

BANCOCHN	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-030-2018
	ENVÍO Y RECEPCIÓN DE REMESA A BÓVEDA CENTRAL Y/O CENTRO DE ACOPIO		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.	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	6
7.	CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO	9
8.	RIESGOS ASOCIADOS.....	9
9.	RECURSOS MÍNIMOS	9
10.	INDICADORES	10
11.	REGISTROS.....	10
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 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-030-2018
	ENVÍO Y RECEPCIÓN DE REMESA A BÓVEDA CENTRAL Y/O CENTRO DE ACOPIO		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 las etapas para envío y recepción de remesa a Bóveda de Reserva Central y Centros de Acopio, realizados por la Red de Agencias.

1.2 Objetivo de Calidad

Mantener los límites autorizados de tenencia de efectivo en Moneda Nacional y Moneda Extranjera en la bóveda de la Red de Agencias.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud o envío de remesa a Centros de Acopio o Bóveda de Reserva Central y finaliza con el resguardo de la boleta de envío o recepción de remesa.

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-030-2018
	ENVÍO Y RECEPCIÓN DE REMESA A BÓVEDA CENTRAL Y/O CENTRO DE ACOPIO		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 Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala;
- 3.16 Resolución de Junta Monetaria JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos;
- 3.17 Resolución de Junta Monetaria JM-95-2011, Reglamento para La Estandarización de Cuentas Bancarias;
- 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 Manual de Administración Integral de Riesgos;
- 3.22 Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.23 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;
- 3.24 Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.25 Sistema de Gestión de Ética;
- 3.26 Política Integral de Gestión de Negocios; y,
- 3.27 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-030-2018
	ENVÍO Y RECEPCIÓN DE REMESA A BÓVEDA CENTRAL Y/O CENTRO DE ACOPIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 10

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Caja Fuerte:** Mueble de alta resistencia física, generalmente de acero de gran espesor, en cuyo interior se resguarda efectivo y valores, que cuenta con chapas de combinación.
- 4.2 **Custodia de valores:** Actividad inherente donde un intermediario recibe los títulos de valor y numerario para su resguardo y cuidado.
- 4.3 **Bóveda:** Estructura física de alta resistencia, generalmente blindada por distintas caras, para usos de resguardo de efectivo y valores que cuenta con chapas de combinación.
- 4.4 **Bóveda de Reserva:** Es el encargado de centralizar y abastecer los fondos monetarios, utilizados por agentes que prestan servicios de giro bancario, como, recepción de depósitos monetarios y ahorro, pago de cheques y retiros de cuentas de depósito.
- 4.5 **Numerario:** Dinero líquido en efectivo, representado en monedas y billetes nacionales o extranjeras, circulantes en su denominación y comúnmente aceptados en un país.
- 4.6 **Transporte de Valores:** Un vehículo blindado es una camioneta blindada o camión, que se utiliza para transportar objetos de valor, como grandes cantidades de dinero. El vehículo blindado es típicamente un vehículo multifuncional diseñado para proteger y garantizar el bienestar de los individuos y / o contenidos transportados.
- 4.7 **Valores en Transito:** Títulos de valor y numerario inherentes a un intermediario para su custodia.

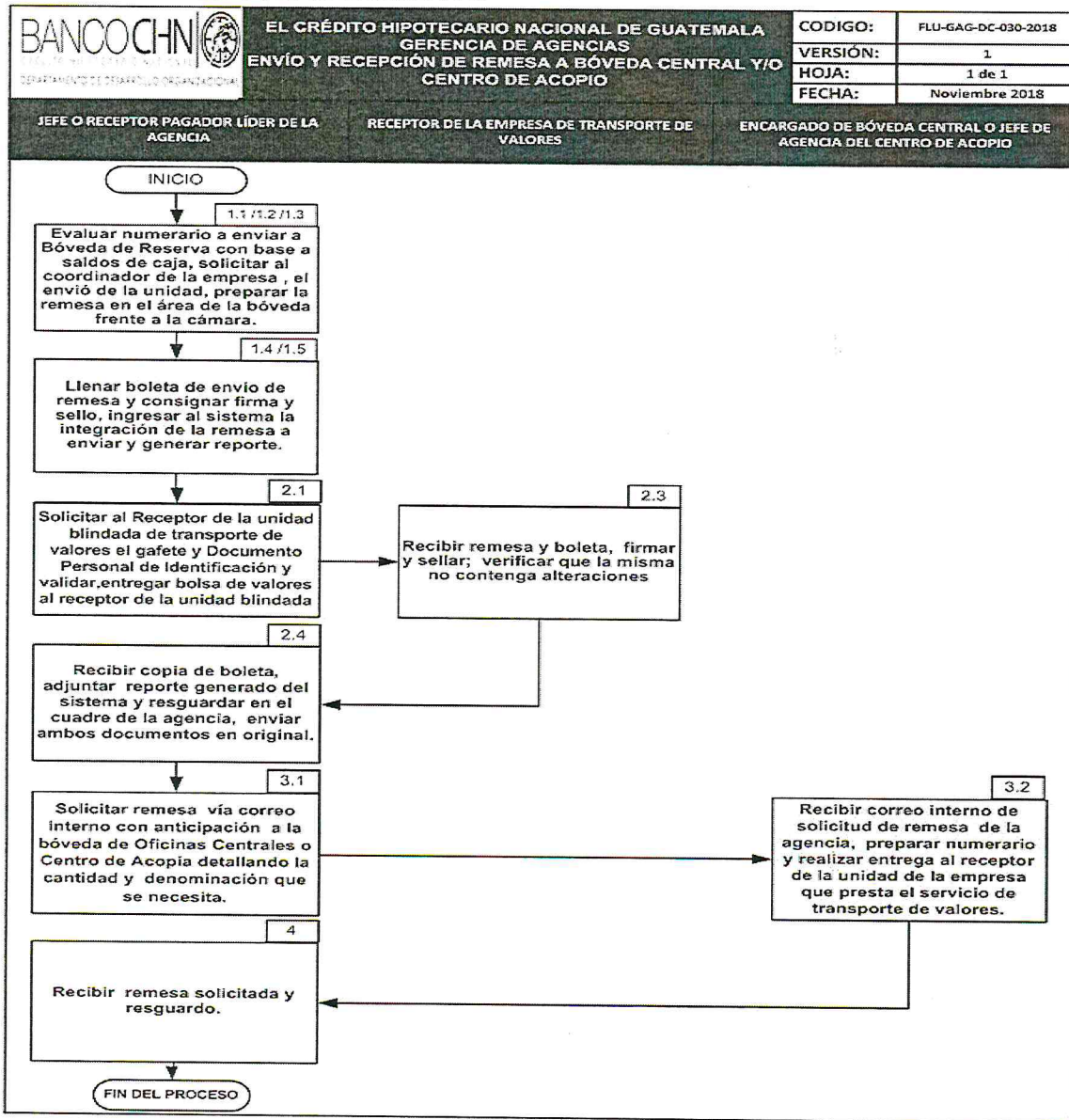
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Sérapió Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-030-2018
	ENVÍO Y RECEPCIÓN DE REMESA A BÓVEDA CENTRAL Y/O CENTRO DE ACOPIO		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-030-2018
	ENVÍO Y RECEPCIÓN DE REMESA A BÓVEDA CENTRAL Y/O CENTRO DE ACOPIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 6 de 10

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Preparar remesa, boleta y generar reporte del sistema de caja.	1.1	Evaluar el numerario a enviar a Bóveda de Reserva Central con base a saldos de caja, velando que la tenencia de efectivo se mantenga en los niveles autorizados.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		1.2	Solicitar al Coordinador de la Empresa que presta el servicio de traslado de valores, el envío de una unidad. NOTA: En el caso de las Agencias Metropolitanas, la solicitud debe realizarla al Encargado de Bóveda de Oficinas Centrales.	
		1.3	Preparar la remesa en el área de la bóveda frente a la cámara, conjuntamente con un testigo, (Receptor Pagador o Auxiliar Administrativo). NOTA 1: Los fajos se conforman de 100 billetes por cada denominación, debidamente precintados, firmados, sellados y con fecha de conteo por el Receptor Pagador que realiza la entrega y Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia. NOTA 2: En los casos que sea necesario el envío de remesa a resguardo, deberá solicitar autorización vía correo interno al Supervisor Corporativo o Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias, previo a solicitar la unidad a la empresa que presta el servicio.	
		1.4	Llenar boleta de envío de remesa y consignar firma y sello.	
		1.5	Ingresar al Sistema de Caja la integración de la remesa a enviar y generar reporte. NOTA: El reporte generado del sistema por envío de remesa, debe contener firma y sello del Jefe o Receptor Pagador Líder, según corresponda y de un testigo, de la cual se debe adjuntar copia de la misma y enviar conjuntamente con la remesa.	

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.

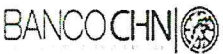
	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-030-2018
	ENVÍO Y RECEPCIÓN DE REMESA A BÓVEDA CENTRAL Y/O CENTRO DE ACOPIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 10

2.	Entregar bolsa de valores al Receptor de la unidad blindada.	2.1	Solicitar al Receptor de la unidad blindada de transporte de valores el gafete y Documento Personal de Identificación -DPI- y validar según procedimiento establecido por la empresa que presta el servicio (patrón electrónico o de forma manual).	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		2.2	Entregar boleta y bolsa conteniendo remesa al receptor de la unidad de la empresa que presta el servicio de transporte de valores.	
		2.3	Recibir remesa y boleta, firmar y sellar; verificar que la misma no contenga alteraciones, caso contrario, solicitar cambio de boleta. Entregar copia de la boleta a encargado de la Agencia.	Receptor de la Empresa de Transporte de Valores
		2.4	Recibir copia de boleta, adjuntar reporte generado del sistema de caja y resguardar en el cuadre de la agencia, enviar ambos documentos en original a Contabilidad General para adjuntar a la póliza contable de la agencia.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.
3.	Solicitar y despachar remesa.	3.1	Solicitar remesa vía correo interno con anticipación a la bóveda de reserva de Oficinas Centrales o Centro de Acopio, según corresponda, detallando la cantidad y denominación que se necesita.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		3.2	Recibir correo interno de solicitud de remesa de la agencia, preparar numerario según denominación solicitada y realizar entrega al receptor de la unidad de la empresa que presta el servicio de transporte de valores.	Encargado de Bóveda Central o Jefe de Agencia del Centro de Acopio.

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-030-2018
	ENVÍO Y RECEPCIÓN DE REMESA A BÓVEDA CENTRAL Y/O CENTRO DE ACOPIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 10

4.	Recibir remesa solicitada y resguardar en Bóveda de la Agencia.	4.1	Recibir bolsa conteniendo remesa solicitada y boleta, trasladar a bóveda de la agencia y realizar conteo frente a la cámara conjuntamente con un testigo; de encontrar diferencia de lo físico contra lo que indica la boleta, notificar vía correo al encargado de la Bóveda o Jefe de Agencia que realizó envío e inmediatamente proceder a realizar el registro contable que corresponda (faltante o sobrante). NOTA: Si al momento de recibir la bolsa conteniendo la remesa se observa que se encuentra alterada, rechazar la misma.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		4.2	Ingresar al Sistema de Caja la integración de la remesa recibida y generar reporte. NOTA: El reporte generado del sistema de caja y boleta del traslado de la remesa, deben contener firma y sello del Jefe o Receptor Pagador Líder, según corresponda y de un testigo.	
		4.3	Realizar el mismo día de recibida la remesa, el cambio de precintos a cada uno de los fajos de las distintas denominaciones de billetes recibidos, consignando firma, sello y fecha de recibida.	
		4.4	Resguardar el numerario en el cobre de la bóveda de la agencia.	
		4.5	Enviar reporte y boleta original a Contabilidad General para adjuntar a la póliza contable de la agencia y resguardar copia en el cuadre 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-030-2018
	ENVÍO Y RECEPCIÓN DE REMESA A BÓVEDA CENTRAL Y/O CENTRO DE ACOPIO		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 10

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Evaluar numerario a enviar a Bóveda de Reserva Central con base a saldos de caja, velando que la tenencia de efectivo se mantenga en los niveles autorizados.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.
2.	Validar la identidad del receptor de la empresa de transportes de valores que presta el servicio.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.
3.	Realizar el mismo día de recibida la remesa, el conteo de numerario y cambio de precintos a cada uno de los fajos de las distintas denominaciones de billetes recibidos, consignando firma, sello y fecha de recibida.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.
4.	Asegurar el resguardo del numerario en bóveda de la agencia.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que no se validen correctamente los documentos de identificación del receptor de la empresa de transportes de valores, podría ocasionar pérdidas monetarias para la institución y sanciones administrativas para el empleado responsable.
- 8.2 Que no se realice el conteo de numerario el mismo día de recibida la remesa, podría ocasionar cargos monetarios al empleado responsable, recepción de billetes falsos, sanciones administrativas para el empleado responsable y señalamientos por 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.

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

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

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

BANCOCHN 	PROCEDIMIENTO ENVÍO Y RECEPCIÓN DE REMESA A BÓVEDA CENTRAL Y/O CENTRO DE ACOPIO	Código: PRO-GAG-DC-030-2018
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 10 de 10

10. INDICADORES

No.	Nombre del Indicador
1.	Cantidad de remesas enviadas a bóveda reserva central / Cantidad de remesas recibidas de bóveda reserva central, para mantener los niveles autorizados de tenencia de efectivo en bóveda de la red de agencias.
2.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de etapas de este procedimiento, para medir el porcentaje de efectividad.

11. REGISTROS

No Aplica.

12. ANEXOS

No Aplica.

13. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio	Solicitado por
1	Noviembre 2018	Elaboración de procedimiento bajo la Norma ISO 9001:2015 PRO-GAG-DC-030-2018	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.