, registro, control y resguardo de formas en blanco para la Red de Agencias.

1.2 Objetivo de Calidad

Asegurar que se mantengan las existencias necesarias de las formas en blanco en la red de agencias, velando porque la solicitud sea autorizada cinco (5) días antes del día veinte de cada mes, con la finalidad de satisfacer al cliente en sus requerimientos.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la solicitud de formas en blanco y finaliza con el resguardo de las formas en la bóveda de valores existente en la Red de Agencias.

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-029-2018
	GESTIÓN PARA LA EXISTENCIA DE FORMAS EN BLANCO EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 9

- 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;
- 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;

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-029-2018
	GESTIÓN PARA LA EXISTENCIA DE FORMAS EN BLANCO EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 9

- 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 **Formas en blanco:** Documento contable utilizado para el manejo de operaciones requeridas por los clientes.
- 4.2 **Proveeduría:** Implementos y artículos varios de oficina que deben contemplarse necesarios para las operaciones realizadas en la institución.
- 4.3 **Requerimiento:** Solicitud documentada de un producto o servicio necesario para el cumplimiento de ciertos objetivos.

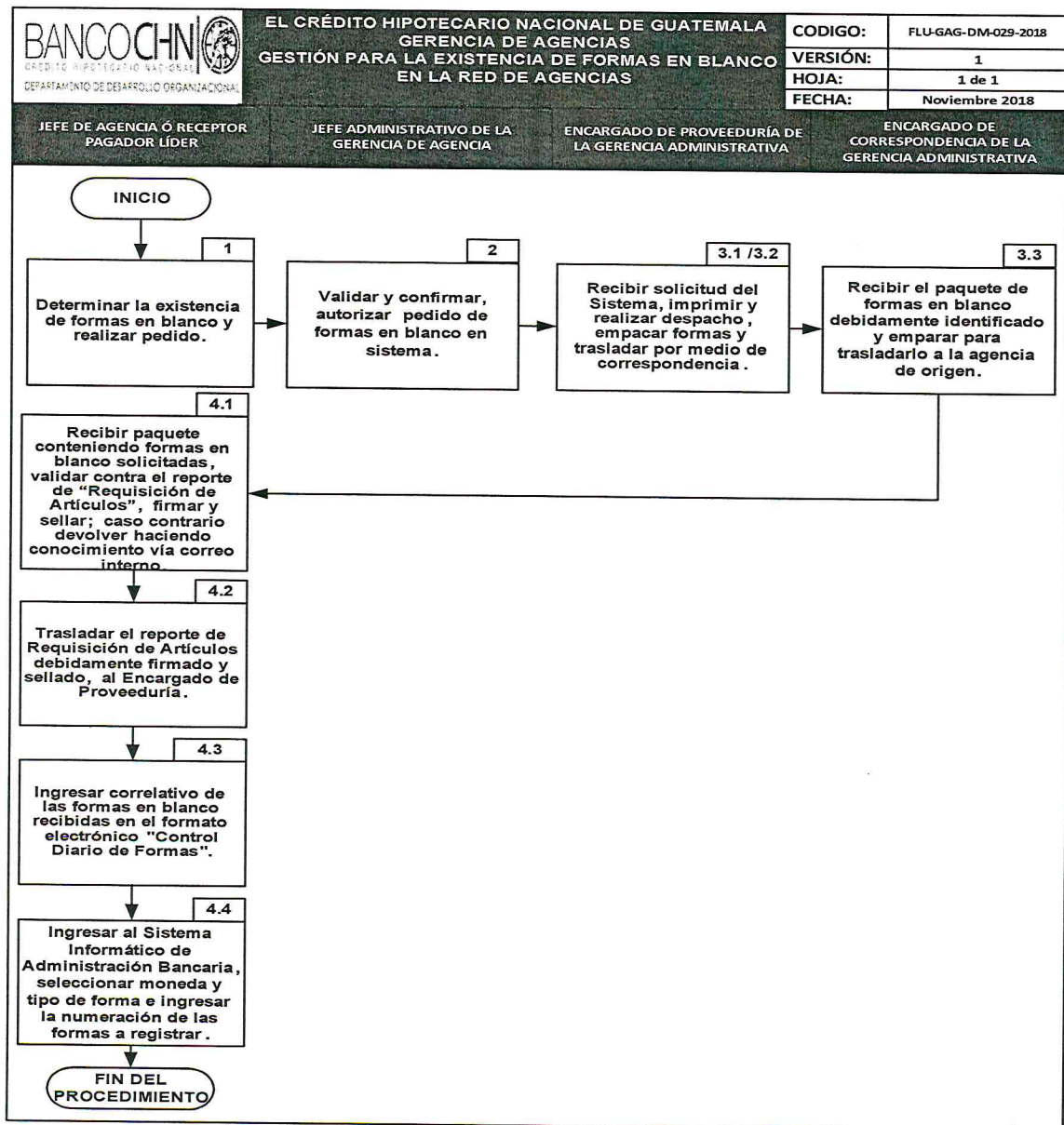
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-029-2018
	GESTIÓN PARA LA EXISTENCIA DE FORMAS EN BLANCO EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 5 de 9

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-029-2018
	GESTIÓN PARA LA EXISTENCIA DE FORMAS EN BLANCO EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 9

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Determinar la existencia de formas en blanco y realizar pedido.	1.1	Determinar la existencia de formas en blanco según archivo electrónico denominado "Control Diario de Formas" (ver anexo I).	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		1.2	Ingresar al Sistema Informático de Administración Bancaria y realizar pedido de formas en blanco como fecha límite el veinte (20) de cada mes. NOTA: Los pedidos de formas en blanco se pueden realizar con un mínimo de 10 formas y bloques de 5 en 5.	
		1.3	Verificar cinco (5) días hábiles posteriores de generado el pedido de formas en blanco, que el mismo ya se encuentre autorizado; caso contrario, contactar vía telefónica al Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencia, solicitando su autorización.	
2.	Validar y confirmar pedido de formas en blanco en sistema.	2.1	Consultar una vez por semana los pedidos de proveeduría ingresados por los Jefes o Receptores Pagadores Líderes de la Red de Agencias, en el Sistema Informático de Administración Bancaria.	Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencia
		2.2	Autorizar el pedido de formas en blanco, si el mismo está acorde al comportamiento mensual de la agencia, caso contrario rechazar e indicarle al Jefe o Receptor Pagador de la Agencia que corresponda, realice nuevamente el pedido.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Sefapio 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-029-2018
	GESTIÓN PARA LA EXISTENCIA DE FORMAS EN BLANCO EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 9

3.	Realizar despacho de solicitud de proveeduría.	3.1	Recibir solicitud del Sistema Informático de Administración Bancaria, autorizado por el Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencia, imprimir y realizar despacho.	Encargado de Proveeduría de la Gerencia Administrativa
		3.2	Empacar formas solicitadas según corresponda y trasladar a la agencia que realizó solicitud, por medio de la correspondencia. NOTA: El encargado de proveeduría es el responsable de velar por la existencia del inventario de formas en blanco en conjunto con el Gerente Administrativo.	
		3.3	Recibir el paquete de formas en blanco debidamente identificado y empacar para trasladarlo a la agencia origen.	Encargado de Correspondencia de la Gerencia Administrativa
4.	Recibir formas en blanco y realizar registro para su resguardo.	4.1	Recibir paquete conteniendo formas en blanco solicitadas, validar contra el reporte de "Requisición de Artículos", firmar y sellar; caso contrario devolver las formas en blanco al Encargado de Proveeduría, haciéndoselo de su conocimiento vía correo interno.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder de la Agencia
		4.3	Trasladar el reporte de Requisición de Artículos debidamente firmado y sellado, al Encargado de Proveeduría.	
		4.4	Ingresar correlativo de las formas en blanco recibidas en el formato electrónico "Control Diario de Formas".	
		4.5	Ingresar al Sistema Informático de Administración Bancaria, seleccionar moneda y tipo de forma e ingresar la numeración de las formas a registrar. NOTA: En los casos que aplique, dar ingreso de las formas en blanco recibidas en los controles manuales habilitados para el efecto.	
		4.6	Resguardar en bóveda de valores de la agencia debidamente ordenado según requerimientos de los clientes.	

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-029-2018
	GESTIÓN PARA LA EXISTENCIA DE FORMAS EN BLANCO EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 9

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Verificar constantemente la existencia de las formas en blanco.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
2.	Verificar 5 días hábiles posteriores de ingresado el pedido de formas en blanco en el Sistema Informático de Administración Bancaria, que el mismo se encuentre autorizado.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
3.	Revisar una vez por semana el Sistema Informático de Administración Bancaria, que no existan pedidos de formas en blanco pendientes de autorizar.	Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias
4.	Validar que las formas físicas recibidas, concuerden con el reporte de Requisición de Artículos.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia
5.	Verificar al finalizar la jornada en que se reciban las formas en blanco, que las mismas se encuentren registradas en el Sistema Informático de Administración Bancaria.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 No tener en existencia formas en blanco, podría ocasionar insatisfacción al cliente.
- 8.2 El no verificar en tiempo establecido en el sistema el pedido de las formas en blanco, podría ocasionar atrasos en el despacho de las mismas e insatisfacción al cliente.
- 8.3 El no realizar el registro de las formas en blanco en el sistema, podría ocasionar señalamientos por los entes fiscalizadores internos y externos.

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.

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-029-2018
	GESTIÓN PARA LA EXISTENCIA DE FORMAS EN BLANCO EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 9

10. INDICADORES

No.	Nombre del Indicador
1.	Número de solicitudes generadas en el Sistema Informático de Administración Bancaria /Número de solicitudes autorizadas.
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.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-046-2018

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-029-2018)

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-029-2018	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.