



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS  
*Protegemos a la Gente*

*PROCEDIMIENTO*

# ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INTERNOS Y EXTERNOS

*Dirección de Administración del Talento Humano*

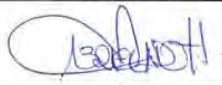


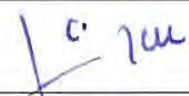


*Versión 1.0*

*Enero. 2018*

---

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

---

CÓDIGO: PRO-GAF-ARI-14		VERSIÓN: 1.0		
<h1>PROCEDIMIENTO</h1> <h2>“Atención de requerimientos Internos y Externos”</h2>				
RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Ing. Gabriela Salgado	Experto en Administración Técnica		31 ENE. 2018
	Sr. Geovanny Gavilánez.	Asistente de Recursos Humanos		31 ENE. 2018
Revisión:	Ing. Nancy Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		31 ENE. 2018
	Dra. Karina Luzuriaga	Director(a) de Administración de Talento Humano		31 ENE. 2018
	MSc. Katherine Santillan	Coordinadora General Administrativa Financiera		31 ENE. 2018
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		31 ENE. 2018

## IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

<b>Proceso Nivel 0:</b>	Gestión Administrativa Financiera
<b>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión de Administración del Talento Humano
<b>Proceso Nivel 2:</b>	Gestión del Talento Humano
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Gestión de requerimientos Internos y Externos
<b>Fecha de vigencia del documento:</b>	31 de enero del 2018
<b>Versión del Documento:</b>	1.0
<b>Número de Páginas:</b>	9
<b>Responsable del proceso:</b>	Director(a) de Administración del Talento Humano
<b>Frecuencia de ejecución:</b>	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 Salgado  Sr. Geovanny Gavilánez.  /  Dra. Karina Luzuriaga	Experto en Administración Técnica  Experto en Recursos Humanos  Directora de Administración de Talento Humano		

## ÍNDICE Y CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INTERNOS Y EXTERNOS .....	5
1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO .....	5
1.2. ALCANCE DEL PROCESO .....	5
1.3. NORMAS GENERALES .....	6
2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO .....	7
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO .....	7
4. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.....	9
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	9
6. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS.....	9

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INTERNOS Y EXTERNOS

### 1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO

<b>Descripción:</b>	<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Atender requerimientos internos y externos en la Dirección de Administración de Talento Humano de la Superintendencia de Bancos</i></li> </ul> <p><b>DISPARADOR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Recepción de Memo / Oficio / Carta por parte de un cliente interno o externo.</i></li> </ul> <p><b>ENTRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Requerimiento (Memo / Oficio / Carta)</i></li> </ul>
<b>Productos/Servicios del proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Plan anual de vacaciones.</i></li> <li>❖ <i>Informe de novedades de control de asistencia.</i></li> <li>❖ <i>Informes de respuesta a requerimientos internos y externos (certificados, memorandos, informes, etc.).</i></li> </ul>
<b>Responsable del proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <i>Director(a) de Administración del Talento Humano</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>LOSEP y su Reglamento</i></li> <li>❖ <i>Normas del Ministerio de Trabajo</i></li> <li>❖ <i>Código de Trabajo</i></li> <li>❖ <i>Normativa de los órganos de control (Contraloría, SRI, IESS, Ministerio de Finanzas, SERCOP, etc.)</i></li> <li>❖ <i>Reglamento Interno de Administración del Talento Humano</i></li> <li>❖ <i>Normas complementarias institucionales.</i></li> </ul>

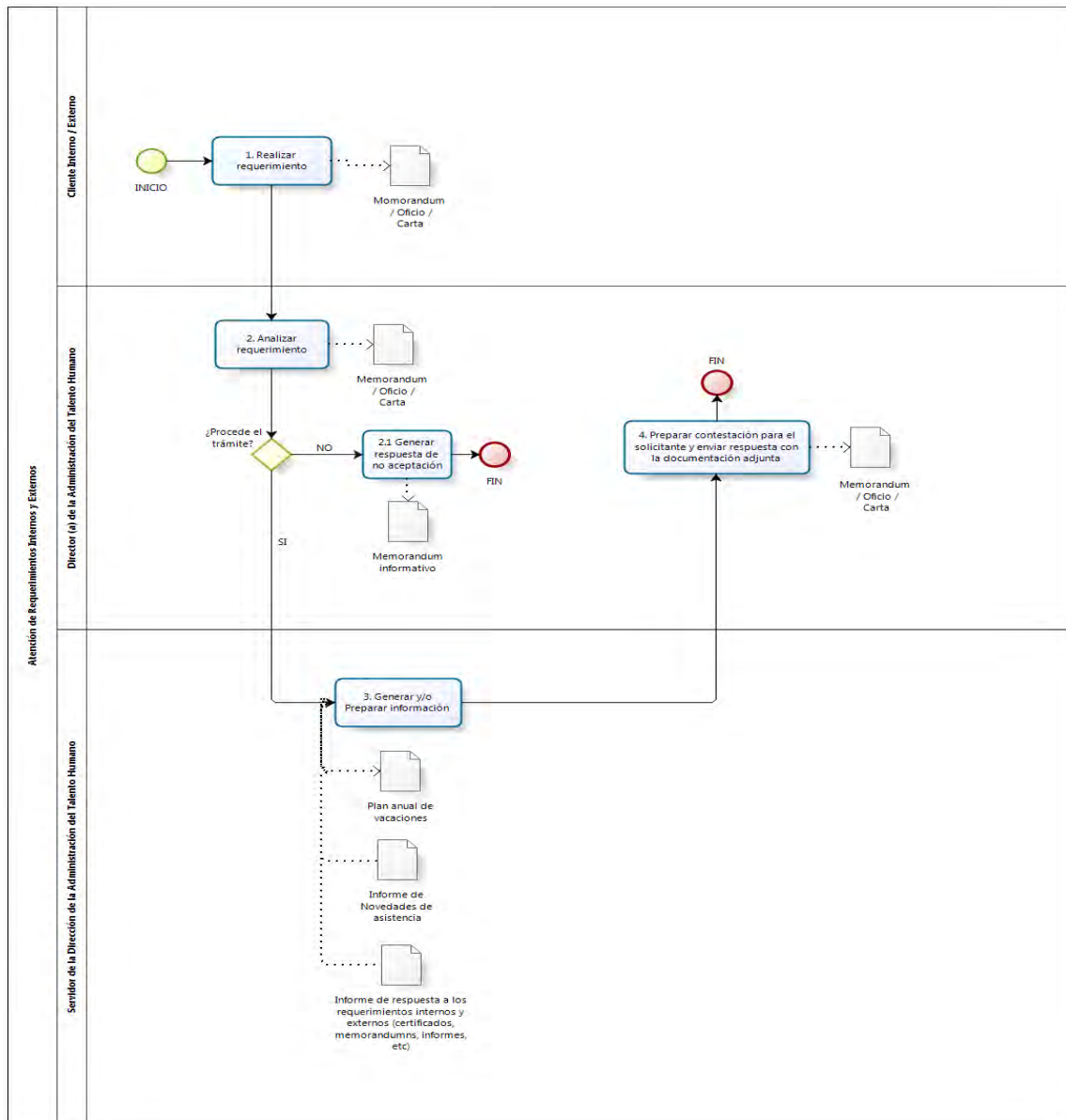
### 1.2. ALCANCE DEL PROCESO

Desde el envío del requerimiento del cliente interno o externo a la Dirección de Administración de Talento Humano, hasta el envío de la información solicitada; el proceso realiza la “Dirección Regional Administrativa Financiera” en Guayaquil y la “Unidad Regional Administrativa Financiera” en Cuenca y Portoviejo.

### 1.3. NORMAS GENERALES

- ❖ Las normas de este procedimiento son de aplicación obligatoria para todos los servidores de la Superintendencia de Bancos, en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución
- ❖ Todos los aspectos que no se encuentren normados de forma expresa en este procedimiento deben ser complementados o suplidos por las disposiciones del marco normativo vigente.
- ❖ Para elaborar los reportes de asistencia deben estar todos los permisos solicitados aprobados; en los casos de permisos por enfermedad y calamidad doméstica, el reglamento a la ley dispone que el funcionario tiene hasta 3 días para presentar los justificativos del permiso.
- ❖ Para el caso de horas extras se aplica lo dispuesto en el Reglamento para el pago de horas extraordinarias y suplementarias a los servidores y trabajadores de la Superintendencia de Bancos.
- ❖ Los demás requerimientos serán respondidos hasta en 3 días hábiles a partir de la recepción del mismo.
- ❖ El servidor de la Dirección de la Administración del Talento Humano deberá entregar cada mes el reporte de control de asistencia a todas las direcciones de las unidades administrativas de la Superintendencia de Bancos.
- ❖ Una vez remitido el plan de vacaciones por las áreas administrativas el servidor encargado de la Dirección de la Administración del Talento Humano se encargara de consolidar la información y utilizarla cuando sea necesaria de acuerdo a los requerimientos de los clientes internos y externos mediante memorándum.

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



## 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Realizar requerimiento	El Cliente Interno / externo deberá remitir a la Dirección de Administración de Talento Humano un requerimiento	Cliente Interno / externo	Memo / Oficio / Carta

		formal a través de Memo / Oficio / Carta, con el fin de procesar y revisar el alcance del requerimiento.		
2	Analizar requerimiento	Se debe revisar que el requerimiento se pueda contestar según la normativa legal vigente.  <b>¿Procede el trámite?</b> <b>No.-</b> Ir a actividad 2.1 <b>Si.-</b> Ir a la Actividad 3	Director(a) de Administración del Talento humano	
2.1	Generar repuesta de no aceptación	Se debe generar una respuesta de no aceptación cuando el trámite enviado por los clientes internos y externos no competen a la normativa legal vigente mediante memorándum informativo. Fin de la actividad.	Servidor de la Dirección de Administración del Talento Humano	Memorándum Informativo
3	Generar y/o Preparar información	Según el alcance del requerimiento se debe generar la información por lo general se encuentra enmarcada en los siguientes entregables:  - Informes de respuesta a requerimientos internos y externos (certificados, memorandos, informes, etc.)  - Informe de novedades de control de asistencia.  - Plan anual de vacaciones.	Servidor de la Dirección de Administración del Talento Humano	- Informes de respuesta a requerimientos internos y externos (certificados, memorandos, informes, etc.)  - Informe de novedades de control de asistencia.  - Plan anual de vacaciones.
4	Aprobar contestación y enviar respuesta	Se debe remitir la información al Cliente interno / externo formalmente mediante Memo / Oficio / Carta Fin	Director(a) de Administración del Talento humano	Memo / Oficio / Carta



#### **4. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO**

Los indicadores se encuentran descritos como anexos en el formato F-GPP-001 - Fichas de Indicadores de Procesos.

#### **5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- **Requerimiento.-** Se refiere a solicitar, pedir, avisar o necesitar algo, es generar una definición clara y precisa de los aspectos más relevantes del producto o servicio que se necesita comprar o contratar, es decir, se trata de explicar qué, cómo, cuándo y dónde de un producto o servicio.
- **Control de Asistencia.-** son sistemas de control de accesos que permiten llevar un registro de las entradas y salidas de los empleados en una empresa. La supervisión de la asistencia te permite comprobar la puntualidad y asistencia de los trabajadores a su puesto.
- **Certificados.-** es un tipo de texto administrativo empleado para constatar un determinado hecho, son fundamentales para demostrar la formación y la experiencia de una persona.

#### **6. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS**

N/A