



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

Protegemos a la Gente





MANUAL DE PROCEDIMIENTO

DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

*Secretaria General
Versión 1.0*

Noviembre, 2017

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

CÓDIGO: PRO-GSG-DAR-15		VERSIÓN: 1.0		
<h1>PROCEDIMIENTO</h1> <h2>“DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO”</h2>				
RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Ing. Johanna Valenzuela	Experto en Administración Técnica		14 NOV. 2017
	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		14 NOV. 2017
Revisión:	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:	Documentación y Archivo
Proceso Nivel 2:	-----
Proceso Nivel 3:	-----
Versión del Documento:	1.0
Número de Páginas:	18
Responsable del proceso:	Secretaria General
Frecuencia de ejecución:	Diaria

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 PROCESO DE ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA DOCUMENTAL.....	5
1.1.	FICHA DEL SUBPROCESO	5
1.2.	ALCANCE DEL PROCESO	6
1.3.	NORMAS GENERALES.....	6
1.4.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	6
2.	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO	7
2.1.	FICHA DEL SUBPROCESO	7
1.1.	NORMAS GENERALES.....	7
3.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DE SERVICIO AL USUARIO DEL ARCHIVO.....	8
4.	DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DE SERVICIO AL USUARIO DEL ARCHIVO	9
2.	FICHA DEL SUBPROCESO	11
2.1.	NORMAS GENERALES.....	11
3.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO	12
4.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO	13
5.	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA DOCUMENTAL.....	14
6.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	14
7.	LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS	14
7.1.	DOCUMENTOS.....	14
7.2.	ANEXOS	16

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

1.1. FICHA DEL SUBPROCESO

Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Administrar, custodiar y preservar la documentación con el fin de brindar un servicio ágil, eficiente y oportuno al Usuario Interno de la Superintendencia de Bancos, amparado en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Garantizar la preservación de la documentación Institucional.</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Guía de Transferencia de Documentos al Archivo General</i> ❖ <i>Memorando de entrega de documentación.</i> ❖ <i>Formulario de Solicitud de Documentos (Préstamo o Fotocopia, Digital)</i> ❖ <i>Formulario de Solicitud de Certificación de documentos</i> <p>SUBPROCESOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Recepción de Documentación</i> 2. <i>Servicio al Usuario</i>
Productos/Servicios del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Servicios archivísticos.</i> ❖ <i>Propuesta de política interna o reglamento para la Gestión Documental.</i>
Tipo de proceso:	<i>Habilitante de Apoyo</i>
Responsable del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Secretario General</i>
Tipo de cliente:	<i>Cliente Interno.</i>
Marco Legal:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Constitución Política de la República del Ecuador</i> ❖ <i>Código Orgánico Monetario y Financiero</i> ❖ <i>Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública</i> ❖ <i>Ley del Sistema Nacional de Archivo</i> ❖ <i>Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la SB</i> ❖ <i>Sistema de Gestión y Archivo Resolución ADM-2004-6921}</i> ❖ <i>Circular Nro SG-2003-0360 del 10 de febrero del 2003</i>

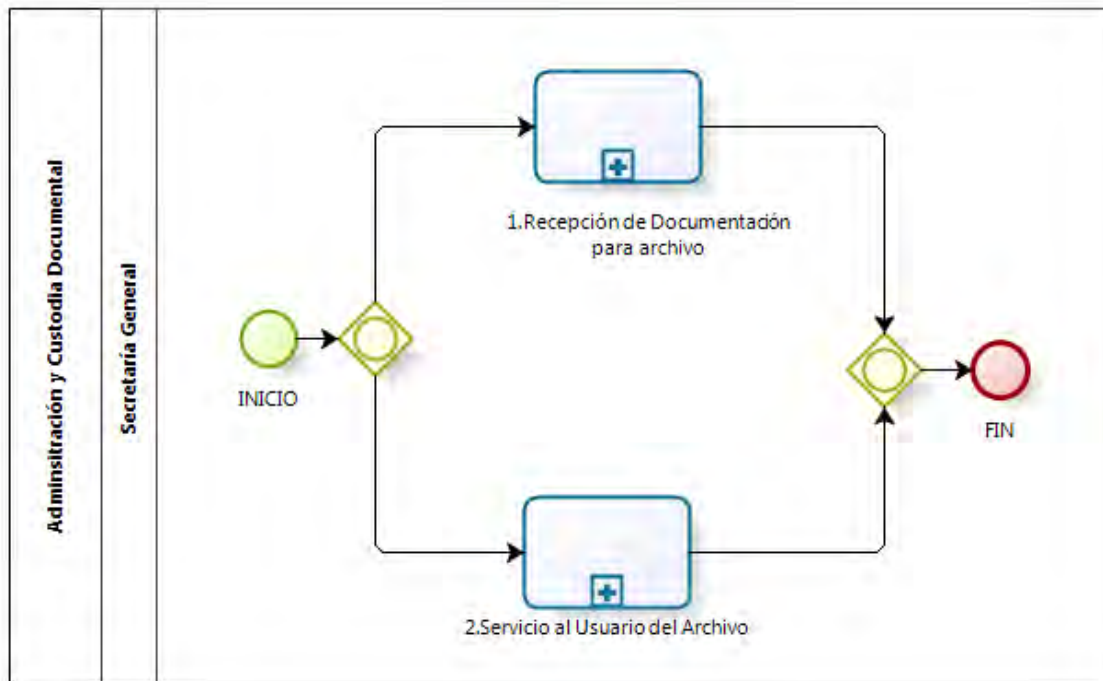
1.2. ALCANCE DEL PROCESO

El subproceso de recepción inicia con la recepción de la guía de transferencia de documentos. Concluye con el archivo físico de dicha documentación. El subproceso de atención al usuario interno inicia con la recepción de la solicitud de certificación o de préstamo o fotocopia. Concluye con el archivo de la documentación y las copias de las solicitudes.

1.3. NORMAS GENERALES

- ❖ Los plazos para la entrega de documentos se registrarán según la norma legal vigente.

1.4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



2. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO

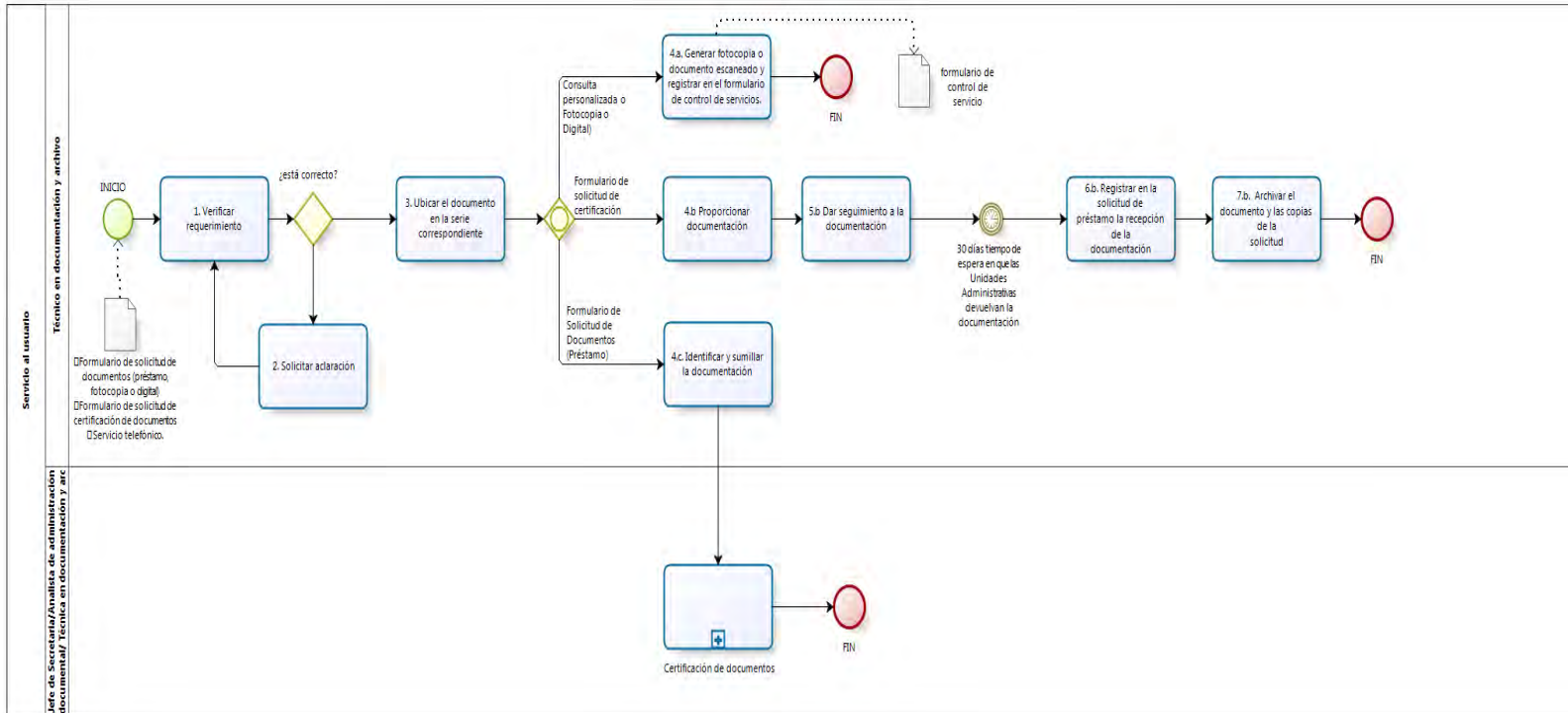
2.1. FICHA DEL SUBPROCESO DE SERVICIO AL USUARIO DEL ARCHIVO

Descripción:	PROPÓSITO: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Brindar un servicio archivístico ágil, eficiente y oportuno al Usuario Interno de la Superintendencia de Bancos.</i> DISPARADOR: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Solventar requerimientos de usuarios de documentación archivada.</i> ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Formulario de solicitud de documentos (préstamo, fotocopia o digital)</i>❖ <i>Formulario de solicitud de certificación de documentos</i>❖ <i>Servicio telefónico.</i>
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Servicio archivístico.</i>❖ <i>Propuesta de política interna o reglamento para la Gestión Documental.</i>
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Secretario General</i>
Tipo de cliente:	Cliente Interno

1.1. NORMAS GENERALES

- ❖ Definir y proponer reglamentos y políticas internas que regulen y garanticen un adecuado flujo, custodia y administración documental institucional.
- ❖ Para certificación de documentos será de uso obligatorio el formulario “SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN”.
- ❖ En caso que la documentación no repose en el Archivo General, deberá ser proporcionadas por las unidades del archivo de donde provienen.

3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DE SERVICIO AL USUARIO DEL ARCHIVO



4. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DE SERVICIO AL USUARIO DEL ARCHIVO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Verificar requerimiento	Se identifica fecha institución, documento en el que se está solicitando el tipo de documentación, si es parcial o todo el expediente. ¿Está correcto? NO: 3. Ubicar el documento en la serie correspondiente SI: 2. Solicitar aclaración	Técnico en documentación y archivo	Requerimiento
2	Solicitar aclaración	En caso de no identificar el tipo de documentación, se solicita aclaración al usuario.	Técnico en documentación y archivo	
3	Ubicar el documento en la serie correspondiente	Identificar en qué lugar se encuentra el documento. Se procede a reproducir el expediente o el documento. Existe 3 casos para brindar servicio: <ul style="list-style-type: none"> • Consulta personalizada o Fotocopia o Digital), pasa a la actividad 4a. • Formulario de solicitud de certificación, pasa a la actividad 4b • Formulario de Solicitud de Documentos (Préstamo), pasa a la actividad 4c 	Técnico en documentación y archivo	
4a	Generar fotocopia o documento escaneado y registrar en el formulario de control de servicios.	Identificar, solventar las consultas al usuario. Si el usuario requiere una fotocopia o documento digital, esta es proporcionada y se registra en el formulario de control de servicios	Técnico en documentación y archivo	Formulario de control de servicio
4b	Proporcionar documentación	Si el requerimiento es presentado mediante Formulario de solicitud de documentos (préstamo), previo a la entrega de la documentación se cuenta el	Técnico en documentación y archivo	

		número de hojas que contiene el expediente. El formulario está compuesto por un documento original, una copia amarilla y una copia rosada. El original se coloca en la carpeta de préstamos, la copia amarilla se coloca en el sitio del archivo como testigo de donde salió la documentación y la copia rosada se adjunta al documento prestado.		
5b	Dar seguimiento a la documentación	Monitorear la documentación a través de llamada telefónica al usuario para conocer el estado de la devolución. Se dará seguimiento luego de 30 días transcurrido de la fecha de préstamo. En caso que no exista una respuesta favorable inmediata se requerirá a través de memorando.	Técnico en documentación y archivo	Memorando
6b	Registrar la solicitud de préstamo la recepción de la documentación	Una vez recibida la documentación se verifica el número de hojas para validar que la información esté completa, si no existe novedades se coloca el documento en el archivo físico.	Técnico en documentación y archivo	
7b	Archivar el documento y las copias de la solicitud	Para archivar se tomará en cuenta el formulario original se coloca en la carpeta de devoluciones, la copia amarilla se archiva en la carpeta de testigo y la copia rosada se entrega al usuario. Si existe observaciones se recibe la documentación, pero estas, se describen en los formularios de solicitud de documentos.	Técnico en documentación y archivo	
4c	Identificar y sumillar la documentación	Si se trata del formulario solicitud de certificación, se identifica el documento para determinar si es original o copia fotostática, se sumilla el documento y este, es remitido a la Secretaría General para la respectiva certificación.	Técnico en documentación y archivo	
	Administración de la Secretaría de la SB.	Certificación de documentos	Jefe de Secretaria/Analista	

	Subproceso de Recepción de documentación interna (certificaciones)		de administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General)	
--	--	--	--	--

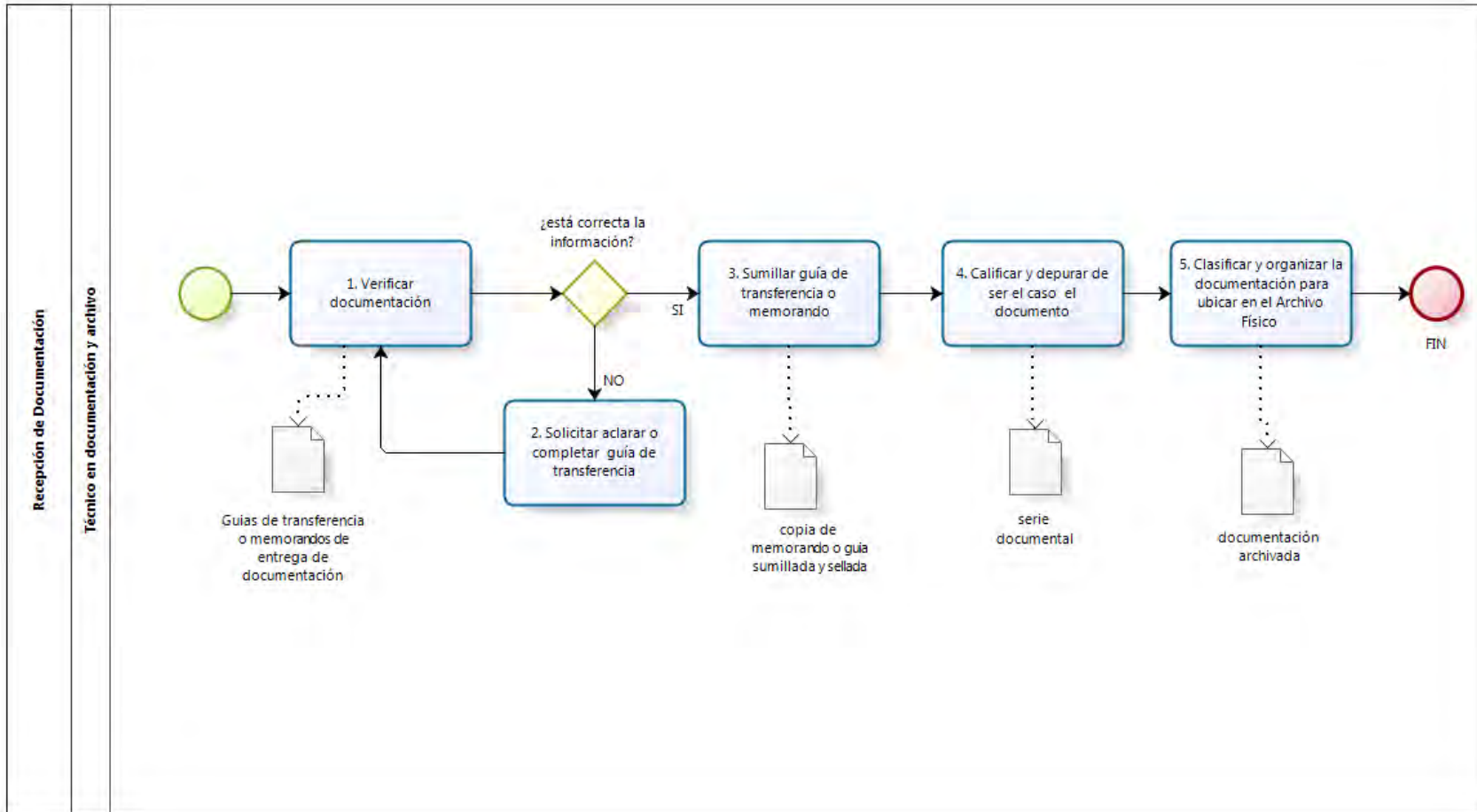
2. FICHA DEL SUBPROCESO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ARCHIVO

Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Administrar, custodiar y preservar la documentación de la Superintendencia de Bancos.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Garantizar la preservación de la documentación Institucional.</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Guía de Transferencia de documentos al Archivo General</i> ❖ <i>Memorando de entrega de la documentación.</i>
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Servicios archivísticos.</i>
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Secretario General</i>
Tipo de cliente:	<i>Cliente Interno</i>

2.1. NORMAS GENERALES

Dar cumplimiento a la resolución xxxxxx

3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Verificar documentación	Recibir la documentación, verificar que el secuencial del número de la guía este correcto, se cuenta el número de hojas del documento a ser archivado. ¿Esta correcta la información? SI: Pasa a la actividad 3. NO: Regresa a la actividad 2	Técnico en documentación y archivo	
2	Solicitar aclarar o completar guía de transferencia	En caso de que la información este incompleta o no concuerde la documentación física con la descripción de la guía de transferencia o memorado, se solicita aclaración al servidor para recibir o no la documentación.	Técnico en documentación y archivo	
3	Sumillar guía de transferencia o memorando	Se coloca el sello y la sumilla del técnico en documentación y archivo responsable de recibir la documentación en la guía de transferencia o memorando.	Técnico en documentación y archivo	Copia de memorando o guía sumillada y sellada
4	Calificar y depurar de ser el caso el documento	Calificar significa que, de acuerdo a la serie documental se define el lugar de archivo de documentación. Si el documento corresponde a una publicación en la prensa, se recorta solamente el extracto publicado (depurar)	Técnico en documentación y archivo	
5	Clasificar y organizar la documentación para ubicarla en el Archivo Físico	Una vez definido la serie documental y depurada la publicación, esta, se ubica en el lugar físico designado. FIN	Técnico en documentación y archivo	Documentación archivada

5. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA DOCUMENTAL

Nombre del indicador:	<i>Porcentaje de documentación desglosada.</i>
Descripción:	<i>Este indicador mide el porcentaje de documentación (guías) desglosada con relación al número de guías de transferencia planificadas. Este indicador debe alcanzar el 100% de cumplimiento</i>
Fuente/Medio de Verificación:	<i>Archivo físico, guías de transferencia o memorandos de entrega de documentación.</i>
Fórmula de Cálculo:	<i>(Número de guías desglosadas / Número de guías planificadas)*100</i>

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Formulario de Certificación.- Formato para la solicitud de documentos a ser certificados que están bajo la custodia del Archivo General.

Formulario de Solicitud de Documentos.- Formato para la solicitud de documentos para ser prestados a usuarios internos o fotocopiados.

Guía de Transferencia de Documentos.- Formulario donde se detalla la documentación que se transfiere de las Unidades de la SB al Archivo General.

Series documentales.- Cuadro de clasificación referencial donde se determina el tipo de expediente a ser archivado, elaborado por la Unidad de la SB.

7. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS

7.1. DOCUMENTOS

Código	Nombre del documento	Ubicación Física	Ubicación Digital
	Solicitud de Certificación de documentos	Unidades SB/ Archivo General	N/A
	Solicitud de documentos (préstamo y/o fotocopia)	Unidades SB/ Archivo General	N/A
	Guía de Transferencia de documentos y expedientes al archivo general	Unidades SB/ Archivo General	N/A
	Guía de Transferencia de documentos y expedientes al Archivo General Auditorías Extra-Situ	Archivo General/ INSS, INSFPR, INSFPU, DNAU, DNR.	N/A

PROCEDIMIENTO

“Recepción de documentación para archivo”

	Guía de Transferencia de documentos y expedientes al archivo intermedio.	Archivo General/ Unidades de la SB	N/A
	Control de Servicio de documentación e Información	Archivo General	N/A

7.2. ANEXOS


ANEXO 1.- Solicitud de Certificación de documentos

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
SECRETARÍA GENERAL

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: _____
		Hora: _____	
Entregados por: _____		Firma: _____	
Documentos devueltos el: _____		Hora: _____	
Observaciones: _____			
Recibido por: _____		Firma: _____	

ANEXO 3.- Guía de Transferencia de documentos y expedientes al Archivo General Auditorías Extra- Situ

ANEXO 4.- Guía de Transferencia de documentos y expedientes al archivo general

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
SECRETARÍA GENERAL
ARCHIVO GENERAL

GUIA DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES AL ARCHIVO GENERAL
AUDITORIAS EXTRA SITU

Intendencia Nacional de Instituciones Financieras

Subdirección: _____

Guía No: _____

Autorizado por: _____

Fecha de entrega: _____

Cargo: _____

Firma: _____

ENTIDAD:

AÑO	No. de formulario	Nombre del formulario	Frecuencia	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total f/j
2010	FORM.200	Balances														
	FORM.229	Patrimonio Técnico														
	FORM.231	Calificación de Activos de Riesgo A, B														
	FORM.250	Límites de Créditos A, B, C														
		Reportes de Índice de Liquidez Estructural														
		Riesgo de Mercado y Liquidez														
		Publicaciones														
		Otros formularios														

Nomenclatura
N/A: NO APLICA
NO: No se encuentra en la carpeta
X: Si se encuentra en la carpeta

Elaborado por: _____ Firma: _____

Desglosado por: _____ Fecha: _____

ANEXO 5.- Guía de Transferencia de documentos y expedientes al archivo intermedio.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
 SECRETARIA GENERAL
 ARCHIVO GENERAL

GUIA DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES AL ARCHIVO INTERMEDIO

Intendencia/Gerencia/Dirección de _____

Autorizado por _____ Cargo: _____

Número de contenedor	Nombre de la entidad controlada	Tipo de documentación	Descripción de los documentos	Fecha	
				Desde	Hasta
1	Mutualista Azuay		Constitución	1980	1981
2	Mutualista Azuay		Juntas	1982	1985
3	Mutualista Azuay		Calificaciones	1981	1990

Elaborado por _____ Firma _____

Verificado y recibido por _____ Firma _____

Quito, a _____

ANEXO 6.- Control de Servicio de documentación e Información

PROCEDIMIENTO
"Recepción de documentación para archivo"



ARCHIVO GENERAL
CONTROL DE SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN



PERIODO:	FECHA DE SOLICITUD	HORA DE RECEPCIÓN	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ASUNTO	FC	P/D	CT	SL	AI	BD	D	T/E	BE	NH	NOMBRE USUARIO	ATENDIDO POR	HORA ENTREGA	¿Cómo calificas la atención brindada por nuestros servidores? Sugerencias?
																		EXCELENTE BUENO REGULAR MALO Sugerecias?
																		EXCELENTE BUENO REGULAR MALO Sugerecias?
																		EXCELENTE BUENO REGULAR MALO Sugerecias?
																		EXCELENTE BUENO REGULAR MALO Sugerecias?
																		EXCELENTE BUENO REGULAR MALO Sugerecias?
																		EXCELENTE BUENO REGULAR MALO Sugerecias?
																		EXCELENTE BUENO REGULAR MALO Sugerecias?
																		EXCELENTE BUENO REGULAR MALO Sugerecias?

FC= FOTOCOPIA
 P/D= PREPARACION DE DOCUMENTOS
 CT= CERTIFICACION

SL= SALA DE LECTURA
 AI= ARCHIVO INTERMEDIO
 BE= BASE DE DATOS

D= DIGITALIZACIÓN
 T/E= TELEFONO / EMAIL
 BE= BARRERA EXTERNA

TOTAL SERVICIOS *
 TOTAL TIEMPO *