



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
Protegemos a la Gente

MANUAL DEL PROCESO

SUPERVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

Subdirección de Administración de Servicios
Versión 1.0

Marzo 2018

“LA MEJORA CONTINUA, ES EL ALIMENTO
DE LA RAZÓN Y EL CAMINO A LA EXCELENCIA”

CÓDIGO: MAN-GEI-SSF-3		VERSIÓN: 1.0		
<h1>MANUAL DE “SUPERVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS”</h1>				
RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Ing. Gabriela Pereira	Experto en Administración Técnica		15/03/2018
	Ing. Karla Estrella	Experto Técnico		15/03/2018
Revisión:	Ing. Nancy Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		15/03/2018
	Eco. Juana Arango	Subdirectora de Administración de Servicios		15/03/2018
	Econ. Carlos Dávila	Director de Estudios y Gestión de la Información		15/03/2018
	Sr. Álvaro Troya	Intendente Nacional de Riesgos y Estudios (E)		15/03/2018
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		15/03/2018

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 0:	Gestión de Estudios y Gestión de la Información
Proceso Nivel 1:	Gestión de Administración de Servicios
Proceso Nivel 2:	Supervisión de Servicios Financieros
Proceso Nivel 3:	-
Fecha Vigencia del Documento	15/03/2018
Versión del Documento:	1.0
Número de Páginas:	28
Responsable del proceso:	Subdirector (a) de Administración de Servicios
Frecuencia de ejecución:	Bajo demanda

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	Ing. Gabriela Pereira / Ing. Celene Vargas	Experto en Administración Técnica/ Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo		

ÍNDICE Y CONTENIDO

1.	DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE SUPERVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	6
1.1.	FICHA DEL MANUAL	6
1.2.	ALCANCE DEL PROCESO	7
1.3.	NORMAS GENERALES DEL PROCESO	7
2.	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN DE SUPERVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	7
2.1.	FICHA DEL SUBPROCESO	7
2.2.	NORMAS GENERALES DEL SUBPROCESO	8
2.3.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO	9
2.4.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO	10
3.	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DE SUPERVISIÓN EXTRA SITU DE SERVICIOS FINANCIEROS	13
3.1.	FICHA DEL SUBPROCESO	13
3.2.	NORMAS GENERALES DEL SUBPROCESO	14
3.3.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO	14
3.4.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO	15
4.	SUBPROCESO DE SUPERVISIÓN IN SITU DE SERVICIOS FINANCIEROS	17
4.1.	FICHA DEL SUBPROCESO	17
4.2.	NORMAS GENERALES DEL SUBPROCESO	18
4.3.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO	18
4.4.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO	19
5.	SUBPROCESO DE ANALISIS, PROPUESTA DE PLANES DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO	21
5.1.	FICHA DEL SUBPROCESO	21
5.2.	NORMAS GENERALES DEL SUBPROCESO	22
5.3.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO	23
5.4.	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO	24
6.	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO	26
7.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	26

7.1 TÉRMINOS	26
7.2 DEFINICIONES.....	26
8 LISTADO DE DOCUMENTO Y ANEXOS	27
8.1 DOCUMENTOS.....	27
8.2 ANEXOS	28
8.2.1 ANEXO 01: FORMULARIO PLANIFICACIÓN DE LA SUPERVISIÓN	28

1. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE SUPERVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

1.1. FICHA DEL MANUAL

<p>Descripción:</p>	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Verificar y evaluar los servicios financieros (fallas, diferencias, brechas, incumplimiento, variaciones de cargos, procesos ineficaces e ineficientes), analizarlos y proponer acciones (correctivas, preventivas y de mejora), a través de una supervisión coherente que permita la toma de decisiones y la prestación de servicios.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Planificación de supervisión de servicios financieros.</i> ❖ <i>Quejas y denuncias por parte de usuarios del sistema controlado.</i> ❖ <i>Solicitud de supervisión de servicios efectuado por áreas que han identificado la necesidad.</i> ❖ <i>Plan Operativo Anual (Planificación supervisiones GREC).</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Requerimientos de supervisión.</i>
<p>Subprocesos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Planificación de Supervisión de servicios financieros.</i> ❖ <i>Supervisión Extra Situ de servicios financieros.</i> ❖ <i>Supervisión In Situ de servicios financieros.</i> ❖ <i>Análisis, propuesta de planes de acción y seguimiento.</i>
<p>Productos/Servicios del proceso:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Informes Técnicos de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Planificación de las supervisiones</i> ○ <i>Informe de la supervisión Extra Situ</i> ○ <i>Informe de la supervisión In Situ</i> ○ <i>Informe propuesta planes de acción y seguimiento</i>
<p>Responsable del proceso:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Subdirector(a) de Administración de Servicios</i>
<p>Tipo de cliente:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Cliente Interno / Externo</i>
<p>Marco Legal:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Código Orgánico Monetario y Financiero.</i> ❖ <i>Norma de Servicios Financieros de las Entidades del Sector Financiero Público y Privado</i> ❖ <i>Norma de Control de los Servicios Financieros ofertados por las Entidades del Sector Financiero Público y Privado, Planes de Recompensa y Prestaciones para Tarjetas de Débito, Crédito o Similares.</i>

1.2. ALCANCE DEL PROCESO

El alcance es para todas las entidades controladas que proporcionan un servicio financiero, este proceso se lo realiza únicamente a través de la Superintendencia de Bancos Quito. El proceso inicia con la planificación, ejecución de supervisión y finaliza con la generación de informes.

1.3. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

- ❖ Todo proceso de supervisión debe estar debidamente planificado sea por requerimiento (por demanda) o programado. La planificación debe basarse en los problemas identificados, objetivos, plazos, recursos, responsables, actividades.
- ❖ Toda decisión producto de la supervisión debe tener su debida evidencia y el sustento regulatorio y/o técnico.
- ❖ Todo plan de acción resultado de los hallazgos de la supervisión contendrá: objetivos, plazos, responsables, recursos y resultados esperados.
- ❖ Se establecerá un plan para realizar supervisión en las entidades controladas. Las modificaciones de estas planificaciones de supervisión se realizará de acuerdo a las prioridades que establezcan las autoridades.
- ❖ Las variables y dimensiones de supervisión: cargo, transacciones, procesos, procedimientos y cumplimiento regulatorio son los temas que se revisan en los subprocesos de supervisión.

2. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN DE SUPERVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

2.1. FICHA DEL SUBPROCESO

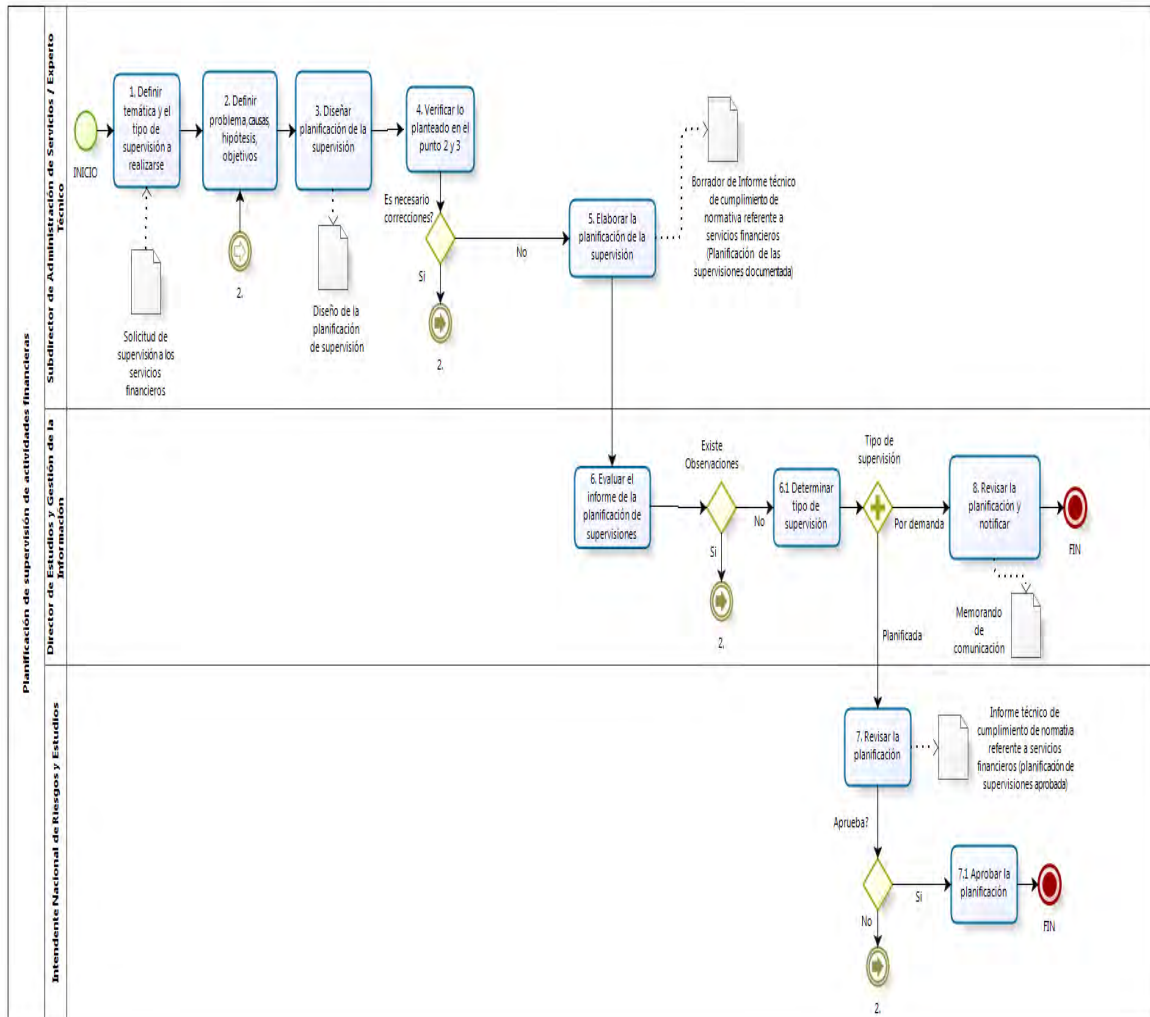
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Definir el alcance de la supervisión de servicios financieros y los procedimientos a ejecutar.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Denuncias recibidas mediante atención al usuario (Supervisión por demanda).</i>❖ <i>Informes de auditorías de las áreas de supervisión de las entidades controladas.</i>❖ <i>Criterio y disposiciones de autoridades.</i>❖ <i>Plan Operativo Anual (Planificación supervisiones GREC).</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Solicitud de realización de supervisión sobre los servicios financieros de las entidades controladas.</i>
---------------------	--

Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Informes Técnicos de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros</i><ul style="list-style-type: none">○ <i>Planificación de las supervisiones</i>
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Subdirector (a) de Administración de Servicios</i>
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Cliente Interno / Externo</i>

2.2. NORMAS GENERALES DEL SUBPROCESO

- ❖ Toda la planificación debe contener la firma y nombres de las personas que elaboraron y aprobaron el documento.
- ❖ La planificación y su cronograma deberán ser aprobados por las autoridades competentes de la Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios.
- ❖ En caso que la supervisión sea por demanda, el Director de Estudios y Gestión de la Información comunicará la planificación de supervisión de servicios financieros al Intendente Nacional de Riesgos y Estudios para su aprobación.
- ❖ La supervisión programada siempre debe contener supervisiones in situ y extra-situ.
- ❖ Las planificaciones de las supervisiones estarán de acuerdo al tipo de disparador.
- ❖ Para priorizar supervisiones planificadas se debe: definir, establecer y seleccionar servicios y entidades a ser supervisadas. Establecer criterios de prioridad.

2.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Definir la temática y el tipo de supervisión a realizarse	De acuerdo a la naturaleza del tipo de disparador (Planificada o Demanda) se define: la temática, de qué tipo ésta será IN SITU O EXTRA SITU, también el tipo de servicio y la entidad a supervisarse.	Subdirector de Administración de Servicios / Experto Técnico	-
2	Definir el problema, causas, hipótesis y objetivos	<p>Para establecer la planificación es necesario tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Descripción del problema. ○ Identificar causas directas, evento y consecuencias directas del problema. ○ Plantear hipótesis de las causas del problema. ○ Plantear escenarios. ○ Objetivo 1 (establecer la veracidad y trazabilidad de eventos – objetivo predefinido). ○ Objetivo 2 (establecer la intencionalidad de los eventos- objetivo predefinido). ○ Objetivo 3 Acciones ○ Objetivo 4. Ejecución de acciones respecto al problema. ○ Establecer actividades que permitan verificar hipótesis y alcanzar objetivos. ○ Acciones correspondientes en caso de que se identifique y pruebe 	Subdirector de Administración de Servicios / Experto Técnico	-

		<p>irregularidades para mitigar o sancionar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Definir consecuencias de mantener la situación actual. ○ Establecer consecuencia de acciones correctivas. ○ Establecer consecuencia de acciones preventivas. <p>Estos puntos resultan las entradas para efectuar la planificación de la supervisión.</p>		
3	Diseñar la planificación de la supervisión	<p>Establecer el objetivo y alcance de la supervisión</p> <p>Establecer metodología con la cual se va a verificar las hipótesis</p> <p>Identificar las fuentes de información (interna o externa, primaria, secundaria)</p> <p>Establecer lista de pasos o actividades a realizarse</p> <p>Personal, plazos y recursos requeridos para la supervisión.</p> <p>Plantear escenarios a los posibles resultados de la supervisión y las acciones preventivas, correctivas o mejora que se vayan a solicitar.</p> <p>Plantear y evaluar las acciones de acuerdo a los escenarios planteados.</p> <p>Incluir pasos que determinen la intencionalidad del hallazgo.</p>	Subdirector de Administración de Servicios / Experto Técnico	Diseño de la Planificación de supervisión

4	Verificar lo planteado en actividad 2 y 3	Esta actividad se la debe realizar con personas que tengan mayor experiencia o de otras áreas. ¿Es necesario correcciones? SI: Regresar actividad 2 NO: Continuar actividad 5.	Subdirector de Administración de Servicios / Experto Técnico	
5	Elaborar la planificación de la supervisión	Elaborar el documento de la planificación de la supervisión y enviarlo a revisión	Subdirector de Administración de Servicios / Experto Técnico	Borrador Informe técnico de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros: (Planificación de las supervisiones documentada)
6	Evaluar el informe de la planificación de supervisiones	Evalúa el informe previo a la revisión y aprobación del Intendente Nacional de Riesgos y Estudios. ¿Existen observaciones? SI: Regresa a la actividad 2. NO: Continuar actividad 6.1.	Director de Estudios y Gestión de la Información	-
6.1	Determinar tipo de supervisión	Para continuar proceso se debe tomar en cuenta el tipo de supervisión. Cuál es el tipo Supervisión? Planificada: Ir actividad 7. Por Demanda: Ir actividad 8.	Director de Estudios y Gestión de la Información	-
7	Revisar la Planificación	Revisar la planificación de supervisiones. ¿Aprueba? SI: Ir actividad 7.1 NO: Regresa a la actividad 2	Intendente Nacional de Riesgos y Estudios	Informe técnico de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros: (Planificación de las supervisiones documentada) aprobado

7.1	Aprobar la planificación	En el Gestor Documental mediante sumilla, aprueba la planificación. FIN	Intendente Nacional de Riesgos y Estudios	-
8	Revisar la planificación y notificar	Al ser una planificación por demanda el Director de estudios y Gestión de la Información revisa la planificación y notifica al Intendente Nacional de Riesgos y Estudios. FIN	Director de Estudios y Gestión de la Información	Memorando de comunicación

3. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DE SUPERVISIÓN EXTRA SITU DE SERVICIOS FINANCIEROS

3.1. FICHA DEL SUBPROCESO

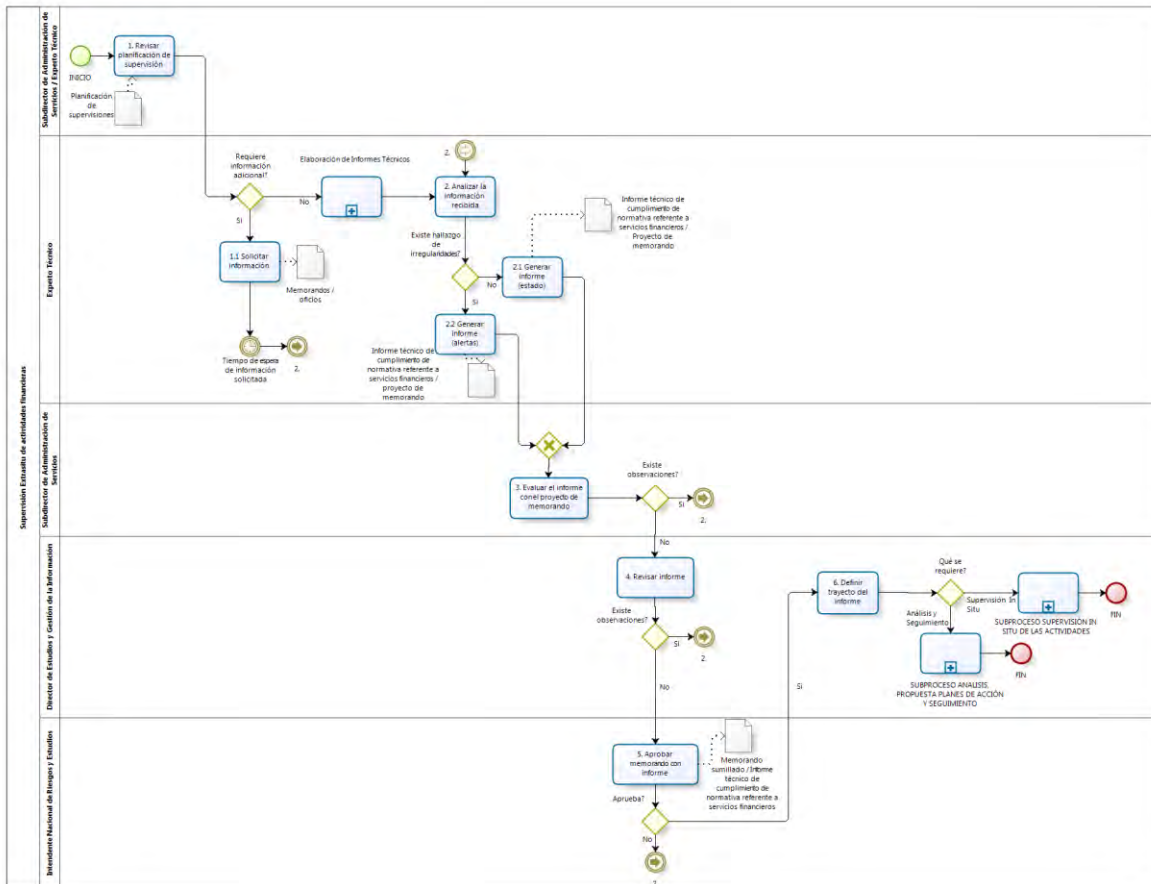
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Determinar alertas tempranas en el desempeño de los servicios financieros con el fin de establecer estrategias de supervisión y tomar acciones preventivas, correctivas o de mejora en los hallazgos detectados.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Planificación de la supervisión planificada</i> ❖ <i>Necesidad de información de supervisión por demanda</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Planificación de supervisiones.</i> ❖ <i>Necesidad de información de supervisión planificada o por demanda.</i> <p>ENTRADAS SECUNDARIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Información de servicios financieros (físico y/o magnético).</i> ❖ <i>Informes de auditoría y/o GREC de auditoría.</i> ❖ <i>Propuesta de planes de mejora.</i> ❖ <i>Información reportada en estructuras de información, estadísticas y/o estudios de servicios financieros.</i>
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Informes técnicos de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Alertas para supervisión</i> ○ <i>Resultados de la supervisión</i>

Responsable del Subproceso:	❖ <i>Subdirector(a) de Administración de Servicios</i>
Tipo de cliente:	❖ <i>Cliente Interno / Externo</i>

3.2. NORMAS GENERALES DEL SUBPROCESO

- ❖ En este subproceso siempre se identificará las fuentes de información externas e internas.
- ❖ En el caso de supervisiones planificadas se deben establecer los objetivos, frecuencia de supervisión y la emisión del respectivo informe.
- ❖ En el caso de supervisión por demanda se deben establecer si se requiere información externa específica y determinar si los plazos están acorde a los requerimientos.

3.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



3.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Revisar planificación de supervisión	Revisar lo que solicita el plan de supervisiones para poder ejecutar la supervisión ¿Tiene la información necesaria? NO: Ir al Proceso de Elaboración de Informes Técnicos. Continuar actividad 2. SI: Ir actividad 1.1	Subdirector de Administración de Servicios Experto Técnico	-
Proceso		Elaboración de Informes Técnicos	Subdirección de Administración de Servicios	1) Informes estadísticos de servicios financieros 2) Informes técnicos de estudios de factibilidad en la administración de servicios
1.1	Solicitar Información	Solicita la información nueva o adicional necesaria a las áreas internas o entidades externas. Continuar actividad 2.	Experto Técnico	Memorandos, Oficios
2	Analizar la información recibida	La información obtenida es analizada y se interpreta de acuerdo a las necesidades o requerimientos del proceso de supervisión ¿Existe hallazgo de irregularidades? NO: Ir actividad 2.1 SI: Ir actividad 2.2	Experto Técnico	-
2.1	Generar informe (estado)	Se informa el estado de servicios y tarifas de la entidad.	Experto Técnico	Proyecto de memorando/ Informe técnico de cumplimiento

				de normativa referente a servicios financieros
2.2	Generar informe (alertas)	Se emiten las alertas sobre las irregularidades encontradas y requiere se realice las verificaciones In Situ correspondientes.	Experto Técnico	Proyecto de memorando / Informe técnico de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros
3	Evaluar el informe con el proyecto de memorando	El subdirector evalúa el informe con el proyecto de memorando ¿Existen observaciones? SI: Regresa a la actividad 2. No: Continúa actividad 4.	Subdirector de Administración de Servicios	-
4	Revisar Informe	Revisa y firma el informe con el memorando previo a enviarlo al Intendente Nacional de Riesgos y Estudios. ¿Existen observaciones? SI: Regresa actividad 2. NO: Continúa actividad 5.	Director de Estudios y Gestión de la Información	-
5	Aprobar memorando con informe	El Intendente Nacional de Riesgos y Estudios aprueba mediante sumilla y remite el informe al Director de Estudios y Gestión de la Información. ¿Aprueba? SI: Actividad 6. NO: Regresa actividad 2.	Intendente Nacional de Riesgos y Estudios	Memorando sumillado / Informe técnico de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros aprobado
6	Definir trayecto del informe	Se define si prosigue a análisis y seguimiento o a supervisión in situ ¿Qué se requiere? Supervisión In situ:	Director de Estudios y Gestión de la Información	-

		<p>Criterios para seguir esta actividad: Los hallazgos de extra situ y hallazgos de información son insuficientes como también el problema a resolver es relevante. FIN</p> <p>Análisis y seguimiento: Criterios para seguir esta actividad: cumplimiento de hipótesis y los resultados son concluyentes en etapa de extra situ. FIN</p>		
--	--	---	--	--

4. SUBPROCESO DE SUPERVISIÓN IN SITU DE SERVICIOS FINANCIEROS

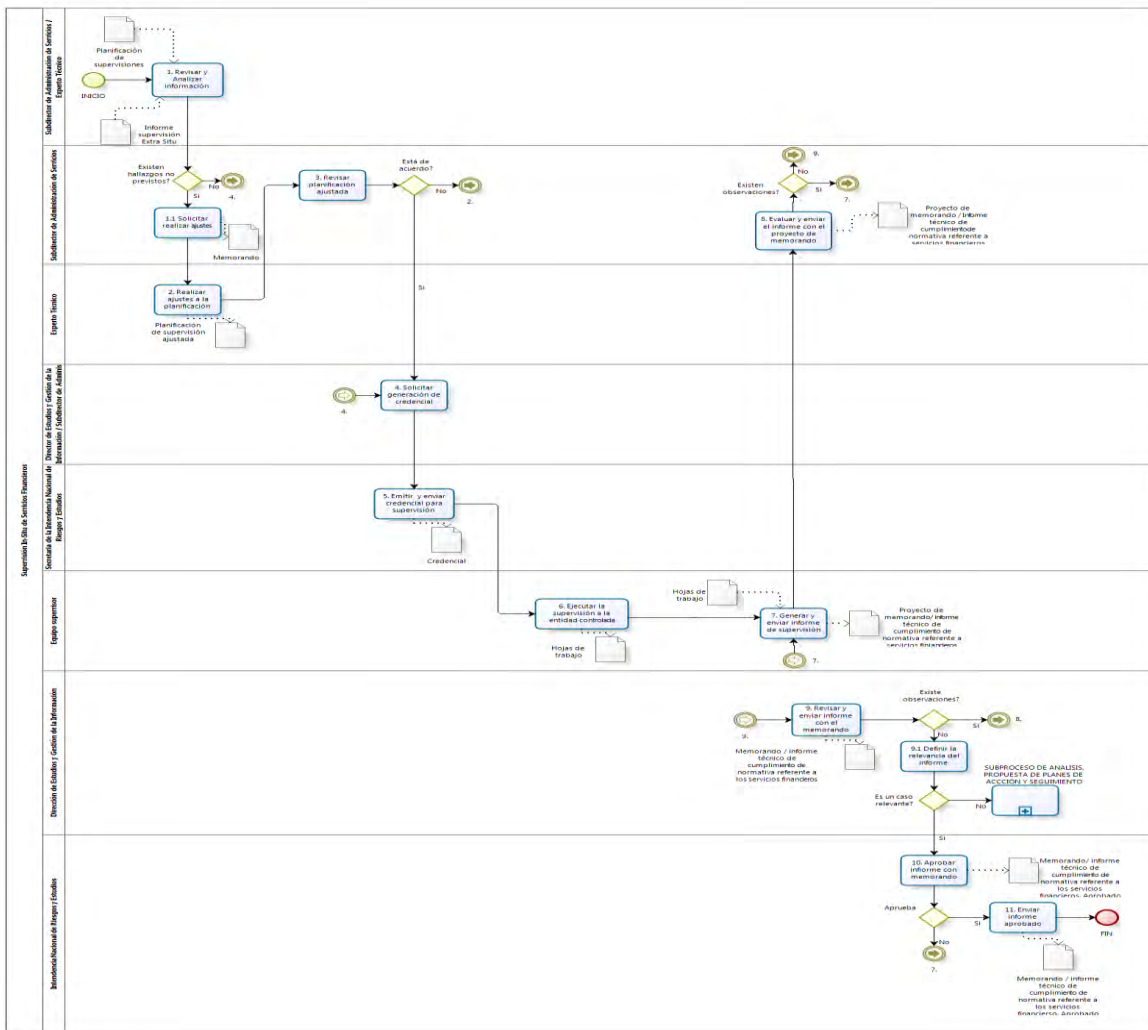
4.1 FICHA DEL SUBPROCESO

Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Evaluar el cumplimiento legal, normativo y demás disposiciones determinadas a los servicios financieros, mediante verificación In-situ, comprobando el correcto desempeño de los servicios financieros.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Planificación de la supervisión.</i> ❖ <i>Informe de la supervisión extra situ.</i> ❖ <i>Alertas externas del desempeño del servicio.</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Informe de la supervisión extra situ.</i> ❖ <i>Planificación de la supervisión.</i>
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Informes Técnicos de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Informe de la supervisión In Situ</i>
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Subdirector(a) de Administración de Servicios</i>
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Cliente Interno / Externo</i>

4.2 NORMAS GENERALES DEL SUBPROCESO

- ❖ El proceso de planificación de las visitas debería usar como referencia las metodologías establecidas en el Manual Único de Supervisión en los casos que corresponden.
- ❖ La supervisión in situ está enfocada a resolver temas puntuales.
- ❖ Los procedimientos y procesos, se planifica en oficina y se ejecutan in situ.
- ❖ El equipo supervisor se conforma de acuerdo a la planificación del área, definido por el Subdirector de Administración de Servicios

4.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



4.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Revisar y analizar información	Se realiza la revisión de la planificación de la supervisión y el informe resultado de la supervisión extra situ. ¿Existen hallazgos no previstos? SI: Ir actividad 1.1 NO: continuar con la planificación. Actividad 4.	Subdirector de Administración de Servicios Experto Técnico	-
1.1	Solicitar realizar ajustes a la planificación	Solicita al Experto Técnico realice ajustes al documento de planificación.	Subdirector de Administración de Servicios	Memorando
2	Realizar ajustes a la planificación	Ajustar objetivos, hipótesis y alcance del proceso de supervisión como también plazos, recursos y actividades y enviar a revisión al subdirector.	Experto Técnico	Planificación de supervisión ajustada
3	Revisar planificación ajustada	El subdirector revisa el ajuste de la planificación ¿Está de acuerdo? SI: Actividad 4. NO: Actividad 2.	Subdirector de Administración de Servicios	-
4	Solicitar generación de credencial	Solicitar a la secretaria de la Dirección la emisión de la credencial para realizar la visita In situ.	Director de Estudios y Gestión de la Información Subdirector de Administración de Servicios	-
5	Emitir y enviar credencial para supervisión	Emitir la credencial y la envía al Subdirector de Administración de Servicios para su posterior entrega a los integrantes del equipo de supervisión.	Secretaria de la Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios	Credencial
6	Ejecutar la supervisión a la entidad controlada	Se realiza la visita a la entidad controlada de acuerdo a la planificación de la supervisión. La supervisión se la realiza conociendo el proceso, analizando la	Equipo de supervisión	Hojas de trabajo

		documentación y comparando con la normativa y ley vigente y se determina si se cumplen o no los mismos.		
7	Generar y enviar informe de Supervisión	De acuerdo a las pruebas, observaciones y hallazgos encontrados, se genera un informe de supervisión y se lo envía por correo electrónico al Subdirector de Administración de Servicios.	Experto Técnico	Proyecto de memorando / Informe técnico de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros
8	Evaluar y enviar el informe con el proyecto de memorando	Evalúa el informe con el proyecto de memorando y lo envía mediante gestor documental al Director de Estudios y Gestión de la Información para su revisión. ¿Existen observaciones? SI: Regresa a la actividad 7. No: Continúa actividad 9.	Subdirector de Administración de Servicios	Proyecto de memorando / Informe técnico de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros
9	Revisar informe con el memorando	Revisa y firma el informe técnico con el memorando ¿Existen observaciones? SI: Regresa actividad 8. NO: Continuar actividad 9.1	Director de Estudios y Gestión de la Información	Memorando / Informe técnico de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros
9.1	Definir la relevancia del informe	Define la relevancia del informe y realiza el envío mediante gestor documental al Intendente Nacional de Riesgos y Estudios. ¿Es un caso relevante? SI: Continuar actividad 10 NO: Ir Subproceso de Análisis, Propuesta de planes de acción y Seguimiento.	Director de Estudios y Gestión de la Información	-
Subproceso		Análisis, Propuesta de planes de acción y Seguimiento	Subdirección de Administración	Informe de seguimiento del estado

			n de Servicios	de planes de acción
10	Aprobar Informe con memorando	El Intendente Nacional de Riesgos y Estudios debe aprobar el memorando con el informe técnico y memorando. ¿Aprueba? SI: Actividad 11. NO: Regresa actividad 7.	Intendente Nacional de Riesgos y Estudios	Memorando / Informe técnico de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros aprobado
11	Enviar informe aprobado	Remitir el memorando e Informe técnico al Director de Estudios y Gestión de la Información. FIN	Intendente Nacional de Riesgos y Estudios	Memorando / Informe técnico de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros aprobado

5. SUBPROCESO DE ANALISIS, PROPUESTA DE PLANES DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO

5.1 FICHA DEL SUBPROCESO

Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>En base a los resultados de los informes de las supervisiones in situ y extra situ, proponer planes de acción y su seguimiento.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Informe de las supervisiones.</i> ❖ <i>Planificación de la supervisión.</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Informe de la supervisión extra situ.</i> ❖ <i>Informe de la supervisión in situ.</i> ❖ <i>Planificación de la supervisión.</i>
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Informes Técnicos de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Planes de acción</i> ○ <i>Informe de seguimiento a planes de acción</i>
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Subdirector(a) de Administración de Servicios</i>

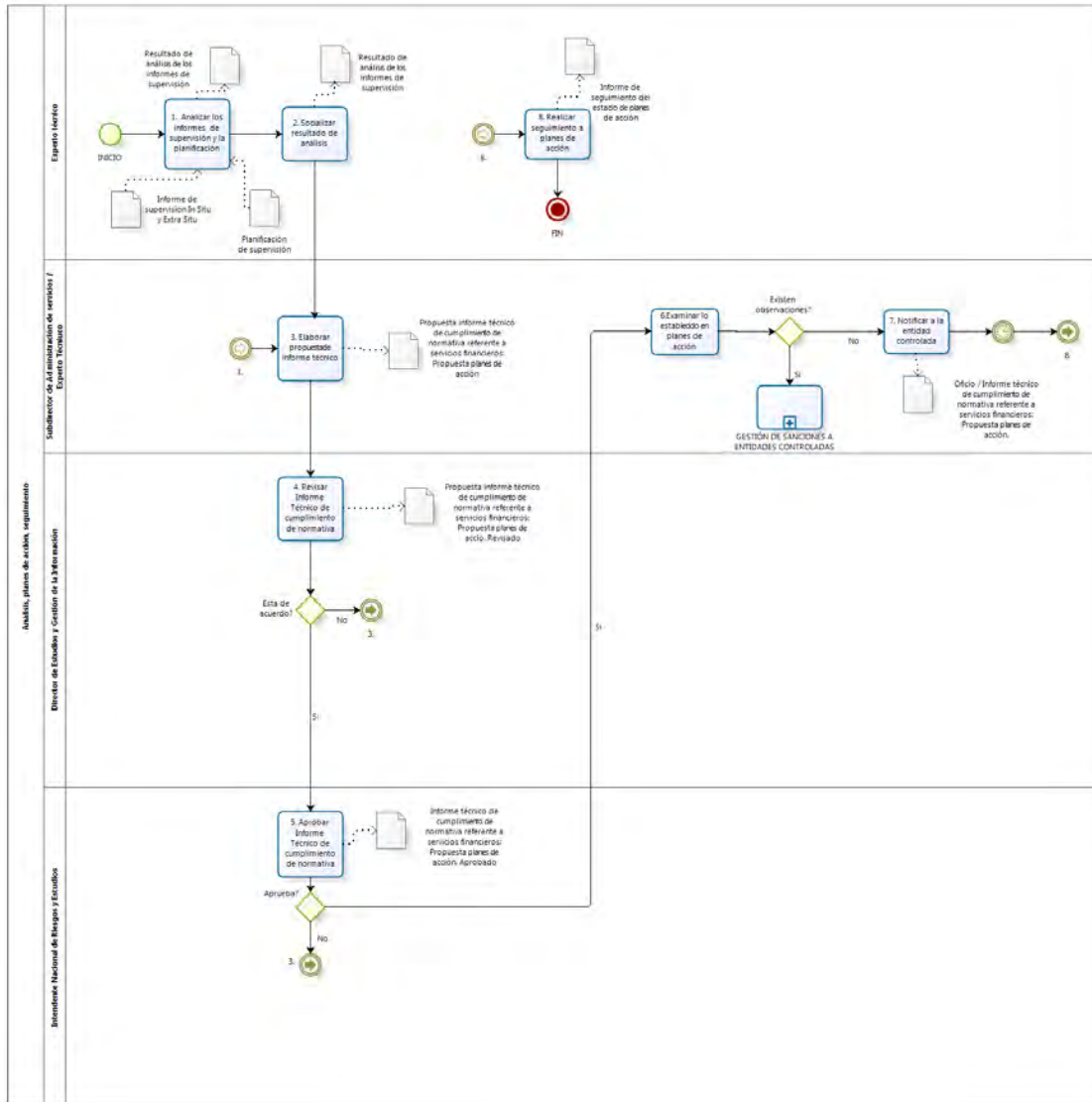
Tipo de cliente:

❖ *Cliente Interno / Externo*

5.2 NORMAS GENERALES DEL SUBPROCESO

- ❖ Todos los análisis de esta etapa deben estar basados en evidencias o hechos demostrables y verificables.
- ❖ Este subproceso debe tener una entrada bien sea de supervisión In Situ o Extra Situ o los dos
- ❖ Todas las supervisiones siempre deben generar un informe el cual puede o no tener observaciones.
- ❖ Los planes de acción y sanciones deben estar acorde a la gravedad de la observación y a la gravedad del incumplimiento.
- ❖ En caso de que los planes de acción correctivos impliquen sanciones se debe regir al proceso de Gestión de Sanciones a Entidades Controladas.
- ❖ Siempre se debe informar a las autoridades la ejecución de los planes de acción y más aún en los sancionatorios.

5.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



5.4 DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Analizar los informes de supervisión y la planificación	Contrastar los resultados de los informes con los objetivos, hipótesis y alcance de la supervisión que constan en el plan de supervisión.	Experto Técnico	Resultado de análisis de la supervisión
2	Socializar resultado de análisis	El Experto Técnico envía por correo electrónico el resultado de análisis de los informes de supervisión al Subdirector de Administración de Servicios para en conjunto elaborar propuesta de planes de acción.	Experto Técnico	Resultado de análisis de la supervisión
3	Elaborar propuesta de informe técnico	De acuerdo al análisis de las supervisiones el objetivo, hipótesis y alcance de la supervisión, se plantean las acciones a seguir sean preventivas, correctivas o de mejora. Se elabora el informe técnico de cumplimiento de normativa en donde consta los planes de acción a seguir y se lo envía mediante gestor documental al Director de Estudios.	Subdirector de Administración de Servicios Experto Técnico	Propuesta del informe técnico de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros: Propuesta de planes de acción
4	Revisar informe técnico de cumplimiento de normativa	Revisa el informe en donde se muestran los planes de acción a seguir en base a los hallazgos de las supervisiones y envía mediante gestor documental al Intendente Nacional de Riesgos y Estudios el informe para su aprobación ¿Está de acuerdo? SI: Continúa actividad 5 NO: Regresa actividad 3	Director de Estudios y Gestión de la Información	Informe técnico de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros: Propuesta de planes de acción revisado

5	Aprobar informe técnico de cumplimiento de normativa	<p>Previo al envío del informe a la entidad controlada, el Intendente Nacional de Riesgos y Estudios debe aprobar el mismo y enviar al Director de Administración de Servicios</p> <p>¿Aprueba? SI: Continúa actividad 6. NO: Regresa actividad 3.</p>	Intendente Nacional de Riesgos y Estudios	Informe técnico de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros: Propuesta de planes de acción. Aprobado
6	Examinar lo establecido en planes de acción	<p>Determinar si existen observaciones de las acciones correctivas.</p> <p>Existen observaciones? SI: Ir al proceso Gestión de Sanciones a Entidades Controladas. NO: Continuar actividad 7.</p>	Subdirector de Administración de Servicios	-
Proceso		Gestión de Sanciones a Entidades Controladas	Subdirección de Administración de Servicios	Informe de sanción a personas naturales y jurídicas que incumplan las disposiciones normativas en el ámbito de la administración de los servicios
7	Notificar a la entidad controlada	<p>Con base al informe técnico de cumplimiento de normativa, notificar mediante gestor documental a la entidad las acciones a seguir de acuerdo a los hallazgos detectados en las auditorías.</p>	Subdirector de Administración de Servicios	Informe técnico de cumplimiento de normativa referente a servicios financieros
8	Realizar seguimiento a planes de acción	<p>Acorde a los acuerdos, condiciones y plazos establecidos se realiza los seguimientos y se elaboran los informes de seguimiento. FIN</p>	Experto Técnico	Informe de seguimiento del estado de planes de acción

6. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

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

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

7.1 TÉRMINOS

N/A

7.2 DEFINICIONES

Objetivo de supervisión: Es identificar y recolectar evidencias que demuestren el cumplimiento o incumplimiento normativo, basado en un proceso sistemático y organizado de investigación, que permita establecer las líneas de acción que refuercen las buenas prácticas, prevenga situaciones riesgosas y corrija desviaciones.

Planteamiento de hipótesis de supervisión: Son las actividades que permiten dar un planteamiento anticipado de una conjetura o suposición que se pretende demostrar y sirve como punto de partida durante todo el proceso de supervisión.

Esta actividad implica que la hipótesis planteada debe estar relacionada con técnicas disponibles para probarlas; la hipótesis debe referirse a la situación a supervisar

El planteamiento de hipótesis debe considerar el problema concreto a resolver, la suposición que se quiere demostrar, verificar los hechos a través de métodos de observación, evaluación y predicción de resultados, experimentación de lo observado y comprobación de las suposiciones planteadas.

Planes de acción: Es el documento en el cual se presenta las tareas que deben realizarse y que permitan reforzar las buenas prácticas, mejorar y reforzar situaciones riesgosas y enmendar y corregir situaciones de incumplimiento. Contiene responsables, plazos, recursos y objetivos a alcanzar.

Problemas de supervisión: Son las dificultades u obstáculos que desconcierta al supervisor o las preguntas para comprender o explicar algo o una situación que sea susceptibles al cambios.

Esto implica elegir el tema o área de supervisión, identificación y delimitación del problema, valorar el problema y hacer la formulación definitiva del problema de supervisión.

Supervisión por requerimiento o demanda: Son todas las tareas de supervisión que se realiza en un momento específico de acuerdo a un plan de supervisión para establecer la veracidad de una denuncia, queja o situación que amerita una revisión urgente.

Supervisión programada: Son todas las tareas de supervisión que se realiza en un plazo determinado de acuerdo a un plan de supervisión establecido para dicho fin.

Supervisión Extra-Situ.- Consiste en la supervisión de escritorio, conlleva la obtención de información extraída de los diferentes sistemas con los que cuenta la Superintendencia de Bancos del Ecuador, la requerida a los sujetos de autorregulación y a terceros, entre otras fuentes, para su posterior análisis y consolidación.

Supervisión In-Situ.- Consiste en el recaudo y análisis de información sobre una entidad supervisada, mediante la realización de visitas efectuadas por uno o más funcionarios en las instalaciones de dicha entidad. A través de este procedimiento los funcionarios de la SB obtienen un entendimiento sobre las operaciones o hechos que son objeto de análisis, y recaudan la información operativa y contable relacionada con las mismas.

Supervisión GREC.- Es un trabajo de alcance suficiente como para obtener conclusiones respecto de la metodología de evaluación y Calificación GREC/GRECS de las entidades. El examen debe cumplir con las distintas etapas que prevé la metodología definida y en general concluye con el Informe Externo que se entrega a la entidad y la respectiva calificación GREC/GRECS de inspección.

La calificación GREC incluye los siguientes componentes: **G**obierno corporativo, **R**iesgos, **E**valuación económico – financiera, **C**umplimiento.

8 LISTADO DE DOCUMENTO Y ANEXOS

8.1 DOCUMENTOS

N/A

8.2 ANEXOS

8.2.1 ANEXO 01: FORMULARIO PLANIFICACIÓN DE LA SUPERVISIÓN

	FORMULARIO PLANIFICACIÓN DE SUPERVISIÓN	Código:	F-SSF-01
		Edición:	1
	PROCESO: SUPERVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	Fecha:	13/03/2018
		Página:	1 - 1

FECHA: _____

TIPO DE SUPERVISIÓN:

POR DEMANDA

PROGRAMADA

A. SUPERVISIÓN PLANIFICADA Y SUPERVISIÓN POR DEMANDA

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE SUPERVISIÓN:
2. OBJETIVO DE LA SUPERVISIÓN:
3. PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS DE SUPERVISIÓN:
4. PASOS PRINCIPALES DE LA SUPERVISIÓN:
5. ALTERNATIVAS DE ACCIÓN EN CASO DE QUE EL RESULTADO DE LAS PRUEBAS DE HIPÓTESIS EVIDENCIE ALGUN INCUMPLIMIENTO O IRREGULARIDAD:

B. SUPERVISIÓN PROGRAMADA

1. DETALLE DE SECUENCIA DE ACTIVIDADES, PLAZOS, RECURSOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN