



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
Protegemos a la Gente

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

*Secretaría General
Versión 1.0*

Noviembre, 2017

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

CÓDIGO: PRO-GSG-CDO-15

VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO “CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS”

RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Ing. Johanna Valenzuela	Experto en Administración Técnica		14 NOV. 2017
Revisión:	Ing. Nancy Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		14 NOV. 2017
	Lcdo. Pablo Cobo	Secretario General (E)		14 NOV. 2017
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo.		14 NOV. 2017

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 0:	Gestión de Secretaría General
Proceso Nivel 1:	Administración de la Secretaría
Proceso Nivel 2:	Certificaciones de Documentos
Proceso Nivel 3:	-----
Versión del Documento:	1.0
Número de Páginas:	12
Responsable del proceso:	Secretaria General
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	<i>Ing. Johanna Valenzuela</i>	<i>Experto en Administración Técnica</i>		

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACION DE DOCUMENTOS.	5
1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO	5
1.2. ALCANCE	5
1.3. NORMAS GENERALES	5
2. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIONES.....	6
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	7
4. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	9
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	9
6. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS.....	9
6.1 DOCUMENTOS	9
6.2 ANEXOS.....	10

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACION DE DOCUMENTOS

1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO

Descripción:	PROPÓSITO: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Entregar documentos auténticos por pedido de clientes internos y externos</i> DISPARADOR: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Lograr habilitantes para procesos administrativos y judiciales</i> ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Formulario de certificación de documentos</i>❖ <i>Oficios</i>❖ <i>Documentación a ser certificada (original y copias)</i>
Subprocesos:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>N/A</i>
Productos/Servicios del proceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Documentos certificados.</i>
Responsable del proceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Secretario General</i>
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Cliente Código Orgánico General de Procesos</i>❖ <i>Ley orgánica de Transparencia y acceso a la información pública.</i>❖ <i>Interno, externo</i>
Marco Legal:	<ul style="list-style-type: none">❖ Resolución (la que está por salir)

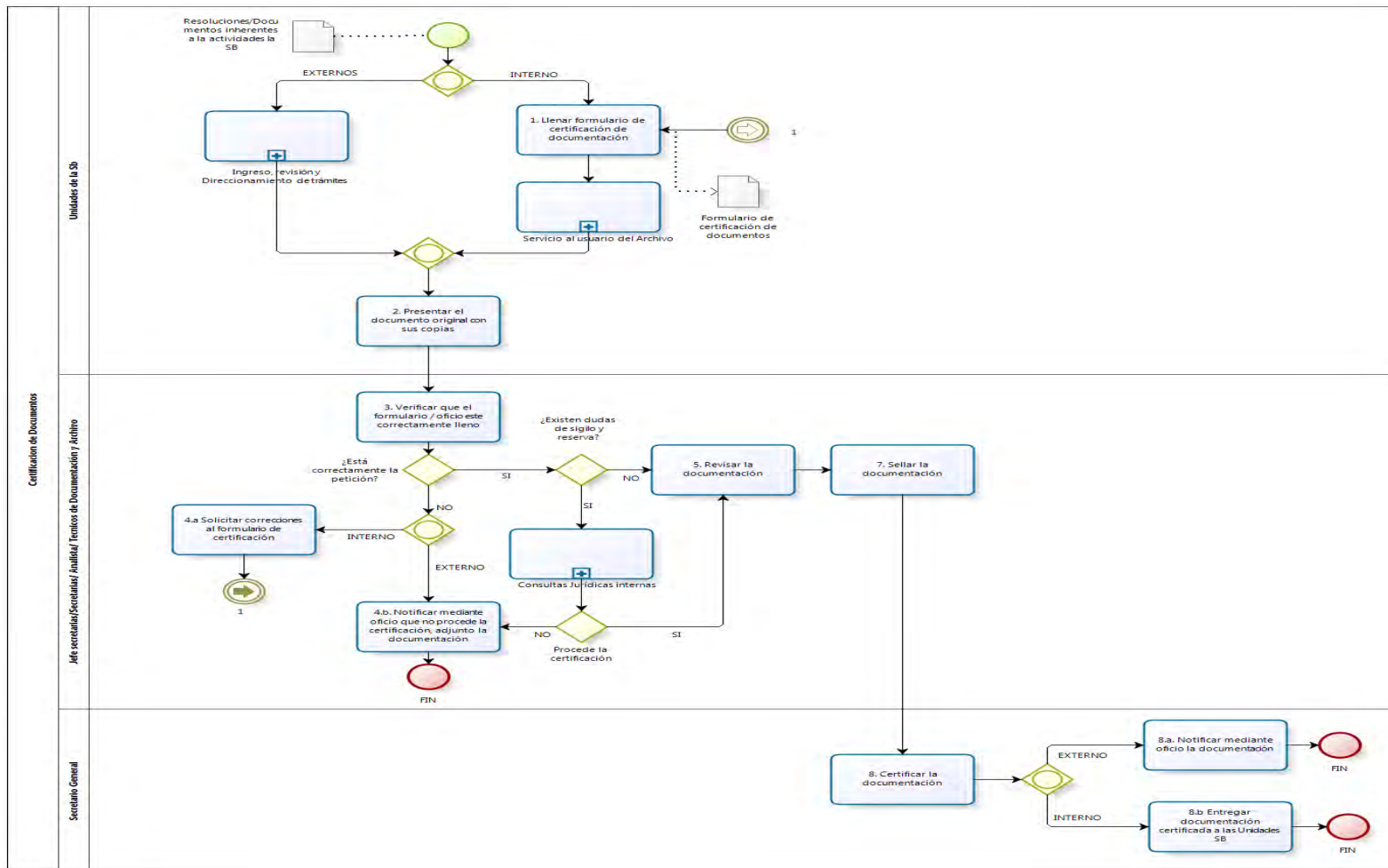
1.2. ALCANCE

El proceso de certificaciones inicia con el ingreso de la solicitud o formulario ya sea estos de clientes internos y externos y concluye con la entrega de las copias certificadas.

1.3. NORMAS GENERALES

- ❖ Revisar exhaustivamente pedidos y formularios, analizar la posibilidad de sigilo o reserva
- ❖ Inmediatez en la atención de pedidos de usuarios internos.
- ❖ Cumplimiento de plazos para atención de pedidos de usuarios externa

2. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIONES



3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
	Proceso	Ingreso, revisión y de direccionamiento de trámites	Dirección Nacional al Usuario y Secretaria General	
1	Llenar formulario de certificación de documentación	Mediante el formulario de certificación de documentos se llenará todos los campos respectivos e inmediatamente se ejecutará el proceso de Servicio al usuario para archivo.	Unidades SB	Formulario de certificación de documentos
	Proceso	Servicio al usuario para archivo	Archivo General	
2	Presentar el documento original con sus copias	Sea que los documentos reposen en Archivo General o en cada una de la unidades administrativa o sea una petición de un usuario externo, se presentará los documentos originales con las copias respectivas.	Unidades SB	
3	Verificar que el formulario / oficio este correctamente lleno	Se verifica que todos los campos estén completos y bien descritos. Se verifica que la documentación este correcta. ¿Está correctamente la petición? NO: Existen dos opciones si la documentación es: Interna: Pasa a la actividad 4.a. Externa: Pasa a la actividad 4.b. SI: Se realiza la pregunta ¿Existen dudas de sigilo y reserva? SI: Pasa al proceso de consultas jurídicas internas de	Jefe secretarias/ secretarias/ Analista/ Técnicos de Documentación y Archivo	

		la Intendencia Nacional Jurídica. NO: Pasa a la actividad 5		
4.a	Solicitar correcciones al formulario de certificación	En caso que la solicitud de certificación de documentos sea interna y no cumpla con los parámetros establecidos en el formulario de certificación de documentos se solicitará la corrección respectiva a la unidad requirente.	Jefe secretarias/ secretarias/ Analista/ Técnicos de Documentación y Archivo	
4.b	Notificar mediante oficio que no procede la certificación, adjunto la documentación	En caso que la solicitud de certificación de documentos sea externa y no cumpla con los parámetros establecidos se elabora el oficio mediante el sistema de gestión documental en el que se indica que no procede la petición de certificación.	Jefe secretarias/ secretarias/ Analista/ Técnicos de Documentación y Archivo	Oficio
Proceso		Consultas Jurídicas Internas ¿Procede la certificación? SI: Pasa a la actividad 5 NO: Regresa a la actividad 4.b.	Intendencia Nacional Jurídica	
5	Revisar y sellar la documentación	Interno: Se verifica que la documentación este correctamente fotocopiada, legible, se analiza la procedibilidad de atender el pedido. Externo: Se verifica la datación tópica y cronológica. Una vez verificada se sella la documentación	Jefe secretarias/ secretarias/ Analista/ Técnicos de Documentación y Archivo	
6	Certificar la documentación	Se verifica y mediante firma se certifica la documentación.	Secretario General	
7.a	Notificar mediante oficio la documentación	Se elabora el oficio en el sistema de gestión documental y se notifica la certificación de la documentación.	Jefe secretarias/ secretarias/ Analista/ Técnicos de Documentación y Archivo	oficio
7.b	Entregar documentación certificada a las Unidades SB	Cada unidad administrativa es responsable de retirar la documentación certificada.	Jefe secretarias/ secretarias/ Analista/ Técnicos de Documentación y Archivo	

4. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

N/A

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

N/A

6. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS

6.1 DOCUMENTOS

Código	Nombre del documento	Ubicación Física	Ubicación Digital
N/A	Solicitud de Certificación de documentos	Unidades SB/ Archivo General	N/A
N/A	Solicitud de documentos (préstamo y/o fotocopia)	Unidades SB/ Archivo General	N/A

6.2 ANEXOS

ANEXO 1.- Solicitud de Certificación de documentos


SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
SECRETARÍA GENERAL

5

SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Dígnese entregar a:	Cargo:	Fecha
De la Intendencia/Gerencia/Dirección de:		
Los documentos Nos. _____ _____ _____ _____	De fecha: _____ _____ _____ _____	
Asunto	N° de Hojas	
Autorizado por	Cargo	Firma
Por requerimiento de		
Mediante oficio N°	De fecha	
Original archivado en	Firma de recepción	
Observaciones		

ANEXO 2.- Solicitud de documentos (préstamo y/o fotocopia)

	SECRETARÍA GENERAL ARCHIVO GENERAL	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	PRÉSTAMO <input type="checkbox"/>
			FOTOCOPIA <input type="checkbox"/>
Se entregará a: _____		Cargo: _____	
De la oficina de: _____			
Documento N°: _____	De fecha: _____	N° de páginas: _____	
En relación a: _____			
Autorizado por: _____		Cargo: _____	Firma: _____
Recibido por (Firma): _____			
<small>DECLARACION: Declaro que estoy sometido a las disposiciones del sigilo y reserva bancario y la confidencialidad con que debo manejar la documentación a la que accedo. Conozco que la violación de dichas disposiciones puede ser reprimida con uno a cinco años de prisión correccional y la indemnización por los daños causados conforme lo prescrito en los artículos 50 y 52 de las LGISF</small>			
Solicitud recibida el: _____		Hora: _____	Documentos entregados el: _____
Entregados por: _____		Firma: _____	
Documentos devueltos el: _____		Hora: _____	
Observaciones: _____			
Recibido por: _____		Firma: _____	