



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS  
*Protegemos a la Gente*




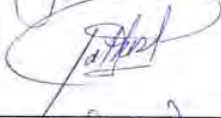

*PROCEDIMIENTO*

# SERVICIOS EXTERNALIZADOS

*Dirección Administrativa*

*Versión 1.0*

*Noviembre 2017*

CÓDIGO: PRO-GAF-SER-14		VERSIÓN: 1.0		
<h1>PROCEDIMIENTO</h1> <h2>“Servicios externalizados”</h2>				
RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración	Lic. Washington González	Experto en Administración Técnica 2		31 Dic. 2017
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		31 Dic. 2017
	Ing. Diana Barrera	Directora Administrativa		31 Dic. 2017
	Ing. Katherine Santillán	Coordinadora General Administrativa Financiera		31 Dic. 2017
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		31 Dic. 2017

## IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 0:	Gestión Administrativa Financiera
Proceso Nivel 1:	Gestión Administrativa
Proceso Nivel 2:	Gestión de Servicios Institucionales
Proceso Nivel 3:	Servicios Externalizados
Fecha de vigencia del documento:	31 / 12 / 2017
Versión del Documento:	1.0
Número de Páginas:	9
Responsable del proceso:	Director /a Administrativa
Frecuencia de ejecución:	Mensual

## REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	Lic. Washington González / Ing. Celene Vargas	Experto en Administración Técnica 2 / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		

## ÍNDICE Y CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: .....	5
CONTROL DE SERVICIOS EXTERNALIZADOS .....	5
1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO .....	5
1.2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO .....	5
1.3. NORMAS GENERALES .....	6
1.4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO SERVICIOS EXTERNALIZADOS .....	7
2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO .....	8
3. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	9
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	9
5. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS .....	9
5.1 DOCUMENTOS.....	9
5.2 ANEXOS .....	9

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DE SERVICIOS EXTERNALIZADOS

### 1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO

<b>Descripción:</b>	<b>PROPÓSITO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Efectuar el seguimiento y control de los servicios externalizados para apoyar al normal funcionamiento de la Superintendencia de Bancos.</i></li></ul> <b>DISPARADOR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Necesidad de requerimiento de servicio externalizado acorde normativa legal vigente.</i></li></ul> <b>ENTRADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Memorando de requerimiento de servicio externalizado.</i></li></ul>
<b>Productos/Servicios del procedimiento:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Informes de seguimiento, evaluación y control de los procesos de administración de contratos externalizados.</i></li><li>❖ <i>Informe de seguimiento, evaluación, control de los contratos de seguros (edificios, robos, hurtos, incendios y otros siniestros).</i></li><li>❖ <i>Notificación de inclusión y exclusión de bienes, muebles e inmuebles de acuerdo a cobertura del seguro.</i></li><li>❖ <i>Informe de servicios de transporte institucional y movilización de las y los servidores públicos; y demás servicios externalizados.</i></li></ul>
<b>Responsable del procedimiento:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Director /a Administrativa</i></li></ul>
<b>Tipo de cliente:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Interno – Externo</i></li></ul>
<b>Marco Legal:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Constitución de la República del Ecuador.</i></li><li>❖ <i>Código Orgánico Monetario y Financiero.</i></li><li>❖ <i>Contratos de servicios.</i></li></ul>

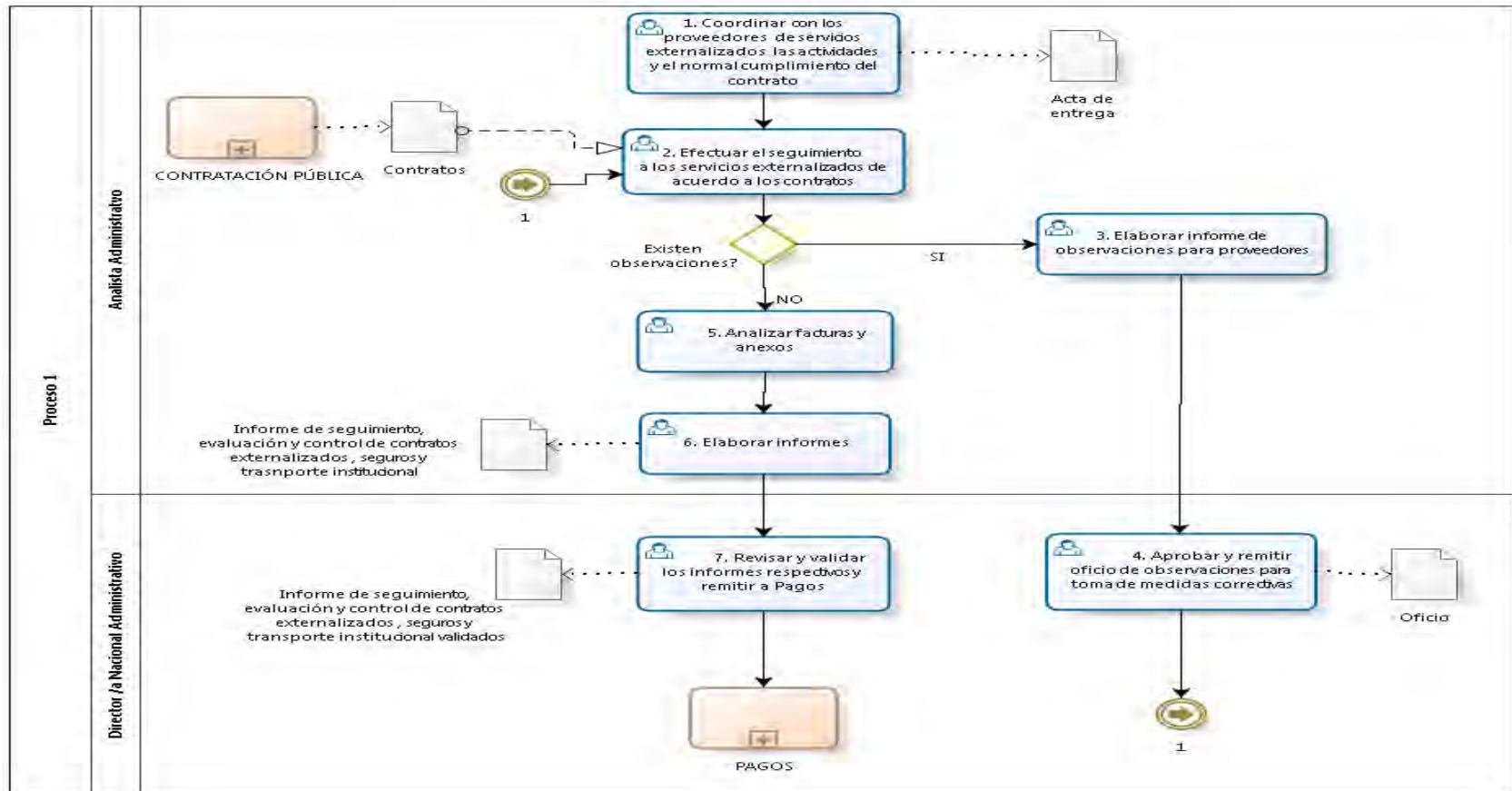
### 1.2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Inicia desde la suscripción del contrato con el proveedor del servicio y culmina con la suscripción del acta de entrega recepción definitiva; el procedimiento es de aplicación nacional y/o regional.

### 1.3. NORMAS GENERALES

- ❖ Las facturas provenientes de los proveedores por los servicios externalizados se presentarán dentro de los primeros cinco días de cada mes a la Dirección Administrativa. para solicitar el pago a la Dirección Financiera
- ❖ Los pagos por servicios básicos externalizados deberán cumplirse dentro de los plazos determinados por el proveedor.
- ❖ La Dirección Administrativa deberá mantener un archivo secuencial de los documentos habilitantes, respaldos de pagos realizados, y cuadro de devengamiento de cada una de las partidas presupuestarias para cada servicio externalizado.

### 1.4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO SERVICIOS EXTERNALIZADOS





## 2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Coordinar con los proveedores de servicios externalizados las actividades y el normal cumplimiento del contrato	Recibir a los proveedores en las instalaciones de la SB y coordinar todas las actividades a desarrollarse y entrega de materiales de ser el caso y espacios físicos, acorde a la contratación	Analista Administrativo	Acta de entrega
2	Efectuar el seguimiento a los servicios externalizados de acuerdo a los contratos	Realizar el seguimiento con base a lo establecido en los contratos para garantizar el cumplimiento de lo establecido en los contratos suscritos; si existen observaciones se pasa a la actividad 2; caso contrario a la actividad 4	Analista Administrativo	
3	Elaborar informe de observaciones para proveedores	Realizar el informe con las observaciones encontradas y se las remite a la Dirección Administrativa	Analista Administrativo	
4	Aprobar y remitir oficio de observaciones para toma de medidas correctivas	Realizar la revisión de las observaciones encontradas con incumplimientos de acuerdo a los contratos suscritos, en el oficio se solicita las acciones correctivas necesarias	Director /a Administrativo	Oficio
5	Analizar facturas y anexos	Realizar la revisión de las facturas y anexos respectivos por los servicios recibidos con todos los documentos habilitantes para el pago acorde a las condiciones del contrato y normativa legal vigente, en el caso de que exista documentación faltante se deberá notificar y solicitar al proveedor su regularización para continuar con el proceso de solicitud de pago	Analista Administrativo	
6	Elaborar informes	Realizar los informes por cada servicio externalizado para realizar la solicitud de pago respectiva	Analista Administrativo	Informes de seguimiento, evaluación y control de los procesos de contratos externalizados



7	Revisar expediente con la documentación habilitante para solicitud de pago	Revisar y validar la documentación habilitante para solicitar el pago, pasando al proceso de Pagos de la Dirección Financiera; los informes son archivados	Director /a Administrativo	
---	--	--	----------------------------	--

### 3. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Los indicadores se encuentran descritos como anexos en el formato F-GPP-01 - Fichas de Indicadores de Procesos.

### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Servicio externalizado.-** Son aquellos servicios que recibe la Institución de proveedores externos. Entre ellos están: servicios de transporte, de seguridad, entre otros.

### 5. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS

#### 5.1 DOCUMENTOS

Código	Nombre del documento	Ubicación Física	Ubicación Digital
	Formato encuesta		
	Formato Informes		

#### 5.2 ANEXOS

F-GPP-01 - Fichas de Indicadores de Procesos.