

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-031-2018
	SERVICIO DE BANCA VIRTUAL Y/O MÓVIL		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	2
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	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-031-2018
	SERVICIO DE BANCA VIRTUAL Y/O MÓVIL		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 la solicitud de usuarios para la banca en línea en la Red de Agencias.

1.2 Objetivo de Calidad

Otorgar a requerimiento del cliente la facilidad de acceder a las transacciones electrónicas de la Institución a través de la banca en línea, en un tiempo que no exceda de quince (15) minutos.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la solicitud del cliente y finaliza con el resguardo del contrato en el archivo correspondiente.

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;
- 3.10 Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos;

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-031-2018
	SERVICIO DE BANCA VIRTUAL Y/O MÓVIL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 10

- 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 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-95-2011, Reglamento para La Estandarización de Cuentas Bancarias;
- 3.19 Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus anexos;
- 3.20 Resolución de Junta Monetaria JM-02-2018, Modificación al Reglamento de Gobierno Corporativo;
- 3.21 Anexo a la Resolución de Junta Monetaria JM-03-2018, Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras;
- 3.22 Reglamento de Depósito de Ahorro Corriente en Moneda Nacional y 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 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;
- 3.27 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; y,
- 3.30 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-031-2018
	SERVICIO DE BANCA VIRTUAL Y/O MÓVIL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 10

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Banca en línea:** Servicio virtual que la institución ofrece a los cuentahabientes para realizar operaciones financieras.
- 4.2 **Contraseña:** Código de acceso que se le brinda a un usuario para poder realizar operaciones financieras en banca en línea, que normalmente al ingresar por primera vez será obligatorio el cambio y ser modificada en cualquier momento desde la página.
- 4.3 **Usuario:** Es un nombre creado desde una plataforma y que se le brinda a un usuario para poder realizar operaciones financieras en banca en línea, normalmente este usuario está vinculado con una contraseña de acceso.

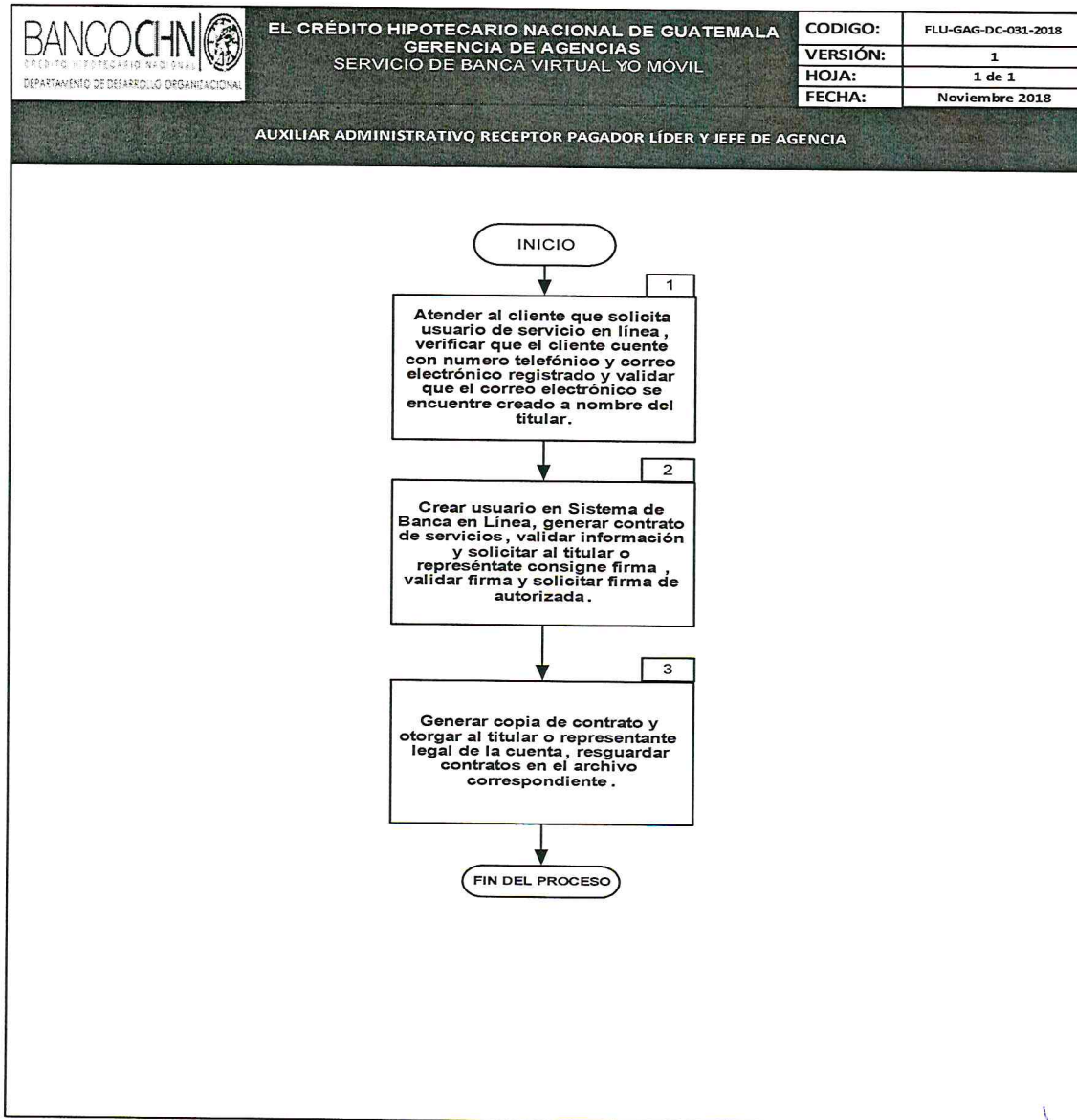
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones.	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

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-031-2018
	SERVICIO DE BANCA VIRTUAL Y/O MÓVIL		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-031-2018
	SERVICIO DE BANCA VIRTUAL Y/O MÓVIL		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.	Atender al cliente que solicita usuario de servicio de banca en línea.	1.1	Atender al cliente que solicita creación de usuario para servicios de banca virtual individual o jurídico, según corresponda, (ver anexo I, II y III). NOTA: La solicitud de usuarios para cuentas individuales, solo aplica para titulares y una solicitud por cliente. El servicio de banca virtual empresarial, se debe realizar por medio de carta en hoja membretada firmada por el representante legal, indicando los accesos que se le debe otorgar al cliente.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador Líder y Jefe de Agencia.
		1.2	Verificar en el Sistema Informático de Administración Bancaria, que el cliente cuente con número telefónico y correo electrónico registrado y actualizado; caso contrario realizar los nuevos registros, previo a la creación de usuario.	
		1.3	Validar que el correo electrónico registrado en los datos del cliente, efectivamente se encuentre creado a nombre del titular para personas individuales y para personas jurídicas, a nombre del representante legal o a nombre de la entidad.	
2.	Crear usuario en Sistema de Banca en Línea.	2.1	Ingresar al Sistema de Banca en Línea y realizar búsqueda identificando que el cliente posea usuario, caso contrario proceder a la creación de usuario según corresponda. NOTA 1: La generación del usuario viaja al correo electrónico y la contraseña al número de teléfono registrado. Los cambios de contraseña se trasladan directamente al correo registrado. NOTA 2: Los usuarios vinculados a un cliente jurídico, se les debe registrar correo electrónico personal y número de celular.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador Líder y Jefe de Agencia

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

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

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

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-031-2018
	SERVICIO DE BANCA VIRTUAL Y/O MÓVIL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 10

		2.2 Generar contrato de servicios de banca virtual individual o jurídico, anexos y completar información, cuando corresponda. NOTA: Los productos se vinculan al usuario de forma automática desde el momento de su activación. 2.3 Validar información y solicitar al titular o representante legal consigne su firma autorizada en los documentos indicados en el inciso 2.2. 2.4 Validar firma consignada en contrato contra la registrada en el Sistema Informático de Administración Bancaria y solicitar firma autorizada del Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia, otorgando copia del contrato al cliente. NOTA: Con los clientes que ya cuentan con el servicio de la banca en línea, al momento de que se presenten a la agencia a realizar alguna gestión, generar el contrato y solicitar consigne su firma autorizada.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador Líder y Jefe de Agencia
3.	Resguardar contratos en el archivo correspondiente.	3.1 Generar copia del contrato de banca virtual y otorgar al titular o representante de la cuenta, según corresponda. 3.2 Resguardar cada uno de los contratos originales en los archivos internos de la agencia, separando los Individuales de los Jurídicos.	Auxiliar Administrativo, Receptor pagador Líder y Jefe de Agencia

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

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

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

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-031-2018
	SERVICIO DE BANCA VIRTUAL Y/O MÓVIL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 10

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Verificar que la creación de usuarios para banca virtual en cuenta individual, corresponda al titular de la cuenta.	Receptor Pagador Líder y Jefe de Agencia
2.	Verificar en el Sistema Informático de Administración Bancaria, que el cliente cuente con número telefónico y correo electrónico registrado y actualizado.	Auxiliar Administrativo, Receptor Pagador Líder y Jefe de Agencia
3.	Verificar que el correo electrónico y número telefónico a registrar, corresponda a la persona que le otorgará el usuario.	Receptor Pagador Líder y Jefe de Agencia
4.	Validar firma consignada en contrato contra los registros del Sistema Informático de Administración Bancaria o que la misma corresponda al Representante Legal de la Entidad, en los casos de persona jurídica.	Receptor Pagador Líder y Jefe de Agencia

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 La creación del usuario de banca virtual a un firmante de una cuenta individual, podría ocasionar reclamos por el titular de la cuenta, sanciones administrativas al personal responsable y señalamientos de los entes fiscalizadores.
- 8.2 El no validar el correo electrónico y número de teléfono registrado en el Sistema Informático de Administración Bancaria previo a la creación del usuario, podría ocasionar inconformidades y reclamos por nuestros cuentahabiente.
- 8.3 El no contar con la firma en el contrato de banca virtual por el titular o representante legal de la entidad, podría ocasionar sanciones administrativas al personal responsable, riesgo operacional y señalamiento 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.

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-031-2018
	SERVICIO DE BANCA VIRTUAL Y/O MÓVIL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 10

10. INDICADORES

No.	Nombre del Indicador
1.	Cantidad de solicitudes de usuarios de banca en línea / Cantidad de contratos firmados por el cliente, para medir la eficiencia en la atención al cliente del servicio de banca en línea.
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: Contrato de Servicios de Banca Virtual y/o Móvil Persona Individual.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-062-2018
2.	Anexo II: Contrato de Servicios de Banca Virtual Empresarial Persona Jurídica.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-063-2018
3.	Anexo III: Solicitud de Servicio Banca Virtual Empresarial (Persona Jurídica)	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-064-2018

12. ANEXOS

Los anexos se listan en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-031-2018).

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-031-2018
	SERVICIO DE BANCA VIRTUAL Y/O MÓVIL		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 10 de 10

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-031-2018	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.