

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA ASOCIADOS O NUEVOS ASOCIADOS CON DPI VENCIDO

VERSIÓN: 01

FECHA DE APROBACIÓN: 01/02/2021

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Autorizado por:	Vo. Bo.
 María Fernanda González Jefe de Procesos	 Lhea Sandoval Jefe Área Jurídica	 Gilberto Itzep Gerente de Negocios	 Daniel Fuentes Gerente Jurídico	 Cristina Cans Gerente General

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en caso que un asociado o nuevos asociados se presenten a realizar una gestión con Documento Personal de Identificación vencido.

2. DEFINICIONES

Asociado: Es aquella persona individual, con quien la Cooperativa establece, mantiene o ha mantenido, una relación de negocios financieros, a quien se le proporciona o presta cualquier producto y/o servicio, de forma habitual u ocasional, derivado del giro de las actividades que realiza la Cooperativa.

Documento Personal de Identificación – DPI: Es un documento público, personal e intransferible, de carácter oficial. Todos los guatemaltecos y los extranjeros domiciliados mayores de dieciocho (18) años, inscritos en el RENAP, tienen el derecho y la obligación de solicitar y obtener el Documento Personal de Identificación. Constituye el único Documento Personal de Identificación para todos los actos civiles, administrativos y legales, y en general para todos los casos en que por ley se requiera identificarse. Artículo 50, del Decreto 90-2005 del Congreso de la República

Vigencia del DPI: El Documento Personal de Identificación -DPI- tendrá una vigencia de diez (10) años, toda vez su titular no produzca modificaciones en su estado civil, capacidad civil, cambio de nombre o altere sustancialmente su apariencia física por accidente y otras causas. En estos casos el RENAP emitirá nuevo Documento Personal de Identificación -DPI-. Una vez transcurrido el plazo de diez años, el DPI se considera vencido y caduca para todo efecto legal. Artículo 63, del Decreto 90-2005 del Congreso de la República

Renovación: Vencido el período a que se refiere el artículo anterior, el Documento Personal de Identificación -DPI- deberá ser renovado por igual plazo, a excepción de las personas mayores de setenta (70) años, en cuyo caso tendrá vigencia indefinida y no será necesaria su renovación, salvo los casos establecidos por la ley o cuando se considere pertinente. Artículo 64, del Decreto 90-2005 del Congreso de la República.

Emisor del Documento Personal de Identificación: El RENAP es la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte, así como la emisión del Documento Personal de Identificación. Artículo 2, del Decreto 90-2005 del Congreso de la República.

Emitir el Documento Personal de Identificación a los guatemaltecos y extranjeros domiciliados, así como las reposiciones y renovaciones que acrediten la identificación de las personas naturales. Artículo 6, literal d, del Decreto 90-2005 del Congreso de la República.

3. ALCANCE

El presente protocolo es de aplicación para todas las agencias, kioskos y productos en los que el asociado deba identificarse mediante su Documento Personal de Identificación.

4. RESPONSABLES

Se establece como responsables de atender y cumplir con las disposiciones contenidas en el presente protocolo a todo el personal de agencia (Asesor de Atención al Asociado, Asesor de Créditos, Ejecutivo Multifuncional, Receptor Pagador, Sub jefe y Jefe de Agencia), departamento de Ventas y Televentas.

5. DESARROLLO

- 5.1. Cuando un asociado desee realizar alguna operación que requiera la verificación de su identidad a través del Documento Personal de Identificación -DPI- se deberá verificar que el mismo no esté vencido según lo establecido en la Ley.
- 5.2. Una vez transcurrido el plazo de 10 años, el DPI se considera vencido y caducado para todo efecto legal, la fecha de vencimiento podrá validarse en la parte de atrás del mismo.

5.3. Asociados Actuales y Nuevos Asociados: en caso que el DPI se encuentre vencido para realizar operaciones en caja, solicitud de estados de cuenta, aperturas de cuentas y actualización de datos, se deberá solicitar al asociado que presente:

1. Constancia emitida por el Registro Nacional de las Personas en donde indique que se encuentra en trámite la renovación del DPI, cuya copia deberá formar parte del expediente respectivo y
2. Copia del DPI original vencido y adjuntarlo al expediente.

5.4. Solicitud de Productos, reconocimientos de deuda, pagares y contratos de tarjeta de crédito: en caso que el DPI se encuentre vencido, se deberá solicitar que presente:

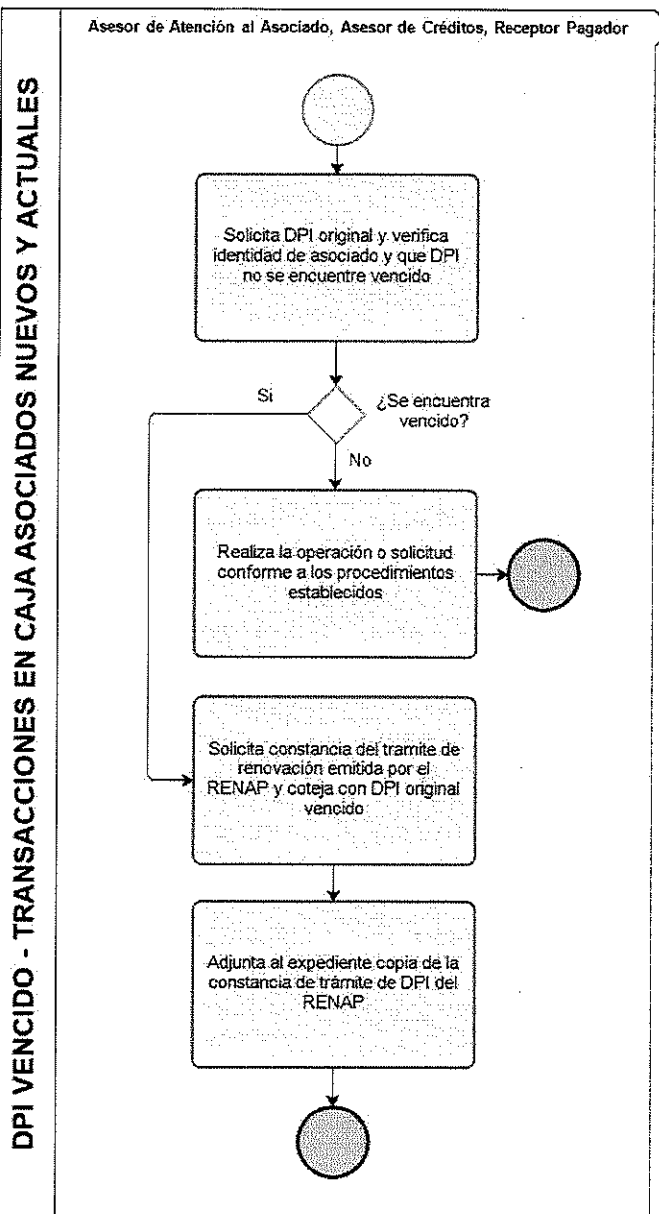
1. Instrumento Notarial, en donde la persona se identifique con dos testigos, ante un Notario de su confianza, quien con su fe pública dará seguridad jurídica al acto. El Notario podrá presentarse a la agencia y los colaboradores podrán ser testigos si el asociado así lo desea, o bien, traer el documento ya autorizado por el Notario. La minuta del instrumento Notarial se deberá solicitar al departamento jurídico de la Cooperativa.

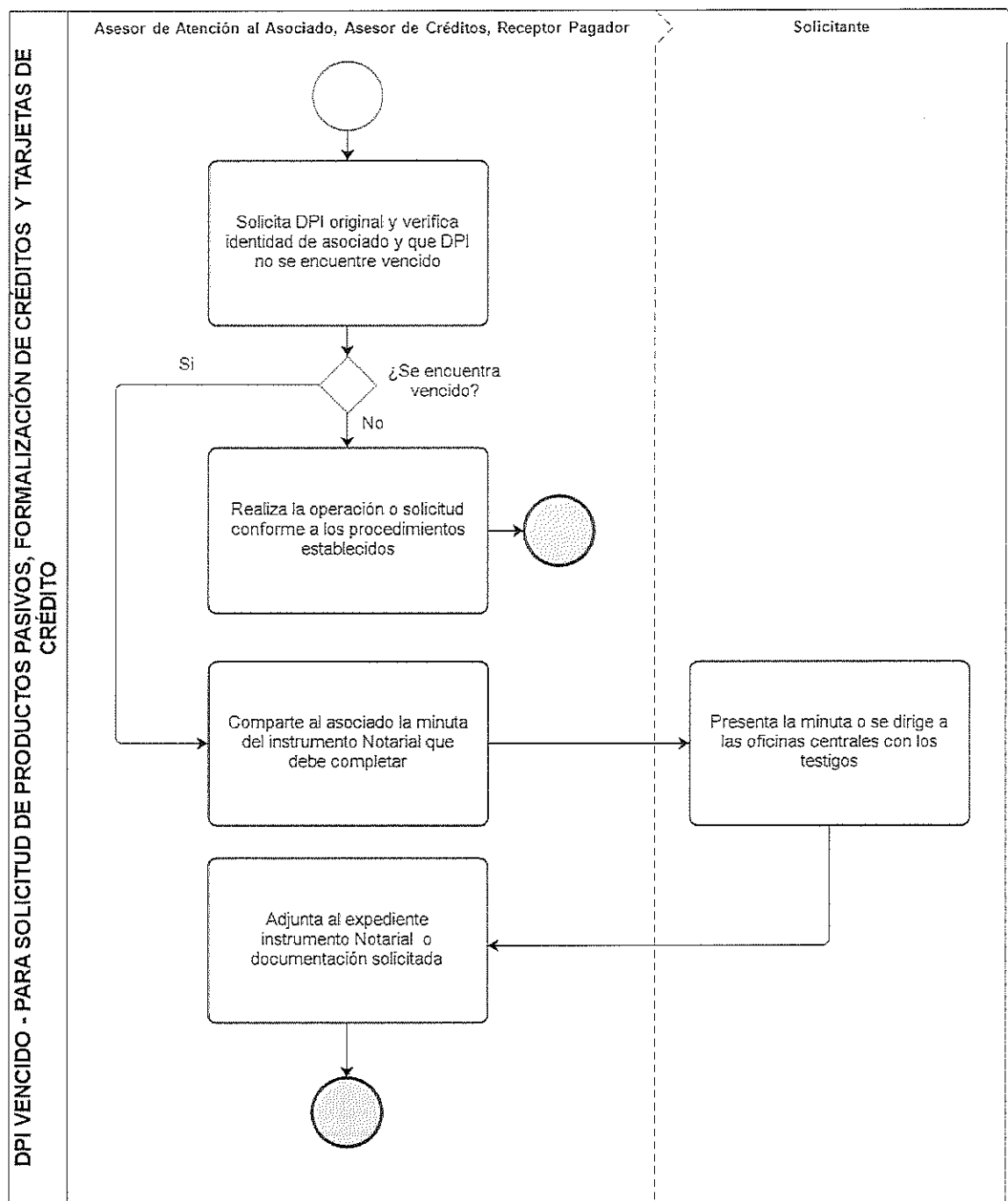
El instrumento Notarial deberá adjuntarse al expediente del trámite.

5.5. Formalizaciones de crédito con escritura pública: El asociado deberá presentarse ante el Notario designado por la Cooperativa con dos testigos, mismos que deberán presentar su DPI. Los testigos podrán ser conocidos por el asociado o Notario ya que este último debe dar fe de haberlos tenido a la vista.

Si el asociado no desea presentarse con el Notario designado por la Cooperativa, se debe indicar que tendrá que presentarse a las oficinas centrales de la Cooperativa con los dos testigos para firmar la documentación.

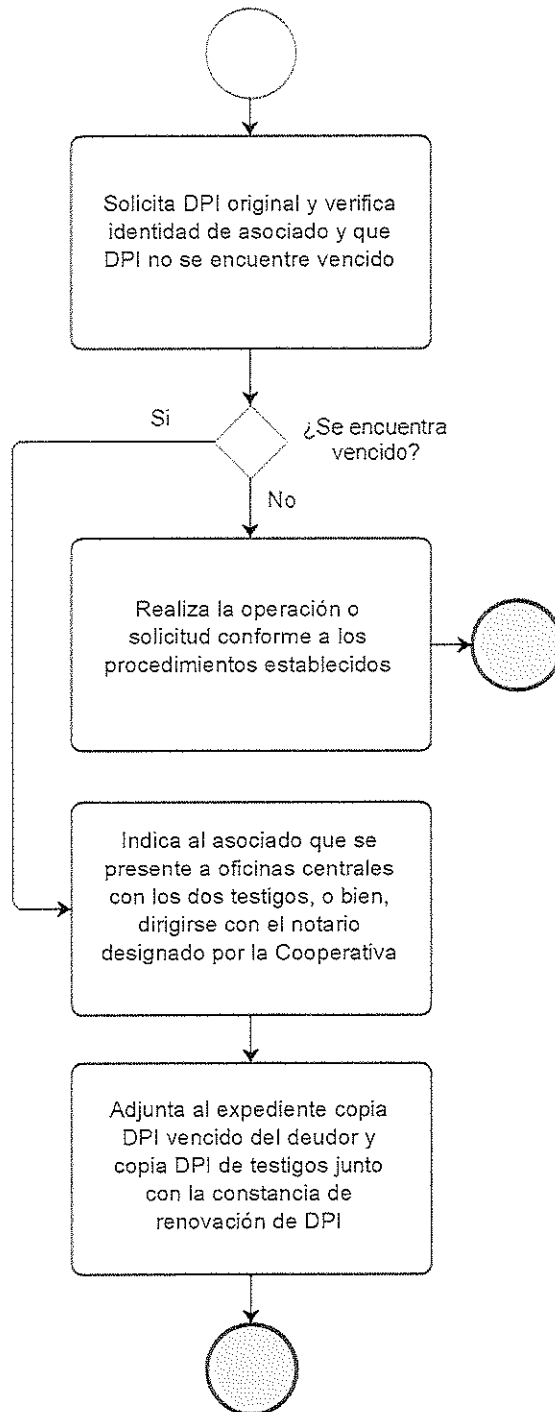
- 5.6.** Si el asociado no presenta lo solicitado según se indica en los numerales 5.3, 5.4 y 5.5, se debe indicar que no se atenderá la gestión hasta cumplir con lo requerido.
- 5.7.** Los puntos de servicio de la Cooperativa (Agencias, Kioscos, Ventas y Televentas) deberán utilizar el formato JR-FO-01 GESTIONES Y TRANSACCIONES CON DPI VENCIDO, para los casos que se formalizan por esta vía y de aquellos que no se formalizaron por carencia de requisitos.





DPI VENCIDO - FORMALIZACIONES DE CRÉDITOS CON ESCRITURA PÚBLICA

Asesor de Atención al Asociado, Asesor de Créditos, Receptor Pagador



6. ANEXOS

GUADALUPANA <small>de</small> M <small>SADE</small>	GESTIONES Y TRANSACCIONES CON DPI VENCIDO	CÓDIGO: JR-FO-01 VERSIÓN: 01 APROBACIÓN: 1/02/2021
--	--	---

AGENCIA:

JEFE / SUBJEFE DE AGENCIA:[illegible]

