



**GUIA DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO – ADMINISTRATIVO  
ENTRE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL Y EL  
BANCO CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL**

Dirección General de Aeronáutica Civil  
Guatemala, C.A.

Guatemala, mayo 2019

## INDICE

1. RESOLUCIÓN	3
2. PROPOSITO	4
3. ALCANCE	4
4. BASE NORMATIVA	4
5. OBJETIVOS	4
6. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN CHN	5
7. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN CHN	8
8. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN CHN	9
9. ANEXO	10

## 1. RESOLUCIÓN



RES-DS-367-2020

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**

**CONSIDERANDO**

Que la Dirección General de Aeronáutica Civil es el órgano encargado de normar, supervisar, vigilar y regular, con base en lo prescrito en la Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, reglamentos, regulaciones y disposiciones complementarias, los servicios aeroportuarios, los servicios de apoyo a la Navegación Aérea, los servicios de Transporte Aéreo, de Telecomunicaciones y en general todas las actividades de Aviación Civil en el territorio y espacio aéreo de Guatemala, velando en todo momento por la defensa de los intereses nacionales; asimismo, está facultada para elaborar, emitir, revisar, aprobar y modificar las regulaciones y disposiciones complementarias de aviación que sean necesarias, para el cumplimiento de la Ley y sus Reglamentos.

**CONSIDERANDO**

La necesidad de establecer las acciones que deben realizar las entidades Dirección General de Aeronáutica Civil y Banco Crédito Hipotecario Nacional, para el registro y control de la facturación y cobranza de los ingresos privativos en el Sistema de Cobros de la DGAC. Por parte de esta Dirección General se entrega la última actualización de la "GUÍA DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO-ADMINISTRATIVO ENTRE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL Y EL BANCO CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL (CHN)", el cual se elaboró en el mes de agosto del 2020.

**POR TANTO**

La Dirección General de Aeronáutica Civil; con fundamento en los Considerandos, Ley de Aviación Civil, Decreto Número 93-2000 del Congreso de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Aviación Civil, Acuerdo Gubernativo Numero 384-2001 del Presidente de la República.

**RESUELVE:**

- I) **APROBAR** la Guía De Procedimientos Operativo-Administrativo entre la Dirección General de Aeronáutica Civil y el Banco Crédito Hipotecario Nacional (CHN) el cual consta de 35 folios.
- II) La presente resolución tiene efectos inmediatos.
- III) Notifíquese.

Guatemala 11 de septiembre del 2020.



**P.A. Francis Arturo Argueta Aguirre**  
Director General  
Dirección General de Aeronáutica Civil

## **2. PROPOSITO**

La Guía de procedimientos operativos - administrativos, tiene como objetivo principal establecer las acciones que deben realizar las entidades Dirección General de Aeronáutica Civil y Banco Crédito Hipotecario Nacional, para el registro y control de la facturación y cobranza de los ingresos privativos en el Sistema de Cobros de la DGAC, originados por la aplicación del Reglamento Tarifario de los Servicios Aeroportuarios y de Arrendamientos, así como, la forma de entrega de la documentación de soporte al Departamento de Tesorería de la Gerencia Financiera, para su respectivo registro y control.

## **3. ALCANCE**

El ámbito de esta guía comprende al personal del Banco Crédito Hipotecario Nacional (CHN), personal del Departamento de Tesorería de la Gerencia Financiera de la Dirección General de Aeronáutica Civil y entidades que realizan actividades de evaluación del control interno.

## **4. BASE NORMATIVA**

- Decreto 93-2000 Ley de Aviación Civil (Artículo 8 Fondo Privativo).
- Reglamento Tarifario de los Servicios Aeroportuarios de Arrendamiento en los Aeródromos del Estado, Acuerdo Gubernativo Número 939-2002
- Convenio Interinstitucional entre la Dirección General de Aeronáutica Civil y el Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala

## **5. OBJETIVOS**

Proporcionar información que permita que el procedimiento relacionado con la facturación y cobranza de los ingresos privativos en el Sistema de Cobros de la DGAC, se desarrolle de manera eficiente y ordenada, velando por los beneficios de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

## 6. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN CHN

De conformidad con el Convenio Interinstitucional entre la Dirección General de Aeronáutica Civil y el Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, relacionado con la facturación y cobranza de los ingresos del Reglamento Tarifario de los Servicios Aeroportuarios de Arrendamiento en los Aeródromos del Estado, Acuerdo Gubernativo Número 939-2002 DGAC-04-2019, el procedimiento a realizar para la facturación será el siguiente:

1. Las facturas contables serán proporcionadas por el Departamento de Tesorería de la Dirección General de Aeronáutica Civil al Banco Crédito Hipotecario Nacional, las facturas se entregaran una serie por sede. De conformidad con lo establecido en el convenio Interinstitucional entre la Dirección General de Aeronáutica Civil y el Banco Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, el Banco será responsable del control, custodia y existencias de las facturas. Así mismo el Banco es responsable de control del correlativo de las facturas.
2. La Dirección General de Aeronáutica Civil, a través del Sistema de Cobros de Control Interno de la DGAC emitirá las contraseñas de pago de servicios y arrendamientos, documentos que serán emitidos a requerimiento de los usuarios, los responsables de la emisión son las siguientes dependencias de la Dirección General de Aeronáutica Civil que emitirán las contraseñas que les faculta sus Manuales de Organización Puestos y Funciones y sus Manuales de Normas y Procedimientos.
  - a. Registro Nacional Aeronáutico
  - b. Gerencia Financiera, Departamento de Tesorería
  - c. Gerencia de Infraestructura Aeroportuaria
  - d. Unidad de Control de Ingresos
3. Al momento de emitir la contraseña el usuario se presentara en la ventanilla de las Sedes del Banco Crédito Hipotecario Nacional a realizar el pago correspondiente, para el efecto el Banco deberá constatar la sede a donde corresponda el pago y realizara el procedimiento establecido en el sistema, el

Banco emite la factura (El original entrega al usuario y las copias rosadas y celestes al Departamento de Tesorería con los documentos de soporte diarios, conforme lo establecido en el convenio DGAC-04-2019).

4. El enlace del Banco Crédito Hipotecario Nacional entregara al analista de la Sección de Ingresos del Departamento de Tesorería DGAC los documentos generado por día y por sede, conforme lo establece las Especificaciones Técnicas, Anexo 1.

La entidad bancaria debe entregar a más tardar 48 horas en días hábiles siguientes, la documentación de los cobros efectuados en las ventanillas de Terminar Aérea la Aurora, Caja Administrativa, Puerto Barrios Izabal, Mundo Maya Petén, Quetzaltenango y otras que se hagan necesarias, a las Sección de Ingresos del Departamento de Tesorería de la Gerencia Financiera, la consistirá en:

- Memorándum de entrega, indicando la persona asignada para cada ventanilla, día que se está liquidando, detalle completo de todos los documentos que entregan.
- Notas de debito
- El reporte de pagos recibidos del día que se está entregando, el cual deberá alimentar el informe condensando de final de mes.
- Carta de traslado al banco de Guatemala, detallando el monto recaudado por los cuatro grupos principales que son: Servicios Aeroportuarios, Arrendamientos y otros, Vuelos Privados, Mora y Cargo por Seguridad Aeroportuaria, indicando el valor neto y la fecha que se está entregando.
- Boucher de débito y crédito del Banco de Guatemala.
- El reporte de facturas deberá tener un orden correlativo y de forma ascendente, al cual deberá adjuntársele duplicado y triplicado de las facturas y engraparles la orden de pago que la Dirección General de Aeronáutica Civil emitió para que el Banco procediera al cobro respectivo
- El reporte de formas oficiales utilizadas, deben de adjuntarse a dicho reporte ordenadas conforme a la numeración de forma ascendente.

Las series autorizadas para cada sede son las siguientes:

Serie G Sede Caja Administrativa y Vuelos Privados

Serie B2 Sede Aurora

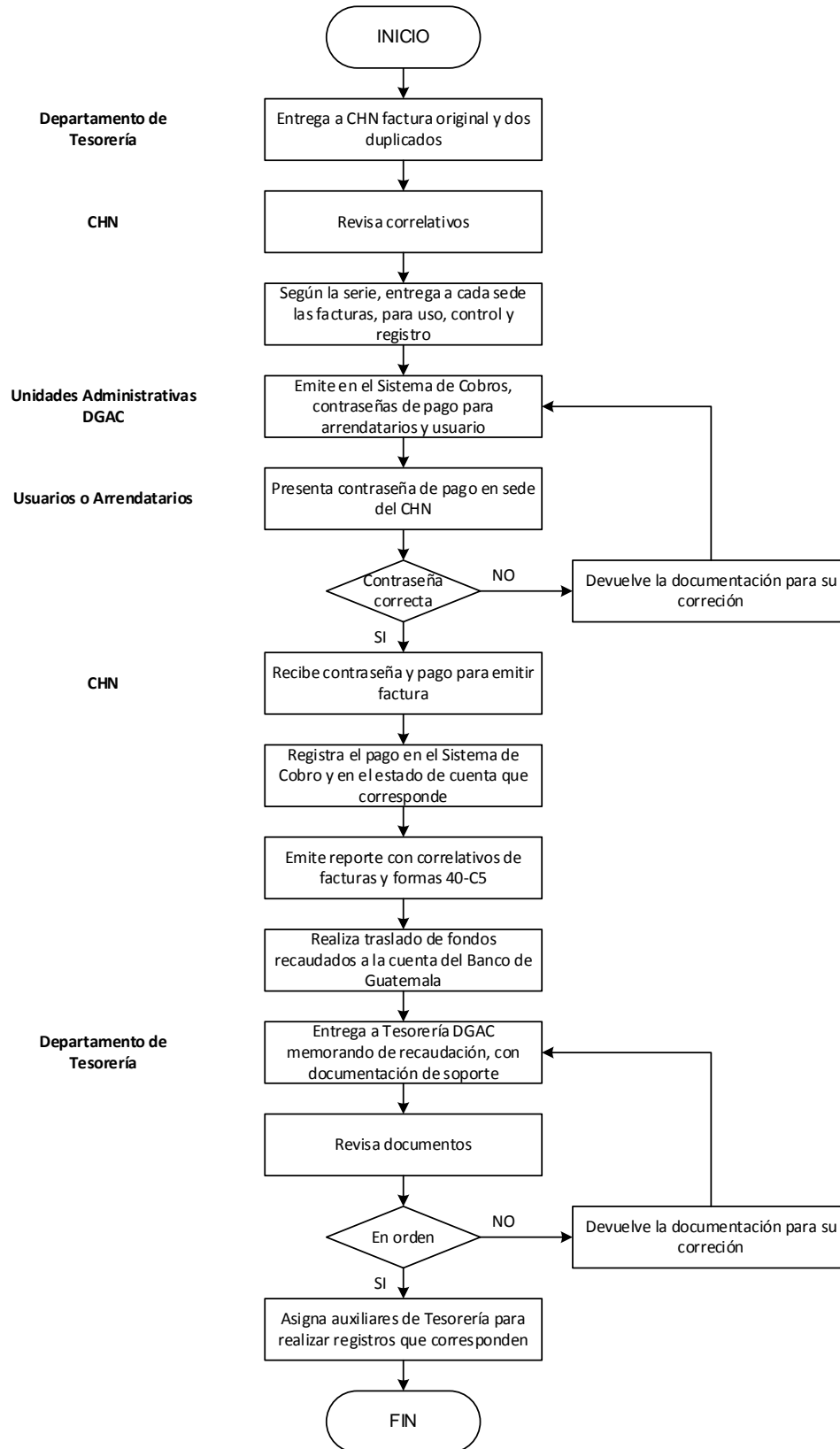
Serie F Sede Puerto Barrios

Serie E Sede Mundo Maya

También se entregaran por día y por sede las colillas por compras de la Forma 40C 5 (Reglamento Tarifario de los Servicios Aeroportuarios de Arrendamiento en los Aeródromos del Estado, Acuerdo Gubernativo Número 939-2002).

Nota: La Gerencia Financiera a través del Departamento de Tesorería y la Sección de Ingresos, continuarán el trámite de las Facturas (Copia rosada y celeste), conforme el Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Ingresos.

## 7. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN CHN



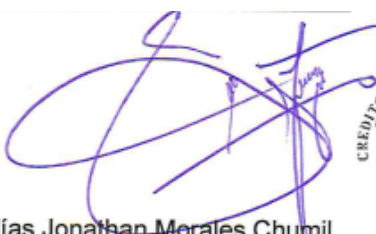


## 8. MATRIZ DE PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN CHN

ORDEN	ENTIDAD	DESCRIPCION
1	Departamento de Tesorería	Entrega oficialmente a CHN las facturas (originales y dos duplicados) con su respectiva serie
2	CHN	Revisa correlativos y de acuerdo a la serie entrega a cada sede sus facturas, para su uso, registro y control
3	Unidades Administrativas DGAC	Emiten en el Sistema de Cobros, contraseñas de pago para arrendatarios y usuarios
4	Usuario o Arrendatario	Presenta su contraseña de pago en la sede del CHN correspondiente
5	CHN	Recibe contraseña y pago para emitir la factura, entregando al arrendatario o usuario la original
6	CHN	Registra el pago en el Sistema de Cobros y en el estado de cuenta bancaria correspondiente
7	CHN	Al final de cada día, elabora la liquidación por cada sede de recaudación y emite reporte con correlativos de las facturas y formas 40-C5 utilizadas en forma ascendente
8	CHN	Diariamente realiza traslado de los fondos recaudados (sin incluir la parte que corresponde al Impuesto al Valor Agregado -IVA-) a la cuenta del Banco de Guatemala
9	Departamento de Tesorería	Cada 48 horas máximo entrega a Tesorería-DGAC memorando por sede de recaudación, con toda la documentación de soporte (nota de débito del traslado de fondos, facturas, formas 40-C5, entre otros) de la liquidación de ingresos percibidos por día
10	Departamento de Tesorería	Revisa documentos y si todo está correcto, lo asigna a los auxiliares de Tesorería para realizar los registros que correspondan.



P.A. Francis Arturo Argueta Aguirre  
Director General  
Dirección General de Aeronáutica Civil



Elías Jonathan Morales Chumil  
Jefe Administrativo en Funciones  
Banco Crédito Hipotecario Nacional

## **9. ANEXO**

### **PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL -DGAC-**

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b> <b>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y</b> <b>LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS</b> <b>PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE</b> <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>- DGAC-</b>	Código: PRO-GAG-037
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2020
		Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015
		Página: 1 de 24

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	2
2.	ALCANCE .....	2
3.	NORMAS Y POLÍTICAS.....	2
4.	DEFINICIONES.....	4
5.	DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO .....	7
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	11
7.	CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO.....	22
8.	RIESGOS ASOCIADOS.....	22
9.	RECURSOS MÍNIMOS .....	23
10.	INDICADORES .....	23
11.	FORMATOS.....	23
12.	ANEXOS .....	24
13.	CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN .....	24

ELABORÓ	DISEÑO	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b> <b>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y</b> <b>LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS</b> <b>PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE</b> <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>- DGAC -</b>	<b>Código: PRO-GAG-037</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Julio 2020</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015</b>	<b>Página: 2 de 24</b>

## 1. OBJETIVO

### 1.1 Objetivo del Procedimiento

Documentar el procedimiento que será utilizado como guía para el personal que interviene en el proceso de solicitud, recepción, cobro de facturas y stickers forma 40-C5 y entrega de liquidación de la cobranza de los ingresos de los fondos privativos que realiza El Crédito, conforme el Convenio Interinstitucional entre la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala

### 1.2 Objetivo de Calidad

Administrar, registrar y distribuir a las diferentes Agencias de El Crédito (sedes) las facturas y stickers forma 40-C5, con el objetivo de llevar el control de la cobranza efectuada por los ingresos de los fondos privativos correspondientes a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), realizando las operaciones diarias en el Sistema de Control de Cobros de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y del registro del ingreso en cada una de las cuentas de depósitos monetarios, de cada sede, entregando la liquidación a más tardar en 48 horas cuando corresponda a las sedes locales y 72 horas para las sedes departamentales.

## 2. ALCANCE


Inicia desde el momento en que El Crédito solicita por escrito las facturas autorizadas y los stickers forma 40-C5, la revisión, registro, resguardo y distribución a las diferentes Agencias (Sedes), para brindar el servicio de cobro de los ingresos de los fondos privativos correspondientes a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y finaliza con el registro en cuentas de depósitos monetarios y contables, la entrega de la liquidación y el resguardo documental y/o electrónico en los archivos respectivos.

## 3. NORMAS Y POLÍTICAS


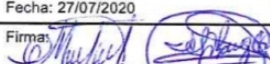
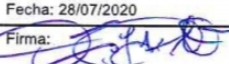
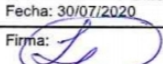
ELABORÓ	DISEÑO	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b> <b>PROCEDIMIENTO PRESTACION DE SERVICIO Y</b> <b>LIQUIDACION DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS</b> <b>PRIVATIVOS DE LA DIRECCION GENERAL DE</b> <b>AERONAUTICA CIVIL</b> <b>- DGAC-</b>	Código: PRO-GAG-037
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2020
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página: 3 de 24

- 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 Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo Número 118-2002;
- 3.4 Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera y sus modificaciones;
- 3.5 Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus modificaciones contenidas en los Decretos Números 26-2012, 28-2016 y 37-2016, todos del Congreso de la República de Guatemala;
- 3.6 Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos;
- 3.7 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 Número 86-2006;
- 3.8 Acuerdo Gubernativo Número 547-86, Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.9 Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo celebrado entre El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y El Sindicato de Trabajadores del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.10 Sistema de Gestión de Ética;

ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC-</b>	Código: PRO-GAG-037
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2020
		Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015
		Página: 4 de 24

- 3.11 Código de Ética y Conducta de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.12 Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.13 Manual de Administración Integral de Riesgos de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.14 Manual de Prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.15 Política Integral de Gestión de Negocios; y,
- 3.16 Otras leyes y disposiciones del ordenamiento jurídico que le sean aplicables.

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1 **Comisión.** Se refiere a la ganancia de un porcentaje del total por la prestación de un servicio.
- 4.2 **Cuenta Contable.** Instrumento de operación donde se asientan los ingresos por la prestación de un servicio y el registro de los egresos por la liquidación del servicio prestado, que adquiere una entidad privada o estatal.
- 4.3 **Cuenta de Depósitos Monetarios.** Es el registro que reporta los movimientos de depósitos y retiros realizados por los cuentahabientes.
- 4.4 **Depósito Monetario.** Es el acto consistente en situar determinada suma de dinero, en una cuenta de Depósitos Monetarios.
- 4.5 **Fondo Privativo.** De acuerdo a lo que establece el Artículo 8 del Decreto número 93-2000, Ley de Aviación Civil, Fondo Privativo son: "Los ingresos que, en el ejercicio de sus funciones y de

ELABORÓ	DISEÑO	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b>		<b>Código: PRO-GAG-037</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL</b>		<b>Versión: 1</b>
	<b>- DGAC-</b>		<b>Fecha: Julio 2020</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001</b>	<b>Versión 2015</b>	<b>Página: 5 de 24</b>

acuerdo con las leyes ordinarias, acuerdos gubernativos y convenios, obtenga la Dirección, constituirán ingresos específicos que deberán depositarse en un fondo privativo abierto a favor de la misma, por el Ministerio de Finanzas Públicas, de conformidad con lo que establece la Ley Orgánica de Presupuesto.

Los ingresos del fondo privativo provendrán de:

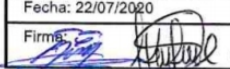
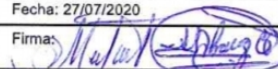
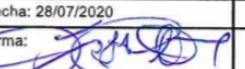
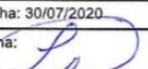
- a) Asignaciones presupuestarias que el Gobierno haga a su favor.
- b) Arrendamiento de bienes muebles e inmuebles.
- c) Multa por infracciones.
- d) Intereses que generen sus recursos financieros.
- e) Donaciones de otras entidades o personas.
- f) Cobro de cargos y tasas por los servicios prestados por la Dirección, de acuerdo a lo estipulado en esta ley.
- g) Las autorizaciones y permisos que otorgue la Dirección a personas individuales o jurídicas, en la prestación de servicios a terceros, así como los traspasos y anotaciones que se realicen en el Registro Aeronáutico.

Los recursos del fondo privativo serán destinados a financiar:

- a) Gastos de operación y funcionamiento de la Dirección, así como para la capacitación de su recurso humano.
- b) Gastos de mantenimiento de las instalaciones a cargo de la Dirección
- c) Costos de inversión en el desarrollo de infraestructura de aeronáutica civil".

**4.6 Liquidación.** Es el acto por el cual se informa y se ejecutan las operaciones de recaudación de un servicio en un plazo establecido.

**4.7 Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR).** Sistema administrado por el Banco de Guatemala que brinda los mecanismos automatizados, mediante procesos transparentes, eficientes y seguros, que permite a los participantes en dicho sistema liquidar en forma electrónica, mediante liquidación bruta y en tiempo real, sus operaciones en moneda nacional y moneda extranjera.

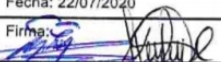
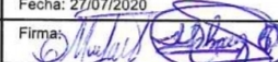
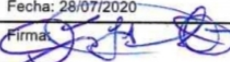
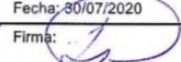
<b>ELABORÓ</b>	<b>DISEÑÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC-</b>	Código: PRO-GAG-037
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2020
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página: 6 de 24

- 4.8 **Nota de Crédito.** Es un comprobante que se le proporciona al cliente, en la que se le notifica haber abonado o acreditado en su cuenta una determinada suma o valor.
- 4.9 **Nota de Débito.** Es un comprobante que se le proporciona al cliente, en la que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor.
- 4.10 **Recaudación.** Es el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudar, es un acto de juntar una determinada suma de dinero con el fin de ponerlos a disponibilidad de la entidad que contrató el servicio.
- 4.11 **Reportes.** Documento impreso o digital, que transmite información de saldos y datos complementarios que requiere una entidad estatal, con el objetivo de dar a conocer la recaudación del servicio.
- 4.12 **Voucher.** Documento que acredita una transferencia electrónica de fondos realizada por medio del Sistema administrado por el Banco de Guatemala, denominado Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR).

ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

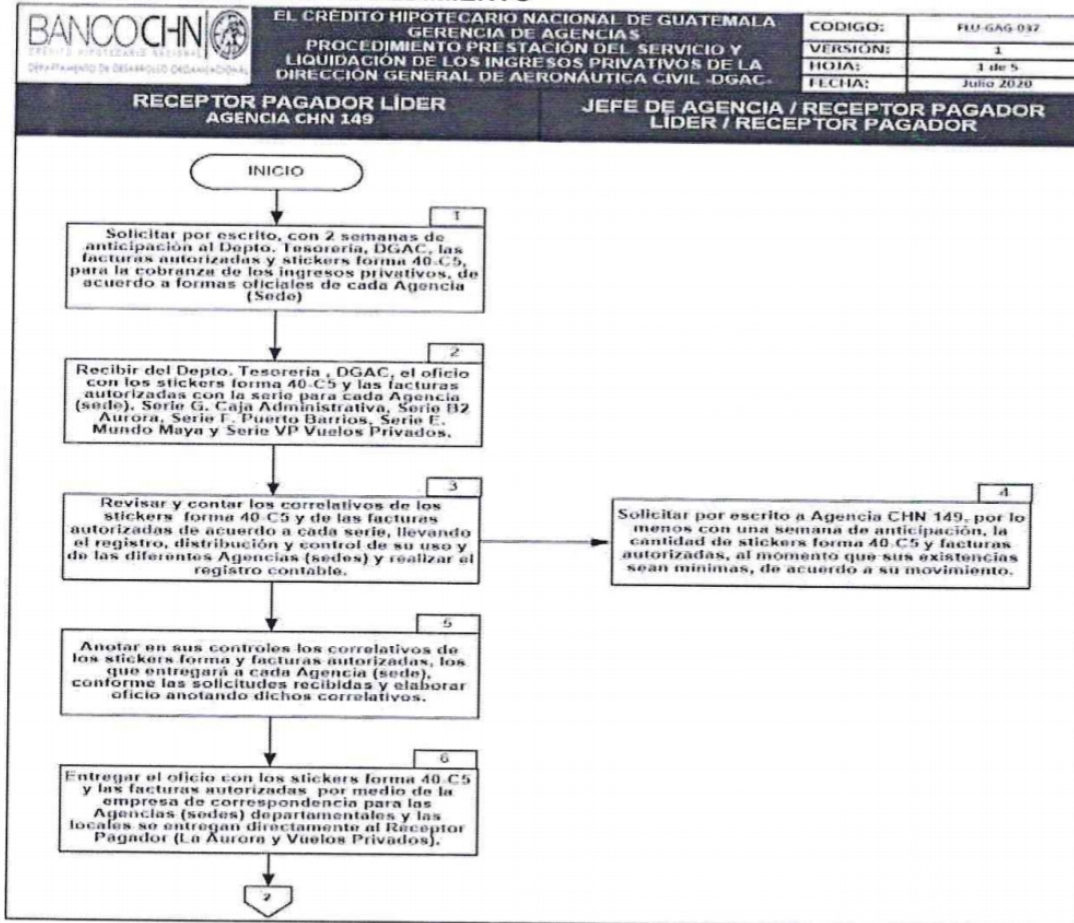
El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

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.



	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b> <b>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>- DGAC-</b>	<b>Código:</b> PRO-GAG-037
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Julio 2020
<b>Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015</b>		<b>Página:</b> 7 de 24


### 5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



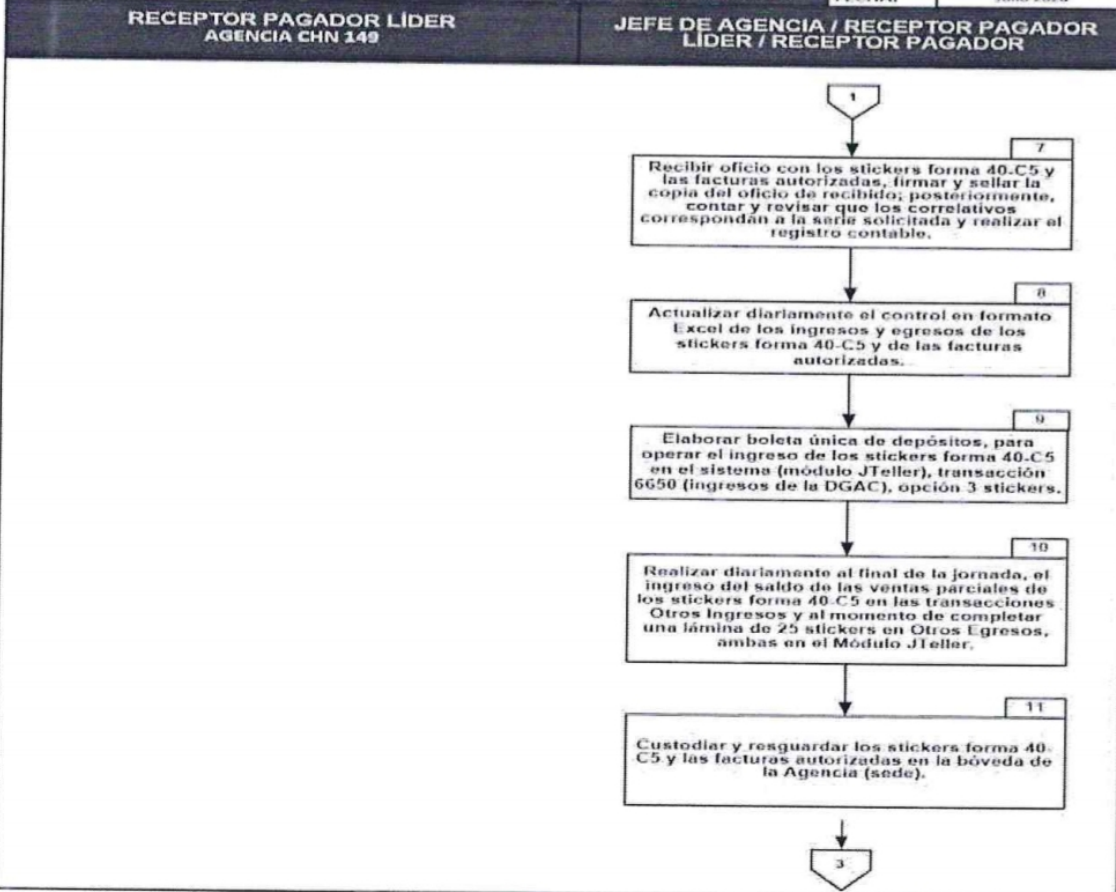
ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Elías Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Soñares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peiáez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020 Firma:	Fecha: 27/07/2020 Firma:	Fecha: 28/07/2020 Firma:	Fecha: 30/07/2020 Firma:

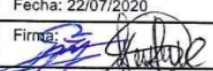
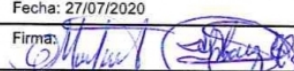
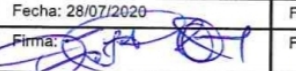
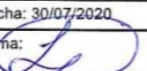
El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b> <b>PROCEDIMIENTO PRESTACION DE SERVICIO Y LIQUIDACION DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL - DGAC-</b>	Código: PRO-GAG-037
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2020
Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página: 8 de 24

	EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA	CODIGO:	PLU-GAG-037
	GERENCIA DE AGENCIAS	VERSION:	1
	PROCEDIMIENTO PRESTACION DEL SERVICIO Y LIQUIDACION DE LOS INGRESOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL -DGAC-	HOJA:	2 de 5
		FECHA:	Julio 2020

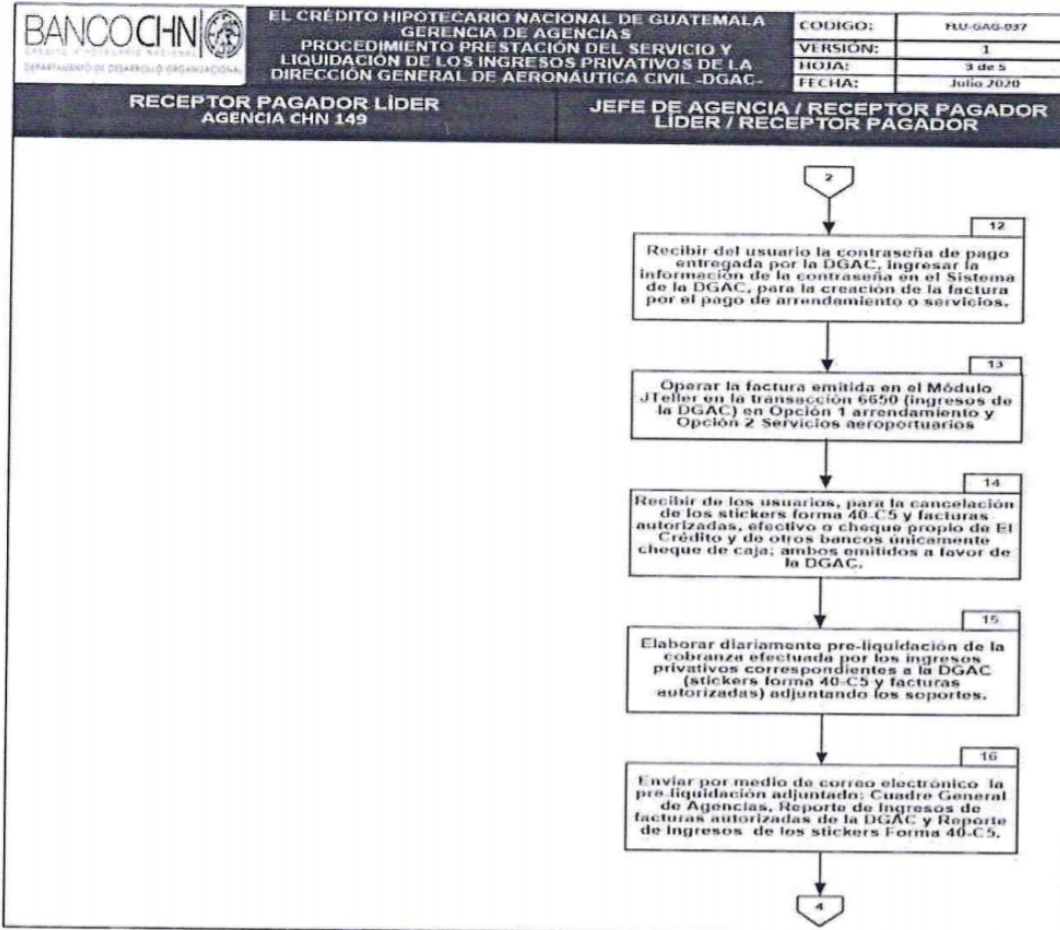


ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Álvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Elías Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b> <b>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y</b> <b>LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS</b> <b>PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE</b> <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>- DGAC-</b>	Código: PRO-GAG-037
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2020
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página: 9 de 24

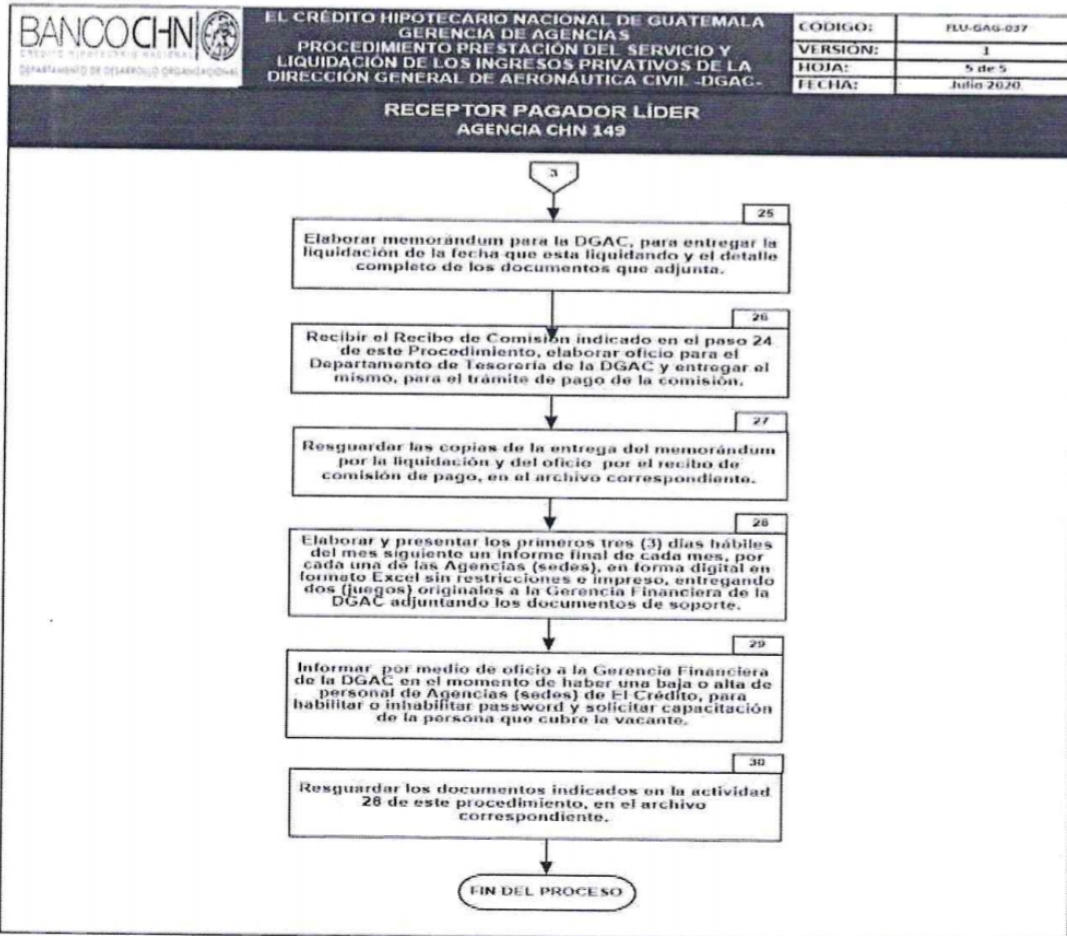


ELABORÓ	DISEÑO	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Elías Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b> <b>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL – DGAC-</b>	<b>Código:</b> PRO-GAG-037
		<b>Versión:</b> 1
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015</b>	<b>Fecha:</b> Julio 2020
		<b>Página:</b> 10 de 24



ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Elías Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020 Firma:	Fecha: 27/07/2020 Firma:	Fecha: 28/07/2020 Firma:	Fecha: 30/07/2020 Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b> <b>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>- DGAC-</b>	Código: PRO-GAG-037
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2020
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página: 11 de 24

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
<b>Solicitud y Recepción de Facturas Autorizadas y Stickers Forma 40-C5 Serie H</b>				
1.	Solicitar Facturas y Stickers	1.1	Solicitar por escrito, con dos (2) semanas de anticipación, al Departamento de Tesorería de la Gerencia Financiera de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) las facturas autorizadas y stickers forma 40-C5, para la cobranza de los ingresos de los fondos privativos, de acuerdo a las formas oficiales de cada agencia (sede).	Receptor Pagador Líder Agencia CHN 149
2.	Recibir las Facturas y Stickers	2.1	Recibir del Departamento de Tesorería de la Gerencia Financiera de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), por medio de oficio, los stickers forma 40-C5 y las facturas autorizadas, con la serie para cada agencia (sede), de la forma siguiente: a) Serie G. Caja Administrativa. b) Serie B2. Aurora c) Serie F. Puerto Barrios d) Serie E. Mundo Maya e) Serie VP. Vuelos Privados	Receptor Pagador Líder Agencia CHN 149
3.	Revisar y contar Facturas y Stickers	3.1	Revisar y contar los correlativos de los stickers forma 40-C5 y de las facturas autorizadas de acuerdo a las series indicadas en la actividad del numeral 2.1 de este procedimiento, llevando el registro,	Receptor Pagador Líder Agencia CHN No. 149

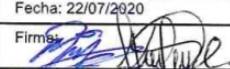

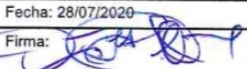
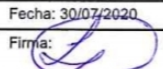
ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Elías Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS PROCEDIMIENTO PRESTACION DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC-</b>		<b>Código:</b> PRO-GAG-037
			<b>Versión:</b> 1
			<b>Fecha:</b> Julio 2020
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001</b>	<b>Versión 2015</b>	<b>Página:</b> 12 de 24

			<p>distribución y control para su uso y el de las diferentes agencias (sedes); posteriormente, realizar el registro contable en el Sistema Informático de Administración Bancaria (Módulo AS400) o el que a futuro aplique.</p> <p>Nota.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Llevar el control del correlativo de las facturas autorizadas, por medio del formato Excel.</li> <li>Registro contable de la cantidad de facturas autorizadas y stickers forma 40-C5 que ingresan de DGAC a CHN.</li> </ol>	
4.	Solicitar Facturas y Stickers		Solicitar por escrito a Agencia CHN 149, por lo menos con una semana de anticipación, la cantidad de stickers forma 40-C5 y las facturas autorizadas, al momento en que sus existencias sean mínimas, de acuerdo a su movimiento.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder (sedes)
5.	Anotar en controles	5.1	Anotar en sus controles los correlativos de los stickers forma 40-C5 y facturas autorizadas, los que entregará a cada Agencia (sede), conforme a las solicitudes recibidas y elaborar oficio anotando dichos correlativos.	Receptor Pagador Líder Agencia CHN 149
6.	Entregar las Facturas Autorizadas y los Stickers	6.1	Entregar el oficio con los stickers forma 40-C5 y las facturas autorizadas a la empresa de correspondencia contratada por El Crédito (bolsa), cuando son Agencias (sedes) departamentales, para que ésta a su vez entregue a cada agencia (sede) solicitante y las locales se entregan directamente al Receptor Pagador de los puntos de servicios (La Aurora y Vuelos Privados).	Receptor Pagador Líder Agencia CHN 149

ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<p><b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias</p>	<p><b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Álvarez Talento, Analista Sénior.</p>	<p><b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero</p>	<p><b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias</p>
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b> <b>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y</b> <b>LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS</b> <b>PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE</b> <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>- DGAC-</b>	<b>Código:</b> PRO-GAG-037
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Julio 2020
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015</b>	<b>Página:</b> 13 de 24

			Nota. La empresa de correspondencia debe firmar el control de correspondencia establecido por El Crédito, para el traslado de documentos.	
7.	Recibir las Facturas Autorizadas y los Stickers	7.1	<p>Recibir de la empresa de correspondencia contratada por CHN (bolsa) o directamente por la Agencia CHN 149, el oficio con los stickers forma 40-C5 y las facturas autorizadas, firmar y sellar de recibido la copia del oficio; posteriormente, debe contar y revisar que los correlativos indicados en el oficio correspondan a la serie solicitada; luego, realizar el registro contable en el Sistema Informático de Administración Bancaria (Módulo AS400) o el que a futuro aplique.</p> <p>Nota. En el caso, que los correlativos indicados en el oficio no correspondan a los documentos recibidos, debe informar de inmediato a la Agencia CHN 149, por medio de correo electrónico, para que realicen la corrección.</p>	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder o Receptor Pagador (sedes)
8.	Actualizar Controles	8.1	<p>Actualizar diariamente el control en formato Excel de los ingresos y egresos de los stickers forma 40-C5 y de las facturas autorizadas, ingresando como mínimo la información siguiente:</p> <p>a) Fecha;</p> <p>b) Registro de correlativo de ingresos y egresos de las facturas autorizadas y stickers forma 40-C5; y,</p> <p>c) Registro de correlativo del total de existencias.</p>	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder o Receptor Pagador (sedes)

ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC-</b>	Código: PRO-GAG-037
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2020
Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015		Página: 14 de 24

Operatoria de los Ingresos de los Stickers Forma 40-C5 y Registro Contable de las Formas en Blanco			
9.	Operar Stickers	9.1	Elaborar boleta única de depósitos, para operar el ingreso de los stickers forma 40-C5 en el Sistema Informático de Administración Bancaria (Módulo JTeller) o el que a futuro aplique, en la transacción 6650 (ingresos de la Dirección General de Aeronáutica Civil (CDAG), en la opción 3. Stickers.  Nota. a) La boleta original se entrega al cliente, duplicado se adjunta a la colilla vendida y el triplicado se adjunta al cuadro de ingresos y egresos de la Agencia (sede). b) Los ingresos se deben realizar hasta que esté vendida la lámina completa (25 stickers forma 40-C5 a Q.20.00 cada sticker para un total de Q.500.00), o lo que a futuro aplique. c) Las ventas parciales de las láminas de stickers forma 40-C5 se deben contabilizar en una cuenta transitoria, mientras se completa la venta total de la colilla de la lámina.
10.	Realizar registros contables	10.1	Realizar diariamente al final de la jornada, el ingreso del saldo de las ventas parciales de los stickers forma 40-C5 en la transacción denominada Otros Ingresos y al momento de completar la venta de una lámina de 25 stickers forma 40-C5, en la transacción denominada Otros Egresos; ambas, en el Sistema Informático de Administración Bancaria (Módulo JTeller) o el que a futuro aplique.

**Jefe de Agencia o  
Receptor Pagador  
Líder o Receptor  
Pagador  
(sedes)**

ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Álvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Elías Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
 Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.



	<b>GERENCIA DE AGENCIAS PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC-</b>		<b>Código: PRO-GAG-037</b>
			<b>Versión: 1</b>
			<b>Fecha: Julio 2020</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001</b>	<b>Versión 2015</b>	<b>Página: 15 de 24</b>

			<p>Nota.</p> <p>1. El ingreso y egreso se debe realizar por medio de la boleta única. (original en el cuadro de la agencia, duplicado en archivo del control de stickers forma 40-C5 y triplicado en la póliza contable).</p> <p>2. La transacción de Otros Ingresos y Otros Egresos se debe detallar el número de cuenta contable en las observaciones del cuadro de la agencia.</p>	
11.	Custodiar y Resguardar	11.1	Custodiar y resguardar los stickers forma 40-C5 y las facturas autorizadas, en la bóveda de la Agencia (sede).	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder (sedes)

**Contraseñas Emitidas por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)**

12.	Crear factura por contraseñas recibidas	12.1	Recibir del usuario la contraseña de pago entregada por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), ingresar la información de la contraseña en el Sistema informático de dicha Dirección, para la creación de la factura por el pago de arrendamientos o servicios.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder o Receptor Pagador (sedes)
13.	Operar factura	13.1	Operar la factura emitida para el pago de arrendamiento o servicios en el Sistema Informático de Administración Bancaria (Módulo JTeller) o el que a futuro aplique, en la transacción 6650 (ingresos de la Dirección General de Aeronáutica Civil, DGAC) en la opción que corresponda, conforme a lo siguiente: a) Opción 1 arrendamiento; y, b) Opción 2 Servicios aeroportuarios.  Nota. La factura original se entrega al usuario, el duplicado y triplicado se adjunta a la contraseña.	

ELABORÓ	DISEÑO	REVISÓ	AUTORIZÓ
<p><b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias</p>	<p><b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Álvarez Talento, Analista Sénior.</p>	<p><b>Nombre:</b> Eiías Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero</p>	<p><b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peléez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias</p>
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC-</b>		<b>Código: PRO-GAG-037</b>
			<b>Versión: 1</b>
			<b>Fecha: Julio 2020</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001</b>	<b>Versión 2015</b>	<b>Página: 16 de 24</b>

14.	Recibir medios de pago	14.1	Recibir de los usuarios, para la cancelación de los stickers forma 40-C5 y facturas autorizadas, efectivo o cheque propios de El Crédito y de otros bancos únicamente Cheque de Caja; ambos tipos de cheques deben estar emitido a favor de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), garantizando el ingreso inmediato de los recursos.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder o Receptor Pagador (sedes)
15.	Custodiar y Resguardar	15.1	Resguardar las boletas únicas de depósito y las copias de las facturas en los archivos designados en cada agencia (sede).	

**Pre-Liquidaciones**

15.	Elaborar Pre-liquidaciones	15.1	Elaborar diariamente pre-liquidación de la cobranza efectuada por los ingresos de los fondos privativos correspondientes a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), (stickers forma 40-C5 y facturas autorizadas), adjuntado los soportes correspondientes.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder o Receptor Pagador (sedes)
16.	Enviar Pre-liquidación	16.1	Enviar al Auxiliar Administrativo de la Gerencia de Agencias, por medio de correo electrónico la pre-liquidación adjuntando los documentos siguientes: a) Cuadre General de la Agencia; b) Reporte de Ingresos de facturas autorizadas de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC);	

ELABORÓ	DISEÑO	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Lidia María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Álvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peleáz Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC-</b>		<b>Código:</b> PRO-GAG-037
			<b>Versión:</b> 1
			<b>Fecha:</b> Julio 2020
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001</b>	<b>Versión 2015</b>	<b>Página:</b> 17 de 24

			c) Reporte de Ingresos de los stickers forma 40-C5, cuando corresponda.	
17.	Recibir Pre-liquidación y Realizar Reporte	17.1	Recibir pre-liquidación y realizar el reporte denominado Liquidación de Facturas y Liquidación de Stickers forma 40-C5, de las agencias (sedes), este último cuando aplique, de la fecha que corresponda y lo traslada para revisión, firma y sello del Jefe Administrativo de la Gerencia de Agencias.	Auxiliar Administrativo Gerencia de Agencias
18.	Trasladar Reportes	18.1	Trasladar los reportes firmados y sellados de Liquidación de Facturas y Liquidación de Stickers forma 40-C5, cuando corresponda, firmado y sellado al Auxiliar Administrativo (Liquidaciones) de Operaciones Internas del Departamento de Depósitos de la Gerencia Financiera.	
19.	Elaborar Nota de Liquidación	19.1	<p>Recibir reportes indicados en la actividad 18.1 de este Procedimiento y elaborar nota de liquidación para operar en el Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) y realizar el débito en cuentas de depósitos monetarios.</p> <p>Nota. Los débitos de las cuentas por traslado de fondos recaudados al Banco de Guatemala, deben efectuarse cada 48 horas automáticas de banco a banco. Exceptuando el 12% que corresponde al impuesto del valor agregado (IVA) del total de ingresos facturados, o lo que a futuro aplique.</p>	Auxiliar Administrativo (liquidaciones) Operaciones Interna Depto. Depósitos Gerencia Financiera
20.	Elaborar memorándum	20.1	Elaborar memorándum para el Receptor Pagador Líder de la Agencia CHN 149, en donde envía los documentos siguientes:	

ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC-</b>	<b>Código: PRO-GAG-037</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Julio 2020</b>
<b>Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015</b>		<b>Página: 18 de 24</b>

			<p>a) Oficio con el detalle del movimiento de liquidaciones de la Gerencia de Agencias (Arrendamiento y otros, Servicios Aeroportuarios, Venta Stickers forma 40-C5).</p> <p>b) Oficio con el detalle de la liquidación adjuntando los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nota de débito de la Cuenta DGAC (diferentes sedes).</li> <li>✓ Carta del traslado al Banco de Guatemala.</li> <li>✓ Voucher débito y crédito (BANGUAT).</li> </ul> <p>Nota. 1. Los oficios están dirigidos a los señores del Departamento de Tesorería de la Gerencia Financiera de la Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC-</p>	Auxiliar Administrativo (liquidaciones) Operaciones Interna Depto. Depósitos Gerencia Financiera
21	Enviar memorándum	21.1	Enviar al Receptor Pagador Líder, CHN 149, por medio del mensajero el memorándum con los documentos indicados en la actividad del numeral 20.1 de este procedimiento.	Auxiliar Administrativo (liquidaciones) Operaciones Interna Depto. Depósitos Gerencia Financiera
22	Recibir documentos	22.1	Recibir memorándum, revisar que estén adjuntos los documentos indicados en la actividad del numeral 20.1 de este procedimiento; firmar y sellar la copia del memorándum y enviarlo por medio del	Receptor Pagador Líder CHN 149

ELABORÓ	DISEÑO	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Elías Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020 Firma:	Fecha: 27/07/2020 Firma:	Fecha: 28/07/2020 Firma:	Fecha: 30/07/2020 Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b>		<b>Código: PRO-GAG-037</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL – DGAC-</b>		<b>Versión: 1</b>
			<b>Fecha: Julio 2020</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001</b>	<b>Versión 2015</b>	<b>Página: 19 de 24</b>

			mensajero al Auxiliar Administrativo (liquidaciones) Departamento de Depósitos, Gerencia Financiera.	
23.	Realizar registros contables	23.1	Realizar los registros contables por Agencia (sede) y adjuntar a la partida contable la copia del memorándum firmado y sellado de recibido por el Receptor Pagador Líder de la Agencia CHN149.	Auxiliar Administrativo (liquidaciones) Operaciones Interna Depto. Depósito Gerencia Financiera
24	Elaborar recibo por cobro de comisión	24.1	Realizar al final de cada mes, el recibo por cobro de comisión, conforme a los ingresos detallados en las liquidaciones enviadas por la Gerencia de Agencias, el cual se envía en los dos (2) días hábiles del mes siguiente al Receptor Pagador Líder de la Agencia CHN-149.	

**Entrega de Liquidaciones y Solicitud de Pago de Comisión**

25.	Entregar Liquidación	25.1	<p>Elaborar memorándum para la persona que designe la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), para entregar la liquidación de la fecha que esta liquidando y el detalle completo de los documentos que adjunta a la liquidación, siendo lo siguiente:</p> <p>a) Nota de débito que le envía el Departamento de Depósitos.</p> <p>b) El reporte de ingresos del día que se está liquidando.</p> <p>c) Carta del traslado al Banco de Guatemala, en la que se detalla el monto recaudado.</p>	Receptor Pagador Líder Agencia CHN 149
-----	----------------------	------	--	--

ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b>		<b>Código: PRO-GAG-037</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL</b>		<b>Versión: 1</b>
	<b>- DGAC-</b>		<b>Fecha: Julio 2020</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001</b>	<b>Versión 2015</b>	<b>Página: 20 de 24</b>

			<p>d) Voucher de débito y crédito del Banco de Guatemala que lo traslada el Departamento de Depósitos.</p> <p>e) Reporte de facturas pagadas que debe llevar un orden correlativo de forma ascendente y se adjunta el duplicado y triplicado de las facturas en las cuales se engrapan la contraseña (orden de pago) que emitió para el Banco la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).</p>	
26.	Entregar Recibo de Comisión de Pago	26.1	Recibir el recibo de Comisión de Pago, indicado en la actividad del numeral 24.1 de este procedimiento, elaborar oficio dirigido al Departamento de Tesorería de la Gerencia Financiera de la Dirección General de Aeronáutica Civil –DGAC y entregar el mismo para el trámite de pago de la comisión.	Receptor Pagador Líder Agencia CHN 149
27.	Resguardar documentos	27.1	Resguardar las copias de la entrega del memorándum por la liquidación y del oficio por el recibo de comisión de pago, en el archivo correspondiente.	

**Entrega de Informe Mensual**

28.	Elaborar y Entregar informe	28.1	Elaborar y presentar los primeros tres (3) días hábiles del mes siguiente un informe final de cada mes, por cada una de las Agencias (sedes), los cuales deben ser entregados en forma digital en formato Excel sin restricciones e impreso, entregando dos (juegos) originales a la Gerencia Financiera	Receptor Pagador Líder Agencia CHN 149
-----	-----------------------------	------	--	--

ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<p><b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias</p>	<p><b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.</p>	<p><b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero</p>	<p><b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias</p>
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC-</b>	Código: PRO-GAG-037
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2020
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página: 21 de 24

			de la Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC- adjuntando los documentos siguientes:	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estado de cuenta de depósitos monetarios de cada una de las Agencia (sedes), firmado y sellado por El Crédito.</li> <li>b) Condensado diario de los pagos recibidos durante el mes, por rubro facturado.</li> <li>c) Reporte que especifica el correlativo de las facturas autorizadas utilizadas durante el mes.</li> <li>d) Integración de las colillas vendidas por stickers forma 40-C5.</li> </ul>	
<b>Solicitud de Password y Capacitación para el Uso del Sistema de la DGAC</b>				
29.	Solicitar Password y Capacitación	29.1	Informar por medio de oficio a la Gerencia Financiera de la Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC- en el momento de haber una baja o alta del personal de Agencias (sedes) de El Crédito, para habilitar o inhabilitar el password correspondiente; asimismo, solicitar la capacitación de la persona que llega a cubrir la vacante.	Receptor Pagador Líder Agencia CHN 149
30.	Resguardar documentos	30.1	Resguardar los documentos indicados en las actividades de los numerales 28.1 y 29.1 de este procedimiento, en el archivo correspondiente.	Receptor Pagador Líder Agencia CHN 149
<b>Fin del Procedimiento</b>				

ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b> <b>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y</b> <b>LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS</b> <b>PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE</b> <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>- DGAC-</b>	Código: PRO-GAG-037
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2020
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página: 22 de 24

## 7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Revisar y contar los correlativos de los stickers forma 40-C5 y de las facturas autorizadas, de acuerdo a las diferentes series, que estén conforme a lo solicitado.	Receptor Pagador Líder Agencia CHN No. 149
2.	Revisar que los correlativos de los stickers forma 40-C5 y de las facturas autorizadas, correspondan a la serie solicitada y que este conforme a lo indicado en el oficio de entrega.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder o Receptor Pagador (Sedes)
3.	Verificar en el momento de usar las facturas autorizadas y los stickers forma 40-C5, que corresponda al número correlativo de acuerdo al control que se lleva, para evitar descontrol del orden correlativo.	
4.	Verificar los reportes generados por el Sistema Informático de Administración Bancaria que concilie con los registros contables.	Auxiliar Administrativo Operaciones Internas Departamento de Depósitos Gerencia Financiera
5.	Solicitar cuando se realice una baja o alta de personal de las agencias de El Crédito (sedes) la habilitación o inhabilitación de password y la capacitación para el uso del Sistema a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).	Receptor Pagador Líder Agencia CHN No. 149

## 8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Incumplimiento con las liquidaciones de la cobranza de los ingresos de los fondos privativos que realiza la Institución a favor de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), en los tiempos establecidos.
- 8.2 Incumplimiento en alguna de las condiciones pactadas en el Convenio Interinstitucional entre la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y El Crédito.

ELABORÓ	DISEÑO	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.



	<b>GERENCIA DE AGENCIAS PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC-</b>	Código: PRO-GAG-037
		Versión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Fecha: Julio 2020
		Página: 23 de 24

## 9. RECURSOS MÍNIMOS

- 9.1 Personal competente, en educación, capacitación, experiencia 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.	Control mensual del total recaudado por cada agencia (sede) tanto en facturas autorizadas como en los stickers forma 40-C5 por el porcentaje pactado de la comisión en el Convenio Interinstitucional entre la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
2.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de etapas de este procedimiento, para medir el porcentaje de efectividad.

## 11. FORMATOS

No.	Formatos	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo y actualizarlo	Código de Formato
1.	Anexo I: Control Venta de Stickers Forma 40-C5	Indefinido	Receptor Pagador Líder Agencia CHN 149	S/No.
2.	Anexo II: Reporte de Ingresos	Indefinido		S/No.
3.	Anexo III: Entrega de Liquidaciones	Indefinido		S/No.

ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peleáz Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

	<b>GERENCIA DE AGENCIAS</b> <b>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIO Y</b> <b>LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS</b> <b>PRIVATIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE</b> <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> <b>- DGAC-</b>	Código: PRO-GAG-037
		Versión: 1
		Fecha: Julio 2020
Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015		Página: 24 de 24

## 12. ANEXOS

Los anexos que se listan en el numeral 11 denominado "Formatos"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-037).

## 13. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio	Solicitado por
1	Julio 2020	Elaboración del procedimiento bajo la norma ISO 9001:2015. PRO-GAG-037	Gerencia de Agencias

ELABORÓ	DISEÑÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Nombre:</b> Miguel Arcón Martínez Supervisor Corporativo Gerencia de Agencias Katherine Ana Lucía Ramírez Martínez Receptor Pagador Líder Gerencia de Agencias	<b>Departamento de Desarrollo Organizacional</b> Licda. María Esperanza Juárez Aquino, Jefe de Departamento. Angélica J. Alvarez Talento, Analista Sénior.	<b>Nombre:</b> Eliás Jonathan Morales Chumil Jefe Administrativo en funciones Gerencia de Agencias Lisandro Alfonso Solares Arias Jefe Departamento de Depósitos Gerencia Financiera Lic. Jerry Augusto Slusher León Gerente Financiero	<b>Nombre:</b> Lic. Luis Fernando Peláez Guerra <b>Cargo:</b> Gerente de Agencias
Fecha: 22/07/2020	Fecha: 27/07/2020	Fecha: 28/07/2020	Fecha: 30/07/2020
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2020  
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutorio 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.

ANEXO I CONTROL VENTA STICKERS

No.	FECHA	CORRELATIVO			NOMBRE DE LA EMPRESA QUE REALIZA LA COMPRA	NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA TRANSACCION FISICA
		DEL	AL	TOTAL		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

**Nombres y Apellidos**  
Receptor Pagador Lider Agencia CHN  
Firma y Sello

Handwritten signatures and official stamps of various roles within Banco CHN:

- JEFE ADMINISTRATIVO** (Credito Hipotecario Nacional, Gerencia de Agencias, Guatemala)
- SUPERVISOR CORPORATIVO** (Credito Hipotecario Nacional, Departamento de Agencias, Guatemala)
- GERENTE** (Credito Hipotecario Nacional, Gerencia de Agencias, Guatemala)
- GERENTE** (Credito Hipotecario Nacional, Gerencia de Agencias, Guatemala)
- ANALISTA** (Credito Hipotecario Nacional, Departamento de Agencias, Guatemala)
- JEFE** (Credito Hipotecario Nacional, Departamento de Depositos, Guatemala)
- JEFE** (Credito Hipotecario Nacional, Departamento de Agencias, Guatemala)
- JEFE** (Credito Hipotecario Nacional, Departamento de Depositos, Guatemala)