



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

Protegemos a la Gente

MANUAL DEL PROCESO

GESTIÓN DE TRÁMITES

Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

Secretaría General

Dirección Administrativa

Versión 2.0

Octubre, 2018

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

CÓDIGO: MAN-GSG-ING-15

VERSIÓN: 2.0

MANUAL DE “Gestión de Trámites”

| RUBRO | NOMBRE | CARGO | FIRMA | FECHA |
|--------------|--------------------------|--|--|------------------------|
| Elaboración: | Srta. Ana Jaramillo | Asistente en Administración Técnica |  | 23 de octubre del 2018 |
| Revisión: | Ms. Pablo Chiriboga | Director de Procesos y Mejoramiento Continuo |  | 23 de octubre del 2018 |
| | Lcdo. Pablo Cobo | Secretario General, E | | 23 de octubre del 2018 |
| | Dr. Jaime Echeverría | Director Administrativo | | 23 de octubre del 2018 |
| | Dra. Adriana Ocampo | Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano | | 23 de octubre del 2018 |
| Aprobación: | Lic. Washington González | Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo |  | 23 de octubre del 2018 |

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

| | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| Proceso Nivel 0: | Gestión de Secretaría General |
| Proceso Nivel 1: | Gestión de Trámites |
| Proceso Nivel 2: | |
| Proceso Nivel 3: | |
| Fecha de vigencia del documento: | |
| Versión del Documento: | 2.0 |
| Número de Páginas: | 41 |
| Responsable del proceso: | Secretario/a 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 | Johanna Valenzuela | Experto en administración técnica | 13 de noviembre del 2017 | |
| 2.0 | Actualización del subproceso de "Recepción de la documentación externa" Actualización Implementación del Código Orgánico Administrativo | Ana Jaramillo Washington González <i>WJ</i> | Asistente en Administración Técnica Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo | 23 de octubre del 2018 | MAN-CSG-GDT-15 1.0 |

ÍNDICE Y CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE TRÁMITES | 6 |
| 1.1. FICHA DEL MANUAL | 6 |
| 1.2. ALCANCE DEL PROCESO..... | 7 |
| 1.3. NORMAS GENERALES DEL PROCESO | 7 |
| 1.4. INTERACCIÓN DE SUBPROCESOS..... | 7 |
| 2. SUBPROCESO DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA | 8 |
| 2.1. FICHA DEL SUBPROCESO | 8 |
| 2.2. NORMAS GENERALES DEL SUBPROCESO..... | 8 |
| 2.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA | 10 |
| 2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA | 11 |
| 3. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DE REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN | 12 |
| 3.1. FICHA DEL SUBPROCESO | 12 |
| 3.2 NORMAS ESPECÍFICAS DEL SUBPROCESO DE REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN..... | 12 |
| 3.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO..... | 14 |
| 3.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO | 15 |
| 4. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN SECRETARIAL | 17 |
| 4.1 FICHA DEL SUBPROCESO | 17 |
| 4.2 NORMAS GENERALES DEL SUBPROCESO..... | 17 |
| 4.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GESTIÓN SECRETARIAL..... | 19 |
| 4.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN SECRETARIAL..... | 20 |
| 5. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO GENERACIÓN DE BOLETAS DE NOTIFICACIÓN | 22 |
| 5.1 FICHA DEL SUBPROCESO GENERACIÓN DE BOLETAS DE NOTIFICACIÓN | 22 |
| 5.2 NORMAS GENERALES DEL PROCESO | 22 |
| 5.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GENERACIÓN DE BOLETAS DE NOTIFICACIÓN . | 23 |
| 5.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO GENERACIÓN DE BOLETAS DE NOTIFICACIÓN | 24 |
| 6. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DESPACHO DE LA CORRESPONDENCIA | 26 |
| 6.1 FICHA DEL SUBPROCESO DESPACHO DE LA CORRESPONDENCIA | 26 |

| | | |
|-----|--|----|
| 6.2 | NORMAS GENERALES DEL PROCESO | 26 |
| 6.3 | DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DESPACHO DE LA CORRESPONDENCIA | 28 |
| 6.4 | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO DESPACHO DE LA CORRESPONDENCIA ... | 29 |
| 7 | INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO..... | 30 |
| 8 | TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... | 30 |
| 9 | LISTADO DE DOCUMENTO Y ANEXOS..... | 30 |
| 8.1 | DOCUMENTOS | 30 |
| 8.2 | ANEXOS..... | 31 |

F

1. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE TRÁMITES

1.1. FICHA DEL MANUAL

| | |
|--|--|
| Descripción: | PROPÓSITO: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Mantener el registro del ingreso, despacho y control de la documentación que se genera en la Institución y la proveniente de los usuarios externos.</i> |
| | DISPARADOR: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Necesidad del ingreso, direccionamiento, gestión y despacho del trámite.</i> |
| | ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Documentos externos (oficios, circulares, providencias, entre otros).</i> |
| | SUBPROCESOS: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Recepción de la Documentación Externa</i>❖ <i>Revisión y Direccionamiento de la Documentación</i>❖ <i>Gestión secretarial</i>❖ <i>Generación de boletas de notificación</i>❖ <i>Despacho de Correspondencia</i> |
| Productos/ Servicios del proceso: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Informe de administración de la secretaria</i>❖ <i>Documentación externa (en el estatuto consta como recibir la documentación externa a través del balcón de servicios.</i>❖ <i>Informe de administración de personal de secretariado</i>❖ <i>Archivo digital y físico actualizado de oficios, memorandos, informes cartas y demás documentación generada.</i>❖ <i>Agenda actualizada</i>❖ <i>Boletas de notificación</i>❖ <i>Razón de entrega de boletas de notificación</i>❖ <i>Informe de solicitud y control de reposición de suministros, materiales y equipos.</i> |
| Responsable del proceso: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Secretario/a General</i> |
| Tipo de cliente: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Internos y externo</i> |
| Marco Legal: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Constitución Política de la República del Ecuador</i>❖ <i>Código Orgánico Administrativo</i>❖ <i>Código Orgánico Monetario y Financiero.</i>❖ <i>Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública</i>❖ <i>Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la SB</i>❖ <i>Circular SG-2008- 0905 del 21 de febrero del 2008</i>❖ <i>Circular SG-2008-5380 del 30 de septiembre del 2008</i>❖ <i>Circular SG-2012-11249 del 05 de noviembre del 2012</i> |

- ❖ Circular SG-2004-3128 del 12 de octubre del 2004
- ❖ Circular ING-SG-2016-16 del 22 de enero del 2016
- ❖ Circular CG-2016-1450 de 01 de enero del 2016

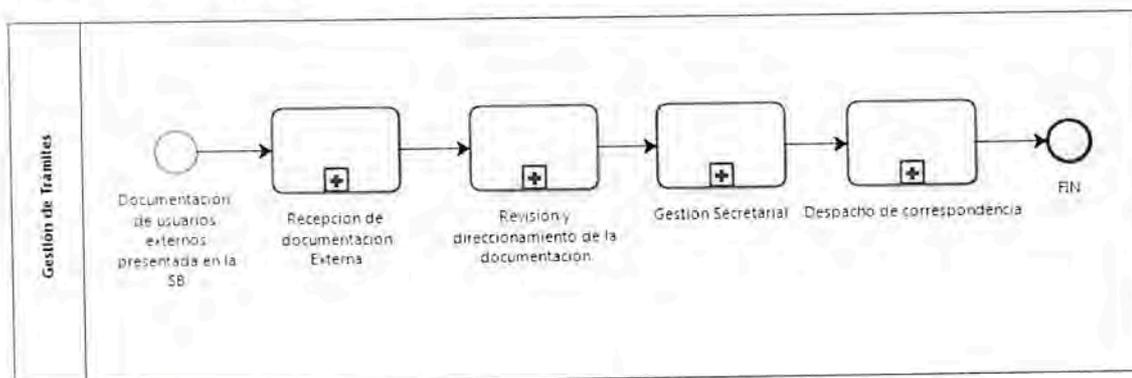
1.2. ALCANCE DEL PROCESO

- ❖ El proceso inicia con la recepción y registro de la documentación proveniente de usuarios internos y externos y abarca el ciclo documental de la Institución.

1.3. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

- ❖ 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
- ❖ El servidor que incumpliere sus obligaciones o contraviniere las disposiciones de este procedimiento, así como las leyes y normativa conexas, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.
- ❖ 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.

1.4. INTERACCIÓN DE SUBPROCESOS



2. SUBPROCESO DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA

2.1. FICHA DEL SUBPROCESO

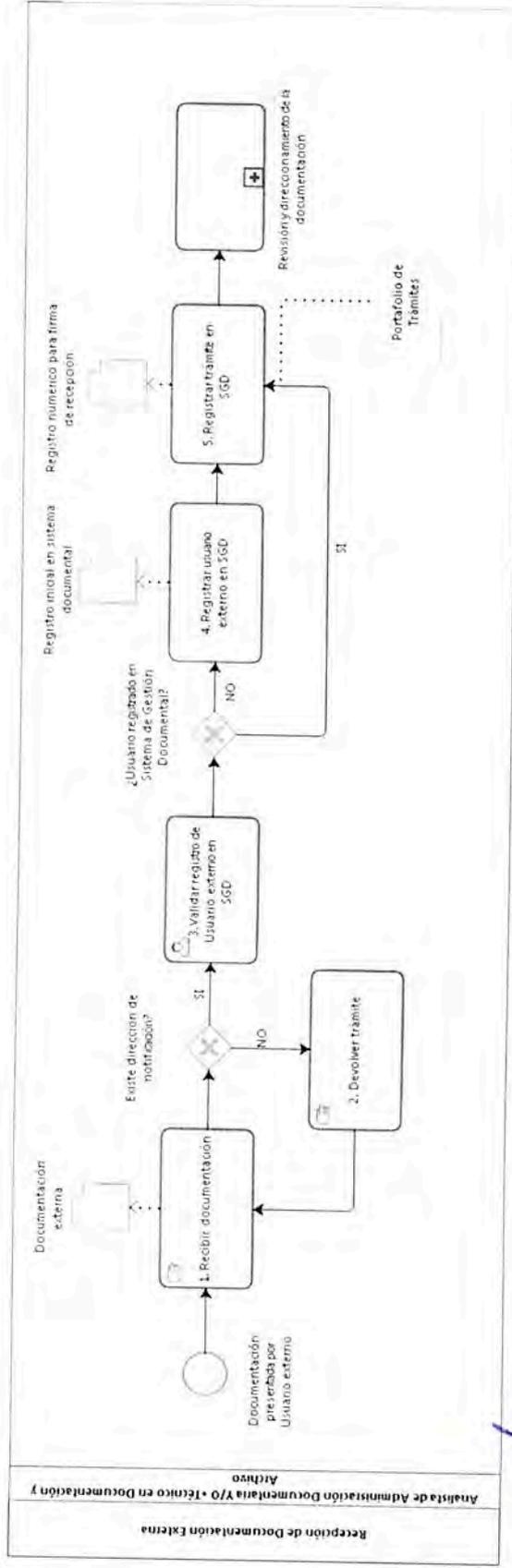
| | |
|--|---|
| Descripción: | PROPÓSITO: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Ingresar, registrar y despachar la documentación presentada por usuarios externos.</i> DISPARADOR: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Necesidad del usuario externo de presentar documentación a la SB.</i> ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Boletas de citación</i>❖ <i>Oficios</i>❖ <i>Providencias Judiciales</i>❖ <i>Ofertas</i>❖ <i>Formularios</i>❖ <i>Comunicaciones escritas, entre otros</i> |
| Productos/Servicios del Subproceso: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Documentación externa</i>❖ <i>Registro numérico para firma de recepción</i>❖ <i>Registro inicial en sistema documental.</i> |
| Responsable del Subproceso: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Secretario General</i> |
| Tipo de cliente: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Cliente Externo</i> |

2.2. NORMAS GENERALES DEL SUBPROCESO

- ❖ Para toda atención el usuario deberá generar un turno, ubicado en el área de atención del usuario.
- ❖ Las personas ubicadas en los módulos de RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS deberán enviar a la Secretaría General los documentos ingresados cada hora; a excepción de los documentos que se refieran a las competencias de la Subdirección de Reclamos, quienes recibirán de manera directa los reclamos presentados por los ciudadanos.
- ❖ El registro de la documentación se realizará el mismo día en el que se reciba.
- ❖ Se ingresará una breve descripción del asunto basando en el descriptor documental vigente.

- ❖ Revisar si el documento se encuentra en buen estado.
- ❖ Revisar en el documento que la firma sea original, sin embargo si fuese fotocopia o escaneada debe estar certificada o notariada.
- ❖ El documento debe contener la fecha actualizada o hasta con 8 días de retraso, caso contrario se rechazará para que sea actualizada.
- ❖ Verificar que los anexos tengan concordancia con el texto del oficio, en caso de providencias verificar que tenga la orden o disposición del juez.
- ❖ Para recepción de reclamos el formulario debe estar lleno con todos los campos requeridos, en caso de desconocimiento del monto registrar la frase N/A en el campo correspondiente.
- ❖ Verificar los requisitos de cada uno de los trámites a ser ingresados.
- ❖ Se deberá informar al usuario del servicio los tiempos de respuesta para que su trámite sea atendido.
- ❖ En caso de encontrar inconsistencias en un documento recibido a través de la valija o correos se debe ingresar el trámite y adjuntar la guía respectiva.
- ❖ En el caso que algún documento o trámite este dirigido con copia a un funcionario de la Superintendencia de Bancos no es necesario que este sea original.
- ❖ Para un ingreso el encabezado debe contener básicamente los siguientes datos:
 - Nombre y Apellido a quien esté dirigido
 - Área a la que pertenece
 - Nombre de la Institución
- ❖ Toda documentación que indique carácter “reservado” debe ser ingresado como sobre cerrado.

2.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA





2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA

| # | Actividad | Descripción | Responsable | Documentos generados |
|---|--|--|--|---|
| 1 | Recibir documentación | <p>Recibir y verificar la documentación entregada por el usuario externo, según ticket de atención asignado por turnero de atención al Ciudadano. Se verificará que el documento este dirigido a la SB, constatar la firma, dirección para notificaciones y la documentación adjunta mencionada.</p> <p>¿El trámite registra dirección para notificación? NO: Continuar con actividad 2 SI: Continuar con actividad 3</p> | Analistas técnico y/o en documentación y archivo (Ingreso de la documentación) | Documentación entregada por usuario externo |
| 2 | Devolver trámite | <p>En caso que no exista dirección de notificación se procede a devolver el trámite para completar la información correspondiente por parte del ciudadano.</p> | Analistas técnico y/o en documentación y archivo (Ingreso de la documentación) | |
| 3 | Validar registro de Usuario externo en Sistema de Gestión Documental | <p>Para realizar el ingreso correspondiente se debe validar si el usuario externo se encuentra registrado en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>¿El ciudadano esta registrado en el Sistema de Gestión Documental? SI: Continuar con actividad 5 NO: Continuar con actividad 4</p> | Analistas técnico y/o en documentación y archivo (Ingreso de la documentación) | |
| 4 | Registrar Usuario externo en Sistema de Gestión Documental | <p>Si el usuario externo (Remitente), no está registrado en el Sistema de Gestión Documental, se procede a crearlo, de acuerdo a los parámetros establecidos en el Anexo 1.</p> | Analistas técnico y/o en documentación y archivo (Ingreso de la documentación) | Registro inicial en sistema documental |
| 5 | Registrar trámite en Sistema de Gestión Documental | <p>En el sistema de gestión documental se selecciona: remitente, destinatario, se describe el número de hojas, número de anexos, número de oficios recibidos, asunto, se escanea toda la documentación, se imprime la fe de presentación que es entregada al usuario externo en la que consta en número de ingreso del trámite y se remite la documentación a la Secretaría General.</p> | Analistas técnico y/o en documentación y archivo (Ingreso de la documentación) | Registro numérico para firma de recepción |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | Para mayor detalle remitase al Anexo 1. | | |
|--|---|--|--|

3. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DE REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN

3.1. FICHA DEL SUBPROCESO

| | |
|--|--|
| Descripción: | <p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Revisar y direccionar los trámites ingresados por ventanilla a las diferentes unidades de la SB.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Necesidad de reasignar la documentación recibida a las diferentes unidades de la SB</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Documentación recibida.</i> ❖ <i>Registro numérico para firma de recepción</i> ❖ <i>Registro inicial en sistema documental.</i> |
| Productos/Servicios del Subproceso: | <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Documentación ingresada y/o hoja de ruta.</i> ❖ <i>Registro digital en sistema documental</i> |
| Responsable del Subproceso: | <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Secretario General</i> |
| Tipo de cliente: | <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Cliente Interno.</i> |

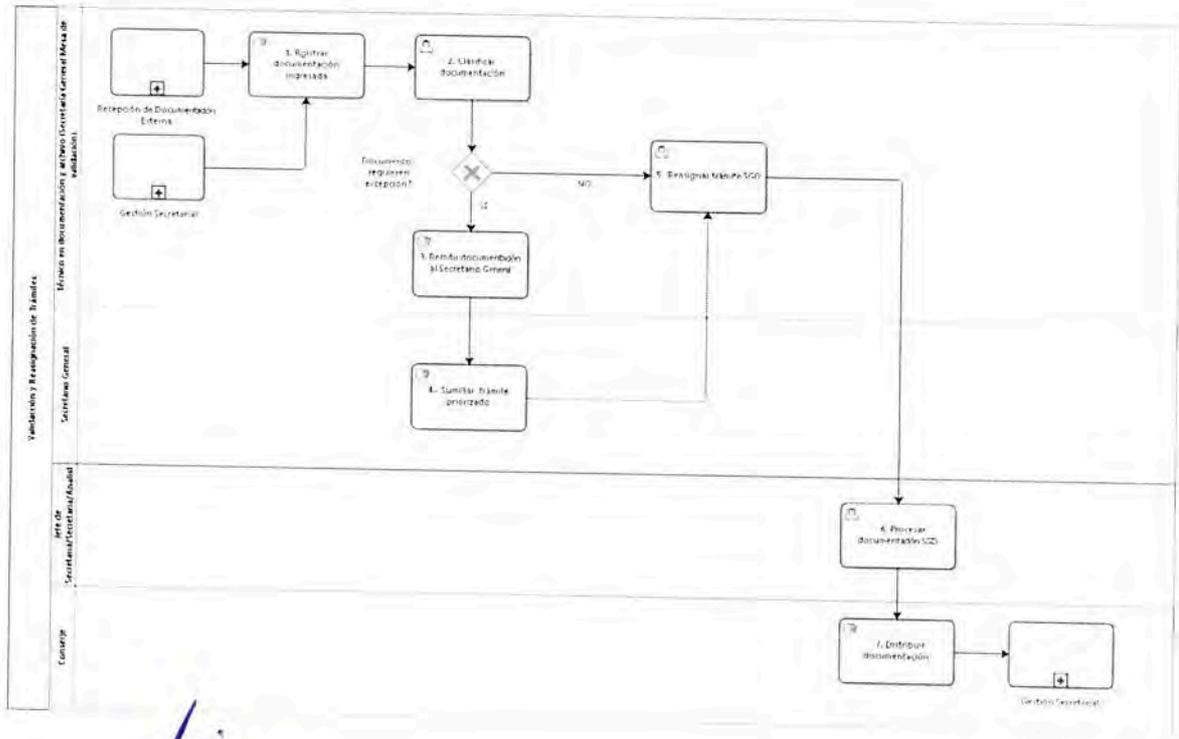
3.2 NORMAS ESPECÍFICAS DEL SUBPROCESO DE REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN

- ❖ El despacho de documentos para las unidades internas se las realizará a las 8:45, a las 12:30 y a las 16:00; o, con la urgencia que amerite en casos de excepción.
- ❖ La documentación física proveniente de las Intendencias Regionales será entregada, si es recibida hasta las 12:00 del día, hasta la tarde del mismo día y si es recibida a partir de las 12:01, será entregada hasta las 12:00 del siguiente día.
- ❖ Los trámites recibidos después de las 16:30 serán despachados el día siguiente hábil.
- ❖ En casos excepcionales se registrará y despachará inmediatamente fuera del horario de entrega.

- ❖ Se devolverá al módulo de "Recepción de Documentos de la Secretaría General", la documentación que presente las siguientes inconsistencias:
 - Si la documentación no corresponde a la Superintendencia de Bancos.
 - Si la documentación no presenta la firma respectiva.
 - Si el registro del usuario se encuentra mal ingresado o incompleto en el sistema de gestión documental
 - Si existe error en la asignación de la bandeja
 - Si la documentación no se encuentra escaneada, entre otros.

4

3.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN



3.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO REVISIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN

| # | Actividad | Descripción | Responsable | Documentos generados |
|---|---|---|--|---|
| 1 | Receptar documentación ingresada | Se receipta la documentación ingresada y se verifica si el registro numérico para firma de recepción coincide con el número de trámites. Adicionalmente se registra el secuencial correspondiente. | Técnico en documentación y archivo (Secretaría General Mesa de validación) | Documentación de trámite ingresado |
| 2 | Clasificar documentación | Identificar al trámite recibido y el área a la que pertenece, para ser reasignados al personal encargado de completar de ingreso. ¿Documentación requiere excepción o priorización? SI: Continuar con actividad 3 NO: Continuar con actividad 5 | Técnico en documentación y archivo (Secretaría General Mesa de validación) | Documento clasificado por tipo de trámite |
| 3 | Remitir documentación al Secretario General | Si se tratan de casos especiales tales como documentación para el despacho del Superintendente, o trámites propios de la Secretaría, se le entrega al Secretario General para que sumille a donde corresponda | Técnico en documentación y archivo (Secretaría General Mesa de validación) | |
| 4 | Sumillar trámite priorizado | Leer el contenido del trámite y en la sumilla coloca el nombre de la servidora a tramitarlo. Una vez identificado el trámite se procede a remitir nuevamente a la validación para que continúe el proceso. | Secretario General | Oficio sumillado |
| 5 | Reasignar trámite | Mediante el sistema de gestión documental se procederá a reasignar al personal encargado de completar el ingreso en la Secretaría. | Técnico en documentación y archivo (Secretaría General Mesa de validación) | Oficio sumillado |

| | | | | |
|---|-------------------------------|--|--|-----------------|
| 6 | Procesar documentación en SGD | Ingresar el asunto del trámite realizando un breve resumen del contenido del documento. Una vez efectuado el registro digital de la documentación se procederá a clasificar la documentación en las bandejas asignadas para cada una de las áreas. | Jefe de Secretaria/Secretaria/Analista de administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General) | |
| 7 | Distribuir documentación | Receptar carpetas de trámites, debidamente clasificados por unidades administrativas y, de acuerdo a los horarios establecidos, distribuir los trámites en la SB. | Conserje | Acuse de Recibo |

4. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN SECRETARIAL

4.1 FICHA DEL SUBPROCESO

| | |
|--|---|
| Descripción: | PROPÓSITO: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Receptar, registrar y entregar oportunamente los trámites que ingresan a cada unidad administrativa de la SB.</i> DISPARADOR: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Necesidad de receptar, registrar y entregar la documentación.</i> ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Oficios</i>❖ <i>Memorandos</i>❖ <i>Circulares</i>❖ <i>Correos electrónicos</i>❖ <i>Providencias</i>❖ <i>Comunicaciones escritas, entre otros.</i> |
| Productos/Servicios del subproceso: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Archivo digital y físico actualizado de oficios, informes, cartas memorandos institucionales y demás documentación generada por la autoridad, funcionario y responsable de la unidad administrativa asignada.</i>❖ <i>Informe de control de la correspondencia recibida y despachada</i>❖ <i>Agenda actualizada de la autoridad, funcionario y/o servidor responsable de la unidad a la que asiste.</i> |
| Responsable del subproceso: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Director/a Administrativo/a</i> |
| Tipo de cliente: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Cliente Interno y externo.</i> |

4.2 NORMAS GENERALES DEL SUBPROCESO

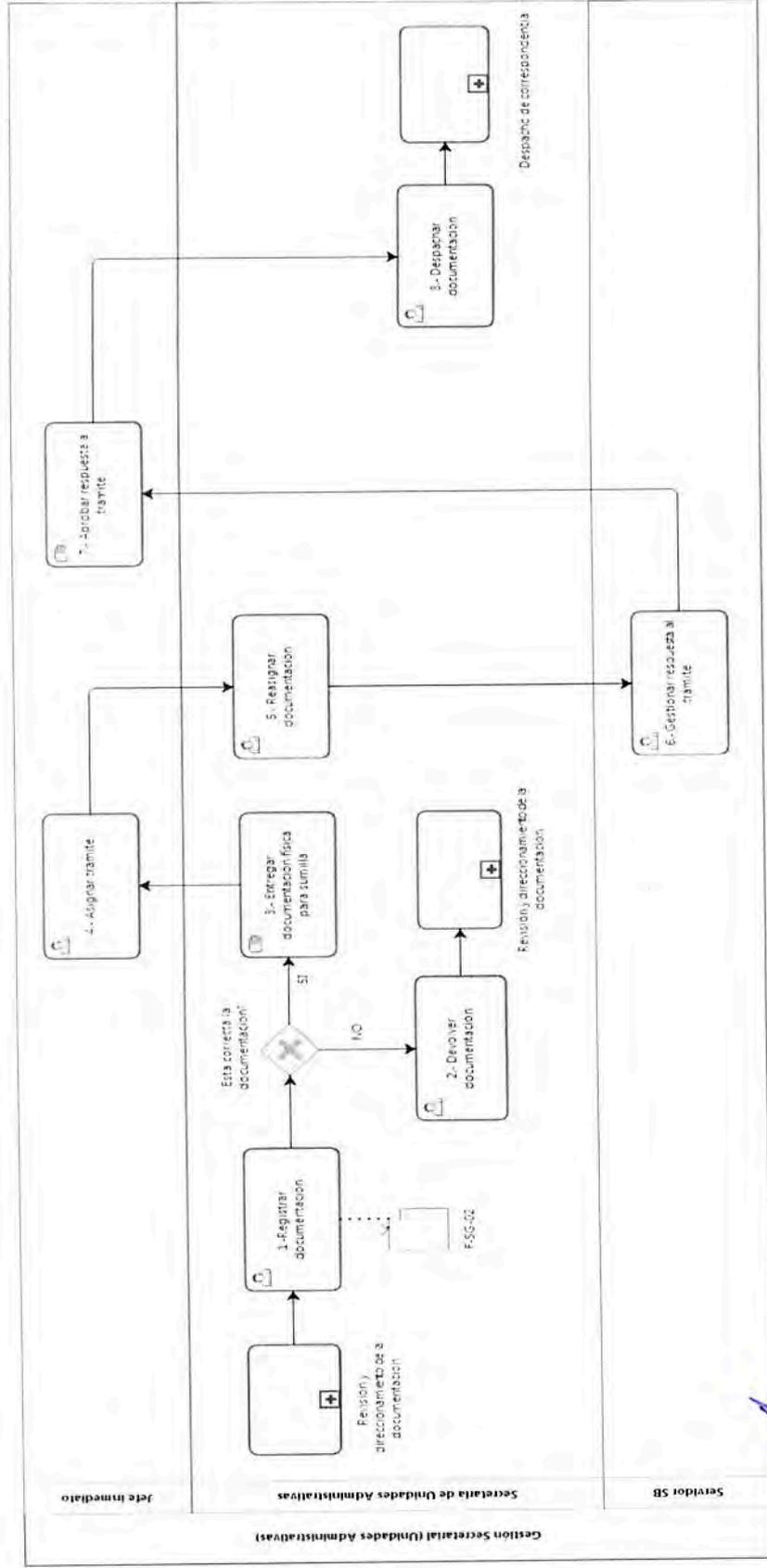
- ❖ Todos los trámites de la Superintendencia de Bancos deberán ser ingresados a través del módulo de "Recepción de Documentos de la Secretaría General", o quien haga sus veces en las Intendencias Regionales.
- ❖ La secretaria de cada unidad administrativa de SB será responsable del registro y verificación de la documentación.
- ❖ En caso de que la documentación recibida (física y digital) no corresponda a su área se trasladará a Secretaría General en un término de 24 horas para su correcta reasignación.



- ❖ El trámite será reasignado digitalmente mediante el sistema de gestión documental y entregada físicamente al jefe inmediato y/o funcionario responsable para la atención correspondiente.
- ❖ Toda documentación firmada electrónicamente por el jefe inmediato deberá ser puesta en conocimiento del personal de secretaría de cada unidad.
- ❖ En caso de que el trámite no amerite respuesta, el jefe inmediato y/o funcionario responsable dispondrá el archivo correspondiente.
- ❖ No será de responsabilidad del área secretarial anexar en el sistema de gestión documental los documentos adjuntos a la respuesta generada por el funcionario encargado.
- ❖ Se dará cumplimiento a la circular ING-SG-2016-26 del 22 de enero del 2016 para el envío de la documentación con sus respectivos antecedentes al Archivo General.
- ❖ El área secretarial no será responsable del envío al archivo general de la información financiera- formularios, mismos que será enviado por los funcionarios de cada unidad.
- ❖ Será de uso obligatorio los formatos establecidos en el presente manual para el manejo de la documentación.
- ❖ Será responsabilidad del personal del área secretarial llevar la agenda actualizada del jefe de la unidad a la que asiste.
- ❖ Será responsabilidad del personal del área secretarial mantener un correcto archivo físico y/o digital de la documentación generada en cada una de las unidades administrativas (hasta completar el expediente).
- ❖ Será de responsabilidad del área secretarial atender llamadas telefónicas de los usuarios tanto internos como externos.
- ❖ El área secretarial será responsable de las actividades que le asigne el jefe inmediato.
- ❖ El área secretarial será el custodio de los suministros y materiales asignados para la unidad que asiste.



4.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GESTIÓN SECRETARIAL



4.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN SECRETARIAL

| # | Actividad | Descripción | Responsables | Documentos generados |
|---|--|---|---|----------------------|
| 1 | Registrar documentación | Se recibe y verifica el número del documento (físico o digital) ingresado y se procede con la recepción mediante el sello respectivo donde consta: firma, fecha y hora. Posteriormente se procede con el ingreso de la información en la base de datos de ser el caso. ¿Documentación corresponde a Unidad Administrativa? SI: Continuar con actividad 3 NO: Continuar con actividad 2 | Secretarias de las unidades administrativas | |
| 2 | Devolver documentación | Una vez verificado que el trámite no corresponde al área, se trasladará la documentación física y digital a Secretaría General, mediante el formato F-SG-03. | Secretarias de las unidades administrativas | Formato F-SG-03. |
| 3 | Entregar documentación física para sumilla | Se entregará el trámite al jefe inmediato para su conocimiento y respectiva instrucción de ser el caso. Caso contrario únicamente se reasignará en el sistema de gestión documental Quipux y se entregará al servidor responsable. | Secretarias de las unidades administrativas | |
| 4 | Asignar documentación | Revisa, instruye y asigna al área o funcionario la atención del mismo. | Jefe inmediato | |
| 5 | Reasignar documentación | Con sumilla inserta del jefe inmediato se procede a reasignar el trámite mediante el Quipux y de ser caso en la base de datos, para posteriormente entregar físicamente la documentación mediante el formato F-SG-02. | Secretarias de las unidades administrativas | Formato F-SG-02. |
| 6 | Gestionar respuesta al trámite | Se procederá a la gestión correspondiente del trámite. | Funcionarios SB | |
| 7 | Aprobar respuesta a | Se validará documento de | Jefe inmediato | |

| | | | | |
|---|-------------------------|--|-------------------------------------|------------------|
| | trámite | respuesta, se enviará digitalmente el documento para su impresión y despacho. | | |
| 8 | Despachar documentación | <p>En la herramienta Lotus Note, se agregará el número de guía y el responsable del mismo; se procederá al respectivo despacho mediante:</p> <p>Oficios: elaboración de sobres y formato F-SG-01. Memorandos: formato F-SG-02. Circulares: Vía correo electrónico y el sistema establecido por Correos del Ecuador.</p> <p>En casos excepcionales se solicitará a la Coordinación General de Comunicación, para que proceda a su publicación en la página web de la institución.</p> | Secretaria de unidad administrativa | Formato F-SG-01. |

f



5. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO GENERACIÓN DE BOLETAS DE NOTIFICACIÓN

5.1 FICHA DEL SUBPROCESO GENERACIÓN DE BOLETAS DE NOTIFICACIÓN

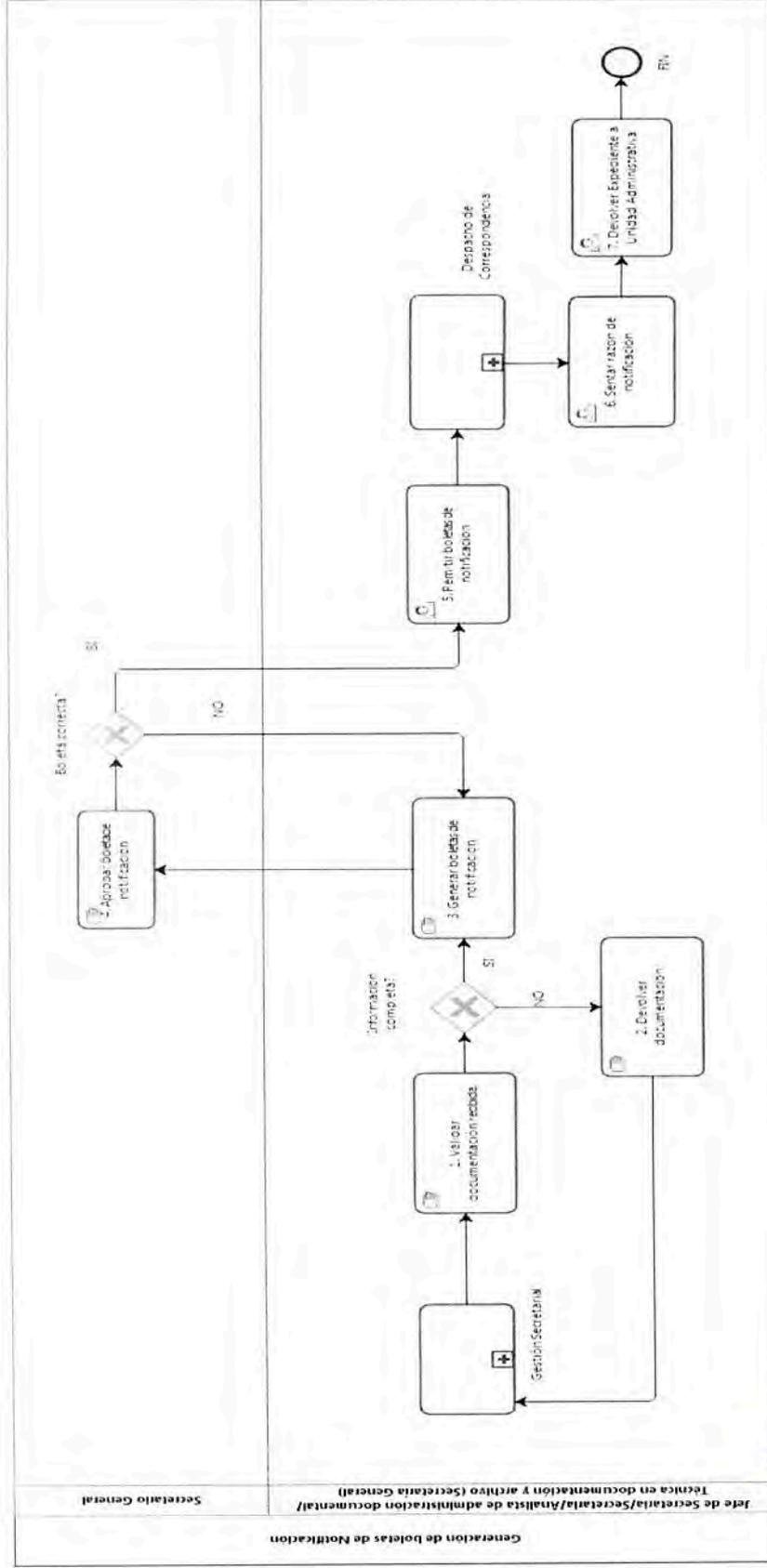
| | |
|--|--|
| Descripción: | PROPÓSITO: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Generar documento formal de notificación cumpliendo con lo establecido en el COA.</i> |
| | DISPARADOR: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Necesidad de notificación a usuario externo.</i> |
| | ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Actuaciones Administrativas</i>❖ <i>Oficios</i>❖ <i>Resoluciones</i> |
| Productos/Servicios del Subproceso: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Boleta de notificación.</i>❖ <i>Sentar razón de notificación.</i> |
| Responsable del Subproceso: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Secretario General</i> |
| Tipo de cliente: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Cliente Interno.</i> |

5.2 NORMAS GENERALES DEL PROCESO

- ❖ El registro de la documentación para notificaciones se realizará el mismo día en el que se reciba.
- ❖ Se debe verificar que toda la documentación interna recibida esté completa y en debida forma.
- ❖ Para los trámites o documentos que necesiten tener una boleta de notificación con cada entrega, el cuerpo de la boleta deberá ser remitido por la Unidad administrativa correspondiente.
- ❖ La boleta de notificación deberá ser validada y firmada únicamente por el Secretario General
- ❖ Para los usuarios externos la notificación de boletas será realizada a través de correo electrónico o a la dirección domiciliaria indicada por el usuario, en este caso se emitirán dos boletas de notificación.
- ❖ En el caso de documentación relacionada con reclamos de ciudadanos a entidades controladas, el horario de recepción será hasta las 16:00
- ❖ Si la boleta corresponde a un ente controlado, se debe remitir dos (2) boletas de notificación, adjuntando a la misma una copia simple del trámite presentado, remitiéndose la misma durante dos (2) días consecutivos



5.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GENERACIÓN DE BOLETAS DE NOTIFICACIÓN



Handwritten signature

5.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO GENERACIÓN DE BOLETAS DE NOTIFICACIÓN

| # | Actividad | Descripción | Responsable | Documentos generados |
|--|---------------------------------|---|---|------------------------------------|
| 1 | Validar documentación recibida. | Recibir actuaciones administrativas con todos los documentos de sustento del trámite a notificar. ¿Información de destinatario completa? SI: Continuar con actividad 3. NO: Continuar con actividad 2. | Jefe de Secretaria/ Secretaria/ Analista de administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General) | Actuación Administrativa |
| 2 | Devolver documentación | Una vez verificado que el trámite se encuentra incompleto o no corresponde para notificación mediante boletas, se devolverá el mismo a la Unidad Administrativa correspondiente. | Secretarias de las unidades administrativas | |
| 3 | Generar boleta de notificación | Teniendo como sustento la información generada en la actuación administrativa recibida, se procederá a generar el proyecto de boleta de notificación correspondiente, mismo que será remitido al Secretario General para su aprobación | Jefe de Secretaria/ Secretaria/ Analista de administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General) | Proyecto de boleta de notificación |
| 4 | Aprobar boleta de notificación | Verificar que la boleta de notificación cumple con las condiciones establecidas según el COA, y de ser caso aprobar la misma. ¿La boleta de notificación se encuentra correcta? SI: Continuar con actividad 5. NO: Continuar con actividad 3. | Secretario General | Boletas de notificación |
| 5 | Firmar boletas de notificación | Entregar las boletas aprobadas por el Secretario General a la funcionaria responsable para el despacho correspondiente. | Jefe de Secretaria/ Secretaria/ Analista de administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General) | Boletas de notificación |
| Subproceso de Despacho de Correspondencia | | Despachar las boletas de notificación | Jefe de Secretaria/ Secretaria/ Analista de administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General) | Boletas de notificación |
| 7 | Sentar razón de notificación | Cumpliendo con lo dispuesto en el COA, una vez recibida la constancia de entrega de la boleta de notificación, se sentará la razón correspondiente, la misma que deberá adjuntarse al expediente del trámite correspondiente. | Jefe de Secretaria/ Secretaria/ Analista de administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General) | Guía, orden de trabajo |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| 8 | Devolver expediente a Unidad Administrativa | Entregar expediente del trámite con la razón de notificación a la Unidad Administrativa solicitante. | Jefe de Secretaria/ Secretaria/ Analista de administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General) | |
|---|---|--|--|--|



6. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DESPACHO DE LA CORRESPONDENCIA

6.1 FICHA DEL SUBPROCESO DESPACHO DE LA CORRESPONDENCIA

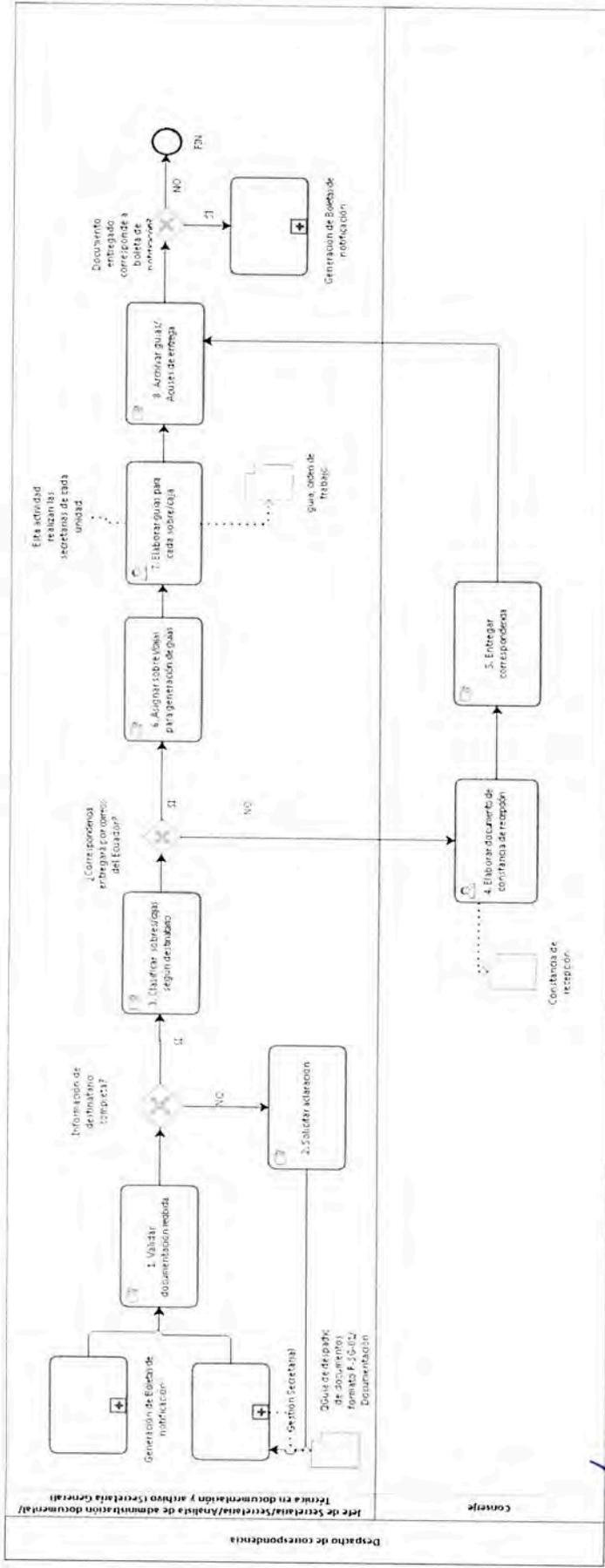
| | |
|--|--|
| Descripción: | PROPÓSITO: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Entregar oportuna y eficazmente la documentación que corresponde a usuarios externos.</i> |
| | DISPARADOR: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Necesidad de despacho de la correspondencia.</i> |
| | ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Guía de despacho de documentos formato F-SG-01</i> |
| Productos/Servicios del Subproceso: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Formato F-SG-01 entrega de sobres / oficios</i>❖ <i>Guías de correos.</i> |
| Responsable del Subproceso: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Secretario General</i> |
| Tipo de cliente: | <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Cliente Interno.</i> |

6.2 NORMAS GENERALES DEL PROCESO

- ❖ El registro de la documentación se realizará el mismo día en el que se reciba.
- ❖ Verificar que toda la documentación interna recibida esté completa y en debida forma.
- ❖ Será de uso obligatorio el formato de elaboración de sobres y oficios *F-SG-01* para el despacho de la correspondencia en casos de oficios, así como para el caso de circulares y el sistema establecido por Correos del Ecuador.
- ❖ Los sobres y correspondencia externa será recibidos hasta las 13h00 y despachados el mismo día.
- ❖ Para la entrega de sobres deberá constar la dirección completa, calle principal, numeración, intersección, ciudad, nombre del remitente y su destinatario, caso contrario no serán recibidos los documentos.
- ❖ En caso de envío de cajas o bultos significativos deberán informar vía correo electrónico el día anterior, para solicitar previamente a Correos del Ecuador el transporte adecuado para dicho envío. Adicionalmente estas cajas o bultos deberán estar debidamente selladas e identificadas con la información detallada anteriormente.
- ❖ En caso de envío de cajas o bultos el peso máximo permitido será de: 30 libras cada uno y máximo 10 cajas por envío

- ❖ Para el envío de correspondencia a las Intendencias Regionales se deberá sellar con una funda plástica o sobre manila.

6.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DESPACHO DE LA CORRESPONDENCIA



6.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO DESPACHO DE LA CORRESPONDENCIA

| # | Actividad | Descripción | Responsable | Documentos generados |
|---|---|--|---|-------------------------|
| 1 | Validar documentación recibida. | <p>Recibir sobres o cajas y comparar con la guía la información detallada tal como: número de oficio, nombre del documento, dirección del destinatario, número de sobres o cajas recibidos etc.</p> <p>¿Información de destinatario completa? SI: Continuar con actividad 3. NO: Continuar con actividad 2.</p> | Jefe de Secretaria/ Secretaria/ Analista de administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General) | |
| 2 | Solicitar aclaración | <p>En caso de que la información no esté clara o que el detalle de los sobres/cajas, no concuerde con lo que se describe en la guía, la documentación será devuelta parcial o totalmente.</p> | Jefe de Secretaria/ Secretaria/ Analista de administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General) | Formato F-SG-03. |
| 3 | Clasificar sobres/cajas según destinatario | <p>Identificar documentación y separar según destinatarios. Estos pueden ser: para entregar en Quito dentro del perímetro que le corresponde al conserje, para Correos del Ecuador dentro de la ciudad, Correos del Ecuador fuera de la ciudad, casillero judicial, correo internacional y/o regionales.</p> <p>Una vez definidos los destinatarios los sobres o cajas son ubicados en la bandeja de despacho.</p> <p>¿Correspondencia entregará por correos del Ecuador? SI: Continuar con actividad 6. NO: Continuar con actividad 4.</p> | Jefe de Secretaria/ Secretaria/ Analista de administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General) | |
| 4 | Elaborar documento de constancia de recepción | Elaborar listado de destinatarios para acuse de entrega de documentación. | Conserje | Constancia de recepción |
| 5 | Entregar correspondencia | Entregar los sobres o cajas y solicitar una firma de recepción | Conserje | |
| 6 | Asignar sobres/cajas para generación de guías | Asignar los sobres o cajas según la cantidad a cada una de las servidoras de la Secretaría General para elaborar las respectivas guías. | Jefe de Secretaria/ Secretaria/ Analista de administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General) | |
| 7 | Elaborar guías para cada | En el sistema de Correos del Ecuador se ingresa: el número de oficio, | Jefe de Secretaria/ Secretaria/ Analista de | Guía, orden de trabajo |

f.



| | | | | |
|---|------------------------------------|---|--|--|
| | sobre/caja | destinatario, numeración y dirección; esto con la finalidad de generar la guía y la orden de trabajo que se adjunta a cada sobre o caja la cual se ubica en el lugar establecido para que se entregue. | administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General) | |
| 8 | Archivar guías / Acuses de entrega | Clasificar y archivar las copias de las guías y orden de trabajos para el caso de trámites despachados por correos del Ecuador, para los casos de entrega mediante conserjería corresponderá a acuses de entrega ¿Documento entregado corresponde a Boleta de notificación? SI: Subproceso de Generación de boletas de Notificación. NO: FIN. | Jefe de Secretaria/ Secretaria/ Analista de administración documental/ Técnica en documentación y archivo (Secretaría General) | |

7. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

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

8. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Documentación.- Todo tipo de trámite, requerimiento, informativo, etc. Documentos en general que se ingresa o se despacha en la SB, en papel u otros formatos.

Guía de Correos del Ecuador.- Documento guía para el envío a través de correo externo de la SB, mediante la Empresa Pública de Correos.

Trámite.- Ser refiere a la consulta, queja o reclamo, presentado por escrito ante la Superintendencia de Bancos.

Usuario.- Aquella persona natural o jurídica que accede a la utilización de un servicio en forma gratuita.// Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios y productos de las instituciones controladas pudiendo hacerlo de manera directa o indirecta

9. LISTADO DE DOCUMENTO Y ANEXOS

9.1 DOCUMENTOS

| Código | Nombre del documento | Ubicación Física | Ubicación Digital |
|----------|-----------------------------|--------------------|-------------------|
| F-SG-01. | Entrega de sobres y guías | Secretaria General | |
| F-SG-02. | Entrega de la documentación | Unidades SB | |

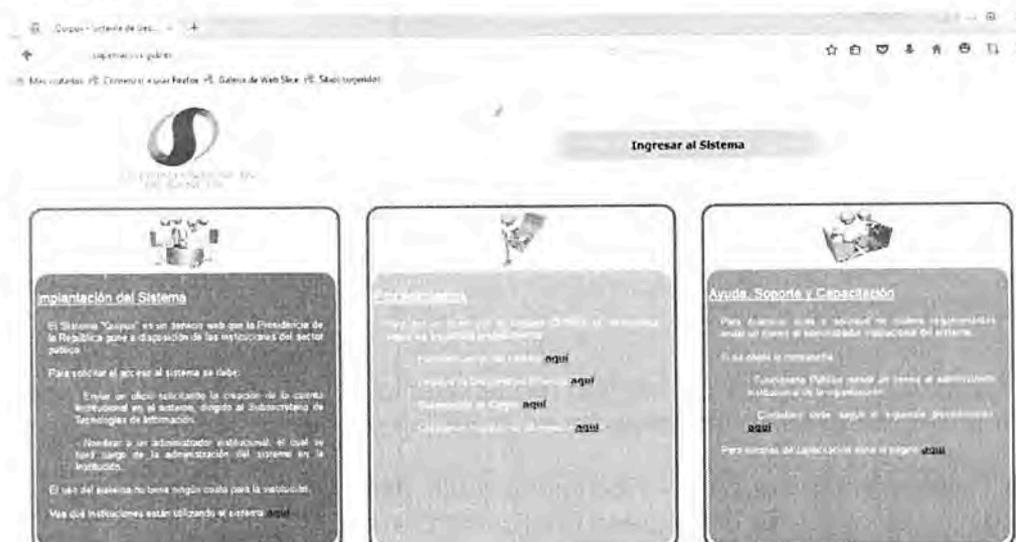
| | | | |
|----------|--|-------------|--|
| F-SG-03. | Devolución de trámite a Secretaría General | Unidades SB | |
|----------|--|-------------|--|

9.2 ANEXOS

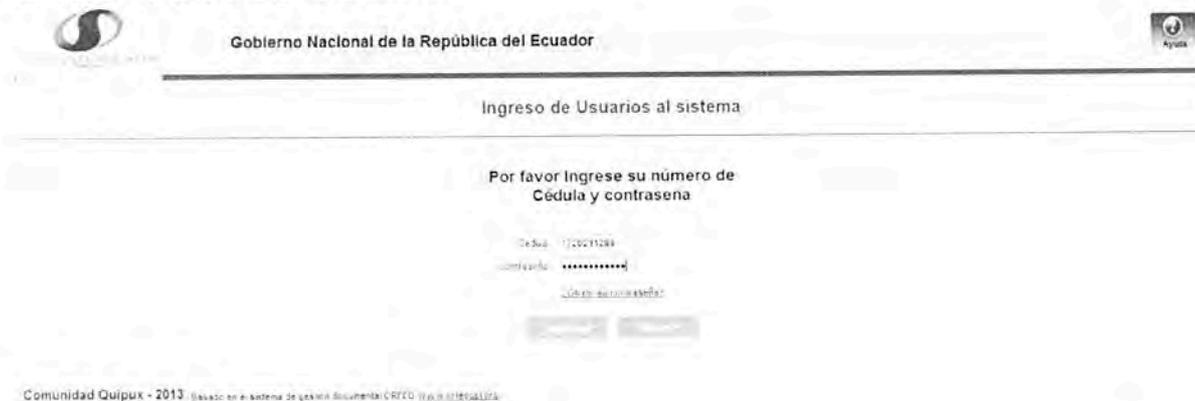
ANEXO NO. 1

VALIDACIÓN DE LA AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS Y FIRMADOS ELECTRÓNICAMENTE EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, PREVIO AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

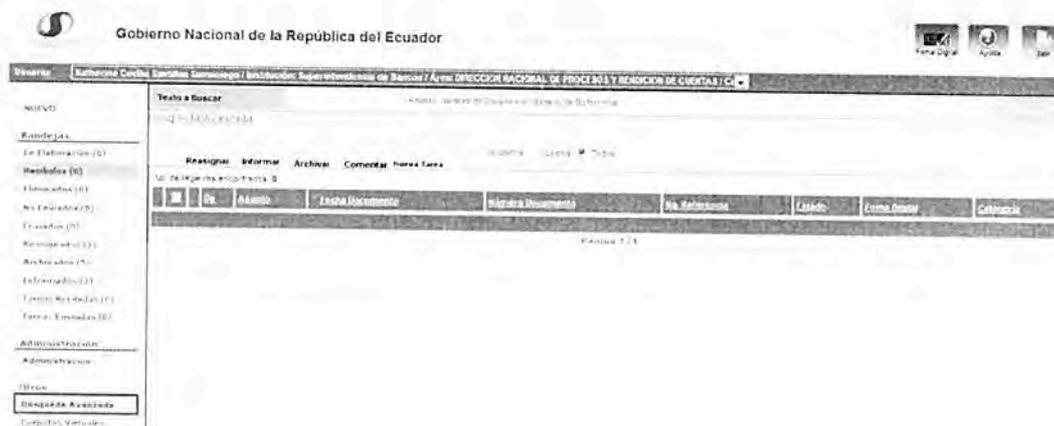
- Ingresar al sistema de gestión documental Quipux en la siguiente dirección electrónica <http://quipux.superbancos.gob.ec/quipux/>, es necesario utilizar el navegador.  Mozilla Firefox



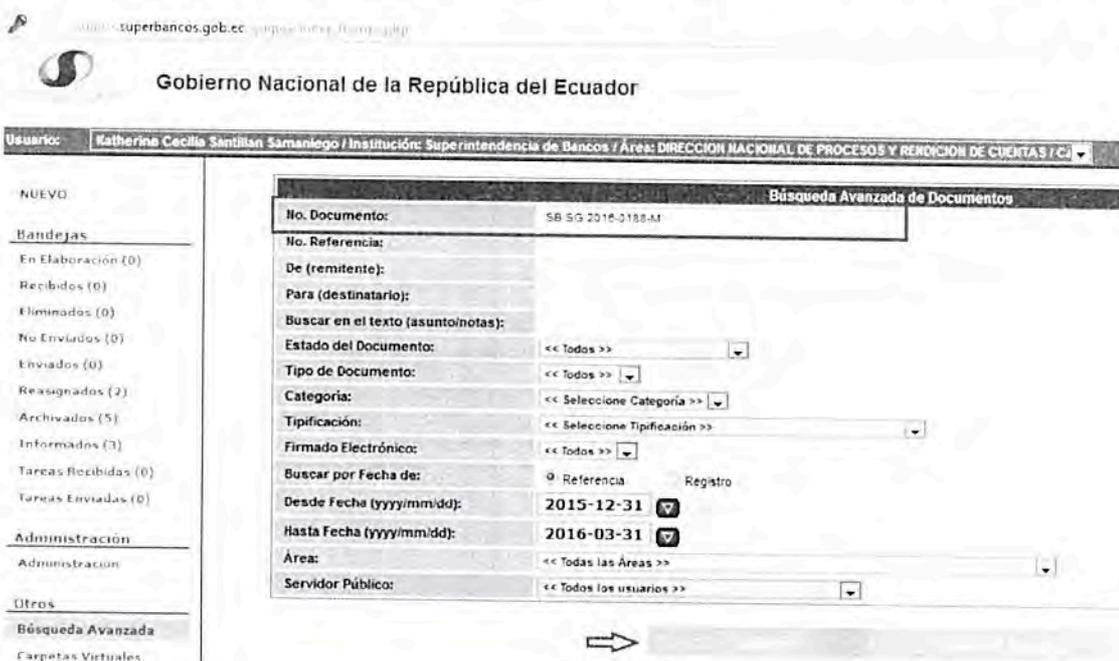
- Escriba su usuario y contraseña



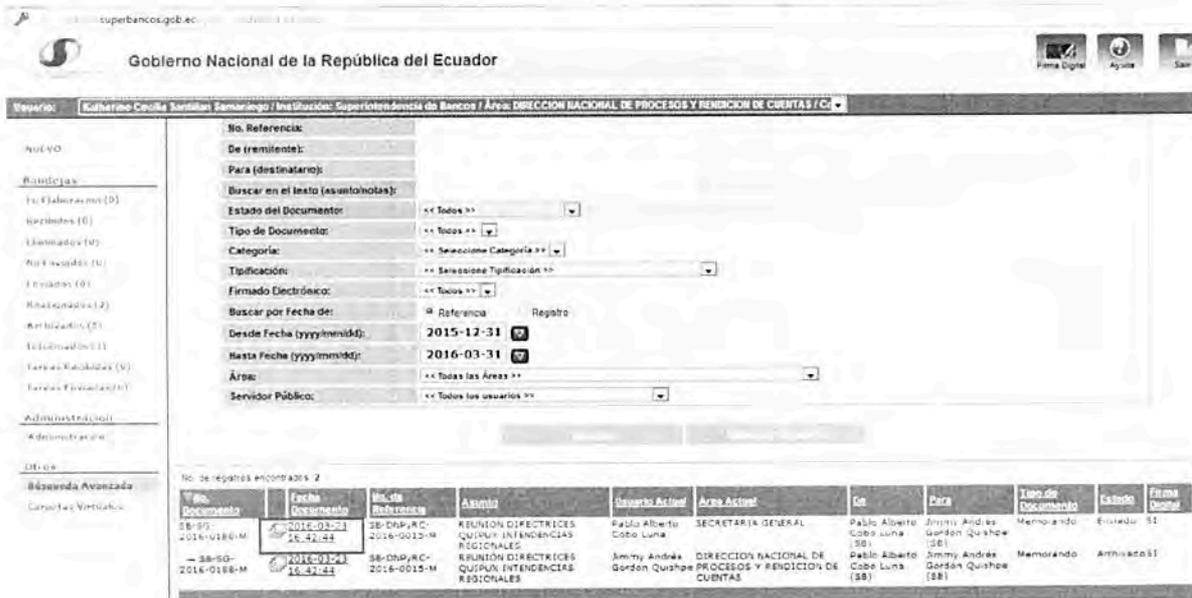
3. Seleccione la opción de búsqueda avanzada



4. Coloque el número de documento que desea validar y seleccione la opción buscar

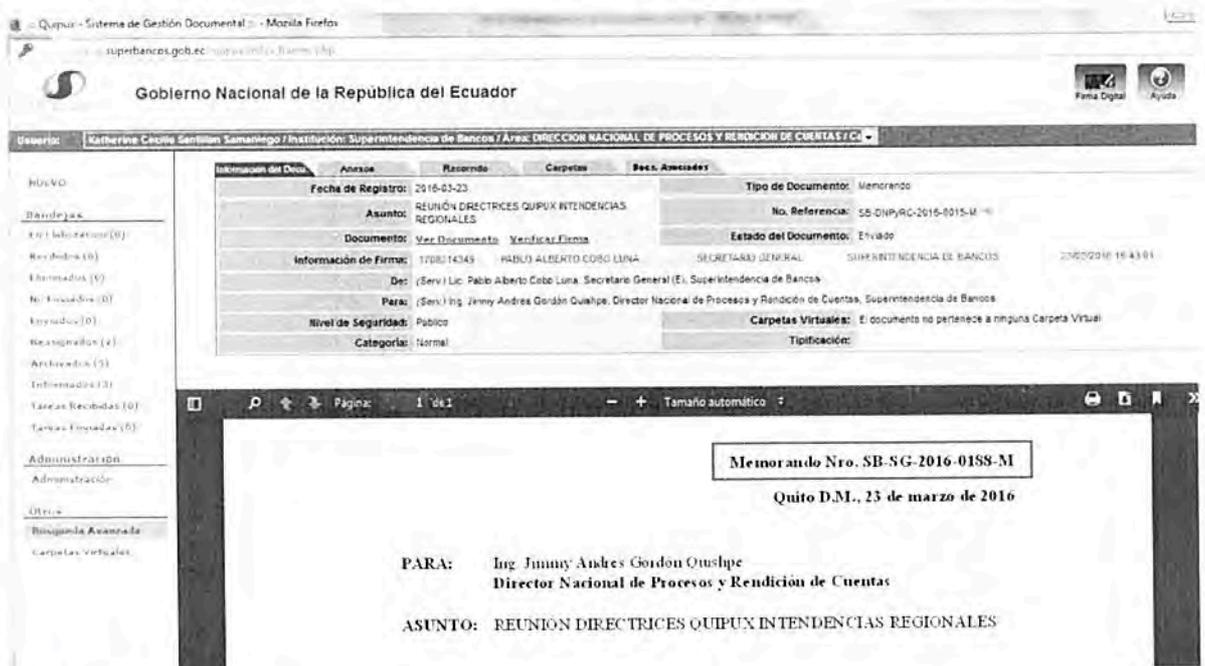


5. De clic sobre la fecha del documento para desplegar la información.



| No. de registros encontrados | Fecha Documento | Carpeta Documento | Nivel de Seguridad | Asunto | Usuario Actual | Área Actual | Cn | Zona | Tipo de Documento | Estado | Firma Digital |
|------------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------|--|-----------------------------|---|------------------------------|----------------------------------|-------------------|------------|---------------|
| 1 | 2016-03-23 16:42:44 | SB-DNP/RC-2016-0015-M | Publico | REUNION DIRECTRICES QUIPUX INTENDENCIAS REGIONALES | Pablo Alberto Cobo Luna | SECRETARIA GENERAL | Pablo Alberto Cobo Luna (SB) | Jimmy Andree Gordon Quishpe (SB) | Memorando | Enviado | SB |
| 1 | 2016-03-23 16:42:44 | SB-DNP/RC-2016-0015-M | Publico | REUNION DIRECTRICES QUIPUX INTENDENCIAS REGIONALES | Jimmy Andree Gordon Quishpe | DIRECCION NACIONAL DE PROCESOS Y RENDICION DE CUENTAS | Pablo Alberto Cobo Luna (SB) | Jimmy Andree Gordon Quishpe (SB) | Memorando | Anticipado | SB |

6. Verifique que el documento sea el mismo que requiere validar.

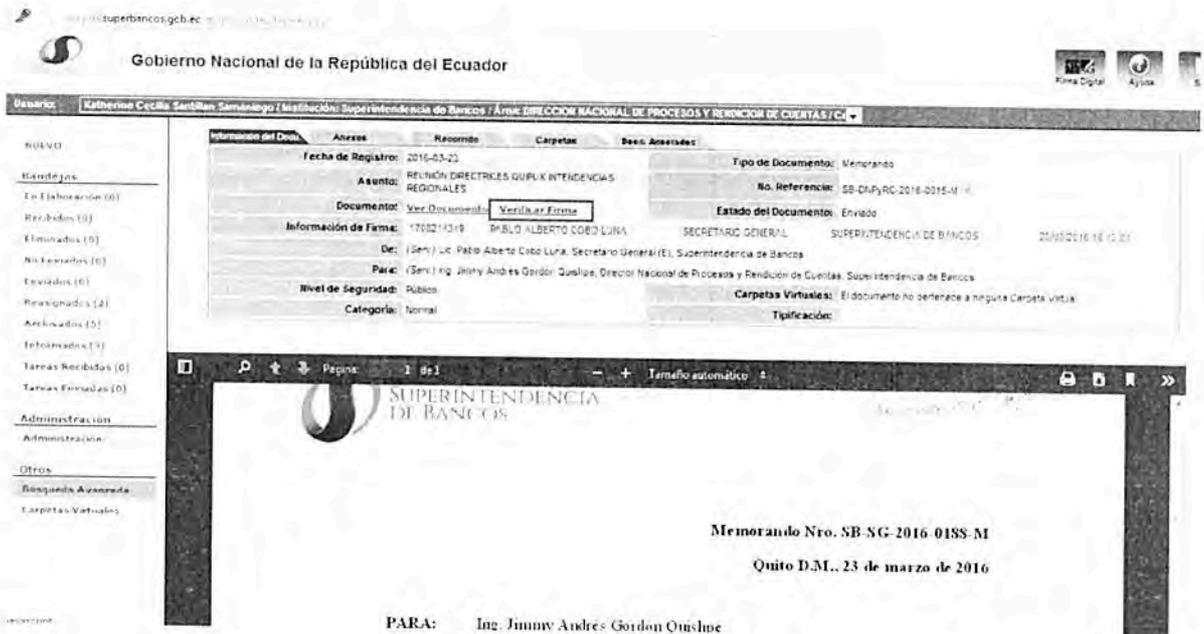


Memorando Nro. SB-SG-2016-0188-M
Quito D.M., 23 de marzo de 2016

PARA: Ing. Jimmy Andree Gordon Quishpe
Director Nacional de Procesos y Rendición de Cuentas

ASUNTO: REUNION DIRECTRICES QUIPUX INTENDENCIAS REGIONALES

7. Seleccione la opción Verificar Firma



The screenshot shows the web interface of the Superintendencia de Bancos. On the left is a navigation menu with categories like 'Estado', 'Administración', and 'Otros'. The main content area displays document metadata:

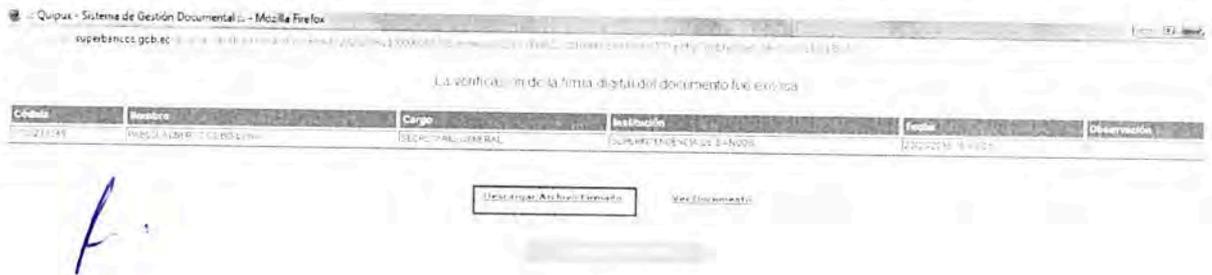
- Fecha de Registro:** 2016-03-23
- Asunto:** REVISIÓN DIRECTRICES GUPLX INTENDENCIAS REGIONALES
- Documento:** Ver Documento **Verificar Firma** (highlighted)
- Información de Firma:** 1700214319 PABLO ALBERTO COBO LUNA
- De:** (Seri) Lic. Pablo Alberto Cobo Luna, Secretario General (E), Superintendencia de Bancos
- Para:** (Seri) Ing. Jimmy Andrés Gordon Quishpe, Director Nacional de Procesos y Rendición de Cuentas, Superintendencia de Bancos
- Nivel de Seguridad:** Público
- Categoría:** Normal
- Tipo de Documento:** Memorando
- No. Referencia:** SB-DUP/RC-2016-0185-M
- Estado del Documento:** Enviado
- Carpeta Virtual:** El documento no pertenece a ninguna Carpeta Virtual
- Tipificación:**

Below the metadata, a digital signature verification window is open, displaying the text:

Memorandum Nro. SB-SG-2016-0185-M
Quito D.M., 23 de marzo de 2016

PARA: Ing. Jimmy Andrés Gordon Quishpe

8. Automáticamente se le abrirá una nueva ventana, seleccione la opción Descargar Archivo Firmado

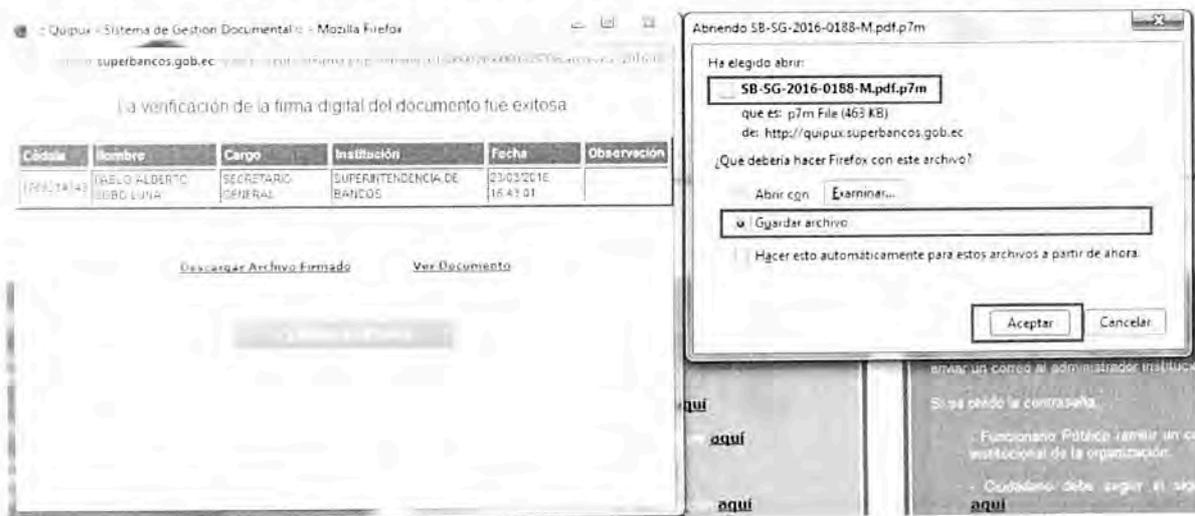


The screenshot shows a digital signature verification window. At the top, it states: 'La verificación de la firma digital del documento fue exitosa'. Below this is a table with the following data:

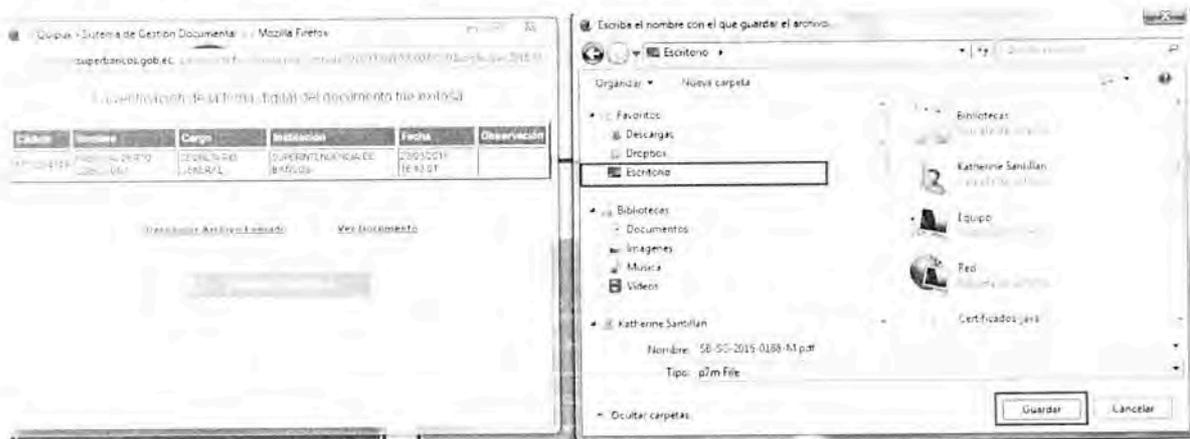
| Código | Nombre | Cargo | Institución | Fecha | Observación |
|------------|-------------------------|--------------------|----------------------------|---------------------|-------------|
| 1700214319 | PABLO ALBERTO COBO LUNA | SECRETARIO GENERAL | SUPERINTENDENCIA DE BANCOS | 2016-03-23 14:00:00 | |

At the bottom of the window, there are two buttons: 'Usar Archivo Firmado' (highlighted) and 'Ver Documento'.

9. Asegúrese de que archivo tenga un extensión .p7m, seleccione la opción guardar archivo y de clic en aceptar. El archivo empezará a descargarse.



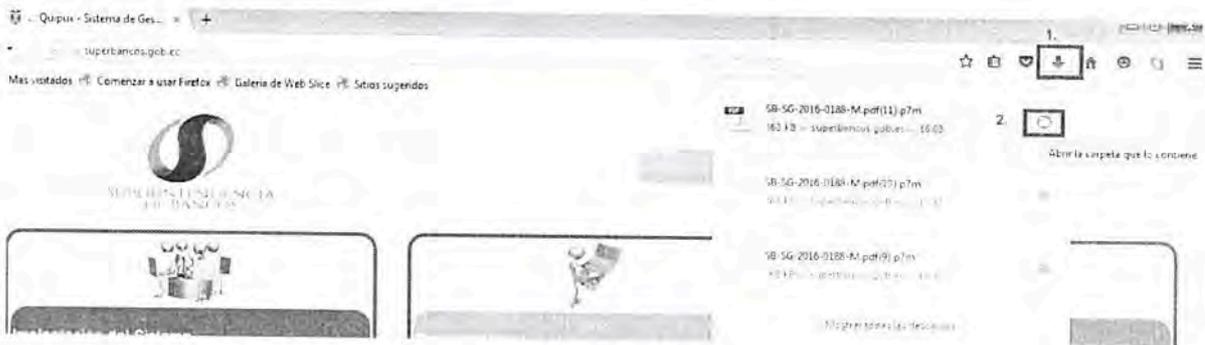
10. Guarde el archivo en la carpeta seleccionada por usted.



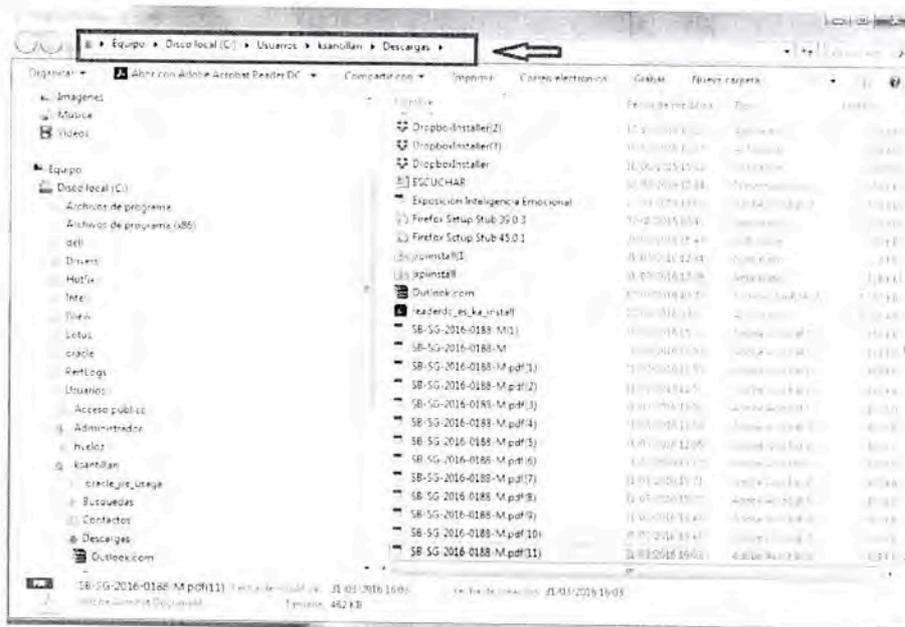
En caso de no tener configurado en las opciones de internet la elección de preguntar siempre dónde guardar los archivos cuando se descargan, usted debe realizar lo siguiente:

Para conocer la ruta en la que se descargó su archivo:

- De clic en la flecha ubicada en parte superior derecha de la ventana, inmediatamente se desplegarán la lista de documentos descargados.
- Identifique el documento que desea validar, asegúrese que el documento tenga la extensión .p7m y de clic en la carpeta que se presenta como imagen.



- c) Una nueva ventana se desplegará en la que podrá visualizar la ruta en la que se encuentra el documento descargado, una vez que identifique la misma, cierre la ventana.



11. Verificación de la firma electrónica

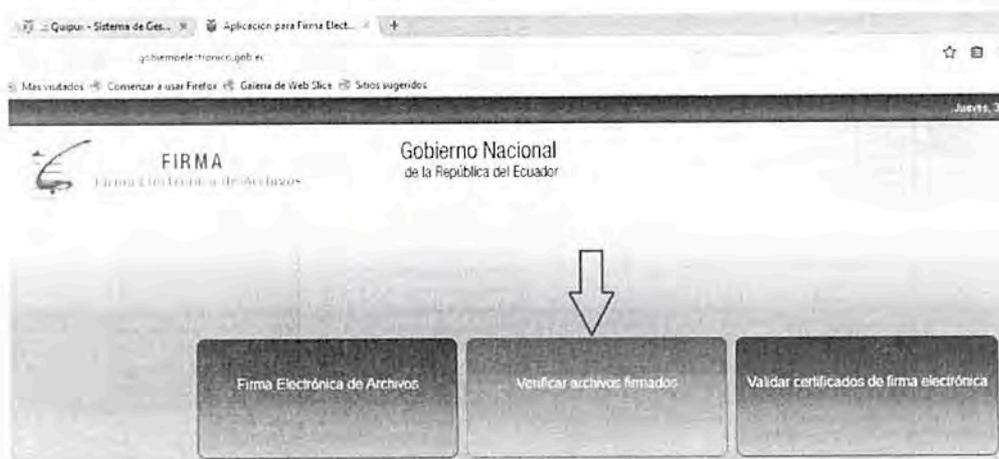
11.1 Verificación dentro de sistema de gestión documental Quipux.

En la ventana de Quipux, seleccione el ícono de firma digital  que se encuentra en la parte superior derecha.





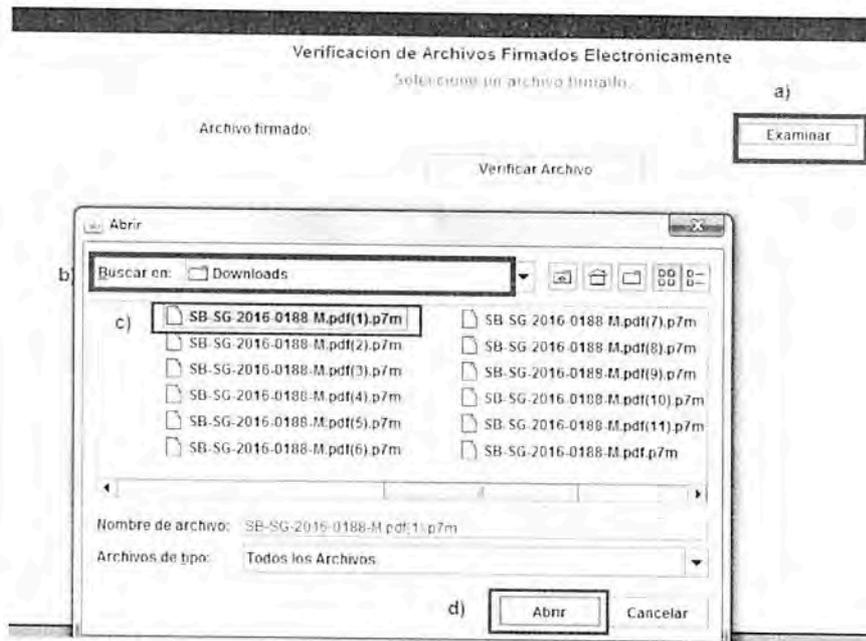
Escoja la opción Verificar archivos firmados



Para seleccionar el archivo firmado que desea validar realice lo siguiente:

- a) De clic en la opción examinar
- b) Busque el archivo en la ruta identificada previamente
- c) Seleccione el archivo
- d) De clic en Abrir





Seleccione la opción Verificar Archivo



A continuación se visualizará los resultados de verificación del archivo firmado electrónicamente en la que se identifica la autenticidad o no del documento.



Verificación de Archivos Firmados Electrónicamente

Seleccione un archivo firmado.

Archivo firmado: I:\B\Downloads\SB-SG-2016-0188-M.pdf (1) .p7m Examinar

Verificar Archivo

Resultados de la Verificación del Archivo Firmado Electrónicamente

Se ha verificado

La autenticidad del documento
El documento fue firmado con certificados válidos

Datos del Archivo

Documento Firmado: C:\Users\ksantillan\Downloads\SB-SG-2016-0188-M.pdf(1) .p7m
Documento Verificado: C:\Users\ksantillan\SB-SG-2016-0188-M_verificado_20160331162454.pdf(1)

Datos de el(los) Firmante(s)

| Cédula | Nombres | Institución | Cargo | Fecha |
|------------|-------------------------|----------------------------|--------------------|---------------------------|
| 1700214349 | PABLO ALBERTO COBO LUNA | SUPERINTENDENCIA DE BANCOS | SECRETARIO GENERAL | 23/03/2016 16:43:01 GMT-5 |

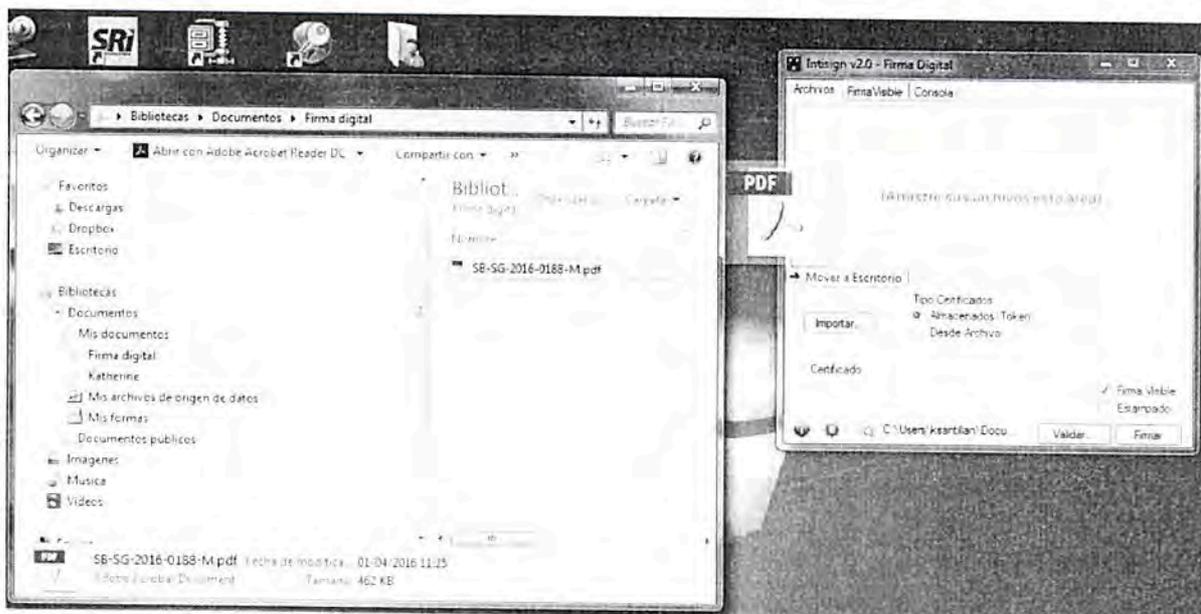
11.2 Verificación en el sistema

Abra la aplicación del programa



Busque el archivo previamente guardado que desea validar

Una vez identificado, arrástrelo a la ventana del programa Intisign

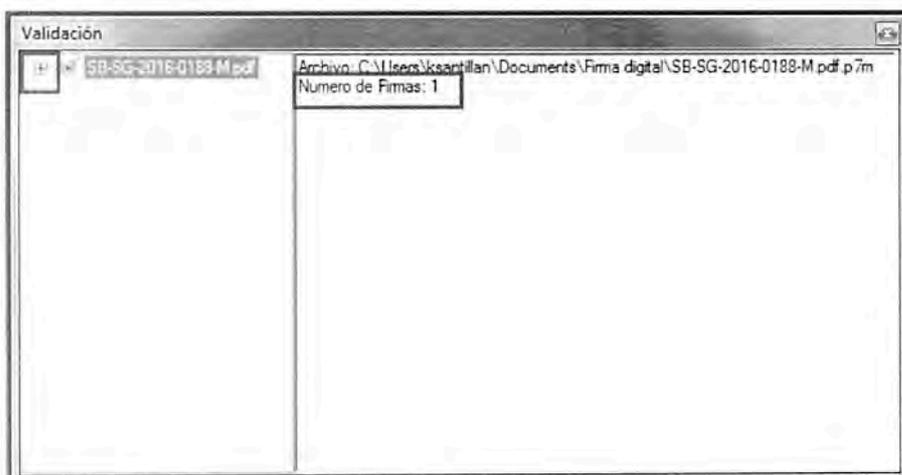


De clic en la opción validar



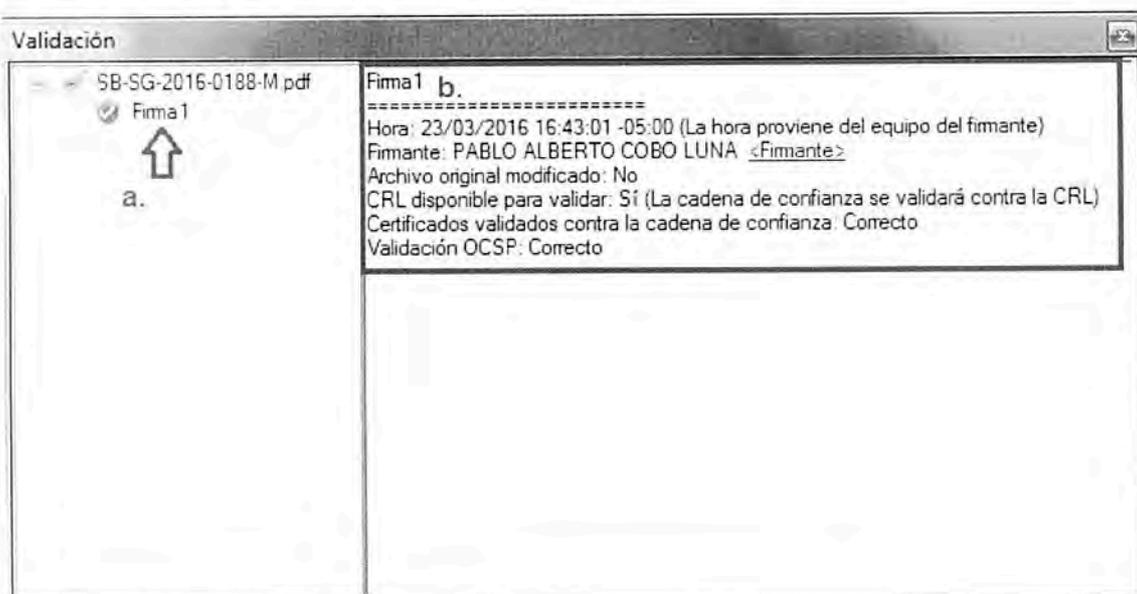
Se desplegará un mensaje indicando el número de firmas que contiene el documento, posteriormente de clic en el siguiente ícono





Para visualizar la información de la firma electrónica:

- a) De clic en el siguiente ícono  Firma1
- b) Se desplegará los datos de la firma electrónica.



12. Con esta validación usted podrá certificar o no la autenticidad del documento.

