

Escuela Superior Politécnica del Litoral



**Programa de Tecnología en Computación
y Diseño Gráfico y Publicitario - Protcom**

PROYECTO DE GRADUACION

**Previo a la Obtención del Título de
Secretaria Ejecutiva en Sistemas de
Información**

Tema:

**Elaboración de Manuales Administrativos de la
Dirección de Oficina Financiera - BCE
Aplicando Tecnología WEB**

Autoras:

**Gilma del Pilar Alvarado Romero
Esther Catherine Heredia Manso**

**Director de Proyecto:
MAE. Fausto Jácome**

Año 2005

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN COMPUTACIÓN
Y DISEÑO GRÁFICO Y PUBLICITARIO - PROTCOM

PROYECTO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE

SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TEMA:

**ELABORACIÓN DE MANUALES ADMINISTRATIVOS
DE LA DIRECCIÓN DE OFICINA FINANCIERA – BCE
APLICANDO TECNOLOGÍA WEB**

AUTORAS:

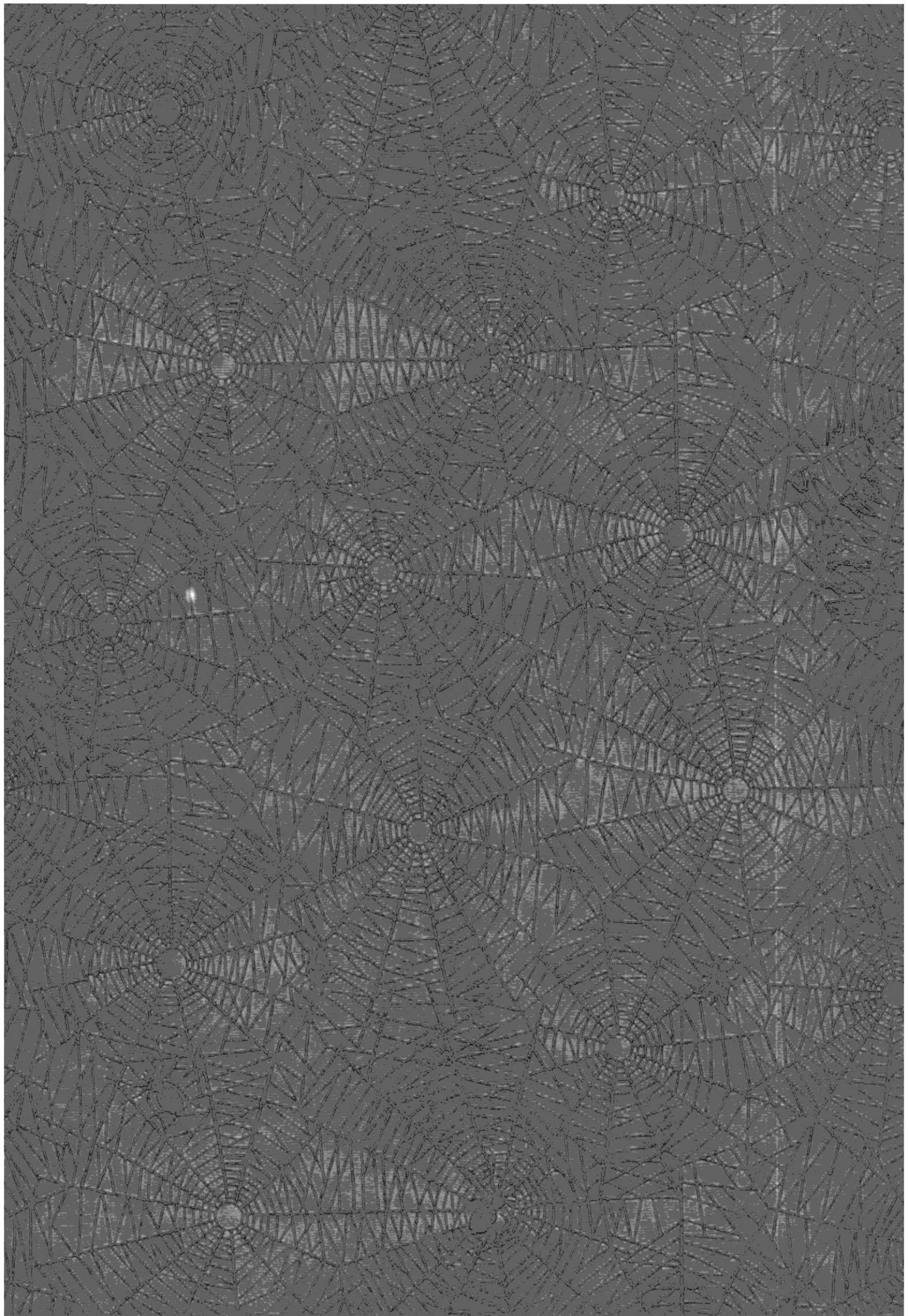
GILMA DEL PILAR ALVARADO ROMERO
ESTHER CATHERINE HEREDIA MANZO

DIRECTOR DE PROYECTO

MAE. FAUSTO JÁCOME

AÑO

2005



AGRADECIMIENTO

Agradezco sobre todas las cosas a mi Dios, a su misericordia, fortaleza y paz que sobrepasa todo entendimiento.

A mi director de proyecto MAE Fausto Jácome, que mediante su asesoría y observaciones críticas nos ha guiado acertadamente en la elaboración del presente Proyecto de Graduación.

Y agradezco en especial al Ing. Hernán Salazar, Director de la Oficina Financiera del BCE, por su colaboración al facilitarnos los recursos necesarios para llevar a cabo este Proyecto.



Gilma del Pilar Alvarado Romero

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por sobre todas las cosas, por ser el centro de mi vida y por guiarme en tomar las mejores decisiones

Agradezco a mis Padres, porque a pesar de todo siempre están conmigo en todo momento y me apoyan en cada una de las decisiones que debo tomar en la vida

Agradezco a todos a quienes hicieron posible y me dieron el empuje para salir adelante con mi carrera

Agradezco también a cada una de las áreas del Banco Central del Ecuador donde estuve ayudando, quienes fueron un ente importante en esta etapa de mi vida

Agradezco especialmente a mi compañera de proyecto, quién me toleró y se armó de paciencia, para con todos mis momentos difíciles durante el tiempo que estuvimos trabajando, en este proyecto de graduación

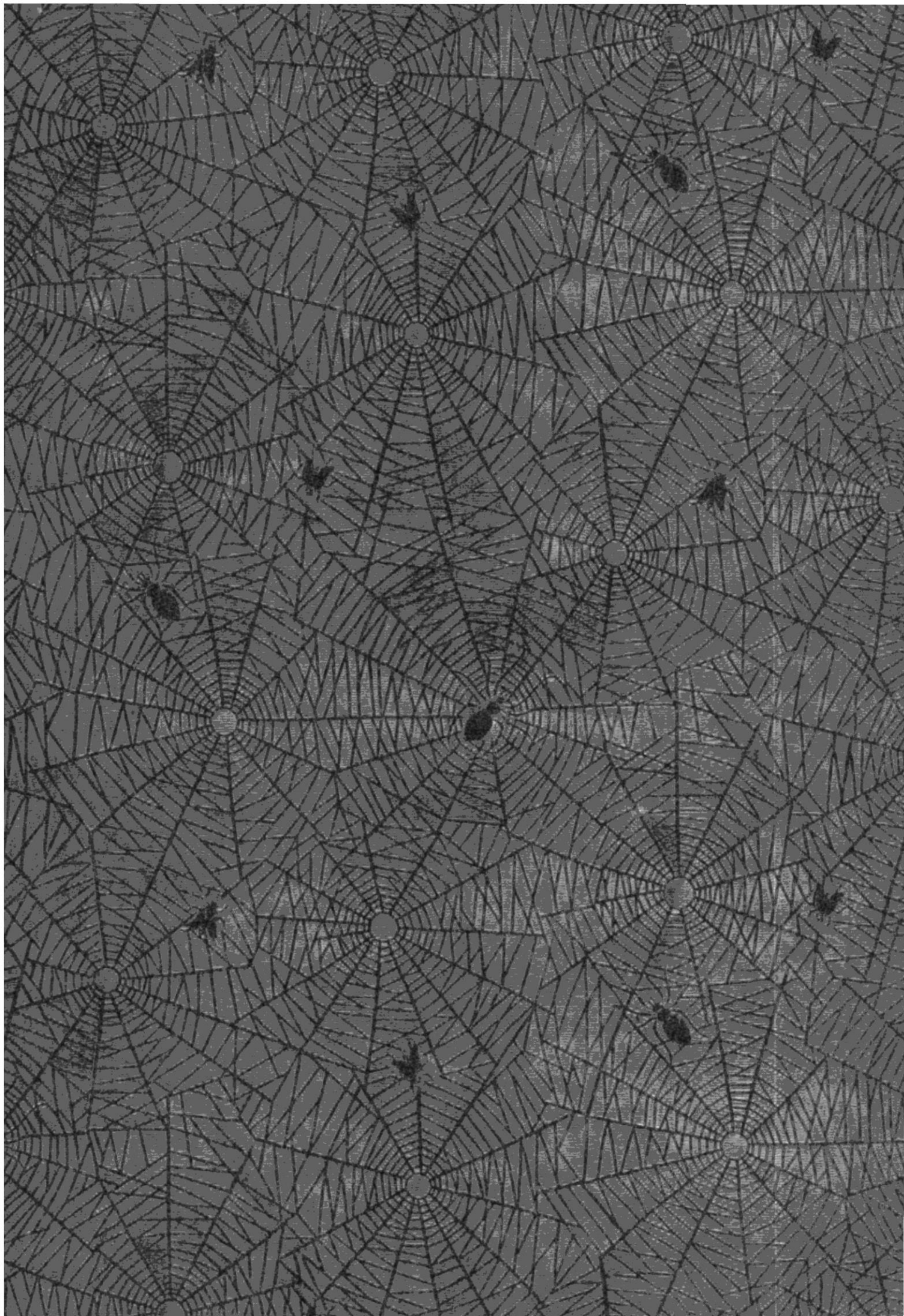
Esther Catherine Heredia Manso

DEDICATORIA

El presente trabajo va dirigido a mi madre que con amor y sacrificio, supo motivarme moral y materialmente para culminar mis estudios universitarios y obtener el título de Secretaria Ejecutiva en Sistemas de Información y así asegurarme una vida digna y clara en el futuro.

Gilma del Pilar Alvarado Romero



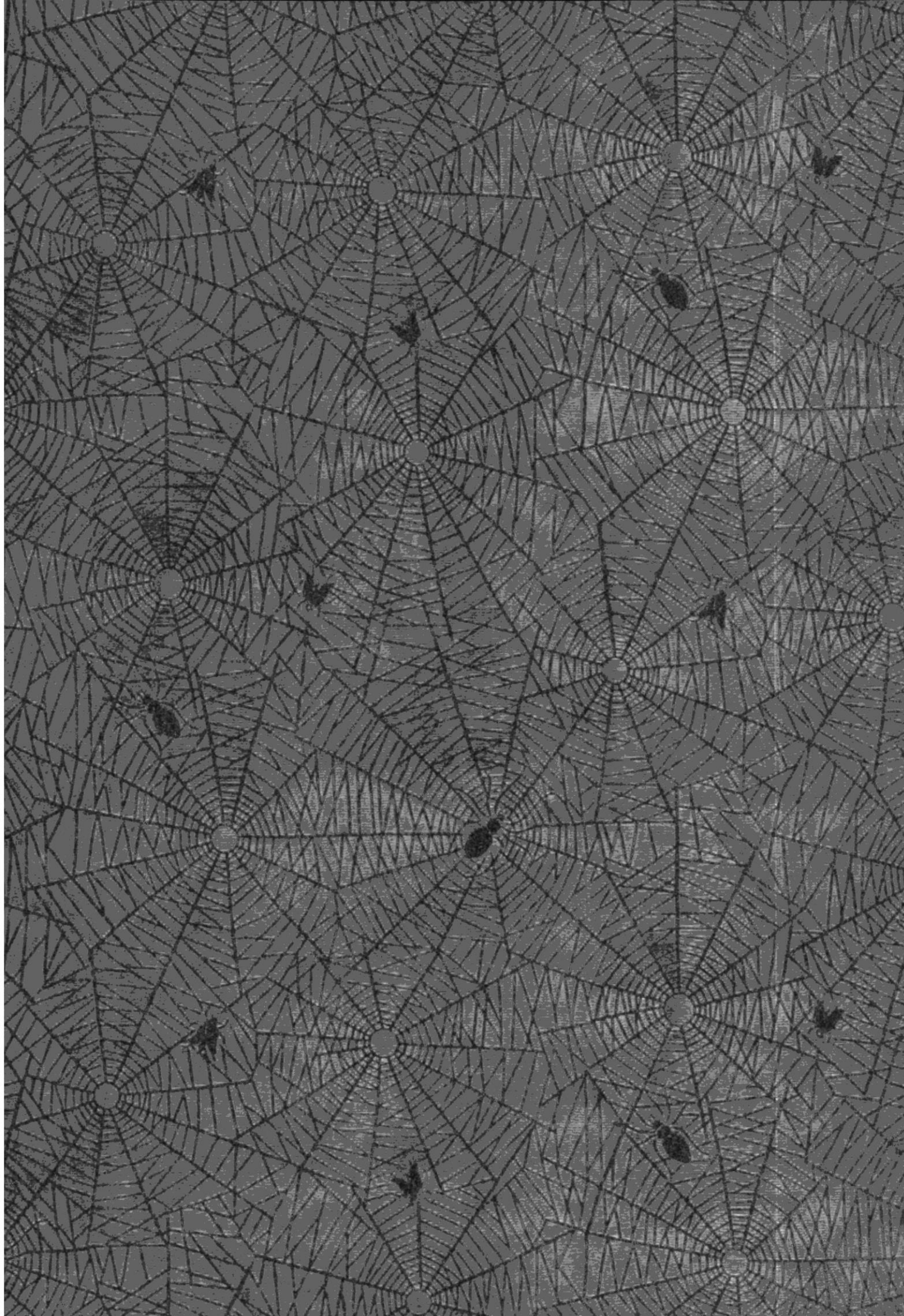


DEDICATORIA

Dedico este Manual a mis padres Ramón y María quienes a pesar de sus años y dificultades que pasan por esta tierra, siguen preparándose formando un ejemplo en mí; y a mis hermanos Douglas, katuzca, Johnnie y Abraham, que a pesar de las dificultades si se pudo.

También dedico este Manual al Ing. Hernán Salazar por ayudarme en todo cuanto necesite para cumplir con esta meta.

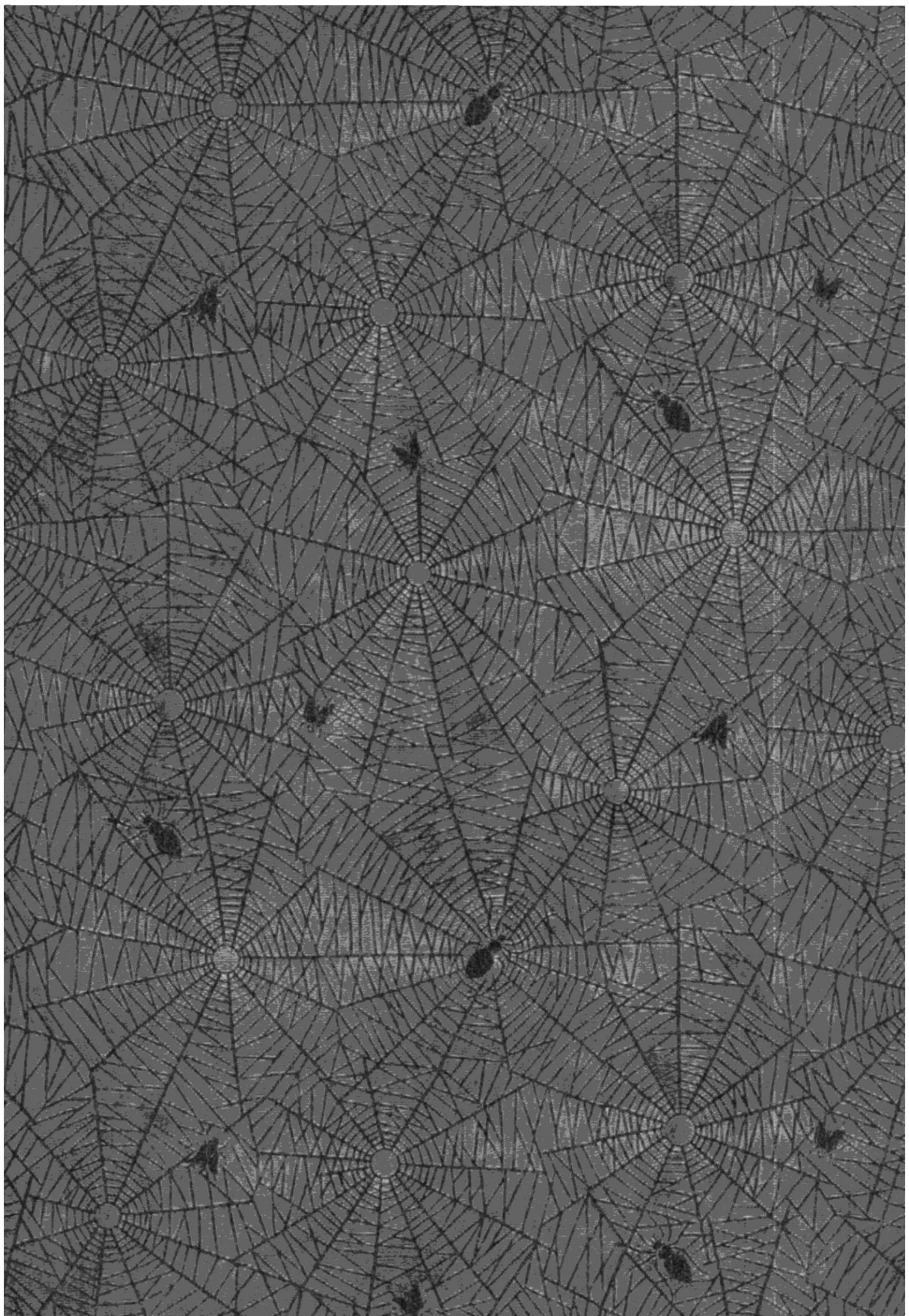
Esther Catherine Heredia Manso



DECLARACIÓN EXPRESA

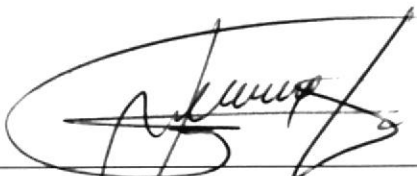
La Responsabilidad de los hechos, doctrina y contenido general expuesto en este proyecto de graduación y el patrimonio intelectual de la misma, le pertenecen al **PROTCOM** (***"Programa de Tecnología en Computación y Diseño Gráfico y Publicitario"***) de la **ESPOL** "Escuela Superior Politécnica del Litoral"

(Reglamentos y títulos
profesionales de la ESPOL)

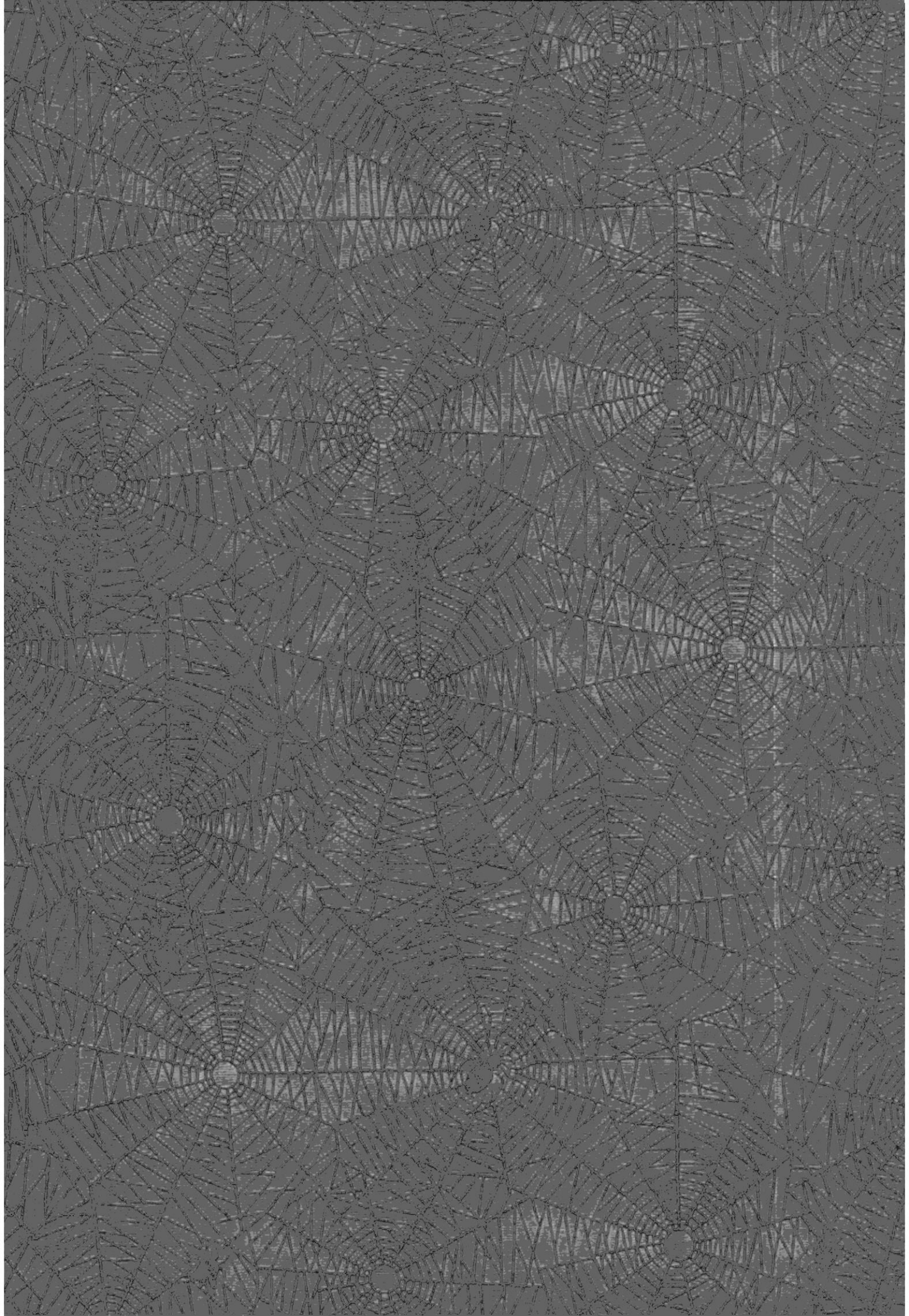




**FIRMA DEL DIRECTOR DEL
PROYECTO DE GRADUACIÓN**



MAE. Fausto Jacome



**FIRMA DE LAS AUTORAS
DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN**



Gilma Alvarado Romero

Esther Heredia Manso

TABLA DE CONTENIDO GENERAL

CAPÍTULO 1 MANUAL ORGANIZACIONAL

CONTENIDO	Pág.
1.1. - INTRODUCCIÓN	1
1.2. - RESEÑA	2
1.3. - VISIÓN	4
1.4. - MISIÓN.....	4
1.5. - SERVICIOS.....	4
1.6. - VALORES	5
1.7. - DIRECTORIO TELEFÓNICO	6
1.8. - ESTRUCTURA DE JERARQUÍA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR.....	7
1.8.1. - Procesos Gobernadores.....	7
1.8.2. - Procesos Creadores de Valor	7
1.8.3. - Procesos Habilitantes de Asesoría y Apoyo	8
1.8.4. - Procesos Especiales	8
1.9. - ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE OFICINA FINANCIERA.....	10
1.10. - ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA DIRECCIÓN DE OFICINA FINANCIERA.....	11
1.10.1. - Subproceso Contabilidad	11
1.10.2. - Subproceso Presupuesto, Costo y Análisis Financiero	12
1.11. - ESTRUCTURA DE PERSONAL	13
1.12. - DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	14
GLOSARIO	I

CAPÍTULO 2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CONTENIDO	Pág.
2.1. - INTRODUCCIÓN	1
2.1.1. - Objetivo	1
2.1.2. - A quién esta dirigido	1
2.1.3. - Contenido del manual	1
2.2. - CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	2
2.2.1. - Primera Sección	2
2.2.2. - Segunda Sección	2
2.2.3. - Tercera Sección	2
2.3. - RESPONSABILIDADES.....	3
2.4. - LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	3

CONTENIDO	Pág.
PR.DOF.01.- PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN FÍSICA	4
PR.DOF.02.- PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y ARCHIVAR DE LA DOCUMENTACIÓN SISTEMÁTICA	14
PR.DOF.03.- PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS.....	21
PR.DOF.04.- PROCEDIMIENTO PARA REDACCIÓN DE COMUNICACIÓN	31
PR.DOF.05.- PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE	42
PR.DOF.06.- PROCEDIMIENTO PARA PEDIDO DE SUMINISTROS	49
PR.DOF.07.- PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRAR LA AGENDA DEL DIRECTOR	60

CAPÍTULO 3

MANUAL DE USUARIO

CONTENIDO	Pág.
3.1. - INTRODUCCIÓN	1
3.2. - A QUIÉN VA DIRIGIDO	1
3.2.1. - Lo que debe conocer.....	1
3.3. - CONVENCIONES GENERALES	2
3.3.1. - Botones.....	2
3.3.2. - Iconos.....	3
3.3.3. - Convenciones del uso del mouse	3
3.3.4. - Convenciones tipográficas	3
3.4. - INGRESO A LA PÁGINA WEB	4
3.5. - PÁGINA PRESENTACIÓN O CARÁTULA.....	6
3.6. - PÁGINA PRINCIPAL	7
3.6.1. - ¿Cómo acceder a la página principal?.....	7
3.6.2. - ¿Cómo utilizar el menú principal?.....	8
3.6.3. - Menú principal.....	9
3.6.4. - ¿Cómo acceder a la página web del Banco Central del Ecuador?.....	9
3.6.5. - Galería de imágenes	10
3.6.6. - ¿Cómo acceder a ver la página web donde se encuentra el video?.....	10
3.6.7. - ¿Cómo regresar a la página web principal?	11
3.7. - PÁGINA QUIÉNES SOMOS.....	11
3.7.1. - ¿Cómo acceder a la página web quiénes somos?	11
3.7.2. - ¿Cómo regresar a la página web quiénes somos?	13
3.8. - PÁGINA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	14
3.8.1. - ¿Cómo acceder a la página web estructura organizacional?	14
3.8.2. - ¿Cómo acceder al organigrama estructural de la dirección de oficina financiera?..	15



CONTENIDO	Pág.
3.8.3. - ¿Cómo regresar a la página web estructura organizacional?	16
3.8.4. - ¿Cómo acceder a las actividades principales que realizan estas áreas, basándose en el organigrama estructural de la dirección de oficina financiera?	17
3.8.5. - ¿Cómo regresar a la página web donde se encuentra el organigrama estructural de la Dirección de Oficina Financiera?	18
3.9. - PÁGINA ESTRUCTURA DE PERSONAL	19
3.9.1. - ¿Cómo acceder a la página web estructura de personal?	19
3.9.2. - ¿Cómo acceder a la descripción de puestos, basándose en el organigrama de puesto y plazas de la dirección de oficina financiera?	21
3.9.3. - ¿Cómo regresar a la página web donde se encuentra el organigrama de puestos y plazas del DOF?	21
3.10. - PÁGINA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	22
3.10.1. - ¿Cómo acceder a la página web procedimientos administrativos?	22
3.10.2. - ¿Cómo acceder a los procedimientos secretariales?	23
3.10.3. - ¿Cómo acceder al procedimiento paso a paso?	26
3.10.4. - ¿Cómo regresar a la página web donde está el procedimiento?	26
3.10.5. - ¿Cómo acceder al diagrama?	27
3.10.6. - ¿Cómo acceder y visualizar los anexos?	28
3.10.7. - ¿Cómo regresar al diagrama o procedimiento?	29
3.11. - PÁGINA CONTÁCTENOS	29
3.11.1. - ¿Cómo acceder a la página web contáctenos?	29
3.11.2. - ¿Cómo enviar un correo electrónico a un funcionario, según la página contáctenos?	30
3.12. - PÁGINA AYUDA	31
3.12.1. - ¿Cómo acceder a la página web ayuda?	32
3.12.2. - ¿Cómo acceder a las convenciones generales?	32
3.12.3. - ¿Cómo regresar a la página web ayuda?	33
3.12.4. - ¿Cómo acceder a las preguntas frecuentes?	34
3.12.5. - ¿Cómo regresar a la página web ayuda?	36
3.12.6. - ¿Cómo acceder a las definiciones?	36
3.12.7. - ¿Cómo regresar a la página web ayuda?	37
DEFINICIONES	I

TABLA DE FIGURAS GENERAL

CAPÍTULO 1

CONTENIDO	Pág.
Ilustración 1 del Capítulo 1.- Organigrama del Banco Central del Ecuador.	9
Ilustración 2 del Capítulo 1.- Organigrama estructural de la Dirección de Oficina Financiera	10
Ilustración 3 del Capítulo 1.- Organigrama de puestos y plazas de la Dirección de Oficina Financiera.	13

CAPÍTULO 3

CONTENIDO	Pág.
Ilustración 4 del Capítulo 3.- Vista de la unidad de CD-ROM	4
Ilustración 5 del Capítulo 3.- Vista del Ícono cuando se pone el CD en el PC	5
Ilustración 6 del Capítulo 3.- Vista de las carpetas que pertenecen al sitio Web	6
Ilustración 7 del Capítulo 3.- Página de Presentación o Carátula	7
Ilustración 8 del Capítulo 3.- Página Principal de la Dirección de Oficina Financiera.....	8
Ilustración 9 del Capítulo 3.- Menú Principal.....	9
Ilustración 10 del Capítulo 3.- Página donde esta el video	10
Ilustración 11 del Capítulo 3.- Página ¿Quiénes Somos?	12
Ilustración 12 del Capítulo 3.- Página dónde muestra la foto	13
Ilustración 13 del Capítulo 3.- Página Estructura Organizacional	15
Ilustración 14 del Capítulo 3.- Estructura Organizacional de la Dirección de Oficina Financiera.	16
Ilustración 15 del Capítulo 3.- Actividades principales de las áreas de la Dirección de Oficina Financiera.	18
Ilustración 16 del Capítulo 3.- Página Estructura de Personal.....	20
Ilustración 17 del Capítulo 3.- Descripción de Puestos.....	21
Ilustración 18 del Capítulo 3.- Página Procedimientos Administrativos	23
Ilustración 19 del Capítulo 3.- Ejemplo del cambio de formato en el texto vinculado	24
Ilustración 20 del Capítulo 3.- Página de PR.DOF.01	25
Ilustración 21 del Capítulo 3.- Página procedimiento Paso a Paso	26
Ilustración 22 del Capítulo 3.- Página de Procedimiento por Diagrama	27
Ilustración 23 del Capítulo 3.- Página de Anexo	28
Ilustración 24 del Capítulo 3.- Página de Contáctenos	30
Ilustración 25 del Capítulo 3.- Donde aparece servicio de correo para enviar mensaje	31
Ilustración 26 del Capítulo 3.- Página Ayuda.....	32

CONTENIDO	Pág.
Ilustración 27 del Capítulo 3.- Página convenciones generales	33
Ilustración 28 del Capítulo 3.- Página preguntas frecuentes.....	34
Ilustración 29 del Capítulo 3.- Página respuestas frecuentes.....	35
Ilustración 30 del Capítulo 3.- Página Definiciones	37

TABLA DE COMANDOS

CONTENIDO	Pág.
Tabla 1 del Capítulo 3.- Botones de Comando	2
Tabla 2 del Capítulo 3.- Iconos primeros enlaces	3
Tabla 3 del Capítulo 3.- Convenciones del Uso del Mouse.....	3
Tabla 4 del Capítulo 3.- Convenciones tipográficas.....	3

PRÓLOGO

Como Secretaria Ejecutiva el mayor éxito para ejercer la profesión es conocer a detalle la organización en la que se está laborando, por ello es necesario saber a que se dedica, que la hace diferente a las demás y que es lo que debe hacer para seguir mejorando y creciendo.

Es importante tener conocimiento pleno de los procedimientos administrativos de cada actividad que realiza toda secretaria ejecutiva. No solo para emplearlos en su medio ambiente laboral, sino para otras responsabilidades, si fuere necesario. Porque los procedimientos mencionados como el archivo físico y sistematizado, atención de llamadas telefónicas, redacción de una comunicación, pedido y control de suministros, manera de administrar la agenda del Director son las principales funciones que una secretaria debe conocer para ejercer eficientemente su profesión.

Como usted conoce, el Banco Central del Ecuador tiene su propia página Web www.bce.fin.ec, pero creemos necesario una página Web solo para la Dirección de Oficina Financiera con el objetivo de hacer conocer las funciones específicas que está realiza, quienes la integran, a que se dedica, los diversos organigramas, sus funciones según los subprocesos y objetivos principales; así como incluimos en ella los procedimientos administrativos que realiza la secretaria.

Por este motivo realizamos los siguientes manuales administrativos, considerados básicos para el buen desenvolvimiento de la secretaria.

1.- Manual Organizacional.- para conocer la empresa, sus objetivos, funciones principales y puestos laborales.

2.- Manual de Procedimientos.- para conocer los procedimientos básicos que realiza la secretaria

Adicionalmente se he elaborado una página Web para publicar los manuales administrativos, por tanto se originó un tercer manual.

3.- Manual de Usuario.- permite conocer paso a paso como ingresar a la página Web por primera vez y navegar en ella.



CAPÍTULO I

Manual de Organización

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
Dirección de Oficina Financiera

1. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

1.1. - INTRODUCCIÓN

Este Manual fue creado con la finalidad de conocer como está organizada la Dirección de Oficina Financiera de la Sucursal mayor Guayaquil del Banco Central del Ecuador, sus bases administrativas que permiten establecer un orden lógico en la jerarquía que maneja esta Dirección.

En él mencionaremos los objetivos, visión, misión, funciones y directrices; así como los diferentes organigramas: estructural, funcional, de puestos y plazas para poder conocer a fondo que integra la Dirección de Oficina Financiera.

Es importante mencionar que este manual se enfocará únicamente en esta área, ya que el Banco Central del Ecuador es una entidad muy extensa para explicar.

1.2. - RESEÑA

El Banco Central del Ecuador en la Sucursal mayor Guayaquil, conserva en su organigrama como una de sus dependencias a la Dirección de Contabilidad y Presupuesto (llamada así en un comienzo, Año 1927)

Las Transacciones Contables eran elaboradas manualmente por las diferentes Direcciones Bancarias tanto "Operativas" como "Administrativas", las mismas que se enviaban a la Dirección de Contabilidad y Presupuesto, para que sean registradas en los diferentes Libros Contables. Cabe indicar que solo los libros Mayores y Generales se los ingresaba a un mini sistema automatizado.

Alrededor de los 80 el proceso para enviar una comunicación a Quito sobre el Balance y los libros auxiliares se lo realizaba por radio en línea telegráfica utilizando el alfabeto Morse, luego llegó el sistema teletipo y posteriormente el fax.

A partir del año 1992, se automatizaron las transacciones contables, por ende cada sucursal realizaba los libros auxiliares y demás destacados compendios financieros; de donde se notificaba el Balance Diario vía mas rápida según "mensajes-radios", con el fin de consolidarse toda la información a nivel nacional.

Viendo entonces que estos sistemas para enviar una comunicación a Quito eran inestables, lentos y a veces había inconformidad, ya que demoraba hasta tres días para Cuadrar todos los valores; se optó en el año de 1996, instalar un sistema en línea (Internet - buzón electrónico), fuente más segura para ejecutar los procesos y consolidar la información; en resumen los pasos para culminar con esta tarea se hicieron cada vez más cortos.

Actualmente toda la información consultable se la puede apreciar desde cualquier Sucursal del Banco Central del Ecuador.

Hasta marzo 30 del 2000 el proceso contable, sus transacciones y sus estados Financieros fueron registrados tanto en Sucres como en dólares, luego de la liquidación de las especies monetarias en sucres; queda establecida nueva moneda en nuestro País <El Dólar> y los procesos automatizados, tanto contables y presupuestarios ayudaron a visualizar de forma inmediata el impacto, de cuanta reserva dispondríamos, como del presupuesto utilizable.

En el mes de Octubre del año 2001, diversos departamentos realizaron el cambio de nombres según sus actividades, designándole a la Dirección de Contabilidad y Presupuestos el nombre de DIRECCIÓN DE OFICINA FINANCIERA. Llamada así porque es una oficina de la DIRECCIÓN FINANCIERA que se encuentra en la Capital “**Quito**”.

En última instancia destacamos que la Dirección de Oficina Financiera llegó a su etapa máxima de trabajo, ya que en el año de 1987 esta misma Dirección estaba conformada por aproximadamente 85 funcionarios, actualmente se encuentran laborando solo ocho (8) personas cumpliendo el mismo objetivo.

1.3. - VISIÓN

La Visión de la Dirección de Oficina Financiera es ser un soporte para el Banco Central del Ecuador, sobre temas de la reserva de libre disponibilidad, sistema de pagos, depósitos de los fondos públicos, así como de agente fiscal y financiero del estado, en fundamentos tecnológicos.

1.4. - MISIÓN

Programa asignaciones para los recursos financieros a los diferentes procesos y operaciones del Banco Central del Ecuador y proveer de información financiera para la toma de decisiones, sobre la base del registro descentralizado de las transacciones financieras del Banco.

1.5. - SERVICIOS

A continuación se detalla los servicios básicos que ofrece la Dirección de Oficina Financiera:

1. Aprobación y evaluación de presupuesto de instituciones financieras
2. Estados financieros

1.6. - VALORES

Los valores son los que deben pautar permanentemente en las actitudes y conductas; y en general la manera de hacer las cosas dentro de la institución, generando progresivamente una cultura organizacional requerida para impulsar la consecución de la Misión y Visión del Banco Central del Ecuador.

La Dirección de Oficina Financiera adopta los mismos valores del BCE, valores que se consideran fundamentales¹:

Clientes: El servicio y la satisfacción de nuestros clientes internos y externos es nuestra primera prioridad.

Profesionalismo: El profesionalismo es la base de nuestro éxito.

Competencia: Tener y demostrar las actitudes y conocimientos, así como actualizarse permanentemente es básico para ejercer eficientemente el puesto.

Autoestima: Sentimos orgullo por lo que hacemos y logramos.

Mérito: El esfuerzo y la responsabilidad cumplida son la base del desarrollo profesional.

Autogestión: Cada persona es gerente de sí mismo.

Objetividad: Administramos en todas las actividades de la Institución en base a hechos y datos.

Autocrítica: Aceptar y aprender de nuestros errores es base de nuestro mejoramiento continuo.

Reto y Logro: Nos desafiamos continuamente a nosotros mismos y el logro de estos retos; es la mayor fuente de satisfacción profesional y personal.

Equipo: Armonizamos nuestros talentos para el logro de objetivos comunes

Futuro: Hoy, cada uno de nosotros actúa como un protagonista importante para el futuro de la Institución

Ética: La ética caracteriza todas nuestras acciones tanto con nuestros clientes internos como externos.

¹ Fuente: Libro I Administrativo, Título Primero, Recursos Humanos, CAPÍTULO 1

1.7. - DIRECTORIO TELEFÓNICO

Para acceder a cualquier área de la Dirección de Oficina Financiera, se debe marcar el número PBX. 2566333, e inmediatamente una operadora contestará la llamada y le solicitará que digite la extensión requerida.

Los Teléfonos de la Dirección de Oficina Financiera del BCE son:

Área	Extensión
Director	2340
Secretaria Financiera	2341
Sala de Sesiones	2342
Presupuesto	2343 2356 2357
Contabilidad	2345 2348 2351
Fax Directo	2560488

1.8. - ESTRUCTURA DE JERARQUÍA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

El Banco Central del Ecuador, para el cumplimiento de su objetivo y responsabilidades, está integrado por los siguientes procesos:

1.8.1. - Procesos Gobernadores

- Directorio
- Gerencia general
- Subgerencia general
- Gerencia Sucursal mayor Guayaquil
- Gerencia sucursal Cuenca

1.8.2. - Procesos Creadores de Valor

- Dirección General de estudios
 - Dirección de Análisis y Políticas Económicas de la Coyuntura
 - Dirección de Investigaciones Económicas y Políticas de Largo Plazo
 - Dirección de Estadística Económica
- Dirección General Bancaria
 - Dirección de Inversiones
 - Dirección de Servicios Financieros
 - Dirección de Recuperación Financiera y Administración de Activos
 - Dirección de Servicios Bancarios Nacionales
 - Dirección de Servicios Bancarios Internacionales
 - Dirección de Especies Monetarias

1.8.3. - Procesos Habilitantes de Asesoría y Apoyo

- Dirección General de Servicios Corporativos
 - Dirección de Informática
 - Dirección de Recursos Humanos
 - Dirección Administrativa
 - Dirección Financiera

- De Asesoría
 - Auditoría General
 - Asesoría Legal
 - Secretaría General
 - Desarrollo Organizacional
 - Imagen Corporativa
 - Riesgos

1.8.4. - Procesos Especiales

- Dirección Cultural
- Programa del Muchacho Trabajador



La Estructura Jerárquica mediante la cual se organiza estos procesos se muestra en el Organigrama de la Ilustración 1 del Capítulo 1.

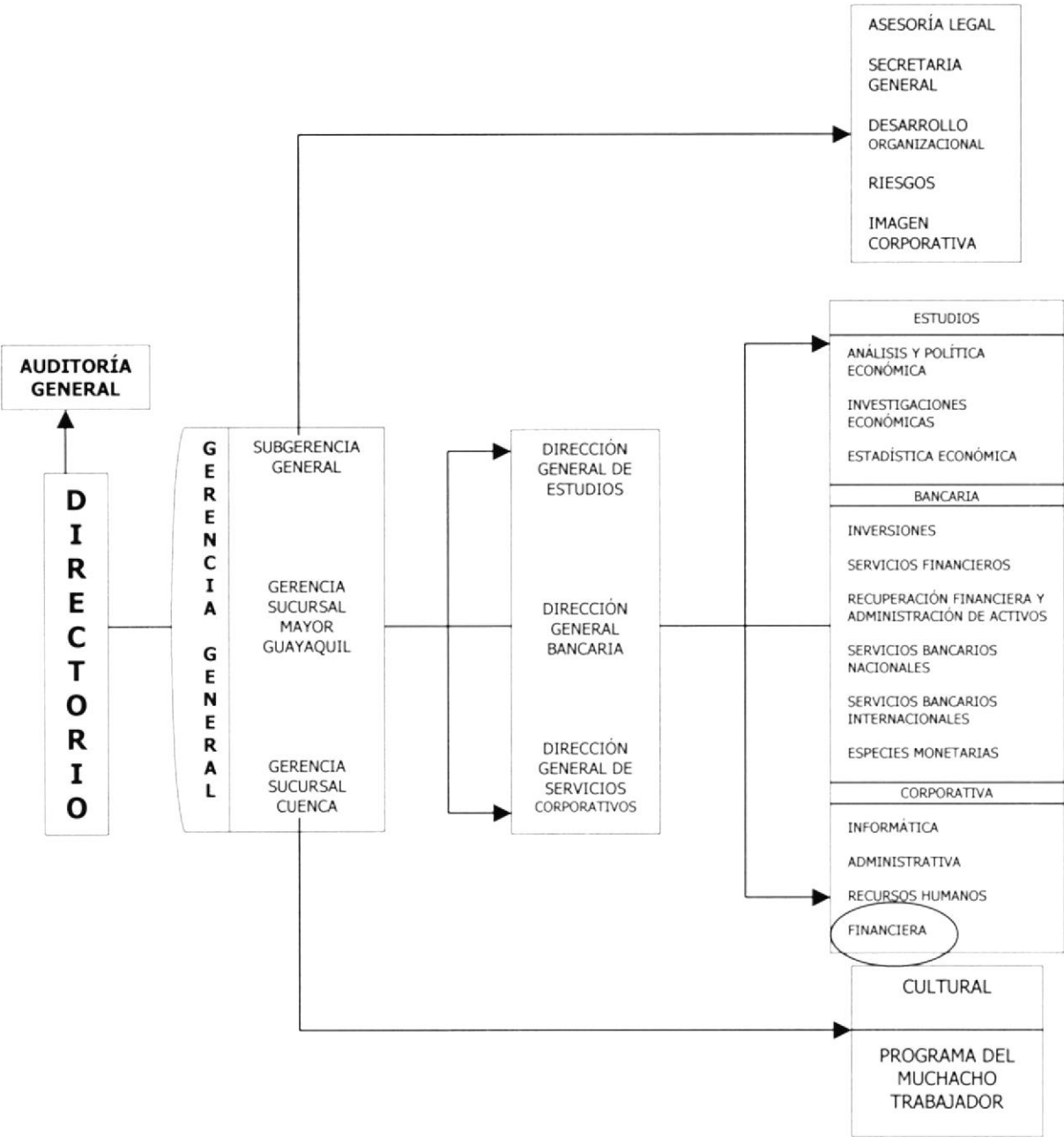


Ilustración 1 del Capítulo 1.- Organigrama del Banco Central del Ecuador.

Tal como se observa en el organigrama la Dirección de Oficina Financiera está dentro del área Corporativa, quienes reportan a la Dirección General Bancaria y está a la Gerencia Sucursal Mayor Guayaquil.

1.9. - ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE OFICINA FINANCIERA

La Dirección de Oficina Financiera está liderada por el Director quién se encarga de supervisar las áreas de Contabilidad y Presupuesto; y, estas a su vez están dirigidas por responsables quienes tienen a su cargo técnicos bancarios, tal como se muestra en el siguiente Organigrama:

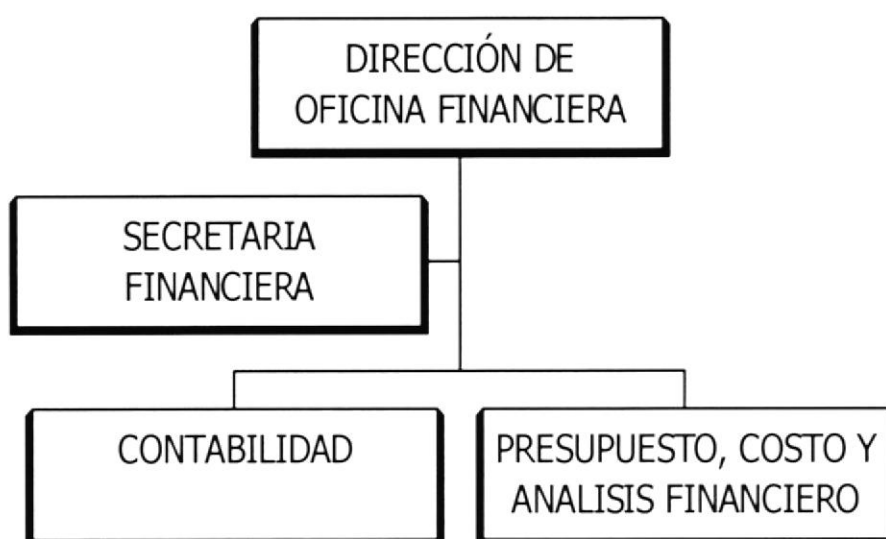


Ilustración 2 del Capítulo 1.- Organigrama estructural de la Dirección de Oficina Financiera

1.10. - ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA DIRECCIÓN DE OFICINA FINANCIERA

La Dirección de Oficina Financiera se encarga de programar la asignación de los recursos a los diferentes procesos y operaciones del BCE; y, proveer de información financiera para la toma de decisiones, sobre la base del registro descentralizado de las transacciones financieras del banco.

La Dirección de Oficina Financiera está comprendida en dos Subprocesos:

- Subproceso Contabilidad
- Subproceso Presupuesto, Costo y Análisis Financiero.

1.10.1. - Subproceso Contabilidad

Formar políticas, establecer normas y procedimientos, administrar los sistemas y emitir información financiera.

Actividades Principales:

- Analiza la base legal y postulados contables,
- Elabora y valida políticas, normas y procedimientos contables;
- Diseña y ejecuta transacciones financieras;
- Elabora controles para la verificación de la calidad de la información contable
- Verifica aplicación y registros contables
- Administra los sistemas de contabilidad (ACT, SIGT, SIF Y SAP); obtener y emitir estados de situación y reportes contables preliminares y definitivos.

Productos principales:

- Políticas, normas y procedimientos contables;
- Transacciones financieras; Registros contables y presupuesto reportes financieros y estados financieros.

1.10.2. - Subproceso Presupuesto, Costo y Análisis Financiero

Elabora la proforma presupuestaria del BCE, analizar y emitir informes de proformas y presupuestos de instituciones financieras y costear los principales productos y servicios del Banco Central del Ecuador.

Actividades Principales:

- Define, difunde y verifica el cumplimiento de políticas
- Consolida la proforma y negociar con los procesos
- Asesora y evalúa a los procesos para la gestión descentralizada del presupuesto
- Elabora informes sobre proformas de entidades financieras públicas y de evaluaciones y modificaciones presupuestarias del BCE e instituciones financieras públicas
- Elabora el flujo de caja real y proyectado del BCE
- Costea procesos y productos principales y, actualizar bases de información de costos.

Productos Principales:

- Proforma presupuestaria del BCE
- Informes de proformas presupuestarias, de evaluación y modificación presupuestaria, de costos, flujo de caja, y, reportes de costos.

1.11. - ESTRUCTURA DE PERSONAL

La Dirección de Oficina Financiera cuenta con 8 funcionarios, quienes están distribuidos de la siguiente manera:

ÁREA	PERSONAS
Dirección	2
Subproceso Presupuesto, Costo y Análisis Financiero	3
Subproceso Contabilidad	3

A continuación se presenta un organigrama detallando la distribución antes expuesta:

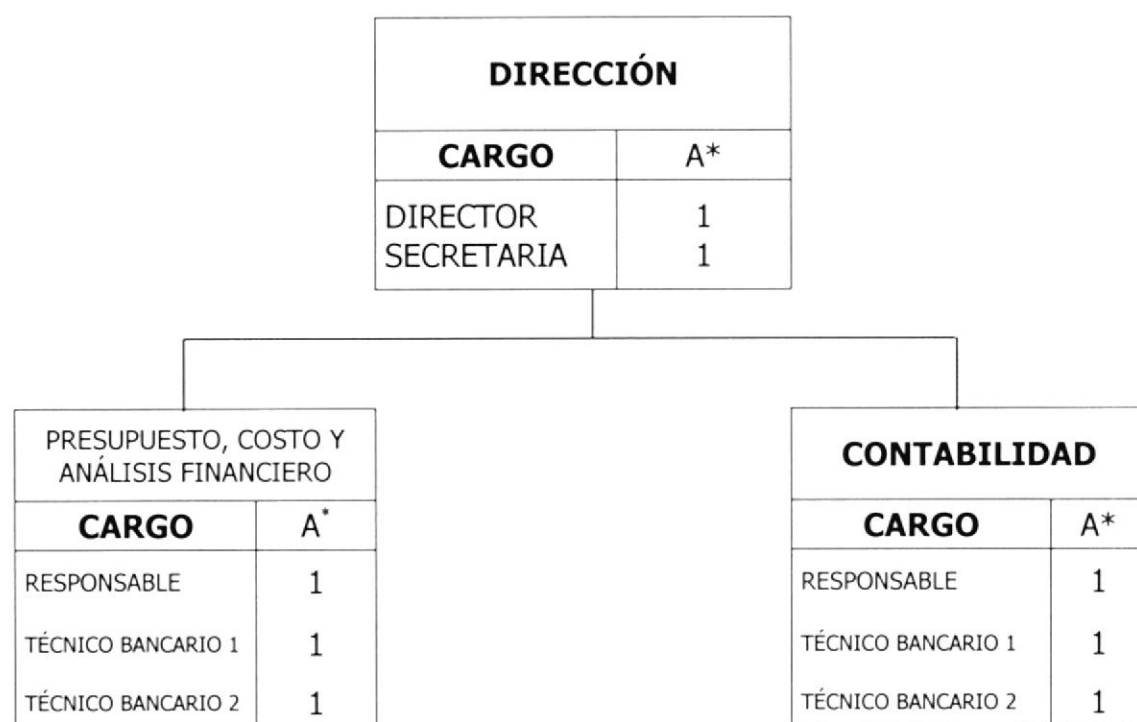


Ilustración 3 del Capítulo 1.- Organigrama de puestos y plazas de la Dirección de Oficina Financiera.

*

* Personas que actualmente ocupan este cargo

1.12. - DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

En este punto se muestran formatos que contiene las generalidades, funciones / responsabilidades, y requisitos que requiere cada puesto de la Dirección de Oficina Financiera del BCE.

Enunciados en el siguiente orden:

- Director
- Secretaria
- Responsable Subproceso Contabilidad
- Responsable Subproceso Presupuesto, Costo y Análisis Financiero
- Técnico Bancario – Presupuesto
- Técnico Bancario – Contabilidad



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

GENERALIDADES:

Título:	DIRECTOR
Descripción:	Administra el Sistema Contable y Presupuestario
Departamento:	Dirección de Oficina Financiera
Reporta a:	Director Financiero de la Casa Matriz
Supervisa a:	Responsables de Contabilidad y Presupuesto
Coordina con:	Todos los Directores de Guayaquil.

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:

FUNCIONES PERMANENTES:

- Planifica la programación presupuestaria.
- Controla la administración del sistema contable.
- Supervisa actividades determinadas en los manuales del sistema

FUNCIONES PERIÓDICAS:

- Da a conocer instrucciones de carácter general relacionadas con el balance de fin de año.
- Notifica el desarrollo de Anexos de fin de mes
- Reporta a la Gerencia, la ejecución presupuestaria

FUNCIONES EVENTUALES:

- Presenta la proforma presupuestaria de la Sucursal Mayor
- Efectúa seguimiento de registros transitorios
- Presenta informes financieros de Instituciones a solicitud de firmas externas

REQUISITOS POR EL CARGO:

Educación:	Maestría en Finanzas o MBA.
Experiencia:	Mínima 10 años en cargos similares dentro de la Institución
Aptitudes:	Habilidad en Administración de recursos financieros, conocimientos de inglés, herramientas informáticas y liderazgo.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**GENERALIDADES:**

Título:	SECRETARIA
Descripción:	Apoyo a la realización de la tareas administrativas de la Dirección
Departamento:	Dirección de Oficina Financiera
Reporta a:	Director de Oficina Financiera
Supervisa a:	--
Coordina con:	Director, Responsables de Subprocesos y compañeros de área

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**FUNCIONES PERMANENTES:**

- Actualiza el archivo de la documentación recibida
- Actualiza el archivo de la documentación pendiente entregada a cada responsable de Subproceso, que se haya dado trámite
- Actualiza el archivo en el sistema automatizado SAD.
- Actualiza el archivo manualmente
- Recepción de llamadas telefónicas
- Redacción de Comunicaciones
- Atención al cliente

FUNCIONES PERIÓDICAS:

- Controla los suministros de la Dirección (trimestral)
- Prepara la agenda de reunión del Director, así como las responsabilidades de presupuesto y contabilidad
- Prepara Indicadores de Gestión (mensualmente)

FUNCIONES EVENTUALES:

- Informe de movilización
- Solicitud de viáticos
- Coordina con el Administrador del BCE, cuando existan problemas de agua, luz, teléfono, seguridad, tanto vía electrónica como telefónica o personalmente

REQUISITOS POR EL CARGO:

Educación:	Título Universitario en Secretariado Ejecutivo o carreras afines
Experiencia:	No es indispensable que tenga experiencia
Aptitudes:	Conocimientos de herramientas informáticas y administración de documentos

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**GENERALIDADES:**

Título:	RESPONSABLE SUBPROCESO CONTABILIDAD
Descripción:	Supervisar todos los registros diarios que se han aplicado de acuerdo a su naturaleza, y luego cuadrar los balances
Departamento:	Dirección de Oficina Financiera
Supervisa a:	Técnicos Financieros de área
Reporta a:	Director
Coordina con:	Delegado de Contabilidad del BCE

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**FUNCIONES PERMANENTES:**

- Controla y supervisa actividades del personal de Contabilidad
- Cumple instrucciones operativas y administrativas de la Dirección de Oficina Financiera
- Asiste en temas contables y normativos a todos los Centros de Responsabilidad Contable
- Supervisa: Cuadre de Movimientos Contables, proceso de información contables preliminar y definitivo, Depuración de partidas pendientes y otras actividades contables
- Analiza y revisa las transacciones críticas de los CRC

FUNCIONES PERIÓDICAS:

- Coordina con su similar en Casa Matriz: Re-procesos, cierre de fin de año.
- Atiende requerimientos Internos y Externos, sobre información contable
- Evalúa y analiza partidas pendientes y solicita a los CRC su depuración
- Atiende y efectúa seguimiento a recomendaciones de la Auditoría General
- Analiza la base legal de la operación que origina una nueva transacción

REQUISITOS POR EL CARGO:

Educación:	CPA, Ingeniería en carreras afines
Experiencia:	10 años
Aptitudes:	Conocimientos contables, tributarios, técnicas bancarias y herramientas informáticas.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**GENERALIDADES:**

Título:	RESPONSABLE SUBPROCESO PRESUPUESTO, COSTO Y ANÁLISIS FINANCIERO
Descripción:	Ingresa, aprueba, ejecuta y controla las proformas presupuestarias del BCE
Departamento:	Dirección de Oficina Financiera
Supervisa a:	Responsables de los Técnicos Financieros de su área
Reporta a:	Director Financiero
Coordina con:	Responsables Presupuestarios de las otras Direcciones del BCE.

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**FUNCIONES PERMANENTES:**

- Identifica partidas presupuestarias
- Analiza, revisa y valida información
- Asigna C.R.P.
- Asigna cuentas a delegados de los C.R.P.
- Controla la ejecución presupuestaria de las inversiones, gastos e ingresos
- Emite elimina y libera certificaciones especiales y ordinarias

FUNCIONES PERIÓDICAS:

- Analiza y aplica normativa vigente mensualmente
- Verifica cumplimiento de políticas mensualmente
- Elabora informes sobre el comportamiento presupuestario en sus distintas fases cada quince días.
- Asesora a los Centro de Responsabilidad Presupuestaria sobre la conformación de las provisiones cada quince días.

FUNCIONES EVENTUALES:

- Presenta cuadros comparativos
- Emite conclusiones y recomendaciones sobre estados de bienes del BCE.
- Revisa y analiza base legal para presentar incrementos por canon de arrendamientos
- Revisión y reajustes de precios de bienes y servicios para Comité de Concurso Público y Privado

REQUISITOS POR EL CARGO:

Educación:	Título Ing. Comercial ó carreras afines
Experiencia:	10 años
Aptitudes:	Conocimientos contables, tributarios, técnicas bancarias, presupuesto o Finanzas.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**GENERALIDADES:**

Título:	TÉCNICO BANCARIO – PRESUPUESTO
Descripción:	Análisis y apoyo financiero y presupuestario
Departamento:	Dirección de Oficina Financiera
Supervisa a:	---
Reporta a:	Responsable de subproceso de área
Coordina con:	Técnico Bancario y compañeros de área

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:**FUNCIONES PERMANENTES:**

- Atiende los requerimientos de la Matriz, respecto a aplicación de la información remitida
- Distribuye los costos por procesos y subprocesos
- Aplica tablas en la distribución de los costos
- Verifica la información con los justificativos del gasto, cuando el concepto del registro no es claro

FUNCIONES PERIÓDICAS:

- Recopila información del SIF quincenalmente
- Transforma los registros contables del SIF de las partidas de gastos en información compatible al Excel a fin de validar información con tablas de costos quincenalmente.
- Transforma los registros contables del ACO de las partidas por dependencias en información compatible al Excel a fin de validar información con tablas de costos mensualmente.

FUNCIONES EVENTUALES:

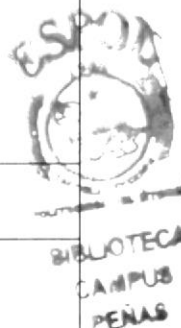
- Analiza, revisa y valida información
- Controla e informa sobre las certificaciones pendientes
- Difunde políticas sobre la pro forma
- Asigna partidas a delegados de los CRP.

REQUISITOS POR EL CARGO:

Educación:	Bachilleres Contabilidad de preferencia con estudios Universitarios en Análisis financiero
Experiencia:	No es necesaria
Aptitudes:	Conocimientos de tributación, presupuesto e informática

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**GENERALIDADES:**

Título:	TÉCNICO BANCARIO – PRESUPUESTO
Descripción:	Análisis y apoyo financiero y presupuestario
Departamento:	Dirección de Oficina Financiera
Supervisa a:	----
Reporta a:	Responsable de subproceso de área
Coordina con:	Técnico Bancario y compañeros de área

**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:****FUNCIONES PERMANENTES:**

- Revisa la racionalidad de la aplicación de los auxiliares contables y presupuestarios
- Verifica las inconsistencias, y solicitar su regularización, así como del seguimiento respectivo
- Consolida la información por procesos y subprocesos
- Coordina con usuarios sobre detalles de costos a utilizar
- Solicita a Matriz la creación de cuentas de costos de acuerdo a necesidades de usuarios

FUNCIONES PERIÓDICAS:

- Cuadra la información contable con la distribución de costos en Excel
- Elabora informe de costo por procesos y subprocesos de la sucursal "Revista"
- Analiza y cuadra las partidas presupuestarias
- Analiza y monitorea el estado de situación por CRP y cuentas
- Efectúa la evaluación del presupuesto de gastos, inversiones e ingresos

FUNCIONES EVENTUALES:

- Elabora tablas de distribución
- Emite, elimina y libera certificaciones especiales y ordinarias
- Emite reconciliaciones y estados de situación presupuestaria

REQUISITOS POR EL CARGO:

Educación:	Bachilleres Contabilidad de preferencia con estudios Universitarios en Análisis financiero
Experiencia:	No es necesaria
Aptitudes:	Conocimientos de Informática, Presupuesto.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**GENERALIDADES:**

Título:	TÉCNICO BANCARIO – CONTABILIDAD
Descripción:	Análisis y apoyo Contable
Departamento:	Dirección de Oficina Financiera
Supervisa a:	-----
Reporta a:	Responsable de subproceso de área
Coordina con:	Técnico Bancario y compañeros de área

**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:****FUNCIONES PERMANENTES:**

- Cuadre de Caja: generación preliminar y cuadre de planillas con saldos del sistema "EMO"
- Ejecuta validación de movimientos diarios
- Cuadre de comprobantes por área con el sistema SIF
- Verifica que comprobantes contables presenten soportes" oficios de autorización adjuntos" y cruce de movimientos, Sistema Cuentas Corrientes "SLE" y "SGT"
- Ingreso de transacciones al sistema de tirilla
- Depura inconsistencias
- Envío de los comprobantes al archivo general

FUNCIONES PERIÓDICAS:

- Elaboración y envío del Reporte Financiero a los distintos CRC mensualmente
- Elaboración de los Indicadores de Gestión mensualmente
- Efectúa semanalmente el comparativo de saldos del Balance de Guayaquil y Quito
- Recopila y revisa anexos de fin de mes para enviar a Matriz
- Revisión, consolidación e informes de saldos inmovilizados anualmente

FUNCIONES EVENTUALES:

- Investiga, recopila y transcripción de partidas pendientes
- Evalúa y analiza partidas pendientes y solicitar a los CRC su depuración
- Presenta informe de evaluación de depuración de partidas pendientes

REQUISITOS POR EL CARGO:

Educación:	Bachilleres en Contabilidad de preferencia con estudios Universitarios en CPA.
Experiencia:	No es necesaria
Aptitudes:	Conocimiento en Informática, Contabilidad.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
GENERALIDADES:	
Título:	TÉCNICO BANCARIO – CONTABILIDAD
Descripción:	Administrador del Sistema Gestión Transaccional
Departamento:	Dirección de Oficina Financiera

Supervisa a:	Responsable de Subproceso del Área y Director
Reporta a:	Todos los funcionarios del Banco Central que
Coordina con:	trabajan con el sistema, Técnicos bancarios y compañeros de área.
FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES:	
FUNCIONES PERMANENTES:	
➤ Brinda soporte a usuarios ➤ Analiza solicitudes de aperturas de cuentas, subcuentas y auxiliares ➤ Asignación de cuentas y auxiliares a los CRP. ➤ Determina la base legal que sustenta la instrucción y/o procedimiento ➤ Determina áreas usuarias ➤ Efectúa revisión, análisis y presentación ➤ Difunde normatividad ➤ Analiza cuentas asignadas, definir centros de responsabilidad y dinámica contable	
FUNCIONES PERIÓDICAS:	
➤ Actualiza Diccionarios y tablas del SGT (Semestralmente) ➤ Depura bases de datos (Trimestralmente) ➤ Analiza nuevas operaciones que debe registrar el BCE. (Trimestral) ➤ Determina necesidades de nuevas cuentas (Anualmente) ➤ Revisa y analiza bases legales: PCGA, NIC, NEC y otros (Semestralmente) ➤ Actualiza el Manual de Contabilidad (Guayaquil) – Anual ➤ Efectúa el análisis y actualización del manual de operación (Anual)	
FUNCIONES EVENTUALES:	
➤ No tiene	
REQUISITOS POR EL CARGO:	
Educación:	Bachilleres en Contabilidad de preferencia con estudios Universitarios en CPA e Informática o carreras afines
Experiencia:	No es necesaria
Aptitudes:	Conocimiento en Informática, Contabilidad.

GLOSARIO

BCE.- Banco Central del Ecuador

CRP.- Centros de Responsabilidad Presupuestaria

API.- Adquisición de Proveeduría e Inventario

EMO.- Especies Monetarias

DOF:- Dirección de Oficina Financiera

Nombre de Sistemas Informáticos

SGT.- Sistema Gestión Transaccional

ACT.- Sistema de Administrador de Cuentas

ADA.- Sistema de Administración de activos

SIF.- Sistema de Información Financiero

SAD.- Sistema de Archivo Documental

PRO.- Sistema de Presupuesto

SIF.- Sistema de Recuperación Financiera

SPI.- Sistema de Pagos Interbancarios



CAPÍTULO II

Manual de **Procedimientos**

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
Dirección de Oficina Financiera**2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****2.1. - INTRODUCCIÓN****2.1.1. - Objetivo**

Conocer detalladamente cómo ejecutar las diferentes tareas que debe realizar la Secretaria en la Dirección de Oficina Financiera.

2.1.2. - A quién esta dirigido

Este Manual de Procedimientos está orientado únicamente a la Secretaria de la Dirección de Oficina Financiera

2.1.3. - Contenido del manual

Este manual consta de los siguientes procedimientos considerados básicos e importantes para su buen desenvolvimiento:

- Recepción, despacho y Archivo de la documentación física
- Recepción, despacho y Archivo de la documentación sistematizada
- Recepción de llamadas Telefónicas
- Redacción de Comunicaciones
- Atención al Cliente
- Pedido de Suministros
- Administra la Agenda del Director

2.2. - CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

En la Dirección de Oficina Financiera del Banco Central de Ecuador existe el siguiente esquema de codificación <DOF-001-2005> tanto para los oficios como informes.

En vista de que es limitada, crearemos una codificación que se ajuste a este manual para facilitar la comprensión de la Secretaria.

Todos los documentos de este manual llevarán un código que los identificará, los mismos que constan de tres secciones como se describe a continuación:

2.2.1. - Primera Sección

Identifica el tipo de documento con dos caracteres, las abreviaciones que aparecen en este manual son:

PR:- Procedimientos

PL:- Política

FR:- Formato

DF:- Diagrama de Flujo



2.2.2. - Segunda Sección

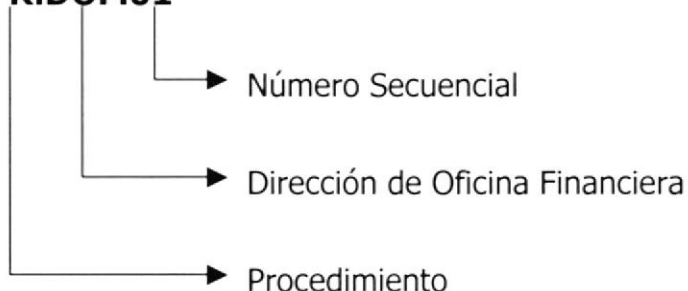
Identifica el área donde se genera el documento consta de tres caracteres:

DOF:- Dirección de Oficina Financiera

2.2.3. - Tercera Sección

Comprende de dos dígitos secuencialmente que indica orden.

01:- Número secuencial

Ejemplo:**PR.DOF.01****2.3. - RESPONSABILIDADES**

La vigencia de este manual será autorizada por la Dirección de Desarrollo Organizacional del Banco Central del Ecuador, al igual que tendrá la responsabilidad de revisarlo cada 12 meses y efectuar cambios en su contenido.

Cabe indicar que los procedimientos descritos en el presente manual deberán ser acatados por la Secretaria de la Dirección de Oficina Financiera.

Así mismo, se distribuirá una copia de este documento a la dependencia involucrada y solo el personal autorizado tendrá acceso a su lectura.

2.4. - LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El Original de este manual reposará en la Dirección de Desarrollo Organizacional, quiénes deberán distribuir copia a la secretaria de la Dirección de Oficina Financiera como responsable para la ejecución de los diferentes procedimientos.



PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN FÍSICA

PR.DOF.01

Elaborado por: Gilma Alvarado R.
Esther Heredia M.

Fecha de
Elaboración: 2005 – Mayo - 06

Aprobado por: Ing. Hernán Salazar

Fecha de
Aprobación: 2005 – Mayo – 09

CONTENIDO

1.0. – PROPÓSITO	2
2.0. – ALCANCE	2
3.0. – POLÍTICAS	2
4.0. – PROCEDIMIENTO	2

ANEXOS

ANEXO 1: - Diagrama de flujo	5
ANEXO 2: - Nombres de las carpetas que existen en los archivos de Secretaría de la Dirección de Oficina Financiera	7
ANEXO 3: - Formato para lomo de las carpetas	8
ANEXO 4: - Formato Reloj Estampador	9
ANEXO 5: - Ejemplo de Sumilla	10

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN FÍSICA

PR.DOF.01

Página 2 de 10

1.0.– PROPÓSITO.- Este procedimiento describe los pasos a seguir para recibir, despachar y archivar correctamente la documentación física

2.0.– ALCANCE.- Este procedimiento será ejecutado únicamente por la Secretaría de la Dirección de Oficina Financiera.

3.0.– POLÍTICAS.-

PL.DOF.01. Toda documentación debe archivar por Dependencia o Asunto.

PL.DOF.02. Todo documento que sea emitido por la Dirección de Oficina Financiera, debe archivar una copia en la carpeta "**Secuencial**", Vea **Anexo 2**.

PL.DOF.03. Toda carpeta se identificará en el lomo con el formato que se describe en el **Anexo 3**.

4.0.– PROCEDIMIENTOS.- Para tramitar la documentación que llega a la Secretaría de esta Dirección, se realiza el siguiente procedimiento:

SECRETARIA

1. Recibe la documentación
2. Selle el oficio con el reloj estampador en él describe: la fecha, la hora y el nombre del departamento, Vea **Anexo 4**.

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y
ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN FÍSICA****PR.DOF.01****Página 3 de 10**

3. Firme/Escribe su nombre en el documento como constancia de haberlo recibido.
4. Coloque la documentación en la bandeja de entrada del Director

DIRECTOR

5. Toma la documentación de la bandeja de entrada para atender
6. Revisa y analiza la documentación, luego
7. Pone una sumilla a la documentación, ya sea para: Conocimiento, Seguimiento (Atender, Consultar, Revisar, Analizar) Vea **Anexo 5**.
8. Coloca la documentación en la bandeja de salida

SECRETARIA

9. Retire la documentación de la bandeja de salida del Director
10. Separe la documentación basándose en la sumilla que asigna el Director (Conocimiento, Seguimiento, Atender, Consultar, Revisar, Analizar)
Si es para Seguimiento (Atender, Consultar, Revisar, Analizar):
11. Entregue una copia del documento a los responsables asignados
12. Archive original en la carpeta "**Pendientes**"
13. Realice un seguimiento de la documentación entregada por parte de los funcionarios
14. Recibe contestación, por vía e-mail o un borrador

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y
ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN FÍSICA****PR.DOF.01****Página 4 de 10**

15. Realice procedimiento de Redacción de Comunicación **PR.DOF.04.** desde el paso 5 hasta culminar. Página 3.

Si es para conocimiento:

16. De a conocer la comunicación a todos los funcionarios que pertenecen a esta Dirección

17. Obtiene las firmas de los funcionarios en el documento, como constancia de haber leído

Una vez despachada toda la documentación se procede a:

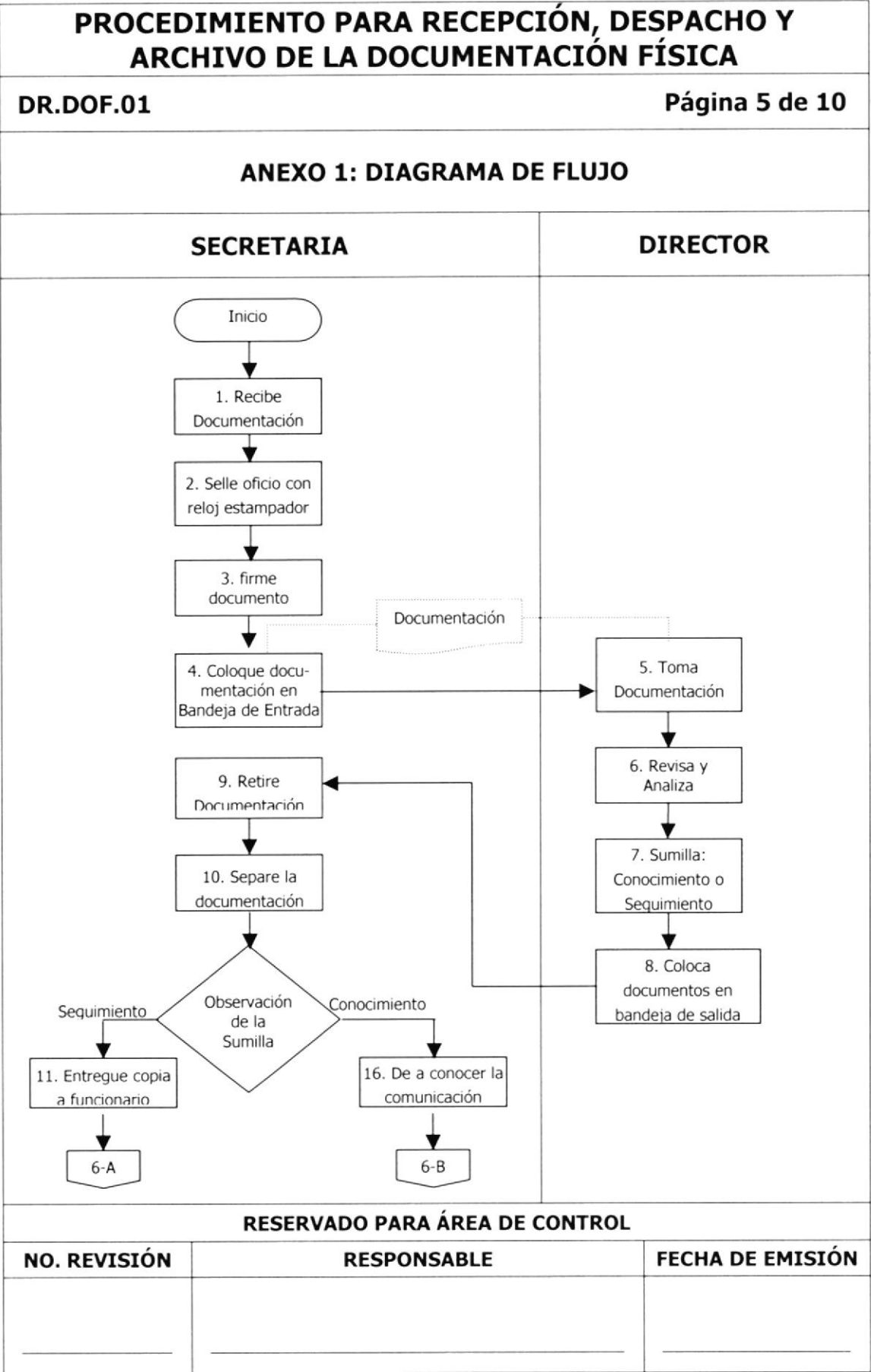
18. Clasifique la documentación por asunto o dependencia.

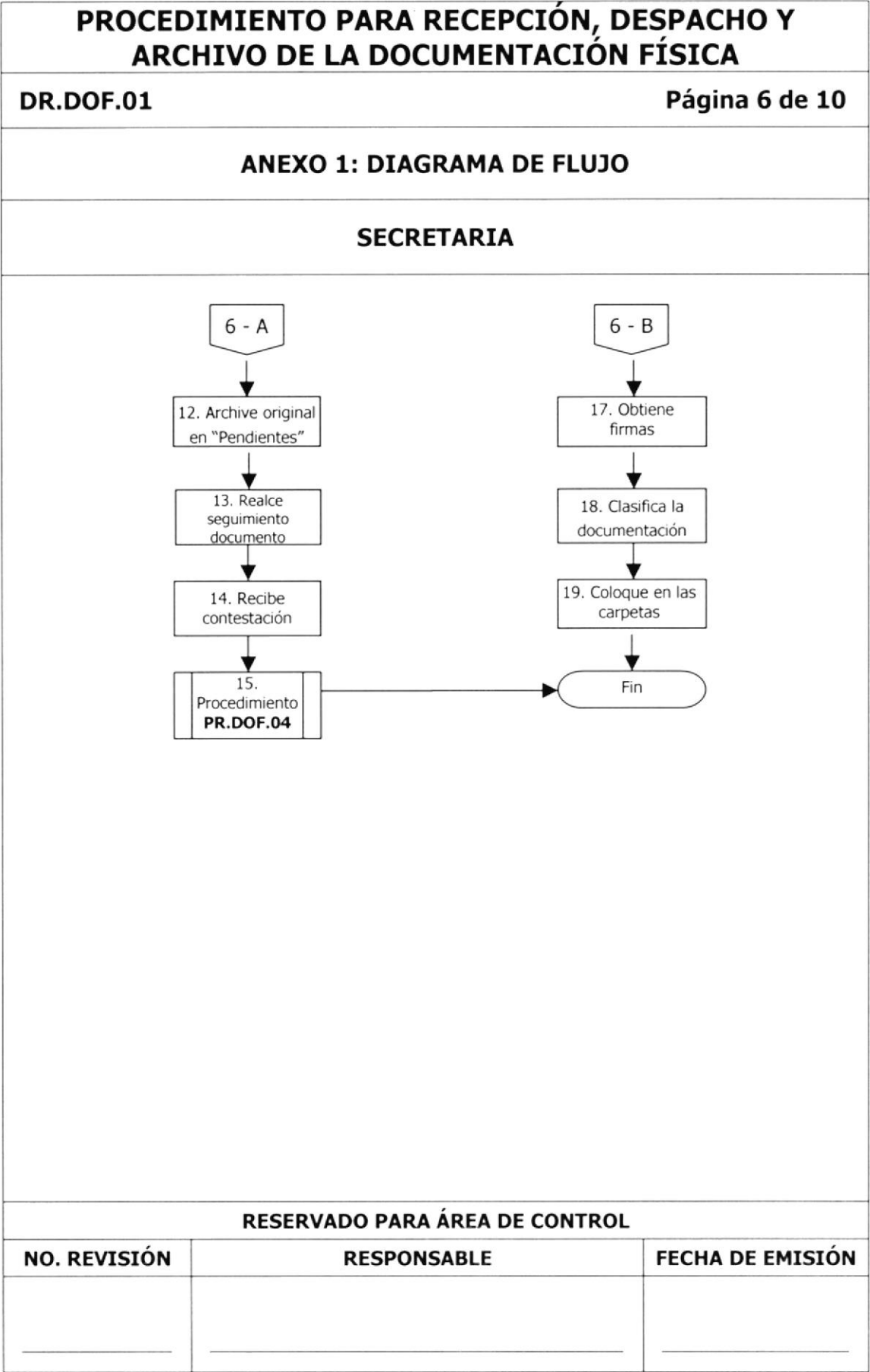
19. Archive la documentación en las carpetas correspondientes, en orden cronológico ascendente. Vea **Anexo 2.**

Fin de Procedimiento

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

**RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL**



**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y
ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN FÍSICA****PL.DOF.01****Página 7 de 10****ANEXO 2: NOMBRES DE LAS CARPETAS QUE EXISTEN EN LOS ARCHIVOS
DE SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE OFICINA FINANCIERA**

Están DIVIDIDAS en dos grupos:

CARPETA por Dependencia

1. ASESORÍA LEGAL
2. AUDITORÍA
3. DESARROLLO ORGANIZACIONAL
4. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
 - 4.1. SEGURIDAD
 - 4.2. PAGADURÍA
 - 4.3. SERVICIOS DE SALUD
 - 4.4. SERVICIOS GENERALES
5. DIRECCIÓN CULTURAL
6. DIRECCIÓN DE ESPECIES MONETARIAS
7. DIRECCIÓN DE RECUPERACIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS
8. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
9. DIRECCIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS INTERNACIONALES
10. DIRECCIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS NACIONALES
11. DIRECCIÓN INFORMÁTICA
12. DIRECTORIO
13. GERENCIA
14. INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
15. PROGRAMA DEL MUCHACHO TRABAJADOR
16. SECRETARIA GENERAL

CARPETA por Asunto

17. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO VARIOS
 - 17.1. INFRAESTRUCTURA
 - 17.2. RECUPERACIÓN FINANCIERA
18. DOF QUITO
19. INFORMES DE AUDITORÍA
20. MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA
21. PENDIENTES
22. PERSONAL DE DOF
23. RESOLUCIONES
24. SECUENCIAL

**RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL**

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y
ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN FÍSICA****FR.DOF.01****Página 8 de 10****ANEXO 3: FORMATO PARA LOMO DE LAS CARPETAS**

Existen dos modelos de formatos para pegar en el lomo de las carpetas.

 DIRECCIÓN DE OFICINA FINANCIERA AÑO 2005
SECRETARÍA GENERAL Comunicaciones ○ ENVIADAS ○ RECIBIDAS
DESDE: ENERO - 2005 HASTA:

Imagen 1
Formato vertical

DIRECCIÓN DE OFICINA FINANCIERA AÑO 2005 DESDE: ENERO - 2005 HASTA:	DIRECTORIO	
---	-------------------	--

Imagen 2 Formato Horizontal

**RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL**

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN FÍSICA		
FR.DOF.01		Página 9 de 10
ANEXO 4: FORMATO RELOJ ESTAMPADOR		
2005 MAY 30 P 4:20 DIRECCION DE OFICINA FINANCIERA		
RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL		
NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN FÍSICA

FR.DOF.01

Página 10 de 10

ANEXO 5: EJEMPLO DE SUMILLA

[illegible]

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____



PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN SISTEMATIZADA

PR.DOF.02

Elaborado por: Gilma Alvarado R.
Esther Heredia M.

Fecha de
Elaboración: 2005 – Mayo - 06

Aprobado por: Ing. Hernán Salazar

Fecha de
Aprobación: 2005 – Mayo – 09

CONTENIDO

1.0. – PROPÓSITO	2
2.0. – ALCANCE	2
3.0. – DEFINICIONES	2
4.0. – POLÍTICAS	2
5.0. – PROCEDIMIENTO	2

ANEXOS

ANEXO 1: - Diagrama de flujo.....	4
ANEXO 2: - Vista del Ícono del SAD en el Correo Lotus Notes.....	5
ANEXO 3: - Vista del Sistema de Administración Documental SAD.....	6
ANEXO 4: - Nombres de las carpetas que existen en los archivos de secretaria de la Dirección de Oficina Financiera	7

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y
ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN SISTEMATIZADA****PR.DOF.02****Página 2 de 7**

1.0.– PROPÓSITO.- Este procedimiento describe los pasos a seguir para recibir, despachar y archivar correctamente la Documentación Sistematizada

2.0.– ALCANCE.- Este procedimiento será ejecutado únicamente por la Secretaria de la Dirección de Oficina Financiera.

3.0.– DEFINICIONES.-

SAD.- Sistema de Administración Documental

4.0.– POLÍTICAS.-

PL.DOF.01. Todo documento recibido en el SAD debe imprimirse para ser archivado

PL.DOF.02. Toda documentación debe archivarse por Dependencia, Asunto y Secuencia.

PL.DOF.03. Todos los días se debe revisar el SAD

5.0.– PROCEDIMIENTOS.- Para archivar los documentos del SAD se realiza el siguiente procedimiento:

SECRETARIA

1. De doble clic sobre el ícono del SAD. Vea **Anexo 2**.
2. Recibe la correspondencia por medio del SAD. Vea **Anexo 3**.

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y
ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN SISTEMATIZADA****PR.DOF.02****Página 3 de 7**

3. Reenvíe al Director

DIRECTOR

4. Revisa la información y
5. Asigna responsabilidad, ya sea para atender, consultar, revisar, hacer seguimiento o conocer
6. Reenvía a cada uno de los responsables y técnicos bancarios, incluyendo a la secretaria.

**SECRETARIA**

7. Recibe las comunicaciones por medio del Lotus Notes e imprime

Si es para atender

8. Archive los documentos en la carpeta **"Pendientes"**
9. Realice seguimiento de la documentación entregada por parte de los funcionarios
10. Recibe contestación, por vía e-mail o un borrador
11. Realice procedimiento de Redacción de Comunicación **PR.DOF.04.** desde el paso 5 hasta culminar. Página 3.

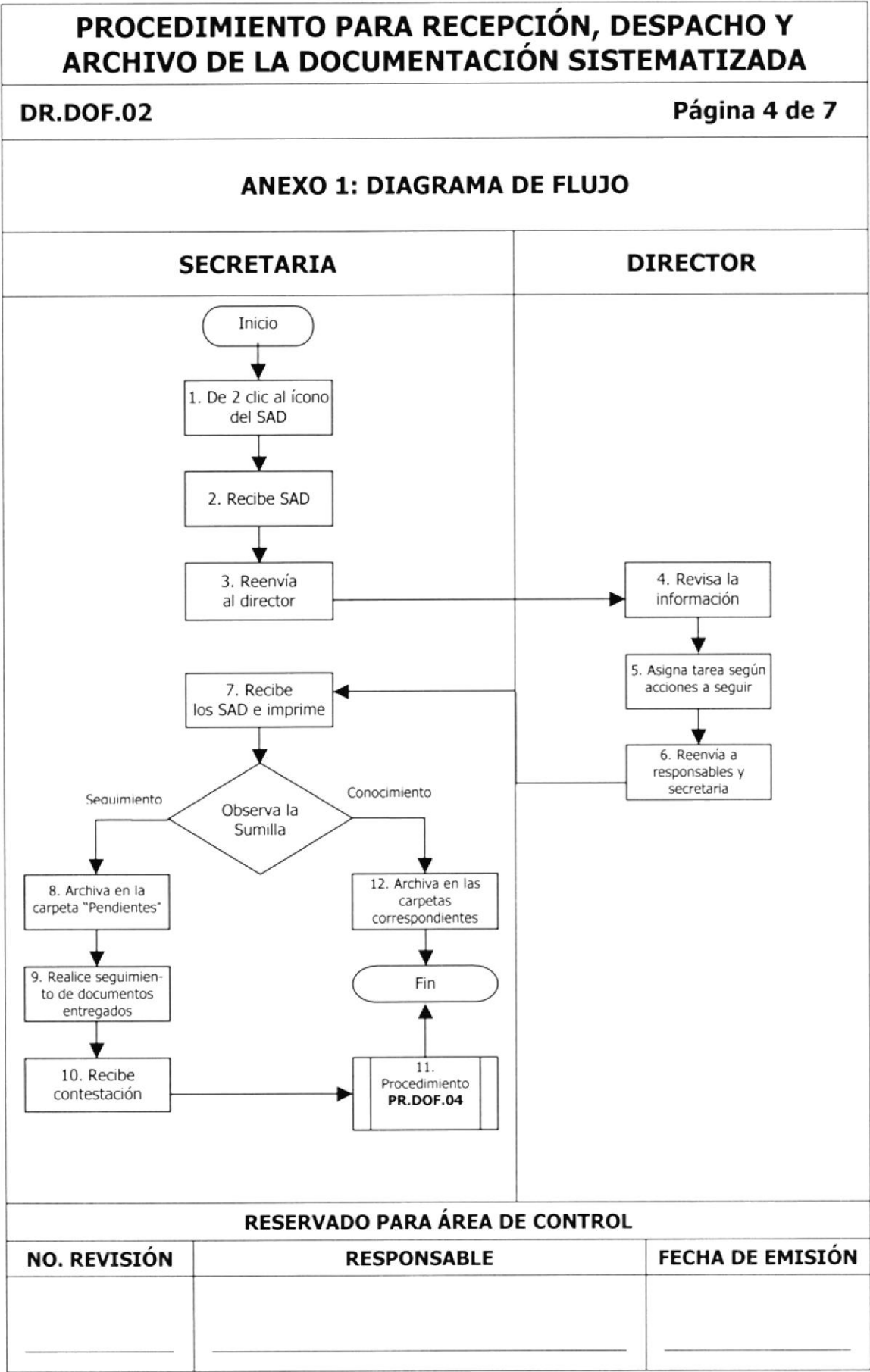
Si es para conocimiento:

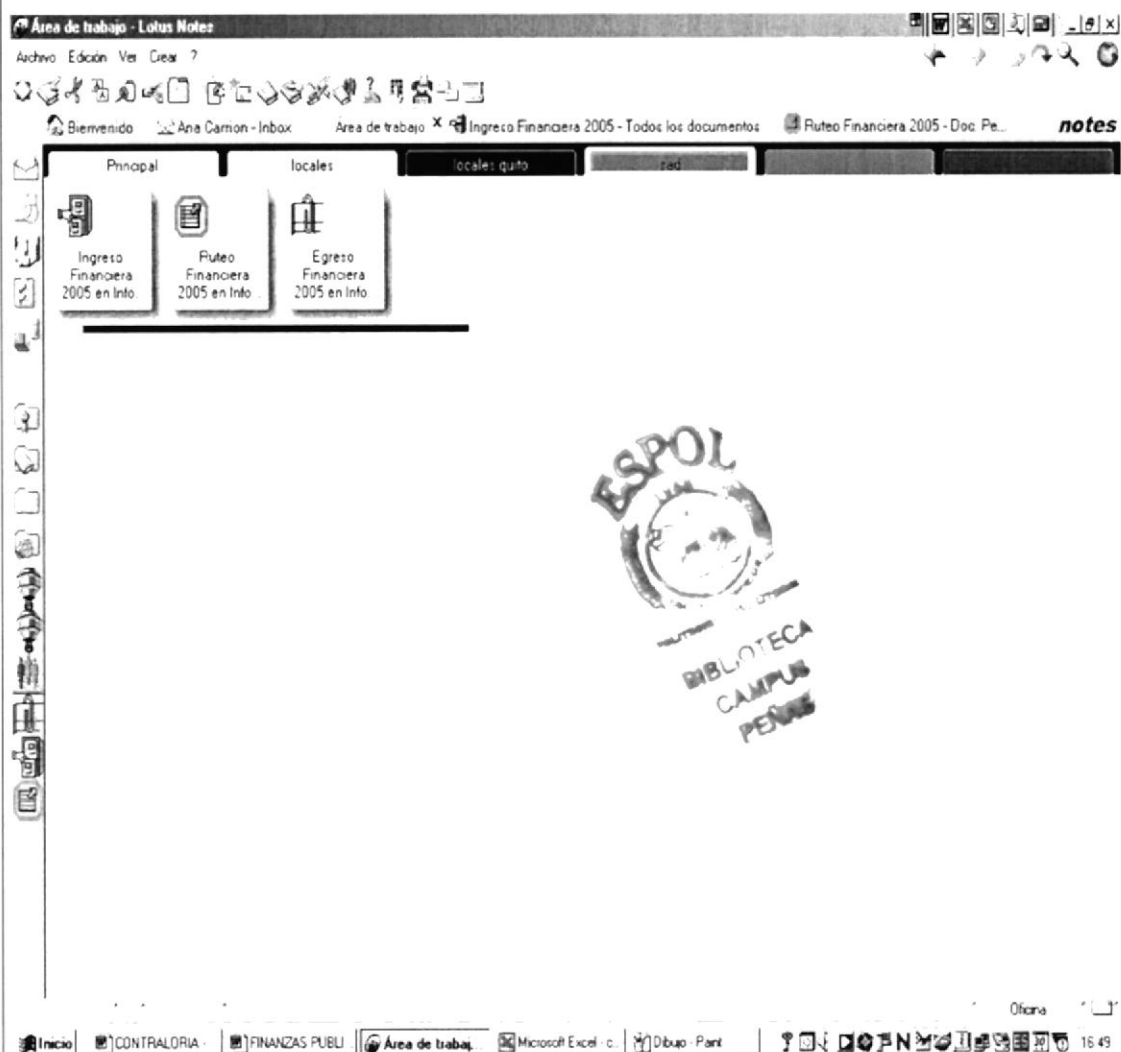
12. Archive en la carpeta correspondiente a la dependencia o asunto de acuerdo a donde pertenece la documentación. Vea **Anexo 4.**

Fin de procedimiento

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN



**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y
ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN SISTEMATIZADA****FR.DOF.02****Página 5 de 7****ANEXO 2: VISTA DEL ÍCONO SAD EN EL CORREO LOTUS NOTES****RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL**

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y
ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN SISTEMATIZADA****FR.DOF.02****Página 6 de 7****ANEXO 3: VISTA DEL SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL - SAD**

Ingreso Financiera 2005 - Todos los documentos - Lotus Notes

Archivo Edición Ver Crear Acciones ?

Bienvenido Ana Camón - Inbox Área de trabajo Ingreso Financiera 2005 - Todos los documentos X Ruteo Financiera 2005 - Doc. Pa... notes

Ingreso Financiera 2005

- Todos los documentos
- Busquedas
- Docs. de Secretar...
- Mis Doc. Favoritos
- Parametros
- Mis Doc. Favoritos
- Por Autor
- Por Remitente

Navegador Nuevo Documento

Tipo y Num.	Asunto	Modificado	Autor
▼ DIRECCION DE ASESORIA LEGAL			
△ SAD-2005-2671 OF AL-DEB-106	Proyecto de Respuesta referente a valores absoluto y relativo que BCE a destinado al financiamiento de Programas Culturales, por los años 1993 hasta el 2004.	01/04/2005	Monica Parales
▼ DIRECTORA DE OFICINA DE ASESORIA LEGAL (e)			
△ SAD-2005-2911 OF ALOG-468-2	Solicita a Responsable de Pagaduría regularización contable con aplicación que permita dar de baja valor afectado a cuenta 16800 "Varios Deudores", de acuerdo a informe de Auditoría AU-1-067-2004, de julio 13 de 2004.	06/04/2005	Monica Villegas
▼ DIRECTORA OFICINA ADMINISTRATIVA			
△ SAD-2005-3382 OF DOAG-0464	Solicitan emitir copia adicional para la DOAG, de transacciones que efectúa el Subproceso de Pagos a Proveedores, por concepto de pagos de servicios orientados al bienestar del personal de la Institución.	25/04/2005	Monica Villegas
△ SAD-2005-3419 OF DOAG-0472	Solicitan disponer se proceda a la replica de las transacciones que se indican dentro del área 360, que corresponden al Subproceso de Servicios Generales, de acuerdo a detalle que se indica.	25/04/2005	Monica Parales
△ SAD-2005-3043 OF DOAG-0413	Informa al Ing. Luis Armas, que ha sido nombrado Delegado Presupuestario centralizado y descentralizado de la Dirección de Oficina Administrativa y a la Ing. Guadalupe Lora, para actuar como firma autorizada alterna presupuestaria.	09/05/2005	Monica Villegas
▼ GERENTE SUCURSAL MAYOR			
△ SAD-2005-2643 OF GSMG-227-2	Solicita tomar las acciones necesarias, conforme las recomendaciones del informe AU-1-017-2005 de marzo 8 de 2005.	01/04/2005	Monica Villegas
△ SAD-2005-2784 OF GSMG-244-2	Se remite copia de oficio SE-C-1028-2005, suscrito por Gerente General (e), y solicita se tome las recomendaciones expuestas en informe AU-1-019-2005 de la Auditoría General.	04/04/2005	Monica Villegas
△ SAD-2005-2945 OF GSMG-262-2	Solicita gestionar la asignación de fondos respectiva por parte de la Casa Matriz, a fin de que se restituya a la Sucursal Mayor, valores pagados hasta la presente fecha por concepto de viáticos a favor de la Sra. Ana Camón Asistente del Econ. Robert Andrade.	06/04/2005	Monica Villegas
△ SAD-2005-3134 OF GSMG-280-2	Encarga las funciones de la Dirección de Oficina de Secretarías General, a la Sra. Grace Arévalo, desde el 1 de marzo de 2005.	25/04/2005	Monica Villegas

Se está usando una base de datos de Informaticas/Informatica/GYE/Banco Central

Inicio CONTRALORIA - Microsoft FINANZAS PUBLICA-CON Ingreso Financiera 20... Oficina 16 28

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, DESPACHO Y
ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN SISTEMATIZADA****FR.DOF.02****Página 7 de 7****ANEXO 4: NOMBRES DE LAS CARPETAS QUE EXISTEN EN LOS ARCHIVOS
DE SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE OFICINA FINANCIERA**

Están DIVIDIDAS en dos grupos:

CARPETA por Dependencia

1. ASESORÍA LEGAL
2. AUDITORÍA
3. DESARROLLO ORGANIZACIONAL
4. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
 - 4.1. SEGURIDAD
 - 4.2. PAGADURÍA
 - 4.3. SERVICIOS DE SALUD
 - 4.4. SERVICIOS GENERALES
5. DIRECCIÓN CULTURAL
6. DIRECCIÓN DE ESPECIES MONETARIAS
7. DIRECCIÓN DE RECUPERACIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS
8. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
9. DIRECCIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS INTERNACIONALES
10. DIRECCIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS NACIONALES
11. DIRECCIÓN INFORMÁTICA
12. DIRECTORIO
13. GERENCIA
14. INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
15. PROGRAMA DEL MUCHACHO TRABAJADOR
16. SECRETARIA GENERAL

CARPETA por Asunto

17. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO VARIOS
 - 17.1. INFRAESTRUCTURA
 - 17.2. RECUPERACIÓN FINANCIERA
18. DOF QUITO
19. INFORMES DE AUDITORÍA
20. MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA
21. PENDIENTES
22. PERSONAL DE DOF
23. RESOLUCIONES
24. SECUENCIAL

**RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL**

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____



PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

PR.DOF.03

Elaborado por: Gilma Alvarado R.
Esther Heredia M.

Fecha de
Elaboración: 2005 – Mayo - 08

Aprobado por: Ing. Hernán Salazar

Fecha de
Aprobación: 2005 – Mayo – 10

CONTENIDO

1.0.– PROPÓSITO	2
2.0.– ALCANCE	2
3.0.– POLÍTICAS	2
4.0.– PROCEDIMIENTOS	2
4.1. Cuando el cliente solicita hablar con un funcionario	3
4.2. Cuando el Cliente solicita información sobre un documento a la Secretaria	4

ANEXOS

ANEXO 1: - Diagrama de Flujo	6
ANEXO 2: - Formato para registrar mensaje (Manual)	9
ANEXO 3: - Presentación para registrar mensaje (Lotus Notes)	10

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

PR.DOF.03

Página 2 de 10

1.0.– PROPÓSITO.- Este procedimiento tiene como propósito determinar los pasos a seguir para atender eficientemente las llamadas telefónicas.

2.0.– ALCANCE.- Este procedimiento será ejecutado únicamente por la Secretaria de la Dirección Oficina Financiera.

3.0.– POLÍTICAS.-

PL.DOF.01. Toda llamada telefónica debe ser contestada por la secretaria y en el debe saludar con cortesía e indicar el nombre de la Dirección

PL.DOF.02. Cuando un funcionario esté fuera del área de trabajo, la secretaria está en la obligación de contestar la llamada telefónica y recibir el mensaje.

4.0.– PROCEDIMIENTOS.- Para atender correctamente las llamadas telefónicas se realiza el siguiente procedimiento, de acuerdo a los diversos casos que puede presentarse:

4.1. - Cuando el Cliente solicita hablar con un funcionario.

4.2. - Cuando el Cliente solicita información sobre un documento a la secretaria.

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN
DE LLAMADAS TELEFÓNICAS****PR.DOF.03****Página 3 de 10****4.1. - CUANDO EL CLIENTE SOLICITA HABLAR CON UN
FUNCIONARIO****SECRETARIA**

1. Levante el auricular y salude de la siguiente manera: **"Dirección Financiera, Buenos Días"**

CLIENTE

2. Contesta el saludo de la secretaria
3. Solicita hablar con un funcionario de la Dirección de Oficina Financiera

SECRETARIA

4. Requiere a la persona que está al otro lado del teléfono su identificación, mediante las siguientes preguntas: ¿De parte de quién?
O ¿Quién lo solicita?
5. Obtiene el nombre del cliente

Si no se encuentra la persona requerida

6. Solicite que deje su mensaje y registre los siguientes datos en el formato de **"Mensaje"**: Fecha, hora en que llamó, nombre de la persona con quién quería hablar, número de teléfono para devolver la llamada. Vea **Anexo 2** o **Anexo 3.** y,
7. Despídase con cortesía y coloque el auricular en su sitio

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

PR.DOF.03

Página 4 de 10

En caso de que se encuentre el funcionario

8. Conteste **"Un momento por favor"** (lo dejará en espera)
9. Comunique al funcionario que tiene una llamada telefónica y consulte si, ¿Va atender?

Si el funcionario decide atender

10. Pase la llamada telefónica a la extensión del funcionario

Si el funcionario decide NO atender

11. Converse nuevamente con el cliente, explíquele que el funcionario se encuentra en una reunión o no lo puede atender por el momento.
12. Solicite que deje su mensaje y registre los siguientes datos en el formato de **"Mensaje"**: Fecha, hora en que llamó, nombre de la persona con quien quería hablar, número de teléfono para devolver la llamada. Vea **Anexo 2** o **Anexo 3**; y,
13. Despídase con cortesía y coloque el auricular en su sitio

Fin de Procedimiento

4.2. - CUANDO EL CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE UN DOCUMENTO A LA SECRETARIA

SECRETARIA

1. Levante el auricular y salude de la siguiente manera: **"Dirección Financiera, Buenos Días"**

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN
DE LLAMADAS TELEFÓNICAS****PR.DOF.03****Página 5 de 10****CLIENTE**

2. Contesta el saludo a la secretaria,
3. Solicita información sobre el trámite de un documento

SECRETARIA

4. Pide a la persona que esta al otro lado del teléfono su identificación
5. Deje en espera al cliente. **"Un momento por favor"**
6. Verifique la recepción del documento y quién está a cargo de su trámite

Si se ha recibido el documento

7. Pase la llamada a la persona encargada de dicho trámite

Si no se ha recibido el documento

8. Explique al cliente muy sutilmente que no se ha recibido la comunicación y recomiende que lo vuelva a enviar.

Fin de procedimiento

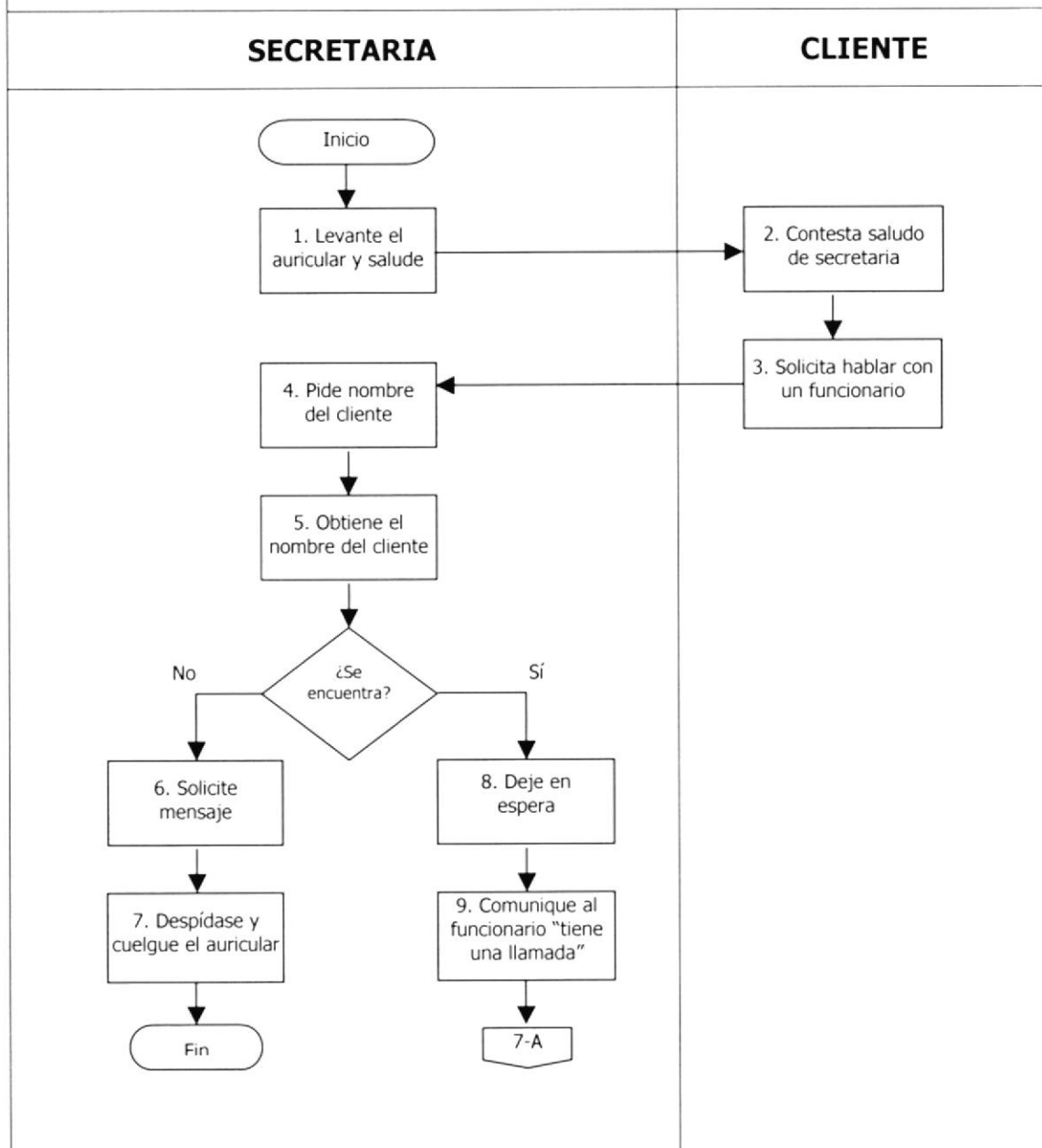
RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN
DE LLAMADAS TELEFÓNICAS**

DF.DOF.03

Página 6 de 10

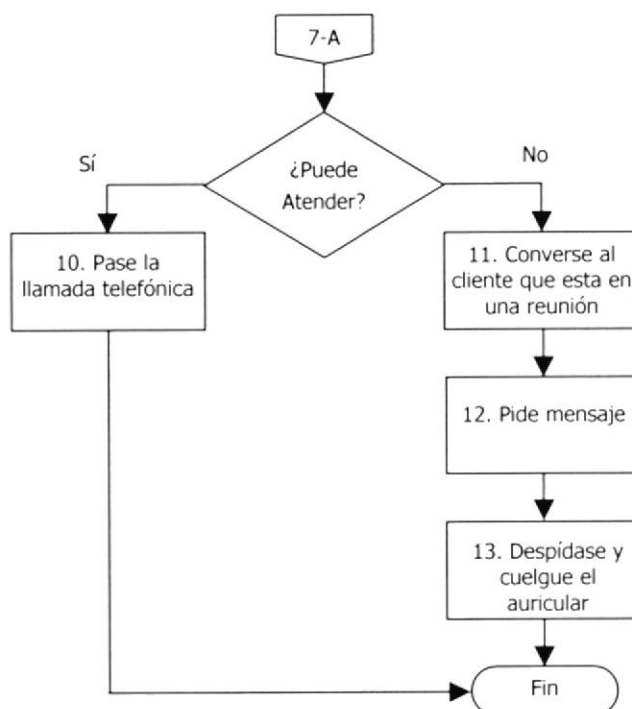
ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO**CUANDO EL CLIENTE SOLICITA HABLAR CON ALGÚN FUNCIONARIO****RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL**

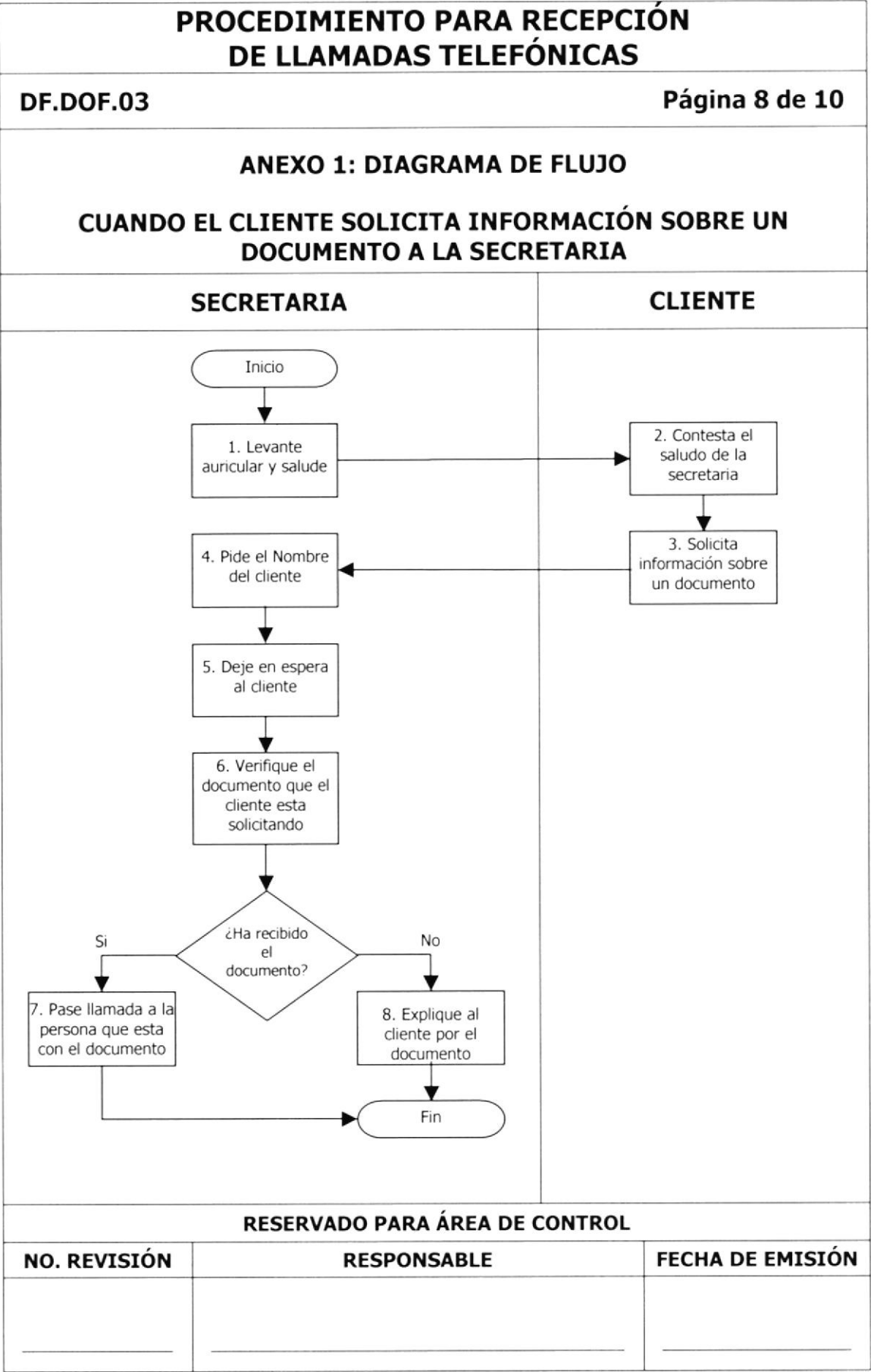
NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN
DE LLAMADAS TELEFÓNICAS**

DF.DOF.03

Página 7 de 10

ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO**SECRETARIA****RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL****NO. REVISIÓN****RESPONSABLE****FECHA DE EMISIÓN**



PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS		
FR.DOF.03		Página 9 de 10
ANEXO 2: FORMATO PARA REGISTRAR MENSAJE (MANUAL)		
FECHA HORA Para: _____ Ha venido ☐ Ha telefonado ☐ el Sr. _____ Ha dicho: _____ _____ _____ _____ AVISO TOMADO POR: _____		
NOTA: No hay ninguna diferencia en utilizar ambos formatos, todo depende de cuan ágil y cómodo resulte para la secretaria en función		
RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL		
NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

FR.DOF.03

Página 10 de 10

ANEXO 3: PRESENTACIÓN PARA REGISTRAR MENSAJE (Lotus Notes)

PASOS PARA CREAR MENSAJE:

Menú **CREAR**,
opción **Especial**,
opción **Mensaje telefónico**

NOTA: No hay ninguna diferencia en utilizar ambos formatos, todo depende de cuan ágil y cómodo resulte para la secretaria en función

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____



PROCEDIMIENTO PARA REDACCIÓN DE COMUNICACIÓN

PR.DOF.04

Elaborado por: Gilma Alvarado R.
Esther Heredia M.

Fecha de
Elaboración: 2005 – Mayo - 10

Aprobado por: Ing. Hernán Salazar

Fecha de
Aprobación: 2005 – Mayo – 13

CONTENIDO

1.0. – PROPÓSITO	2
2.0. – ALCANCE	2
3.0. – POLÍTICAS	2
4.0. – PROCEDIMIENTOS	2

ANEXOS

ANEXO 1: - Diagrama de Flujo	5
ANEXO 2: - Formato establecido por el BCE para Cartas	7
ANEXO 3: - Formato establecido por el BCE para Informes	9
ANEXO 4: - Nombre de las carpetas que existen en los archivos de secretaría de la Dirección de Oficina Financiera	11

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA REDACCIÓN DE COMUNICACIÓN

PR.DOF.04

Página 2 de 11

1.0.- PROPÓSITO.- Este procedimiento tiene como propósito dar a conocer paso a paso como se redacta una comunicación de acuerdo a las normas establecidas por el **BCE**.

2.0.- ALCANCE.- Este procedimiento será ejecutado únicamente por la Secretaria de la Dirección de Oficina Financiera

3.0. – POLÍTICAS.-

PL.DOF.01. Todo oficio debe ser firmado por el Director

PL.DOF.02. Toda comunicación debe llevar el formato establecido por el BCE.

4.0.- PROCEDIMIENTO.- Para redactar una comunicación se realiza el siguiente procedimiento

SECRETARIA

1. Lleve su libreta y un bolígrafo para tomar dictado
2. Camine hacia la oficina del Director y tome asiento

DIRECTOR

3. Dicta contenido de la comunicación
- Luego que el director termina de dictar la carta
4. Solicita a la secretaria que redacte carta

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

**PROCEDIMIENTO PARA
REDACCIÓN DE COMUNICACIÓN****PR.DOF.04****Página 3 de 11****SECRETARIA**

5. Transcribe lo dictado al computador, en un documento Word, transformándolo en carta
6. Pone el formato de acuerdo a los requisitos establecidos por el Banco. Ve **Anexo 2** o **Anexo 3**.
7. Imprime la carta y entregue al director para su revisión y aprobación.

DIRECTOR

8. Recibe y revisa la carta

SECRETARIA

Si el Director hace modificación alguna en la carta

9. Corrige comunicación
10. Imprime y entregue al director para su revisión y aprobación.

Si el Director no hace ninguna modificación y aprueba la carta

11. Obtiene la firma del Director
12. Saque el siguiente número de copias a la comunicación
 - 1 para el destinatario (original)
 - 1 para el responsable de subproceso (fue asignada la responsabilidad) (copia)
 - 2 para el archivo (Copia)
 - 1 por dependencia
 - 1 secuencial

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

**PROCEDIMIENTO PARA
REDACCIÓN DE COMUNICACIÓN****PR.DOF.04****Página 4 de 11**

- Si lleva anexos se sacan tres copias
 - 1 para el destinatario (original)
 - 1 para el responsable de subproceso
 - 1 al archivo por dependencia o área

13. Envíe la comunicación por medio del mensajero

14. Espere que el mensajero regrese con el documento debidamente sellado y firmado por las otras dependencias.

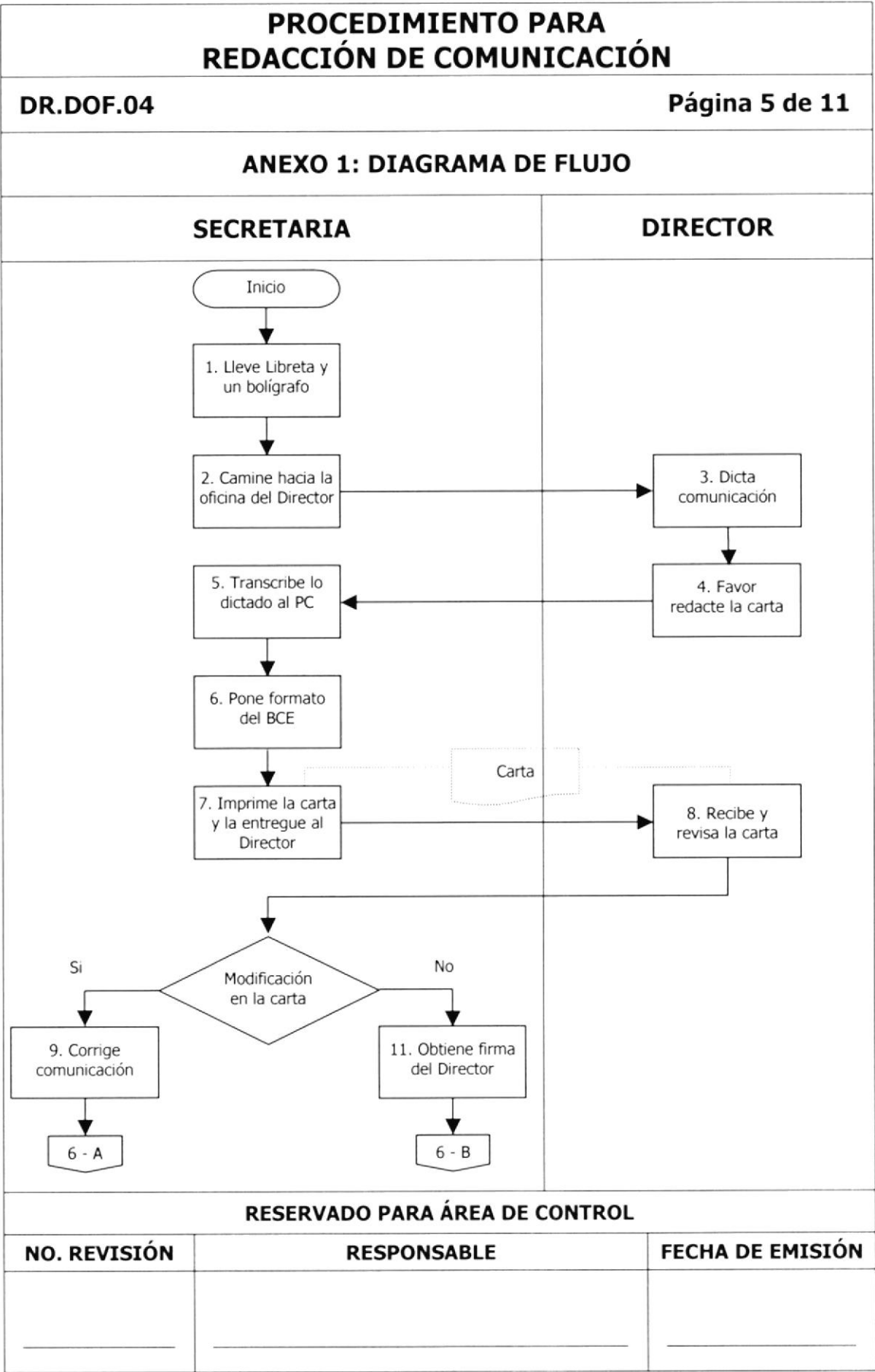
15. Clasifique la documentación por asunto o dependencia.

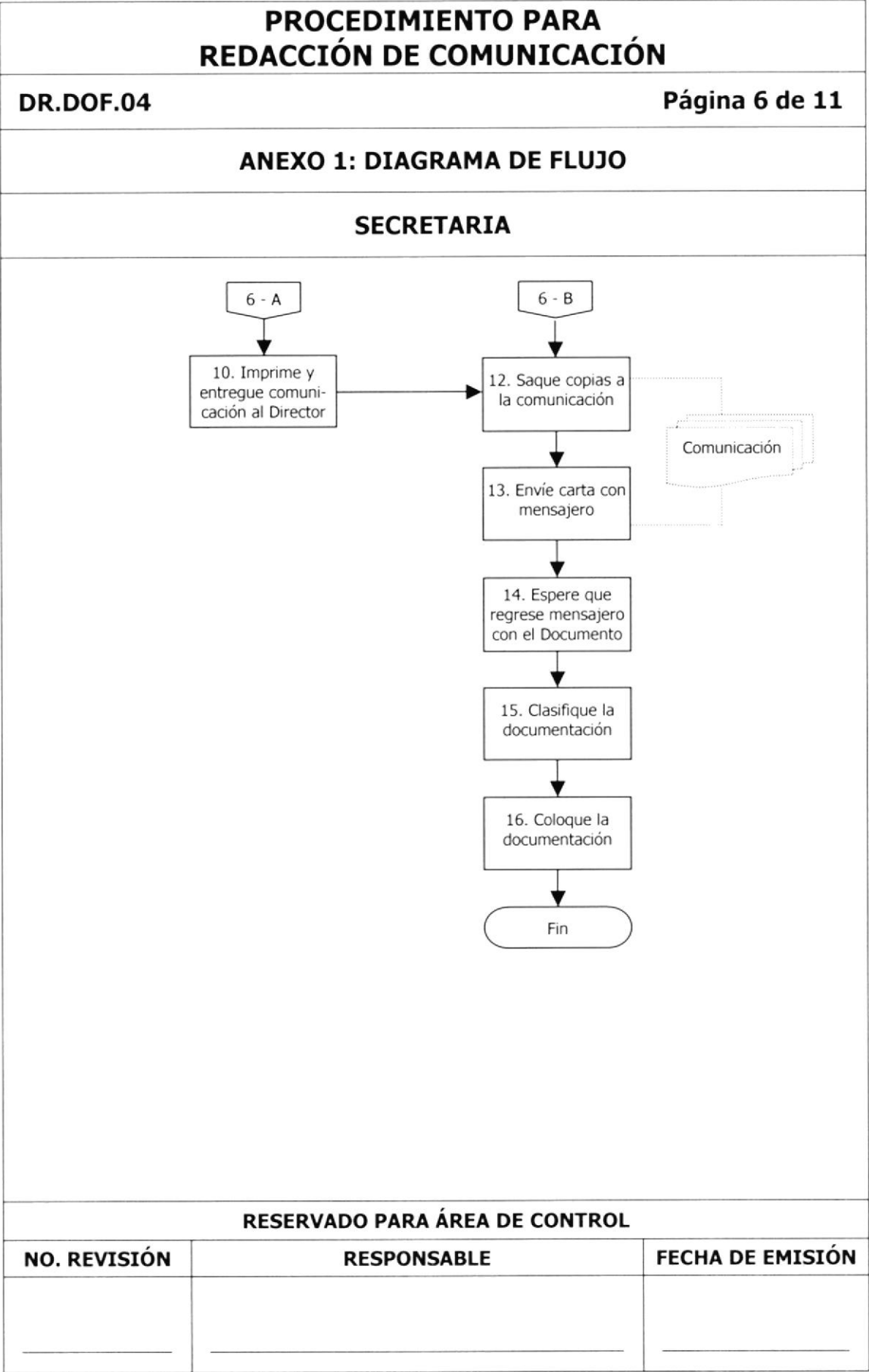
16. Coloque la documentación en las carpetas correspondientes, en orden cronológico ascendente. Vea **Anexo 4**.

Fin de Procedimiento

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN





PROCEDIMIENTO PARA REDACCIÓN DE COMUNICACIÓN

PL.DOF.04

Página 7 de 11

ANEXO 2: REQUISITOS ESTABLECIDOS POR EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR PARA CARTAS

A

Tipo de letra: arial 11
Espacio: sencillo
Margen superior: 5.5 cms.
Margen inferior: 2.5 cms.
Margen izquierdo: 4.5 cms.
Margen derecho: 2.5 cms.

Papel: A4**Formato:****Fecha:** Ciudad mes día, año

Ej.: Quito octubre 31, 2003

Número: En la siguiente línea de la fecha, a espacio sencillo, sin negrita, mayúsculas y en el siguiente orden: siglas del proceso y subproceso (si hubiere), número (tres dígitos) y año.

Ej.: AL-DB-001-2003

Encabezado: De 5 espacios debajo del número (dependiendo del tamaño de la comunicación y en el siguiente orden:

Señor o el título profesional
 Nombre del destinatario
 Cargo (todo en mayúsculas)
 Nombre de la institución
 Presente (si se trata de la institución en la misma ciudad)
 Ciudad (si se trata de otra institución en la misma ciudad)
 Nombre de la ciudad (si es de otra localidad).

Ejemplo:
 Ingeniero
 Miguel Robayo P.
 DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS CORPORATIVOS
 Banco Central del Ecuador
 Presente

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA REDACCIÓN DE COMUNICACIÓN

PL.DOF.04

Página 8 de 11

ANEXO 2: REQUISITOS ESTABLECIDOS POR EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR PARA CARTAS

B

Saludo:	A 3 espacios del encabezado, se deberá poner la frase: De mi consideración: o De nuestra consideración: (cuando suscriben dos o más personas)
Texto:	Irá a 2 espacios abajo del saludo. En caso de que el documento contenga más de una página deberá contar el siguiente encabezado, por ejemplo: AL-DB-001-2003 Página 2 _____
Despedida:	Irá a 2 espacios del texto, en el siguiente orden: 1. Atentamente, 2. 5 espacios más abajo el nombre de quién suscribe el documento 3. a espacio seguido, el cargo de quién suscribe el documento en mayúsculas Ejemplo: Atentamente, Francisco Cevallos C. DIRECTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
Anexos:	3 espacios luego de la firma, se pondrá la palabra: Anexos Ejemplo: Anexo o Anexos (de ser varios documentos)

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA REDACCIÓN DE COMUNICACIÓN

PL.DOF.04

Página 9 de 11

ANEXO 3: REQUISITOS ESTABLECIDOS POR EL BCE PARA INFORMES

A

Tipo de letra: arial 11
Espacio: sencillo
Margen superior: 5.5 cms.
Margen inferior: 2.5 cms.
Margen izquierdo: 4.5 cms.
Margen derecho: 2.5 cms.



Al inicio, centrado y sin negrita, la palabra INFORME

Número: a espacio seguido de la palabra informe, centrado y sin negrita, mayúsculas y en el siguiente orden: siglas del proceso y subproceso (si hubiere), número (tres dígitos) y año.

Ej.: AL-DB-001-2003

Encabezado: tres espacios abajo del número y con el siguiente formato:

PARA: Dr. Francisco Grijalva M.
ASESOR LEGAL

POR MEDIO DE: Ing. Mauricio Ullrich R.
DIRECTOR GENERAL BANCARIO

DE: Econ. John Arroyo
DIRECTOR DE INVERSIONES

ASUNTO: (el tema del informe, deberá ir sin negrita y sin mayúsculas)

FECHA: Quito octubre 31, 2003

Texto: A 3 espacios de la fecha, todo en mayúsculas y al margen izquierdo, la palabra ANTECEDENTES

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA REDACCIÓN DE COMUNICACIÓN

PL.DOF.04

Página 10 de 11

ANEXO 3: REQUISITOS ESTABLECIDOS POR EL BCE PARA INFORMES

B

Después de 2 espacios, se señalarán todos los aspectos que se consideran como antecedentes, es decir aquello que origina el informe. Este texto deberá ir a espacio seguido y sin negrita.

Luego 2 espacios se pondrá la palabra CONSIDERACIONES, todo en mayúsculas y al margen izquierdo.

Después de 2 espacios, se señalarán todos los aspectos que sustentan el informe, deberá ir a espacio seguido y sin negrita.

Luego de 2 espacios, se señalarán las palabras CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dos espacios más abajo se señalarán estos aspectos a espacio seguido y sin negrita.

Despedida:

Irá a 2 espacios del texto, en el siguiente orden:

Atentamente,
5 espacios más abajo el nombre de quién suscribe el documento
a espacio seguido y sin negrita, el cargo de quién suscribe el documento

Ejemplo:

Atentamente,

Francisco Cevallos C.
DIRECTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Anexos:

3 espacios luego de la firma, se pondrá la palabra: Anexos

Ejemplo:
Anexo o Anexos (de ser varios documentos)

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

**PROCEDIMIENTO PARA
REDACCIÓN DE COMUNICACIÓN**

PL.DOF.04

Página 11 de 11

**ANEXO 4: NOMBRES DE LAS CARPETAS QUE EXISTEN EN LOS ARCHIVOS DE
SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE OFICINA FINANCIERA**

Están DIVIDIDAS en dos grupos:

<i>CARPETA por Dependencia</i>	<i>CARPETA por Asunto</i>
1. ASESORÍA LEGAL 2. AUDITORÍA 3. DESARROLLO ORGANIZACIONAL 4. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA 4.1. SEGURIDAD 4.2. PAGADURÍA 4.3. SERVICIOS DE SALUD 4.4. SERVICIOS GENERALES 5. DIRECCIÓN CULTURAL 6. DIRECCIÓN DE ESPECIES MONETARIAS 7. DIRECCIÓN DE RECUPERACIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS 8. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS 9. DIRECCIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS INTERNACIONALES 10. DIRECCIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS NACIONALES 11. DIRECCIÓN INFORMÁTICA 12. DIRECTORIO 13. GERENCIA 14. INVESTIGACIONES ECONÓMICAS 15. PROGRAMA DEL MUCHACHO TRABAJADOR 16. SECRETARIA GENERAL	17. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO VARIOS 17.1. INFRAESTRUCTURA 17.2. RECUPERACIÓN FINANCIERA 18. DOF QUITO 19. INFORMES DE AUDITORÍA 20. MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA 21. PENDIENTES 22. PERSONAL DE DOF 23. RESOLUCIONES 24. SECUENCIAL

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN



PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

PR.DOF.05

Elaborado por: Gilma Alvarado R.
Esther Heredia M.

Fecha de
Elaboración: 2005 – Mayo - 12

Aprobado por: Ing. Hernán Salazar

Fecha de
Aprobación: 2005 – Mayo – 16

CONTENIDO

1.0. – PROPÓSITO	2
2.0. – ALCANCE	2
3.0. – POLÍTICAS	2
4.0. – PROCEDIMIENTOS	2

ANEXOS

ANEXO 1: - Diagrama de Flujo	4
ANEXO 2: - Formato para tomar mensaje a los visitantes (Manual)	6
ANEXO 3: - Presentación para tomar mensaje a los visitantes (Correo Lotus Notes)	7

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE**PR.DOF.05****Página 2 de 7**

1.0.– PROPÓSITO.- Este procedimiento tiene como propósito establecer los pasos de cómo atender debidamente a los clientes que llegan a la oficina en busca de ayuda.

2.0.– ALCANCE.- Este procedimiento será ejecutado únicamente por la Secretaria de esta Dirección.

3.0.– POLÍTICAS.-

PL.DOF.01. Toda persona que llega a la Dirección debe ser atendida con cortesía y educación, sin distinción alguna de raza o sociedad.

4.0.– PROCEDIMIENTOS.- Cuando un cliente llega a la Dirección de Oficina Financiera se procede atenderlo de la siguiente forma:

SECRETARIA

1. Recibe al cliente con una sonrisa e identifíquese de la siguiente manera: **"Buenos días, en qué le puedo ayudar, soy (nombre de la secretaria), Secretaria de esta Dirección".**

CLIENTE

2. Contesta el saludo de la secretaria
3. Solicita hablar con un funcionario

SECRETARIA**RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL**

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE**PR.DOF.05****Página 3 de 7**

Si el funcionario no se encuentra

4. Explique al cliente la ausencia del funcionario
5. Registre los datos del cliente: nombre, teléfono y mensaje, e indíquele que antes de visitarnos llame a la oficina para sacar una cita con anticipación". **Anexo 2 o Anexo 3;** y,
6. Despídase con cortesía

Si el funcionario se encuentra

7. Invite al cliente a sentarse y dígame que Comunicará al Director su presencia, por ejemplo "Por favor siéntese, le comunicaré al Director que usted se encuentra aquí"
8. Ofrezca algo de beber mientras el cliente espera, por ejemplo ¿Desea algo de beber?
9. Comunique al Director a través de línea interna o personalmente la presencia del cliente

Si el Director indica que haga pasar al cliente

10. Indique al cliente, "Pase por favor, por aquí", guiándolo hacia la oficina del Director

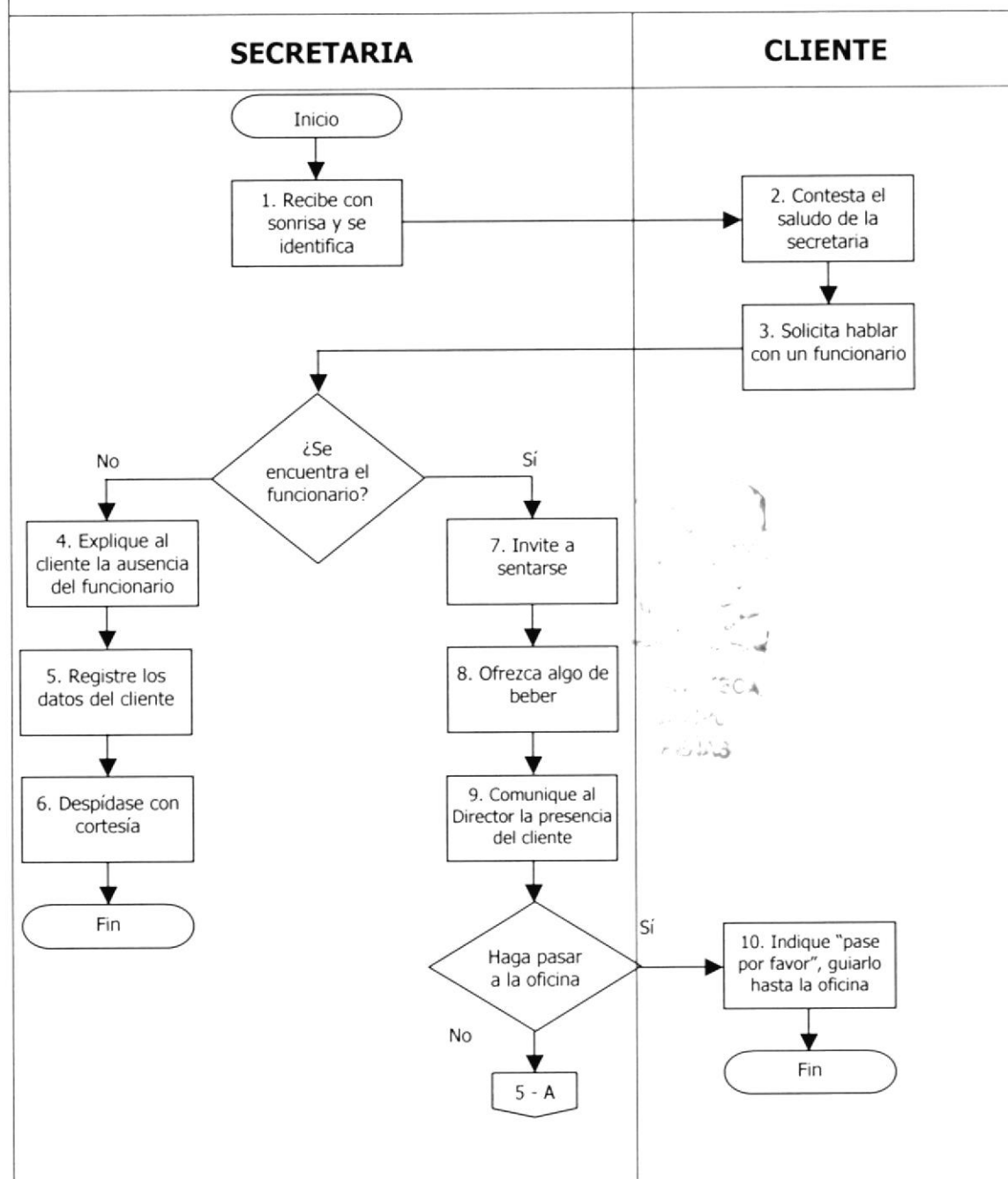
Si el Director no puede atender al cliente

11. Explique muy sutilmente el motivo ¿Por qué, no lo puede atender? y registre los datos del cliente en el formato para tomar mensajes a los visitantes. Vea **Anexo 2 o Anexo 3.**
12. Indique seguidamente "Favor, antes de visitarnos saque cita con antelación"

Fin de procedimiento

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE**DR.DOF.05****Página 4 de 7****ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO****RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL**

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE		
DR.DOF.05		Página 5 de 7
ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO		
SECRETARIA		
5 - A 11. Explique que no lo puede atender 12. Indique "antes de visitar saca cita" Fin		
RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL		
NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE**FR.DOF.05****Página 6 de 7****ANEXO 2: FORMATO PARA TOMAR MENSAJE A LOS VISITANTES (Manual)**

FECHA	HORA
Para: Ha venido ☐ Ha telefonado ☐ el Sr. Ha dicho: AVISO TOMADO POR: 	

NOTA: No hay ninguna diferencia en utilizar ambos formatos, todo depende de cuan ágil y cómodo resulte para la secretaria en función

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE**FR.DOF.05****Página 7 de 7****ANEXO 3: PRESENTACIÓN PARA TOMAR MENSAJE A LOS VISITANTES
(Correo Lotus Notes)****PASOS PARA CREAR MENSAJE:**

Menú **CREAR**,
opción **Especial**,
opción **Mensaje telefónico**

Mensaje telefónico de - Lotus Notes

Archivo Edición Ver Opciones Acciones Texto ?

Bienvenido Ana Camion - Inbox 12/05/2005 14:12:51 Mensaje telefónico de X

Enviar Enviar y archivar Guardar como borrador Descubrir... Opciones de entrega...

De Ana Camion con fecha 12/05/2005 15:29

Para

Con

En su ausencia ha llamado

Nombre:

de:

Teléfono: Fax:

☐ Ha llamado ☐ Volverá

☐ Por favor llame ☐ Dejo paquete

☐ Volverá a llamar ☐ Deseo verlo

☐ Contesto ☐ Urgente

☐ Estuvo aquí

Mensaje

Inicio Mensaje telefónico 15. abril - Luis F... Lotus V - Microsoft Calculadora FORMATOS 15:27

NOTA: No hay ninguna diferencia en utilizar ambos formatos, todo depende de cuan ágil y cómodo resulte para la secretaria en función

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN



PROCEDIMIENTO PARA PEDIDO DE SUMINISTROS

PR.DOF.06

Elaborado por: Gilma Alvarado R.
Esther Heredia M.

Fecha de
Elaboración: 2005 – Mayo - 15

Aprobado por: Ing. Hernán Salazar

Fecha de
Aprobación: 2005 – Mayo – 17

CONTENIDO

1.0. – PROPÓSITO	2
2.0. – ALCANCE	2
3.0. – DEFINICIONES	2
4.0. – POLÍTICAS	2
5.0. – PROCEDIMIENTOS	2

ANEXOS

ANEXO 1: - Diagrama de Flujo	5
ANEXO 2: - Vista del ícono del Sistema adquisición de proveeduría e inventario (API) para el pedido de Suministros	7
ANEXO 3: - Vista del Sistema adquisición de proveeduría e inventario (API) para el Pedido de Suministros.....	8
ANEXO 4: - Ejemplo de la impresión en el sistema adquisición de proveeduría e inventario (API) para el pedido de suministros	9
ANEXO 5: - Ejemplo de la certificación solicitada para el pedido de Suministros	10
ANEXO 6: - Ejemplo de la factura que emite proveeduría para suministros	11

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA PEDIDO DE SUMINISTROS

PR.DOF.06

Página 2 de 11

1.0.– PROPÓSITO.- Este procedimiento tiene como propósito determinar en forma ordenada los pasos a seguir para llevar el pedido y control de los suministros que utiliza la Dirección de la Oficina Financiera.

2.0.– ALCANCE.- Este procedimiento será ejecutado por la Secretaria de la Dirección de Oficina Financiera

3.0.. – DEFINICIONES.-

API.- Adquisición de Proveeduría e Inventario

CRP.- Centro de Responsabilidad Presupuestaria

4.0.– POLÍTICAS.-

PL.DOF.01. Todo pedido de suministros deberá ser efectuado cada tres meses.

PL.DOF.02. Todo pedido de suministros debe ser realizado por medio del sistema API

5.0.– PROCEDIMIENTOS.- Para solicitar los Suministros se lleva el siguiente procedimiento:

SECRETARIA

1. De doble clic al ícono pedido proveeduría e informática. **API** Ve a

Anexo 2

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA PEDIDO DE SUMINISTROS

PR.DOF.06**Página 3 de 11**

2. Aparece la ventana del Sistema pedido proveeduría e informática.
API. Vea **Anexo 3**
3. Ingrese el nombre de la Oficina, el nombre del subproceso, el **CRP**, la partida (número de la cuenta del suministro) y el nombre del responsable
4. Presione el botón "**ARTÍCULOS**"
5. Aparece una descripción donde detalla los suministros que hay en stock según Proveeduría
6. Escoge los suministros que necesita la Dirección
7. De clic al botón "**RECÁLCULO**" para que lo contabilice y
8. Aparece el total de cuanto se gastará en este pedido
9. De clic al botón "**REGISTRO DE PEDIDO**" (ubicado en la parte superior izquierda)
10. Imprime el listado de los suministros y la Certificación del pedido (Paso: Menú Archivo, opción Imprimir) Vea **Anexo 4** y **Anexo 5.**
11. Envíe el listado de los suministros y la certificación del pedido a proveeduría (parte física)
12. Proveeduría verifica que los suministros pedidos existan, sino coordina con Adquisición e Inventario para la compra de los suministros faltantes
13. Tan pronto, Llame a proveeduría para coordinar la recepción del pedido
14. Recibe los suministros

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN

**PROCEDIMIENTO PARA PEDIDO
DE SUMINISTROS****PR.DOF.06****Página 4 de 11**

15. Verifique los suministros solicitados, comparando el listado impreso del sistema API con los suministros físicos, para demostrar que estén completos.

Si están completos los suministros

16. Firme la factura que emite proveeduría **Anexo 6** y demás documentos competentes a los suministros
17. Luego, actualice el control de los Suministros con stock, en un documento de Excel.

Con los siguientes datos:

No. Registro	Nombre	Unidad	Cantidad	Observación

18. Guarde los materiales recibidos en el mobiliario establecido para suministros

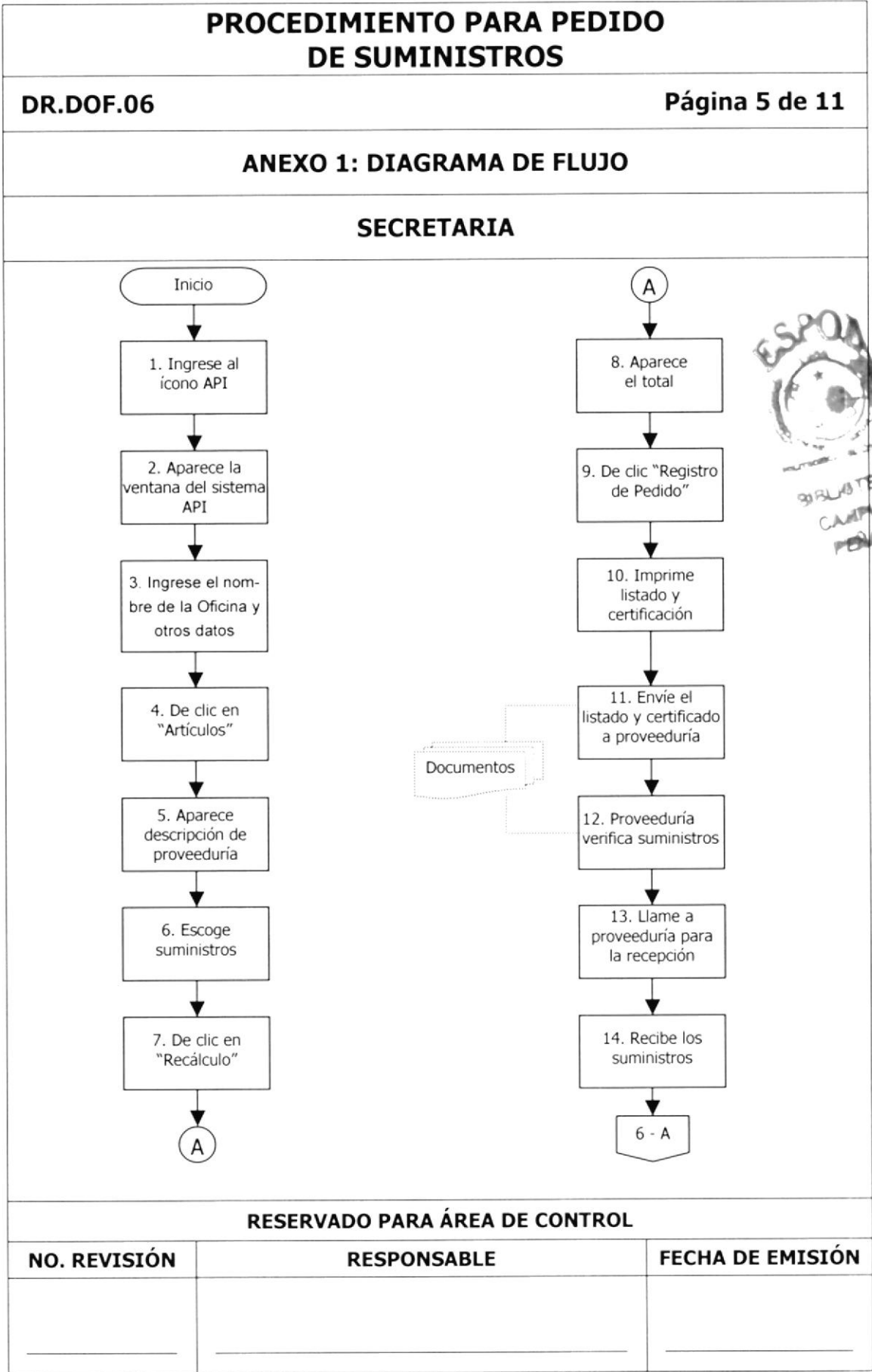
Si los suministros no están completos

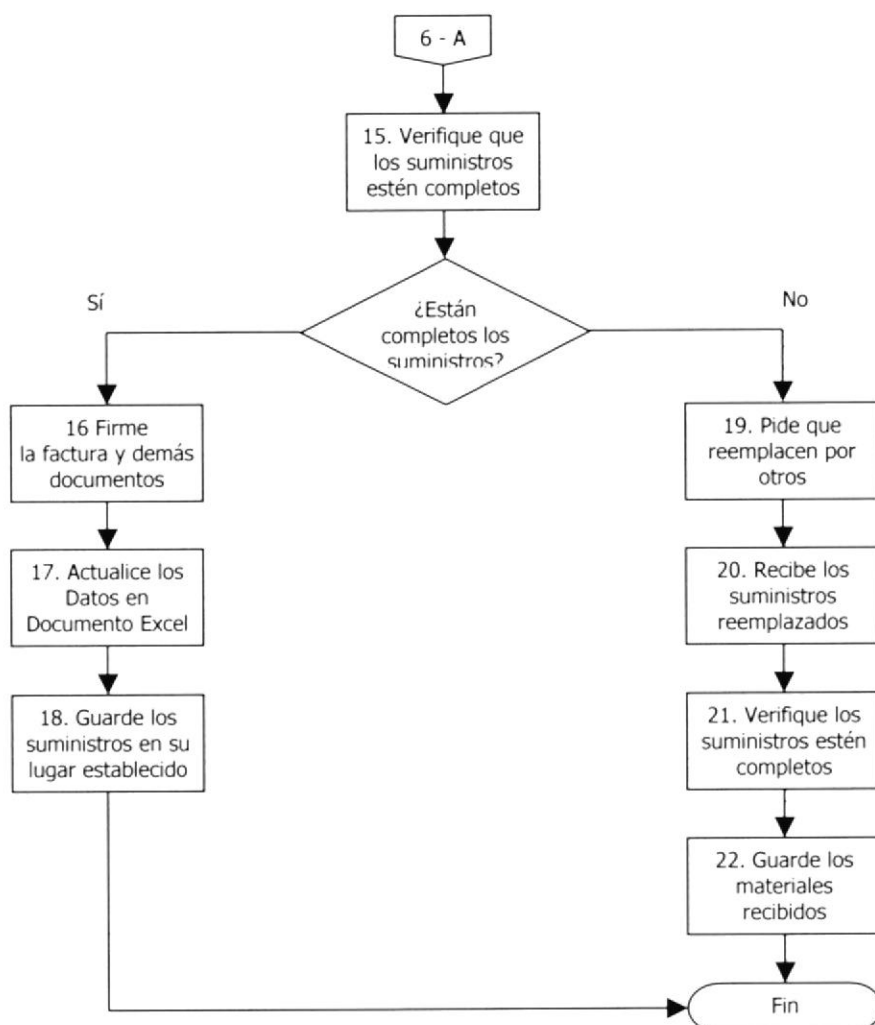
19. Pide que los reemplacen con otros suministros que existen en stock
20. Recibe los suministros reemplazados
21. Verifique los suministros solicitados, comparando el listado impreso del Sistema API con los Suministros físicos por reemplazar, para demostrar que estén completos
22. Guarde los materiales recibidos en el mobiliario establecido para suministros

Fin de procedimiento

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN



**PROCEDIMIENTO PARA PEDIDO
DE SUMINISTROS****DR.DOF.06****Página 6 de 11****ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO****SECRETARIA****RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL**

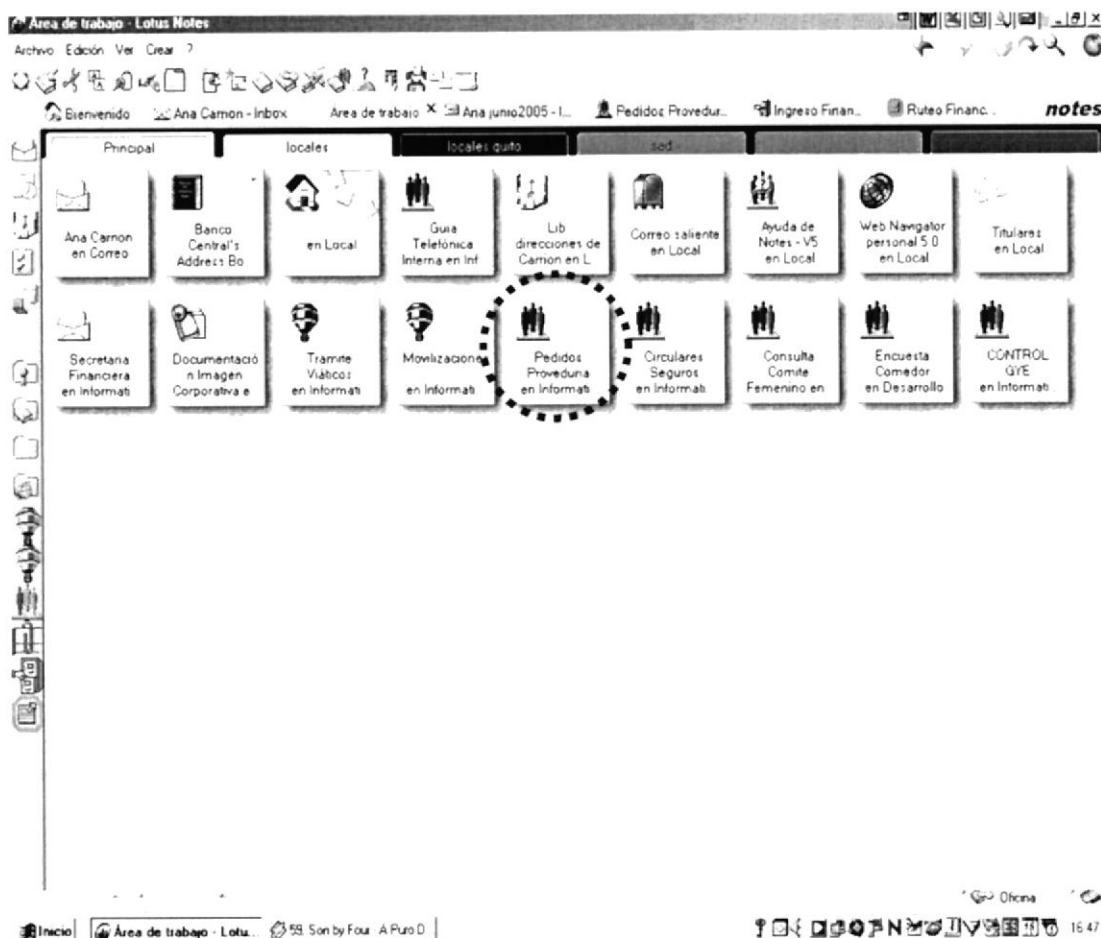
NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA PEDIDO DE SUMINISTROS

FR.DOF.06

Página 7 de 11

ANEXO 2: VISTA DEL ÍCONO DEL SISTEMA API PARA EL PEDIDO DE SUMINISTROS



RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN

PROCEDIMIENTO PARA PEDIDO DE SUMINISTROS

FR.DOF.06

Página 8 de 11

ANEXO 3: VISTA DEL SISTEMA API PARA EL PEDIDO DE SUMINISTROS

[Sin título] - Lotus Notes

Archivo Edición Ver Crear Acciones Texto ?

Bienvenido Ana Cam... Área de... Ingres... Ruteo Finan... Ana mayo-2... 30/05/200... Pedidos... [Sin título] × notes

Registrar Pedido Otro Salir

REQUERIMIENTO DE SUMINISTROS

FECHA MM/DD/AAAA	30/05/2005	USUARIO	Ana Camon
OFICINA		CRP	
SUBPROCESO			
PARTIDA			

Artículos

NUMERO PEDIDO:	0	NUMERO CERTIFICACION:	☐ Ordinaria ☐ Especial	VALOR CERTIFICACION	
----------------	---	-----------------------	--	---------------------	--

Recalcular

ARTICULO	UNIDAD	PRECIO UNIT.	CANTIDAD	TOTAL
			TOTAL	

OBSERVACIONES:

Inicio [Sin título] - L... CONTADORIA - FINANZAS PUBU... Calculadora Dibujo Paint Oficina 16:25

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN

Página 9 de 11

[illegible]OBSERVACIONES**FECHA DE EMISIÓN**

Página 11 de 11

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____



PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRAR LA AGENDA DEL DIRECTOR

PR.DOF.07

Elaborado por: Gilma Alvarado R.
Esther Heredia M.

Fecha de
Elaboración: 2005 – Mayo - 20

Aprobado por: Ing. Hernán Salazar

Fecha de
Aprobación: 2005 – Mayo – 23

CONTENIDO

1.0. – PROPÓSITO	2
2.0. – ALCANCE	2
3.0. – POLÍTICAS	2
4.0. – PROCEDIMIENTOS	2

ANEXOS

ANEXO 1: - Diagrama de Flujo4

ANEXO 2: - Vista de la Agenda que utiliza la Secretaria6

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRAR LA AGENDA DEL DIRECTOR

PR.DOF.07

Página 2 de 6

1.0.– PROPÓSITO.- Este procedimiento tiene como propósito determinar en forma ordenada los pasos a seguir para Administrar correctamente la Agenda del Director de la Oficina Financiera.

2.0.– ALCANCE.- Este procedimiento será ejecutado por la Secretaria de la Dirección de Oficina Financiera

3.0.– POLÍTICAS

PL.DOF.01. Todo compromiso o cita de negocios se debe registrar tanto en la agenda del Director como en la agenda de la secretaria.

PL.DOF.02. Toda cita improvisada por un funcionario de alta jerarquía se debe dar prioridad.

4.0.– PROCEDIMIENTOS.- para administrar la Agenda del Director se realiza el siguiente procedimiento:

SECRETARIA

1. Lleve la agenda a la oficina del Director.
2. Converse con el Director al inicio de la jornada laboral para conocer todas las citas/compromisos de negocio que debe de cumplir

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____

**PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRAR
LA AGENDA DEL DIRECTOR****PR.DOF.07****Página 3 de 6****DIRECTOR**

3. Dicta citas/compromisos que adquiere, y / o
4. Solicita sacar cita con algún funcionario para resolver algún asunto, que puede ser "Urgente" o puede estar "Pendiente"

SECRETARIA

5. Registre todos los compromisos en la agenda.
Con los siguientes datos: Fecha, nombre del funcionario, lugar, hora de la reunión y el asunto a tratar. Vea **Anexo 2**.
6. Regrese a su lugar de trabajo luego de la planificación con su jefe.
7. Revise la agenda del Director para verificar las citas o compromisos de negocios que tiene programado durante todo el día

Si llega a surgir algún cambio/anulación de las citas

8. Comunique al Director dichos cambios
9. Vuelve a organizar las citas en la agenda

Si no existen modificaciones en las citas

10. Recuerde los compromisos al Director; se sugiere hacerlo al inicio de la jornada laboral y media hora a quince minutos antes de la cita.

Si llega improvisadamente un funcionario de mayor jerarquía del Banco

11. De prioridad, y guíe al funcionario a la oficina del Director

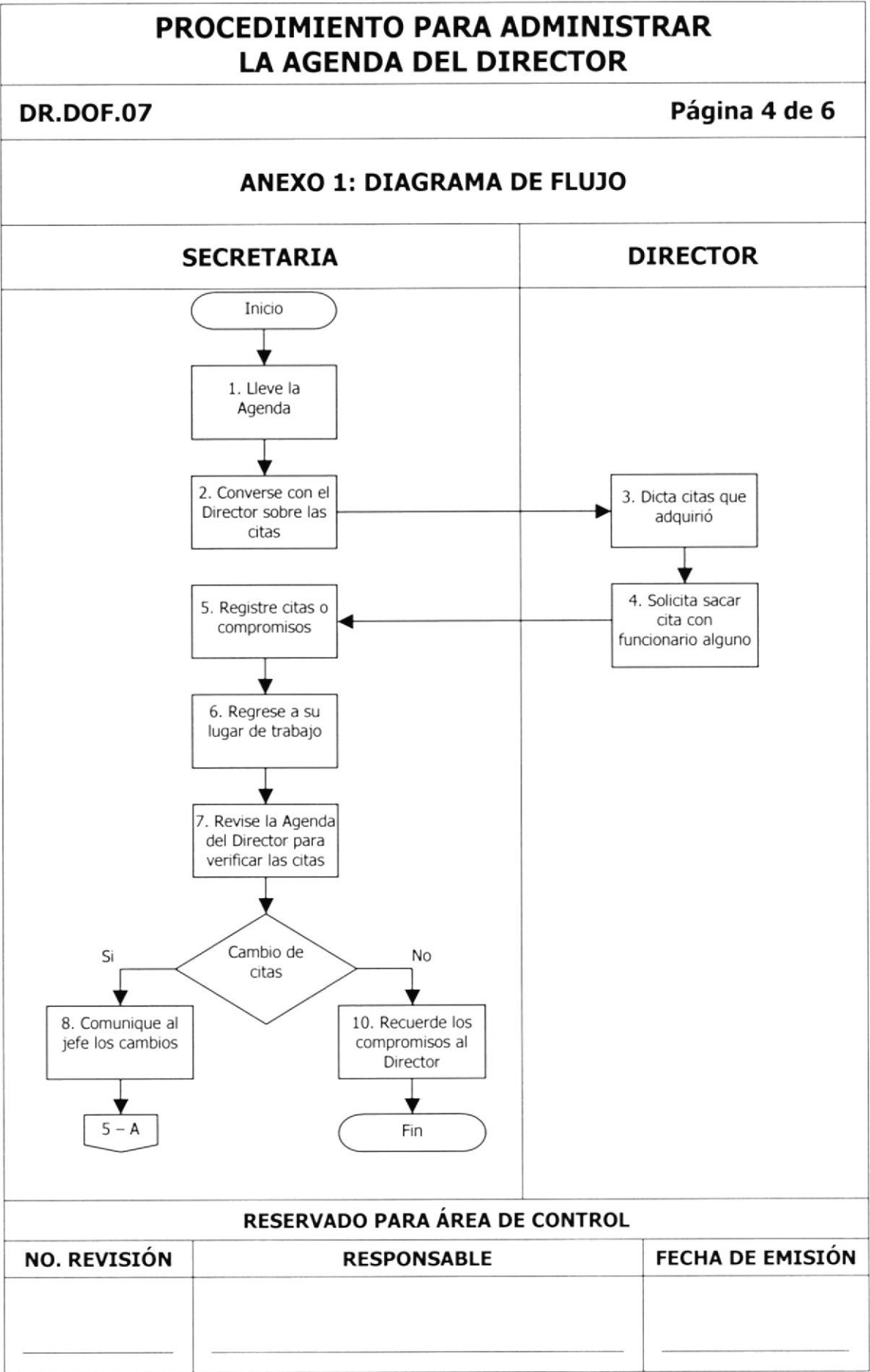
Si no sucede nada improvisado

12. Continué con la planificación que tiene la agenda

Fin del Procedimiento

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____



PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRAR LA AGENDA DEL DIRECTOR		
DR.DOF.07		Página 5 de 6
ANEXO 1: DIAGRAMA DE FLUJO		
SECRETARIA		
5 - A 9. Vuelve a organizar la agenda Visita improvisada Sí No 11. De prioridad y guíe al funcionario 12. Continúe la planificación Fin		
RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL		
NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRAR LA AGENDA DEL DIRECTOR

FR.DOF.07

Página 6 de 6

ANEXO 2: VISTA DE LA AGENDA DE LA SECRETARIA

ABRIL

11

LUNES

9:30 Jueces Conferencia de Reformas de Regulación
SBCE-144 Vía de Tránsito 8h7 - 11h00

Informe Escuela Tecnológica - Recuperación Financiera
Sr. Néstor Sánchez 44 8226 Casuarina y Casuarina

Almuerzo - Com. República Argentina

Reunión de Jueces - Taxa de Interés
Com. Jueces, Jue. Delegados, Jue. Jueces

RESERVADO PARA ÁREA DE CONTROL

NO. REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
_____	_____	_____



CAPÍTULO III

Manual de Usuario

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
Dirección de Oficina Financiera

3. MANUAL DE USUARIO

3.1. - INTRODUCCIÓN

Este Manual contiene información respecto a cómo navegar en la Página Web de la Dirección de Oficina Financiera del Banco Central del Ecuador, conocer su funcionamiento, e identificar los usuarios que pueden utilizar esta página, así como los conocimientos mínimos que se debe tomar en consideración para lograr una correcta comprensión al navegar en ella.

La Página Web fue creada con la finalidad de publicar los manuales administrativos de la Dirección de Oficina Financiera del Banco Central del Ecuador. Además permite conocer a que se dedica esta Dirección, cuales son sus objetivos, misión, visión; así como los procedimientos que debe realizar la secretaria para cumplir con sus funciones básicas.

Es importante mencionar que esta Página Web queda a entera disposición de la Dirección de Oficina Financiera, para que pueda ser publicada en el Internet.

3.2. - A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este manual está dirigido específicamente al personal que labora en la Dirección de Oficina Financiera del Banco Central del Ecuador.

3.2.1. - Lo que debe conocer

Para navegar en la aplicación el usuario debe tener conocimiento básico de Windows y conocer como navegar en Microsoft Internet Explorer.

Para visualizar la página Web de la Dirección de Oficina Financiera, debe considerar lo siguientes requerimientos:

- Un computador con CD ROM
- Resolución de la pantalla 1024 x 767 píxeles.
- Sistema Windows **XP** profesional
- Microsoft Internet Explorer

Opcionalmente la página Web puede trabajar con:

- Sistema Windows 98 - 2000
- Navegador Avant Browser

3.3. - CONVENCIONES GENERALES

En esta sección especificamos los diferentes iconos, enlaces y términos utilizados en el sitio Web para el entendimiento del lector.

3.3.1. - Botones

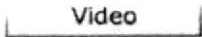
BOTONES DE COMANDO	DESCRIPCIÓN
	Botón que se encuentra en la página web principal, ubicado en la parte izquierda debajo del menú principal, que lleva a otra página para ver un video que hace el recorrido de la Dirección de Oficina Financiera en un día de labores normales
<u>REGRESAR</u>	Este enlace sirve para retroceder a una página anterior
<u>DIAGRAMA</u>	Este enlace sirve para regresar al Diagrama de flujo
<u>PROCEDIMIENTO</u>	Este enlace sirve para regresar al procedimiento
Vea <u>Anexo 4.</u>	Esta imagen es otra manera de hacer vínculo hacia los anexos, ubicado en los procedimientos

Tabla 1 del Capítulo 3.- Botones de Comando

3.3.2. - Iconos

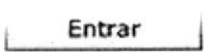
PRIMEROS ENLACES	DESCRIPCIÓN
 PAG WEB DOF	Ícono que simboliza el archivo de la Página Web de la Dirección de Oficina Financiera
 index HTML Document 4 KB	Ícono en html para acceder a la presentación inicial de la Página Web.
	Botón que se encuentra en la página web de presentación "Index" ubicado en la parte inferior izquierda, creado para acceder a la página principal de la Página Web de la Dirección de Oficina Financiera

Tabla 2 del Capítulo 3.- Iconos primeros enlaces

3.3.3. - Convenciones del uso del mouse

TERMINO	SIGNIFICADO
"Dar clic"	Presione una vez el botón izquierdo del mouse y soltarlo inmediatamente
"Dar doble clic"	Presione dos veces el botón izquierdo del mouse y soltarlo inmediatamente

Tabla 3 del Capítulo 3.- Convenciones del Uso del Mouse

3.3.4. - Convenciones tipográficas

IMÁGENES	SIGNIFICADO
	Ayuda. - esta imagen aparecerá en caso de que surja algo inadvertido
<i>Grafico de aviso, texto con formato cursivo con negrita</i> 	Aviso. - esta imagen aparecerá cuando se da una recomendación, advertencia o alternativa
	Recordatorio. - esta imagen aparecerá cada vez que se mencione algún punto que se repita en todas las páginas

Tabla 4 del Capítulo 3.- Convenciones tipográficas

3.4. - INGRESO A LA PÁGINA WEB

Detallaremos brevemente la manera de acceder al Sitio Web de la Dirección de Oficina Financiera del BCE

A continuación se enumeran los pasos a seguir para abrir la página Web

1. Inserte el CD en la unidad de CD-ROM de su computador,
2. Abra la ventana de mi PC en la unidad de CD-ROM, y de doble clic
3. Espere hasta que aparezca la ventana



Ilustración 4 del Capítulo 3.- Vista de la unidad de CD-ROM

4. Se abrirá una ventana, con un ícono en forma de mundo, tal como se observa a continuación



Ilustración 5 del Capítulo 3.- Vista del Ícono cuando se pone el CD en el PC



5. De doble clic sobre el siguiente ícono y,
6. Y aparecerá una ventana que contiene varias carpetas y un archivo en html



7. Localice el archivo "INDEX" HTML

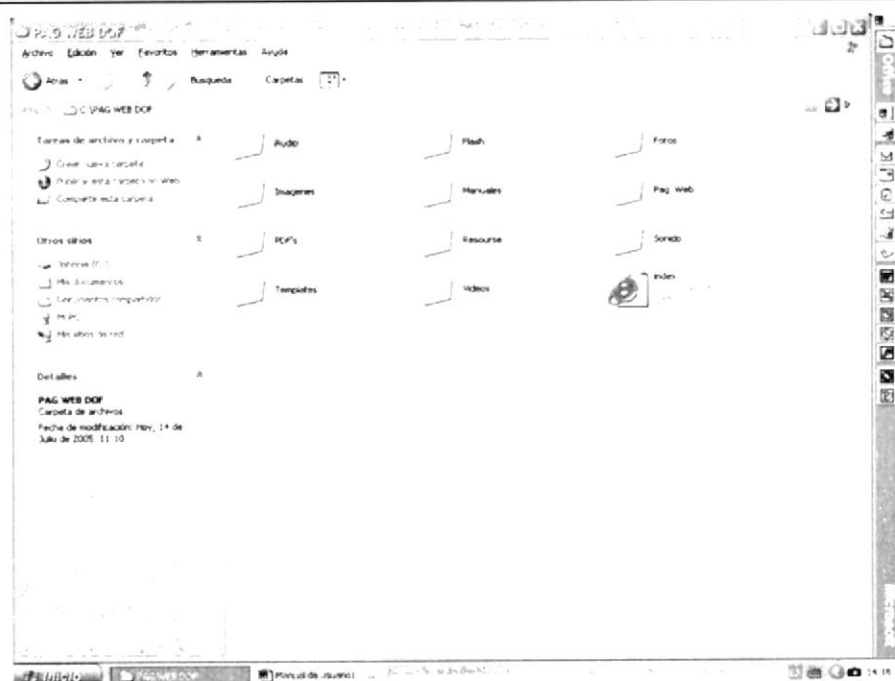


Ilustración 6 del Capítulo 3.- Vista de las carpetas que pertenecen al sitio Web

8. De doble clic al ícono "**INDEX**" e inmediatamente entra a la Página Web de presentación

3.5. - PÁGINA PRESENTACIÓN O CARÁTULA

Esta página tiene como objetivo realizar una breve presentación sobre el proyecto de Graduación, a fin de dar a conocer el nombre de la Institución, el Programa al que pertenece, el tema, los nombres de las autoras y el Director de Proyecto.

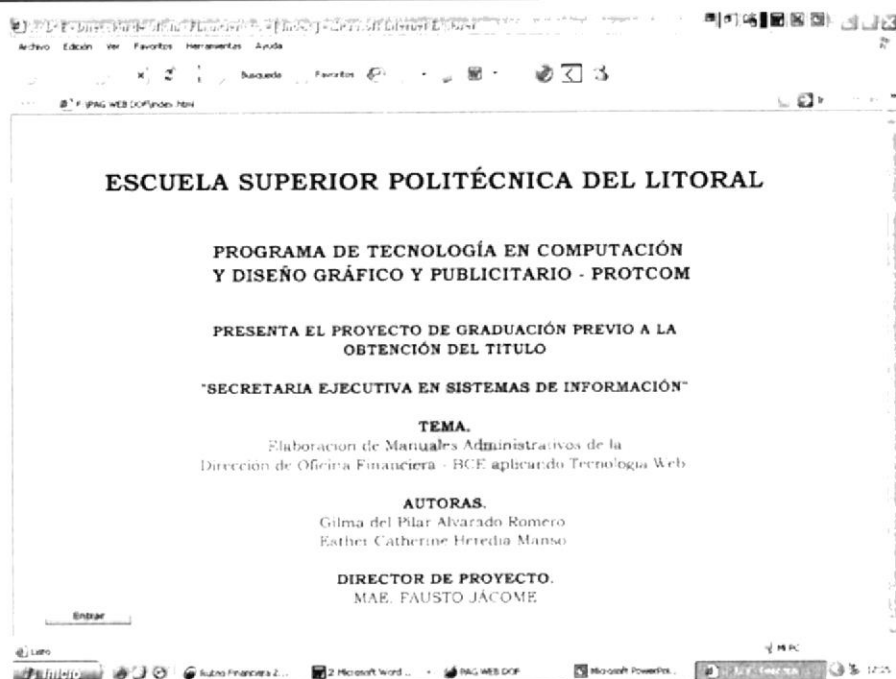


Ilustración 7 del Capítulo 3.- Página de Presentación o Carátula

Al final de esta página usted observará el siguiente botón **Entrar**, el cual sirve para acceder a la página principal de la Dirección de Oficina Financiera.

3.6. - PÁGINA PRINCIPAL

El objetivo de la página principal es dar a conocer al público en forma breve a que se dedica la Dirección de Oficina Financiera, así como algunas de sus áreas por medio de las imágenes que se encuentran plasmadas en esta página.

3.6.1. - ¿Cómo acceder a la página principal?

Usted puede acceder a ella dando un clic en el botón **Entrar**, que se encuentra en la parte inferior izquierda de la página de presentación.



Ilustración 8 del Capítulo 3.- Página Principal de la Dirección de Oficina Financiera

3.6.2. - ¿Cómo utilizar el menú principal?

Este menú le permite enlazarse con las siguientes páginas:

- Página Principal
- Quiénes Somos
- Estructura Organizacional
- Estructura de Personal
- Procedimientos Administrativos
- Contáctenos
- Ayuda

Se encuentra ubicado en la parte superior izquierda de todas las páginas principales

3.6.3. - Menú principal

Cada una de estas opciones le permitirá conocer acerca de esta Dirección, en cuanto a sus objetivos, procedimientos administrativos y descripciones detalladas de los puestos, así mismo encontrará en el menú una opción de Contacto, en caso de consultas o sugerencias que deseen realizar los usuarios que naveguen en esta página.

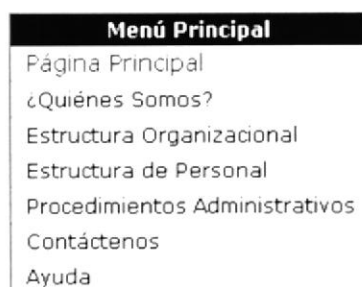


Ilustración 9 del Capítulo 3.- Menú Principal



Es importante resaltar que el Menú Principal se observará en todas las páginas en forma vertical y horizontal (Al final de las páginas)

3.6.4. - ¿Cómo acceder a la página web del Banco Central del Ecuador?

Hemos creado un enlace con la Página Web del BCE, para acceder a ella siga las siguientes instrucciones:

1. Coloque el puntero del mouse sobre cualquiera de los logos del BCE



que aparecen en la cabecera de nuestro Sitio Web

2. De un clic sobre él logo
3. Inmediatamente se cargará esta página, donde podrá navegar en la Página Web del Banco Central del Ecuador.

3.6.5. - Galería de imágenes

Este Sitio Web también le permitirá conocer una galería de imágenes, del Edificio del Banco Central del Ecuador y algunas áreas de trabajo de la Dirección de Oficina Financiera.

3.6.6. - ¿Cómo acceder a ver la página web donde se encuentra el video?

Esta sección fue diseñada con la finalidad de conocer las instalaciones de la Dirección de Oficina Financiera, así como un día laboral en el área en forma de video.

Usted puede acceder a ella dando un clic en el botón **Video**, que se encuentra en la parte inferior del Menú principal en el lado izquierdo de la página Web principal.

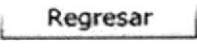


Ilustración 10 del Capítulo 3.- Página donde esta el video

3.6.7. - ¿Cómo regresar a la página web principal?

Para regresar a la página Web, existen dos formas, siga las siguientes instrucciones:

Primera forma

1. Coloque el puntero del mouse sobre el botón  , ubicado en la parte inferior del video
2. De un clic sobre el botón
3. Inmediatamente regresará a la página Web principal, para seguir con la navegación de nuestro sitio Web.

Segunda forma

1. Localice el menú de principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de esta página.
2. Ubique el puntero del mouse sobre la opción **"Página Principal"** y de clic
3. Inmediatamente regresará a la página principal

3.7. - PÁGINA QUIÉNES SOMOS

El principal objetivo de esta página Web es mostrar quién es la Dirección de Oficina Financiera, conocer su visión, misión, servicios y valores, los cuales son fundamentales para el desarrollo de esta Dependencia.

3.7.1. - ¿Cómo acceder a la página web quiénes somos?

1. Localice el menú de principal,
2. Ubique el puntero del mouse sobre la opción **"¿Quiénes Somos?"** y de clic
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página



Ilustración 11 del Capítulo 3.- Página ¿Quiénes Somos?

Al igual que la página anterior (página principal), usted observará una pequeña galería de imágenes, dando clic sobre cualquiera de ellas, aumentará en tamaño de la imagen, en el que muestra las oficinas y el personal que labora en la Dirección. Como ejemplo utilizaremos la primera imagen





Ilustración 12 del Capítulo 3.- Página dónde muestra la foto

3.7.2. - ¿Cómo regresar a la página web quiénes somos?

Para regresar a la página Web, siga las siguientes instrucciones:

1. Coloque el puntero del mouse sobre el texto **REGRESAR** que al colocar el puntero cambia a REGRESAR ubicado en la parte inferior derecha de la imagen
2. De un clic sobre el texto vinculado
3. Inmediatamente regresará a la página Web "**¿Quiénes Somos?**", Para seguir con la navegación de nuestro sitio Web.

3.8. - PÁGINA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Esta página tiene como objetivo principal mostrar como está constituido el BCE por medio de su Organigrama de Estructura Jerárquica.

3.8.1. - ¿Cómo acceder a la página web estructura organizacional?

1. Localice el menú de principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.
2. Ubique el puntero del mouse sobre la opción **Estructura Organizacional** y de clic
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página



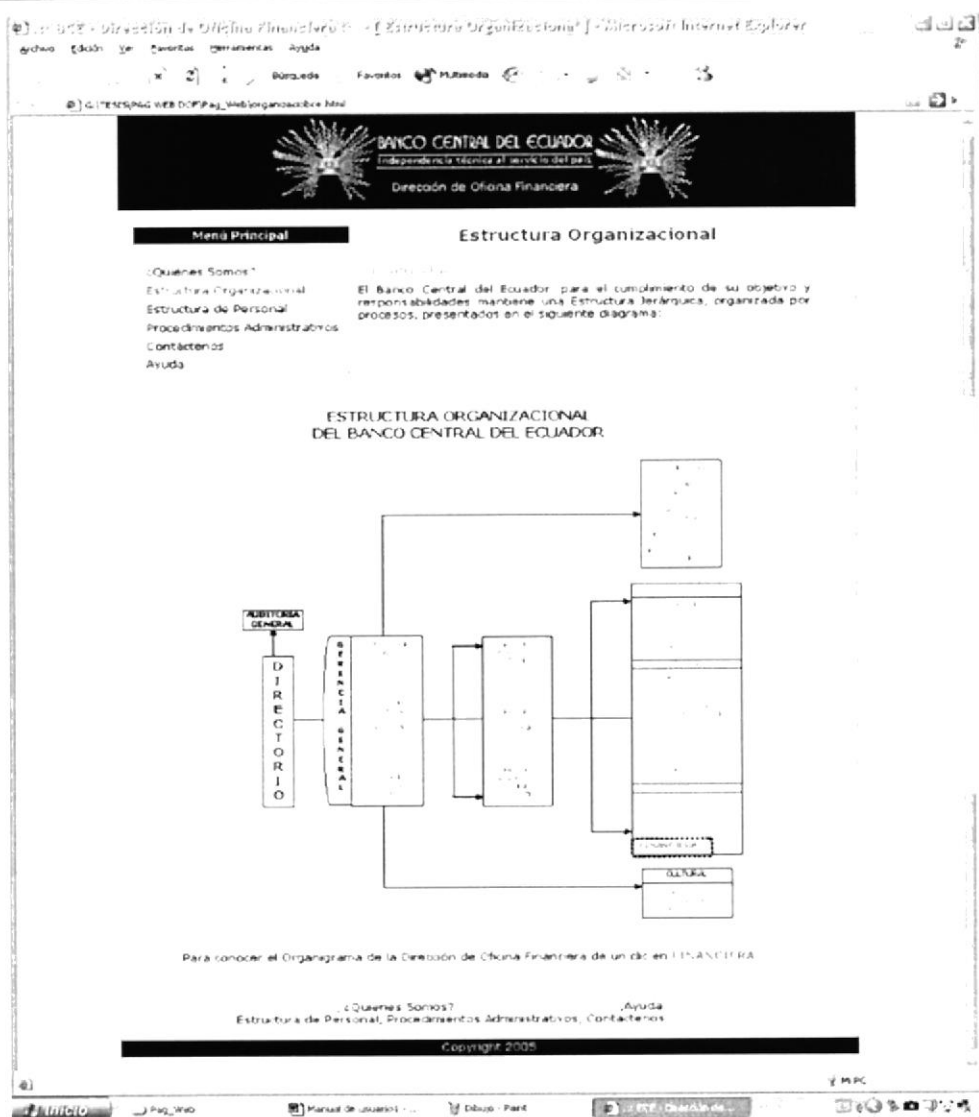


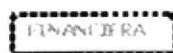
Ilustración 13 del Capítulo 3.- Página Estructura Organizacional

Luego de visualizar el Organigrama Estructural del Banco, encontrará que existe resaltada la palabra "Financiera", este es un vínculo que le permitirá enlazarse con el Organigrama de la Dirección de Oficina Financiera

3.8.2. - ¿Cómo acceder al organigrama estructural de la dirección de oficina financiera?

Para acceder al Organigrama Estructural de la Dirección de Oficina Financiera siga las siguientes instrucciones:

1. Ubique el puntero del mouse sobre el siguiente enlace



2. De un clic sobre este cuadro
3. Inmediatamente visualizará la Estructura Organizacional de la Dirección de Oficina Financiera



Ilustración 14 del Capítulo 3.- Estructura Organizacional de la Dirección de Oficina Financiera

3.8.3. - ¿Cómo regresar a la página web estructura organizacional?

Para regresar a la página Web donde se encuentra el Organigrama Estructural del BCE

1. De clic en el siguiente enlace [REGRESAR](#) e inmediatamente regresará a la página Web Estructura Organizacional.

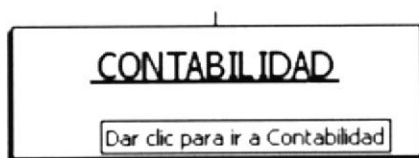
3.8.4. - ¿Cómo acceder a las actividades principales que realizan estas áreas, basándose en el organigrama estructural de la dirección de oficina financiera?

Las áreas que están activas son:

- Dirección
- Subproceso Presupuesto Costo y Análisis financiero
- Subproceso Contabilidad

Para conocer más sobre las actividades que realiza cada una de estas áreas, siga las siguientes instrucciones:

1. Ubique el puntero del mouse en el cuadro del área que desee consultar,



y de clic. Ejemplo:

2. Utilizaremos el área de Subproceso de Contabilidad como ejemplo, tal como se aprecia en la siguiente imagen

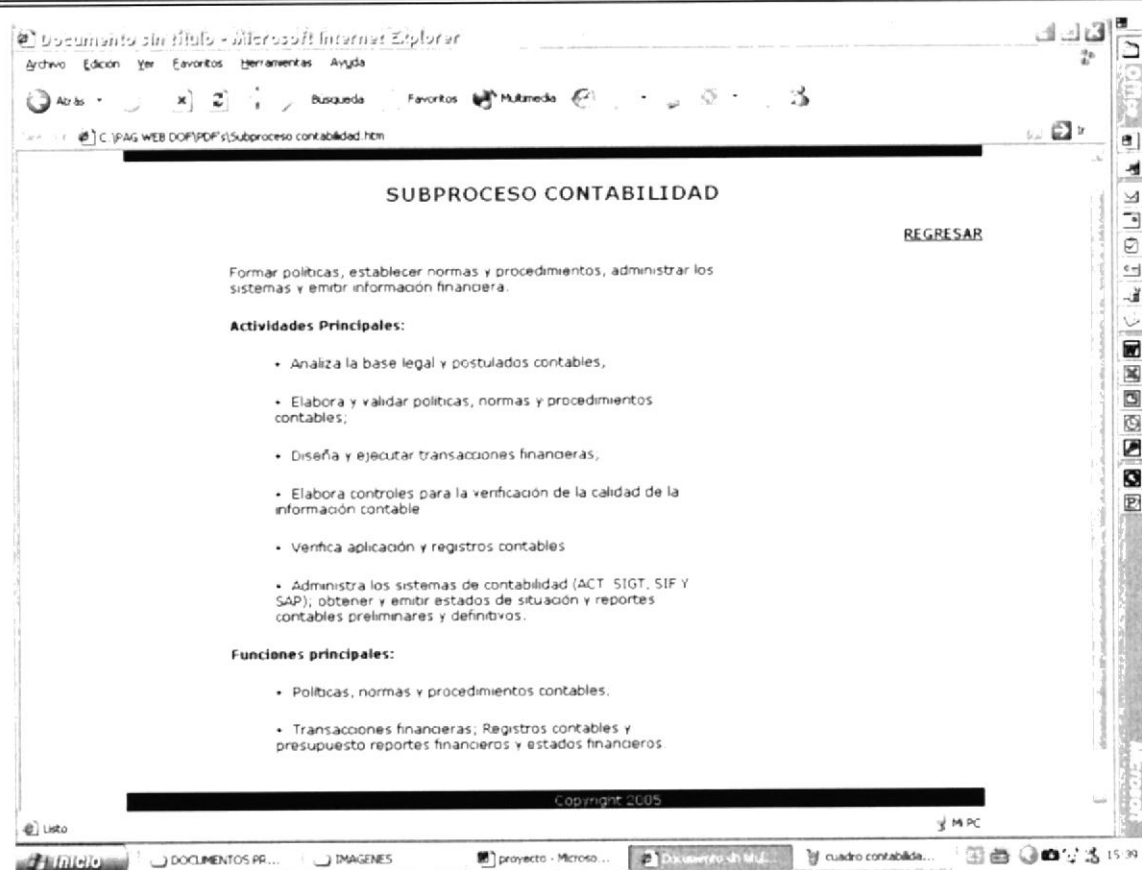


Ilustración 15 del Capítulo 3.- Actividades principales de las áreas de la Dirección de Oficina Financiera.

3.8.5. - ¿Cómo regresar a la página web donde se encuentra el organigrama estructural de la Dirección de Oficina Financiera?

Para regresar a la Página Web donde se encuentra el Organigrama Estructural de la Dirección de Oficina Financiera

1. De clic en el siguiente botón [REGRESAR](#) e inmediatamente regresará al Organigrama



Este proceso se lo debe realizar para ingresar a cada una de las tres áreas arriba mencionadas.

3.9. - PÁGINA ESTRUCTURA DE PERSONAL

Esta página Web tiene como objetivo principal mostrar los puestos y plazas en forma de Organigrama de la Dirección de Oficina Financiera, y también se describe en forma detallada los cargos.

3.9.1. - ¿Cómo acceder a la página web estructura de personal?

1. Localice el menú de principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.
2. Ubique el puntero del mouse sobre la opción **Estructura de Personal** y de clic
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
Independencia técnica al servicio del país
Dirección de Oficina Financiera

Menú Principal

- [Página Principal](#)
- [¿Quiénes Somos?](#)
- [Estructura Organizacional](#)
- [Estructura de Personal](#)
- [Procedimientos Administrativos](#)
- [Contáctenos](#)
- [Ayuda](#)

Estructura de Personal

La Dirección de Oficina Financiera cuenta con 9 funcionarios, quienes están distribuidos de la siguiente manera:

Área	Funcionarios
Dirección	2
Subproceso Presupuesto, Costo y Análisis Financiero	3
Subproceso Contabilidad	3

A continuación se presenta un organigrama detallando la distribución antes expuesta:

ORGANIGRAMA DE PUESTOS Y PLAZAS

```

graph TD
    D[DIRECCIÓN] --> P[PRESUPUESTO, COSTO Y ANÁLISIS FINANCIERO]
    D --> C[CONTABILIDAD]
    P --> P1[RESPONSABLE]
    P --> P2[TECN. MANEJO 1]
    P --> P3[TECN. MANEJO 2]
    C --> C1[RESPONSABLE]
    C --> C2[TECN. MANEJO 1]
    C --> C3[TECN. MANEJO 2]
  
```

DIRECCIÓN

CARGO	A*
DIRECTOR	1
SECRETARIA	1

PRESUPUESTO, COSTO Y ANÁLISIS FINANCIERO

CARGO	A*
RESPONSABLE	1
TECN. MANEJO 1	1
TECN. MANEJO 2	1

CONTABILIDAD

CARGO	A*
RESPONSABLE	1
TECN. MANEJO 1	1
TECN. MANEJO 2	1

* Personas que actualmente ocupan este cargo

[Página Principal](#), [¿Quiénes Somos?](#), [Estructura Organizacional](#), [Ayuda](#), [Procedimientos Administrativos](#), [Contáctenos](#)

Copyright 2005

Ilustración 16 del Capítulo 3.- Página Estructura de Personal

Luego de visualizar el Organigrama de Puestos y Plazas, usted observará que existen palabras de color azul esto significa que tienen un enlace hacia otra página.

3.9.2. - ¿Cómo acceder a la descripción de puestos, basándose en el organigrama de puesto y plazas de la dirección de oficina financiera?

Para acceder a la descripción de puestos basándose en el Organigrama de puestos y plazas, realice los siguientes pasos:

1. Ubique el puntero del mouse en el cargo que desee consultar, y de clic
2. Utilizaremos la descripción de puesto del Director como ejemplo, tal como se aprecia en la siguiente figura

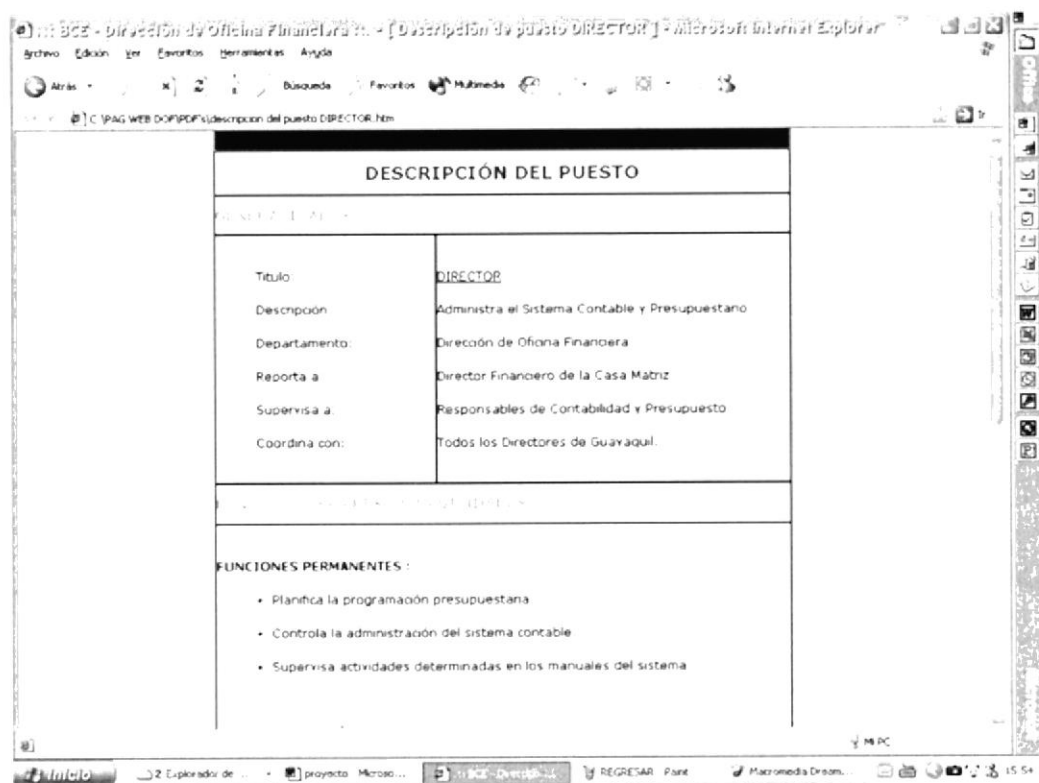


Ilustración 17 del Capítulo 3.- Descripción de Puestos

3.9.3. - ¿Cómo regresar a la página web donde se encuentra el organigrama de puestos y plazas del DOF?

Para regresar a la Página Web donde se encuentra el Organigrama de puestos y plazas de la Dirección

1. En la parte superior al comenzar el texto de "Generalidades" del lado derecho; de clic sobre el cargo, ejemplo DIRECTOR e inmediatamente regresará a la página Web.

3.10. - PÁGINA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

El primordial objetivo de esta página Web es mostrar los principales procedimientos administrativos que realiza la Secretaria de la Dirección de Oficina Financiera, así como conocer el objetivo, a quién está dirigido, las tareas básicas, codificación, responsabilidades, lista de distribución.

3.10.1. - ¿Cómo acceder a la página web procedimientos administrativos?

1. Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.
2. Ubique el puntero del mouse sobre la opción **Procedimientos Administrativos** y de clic
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página

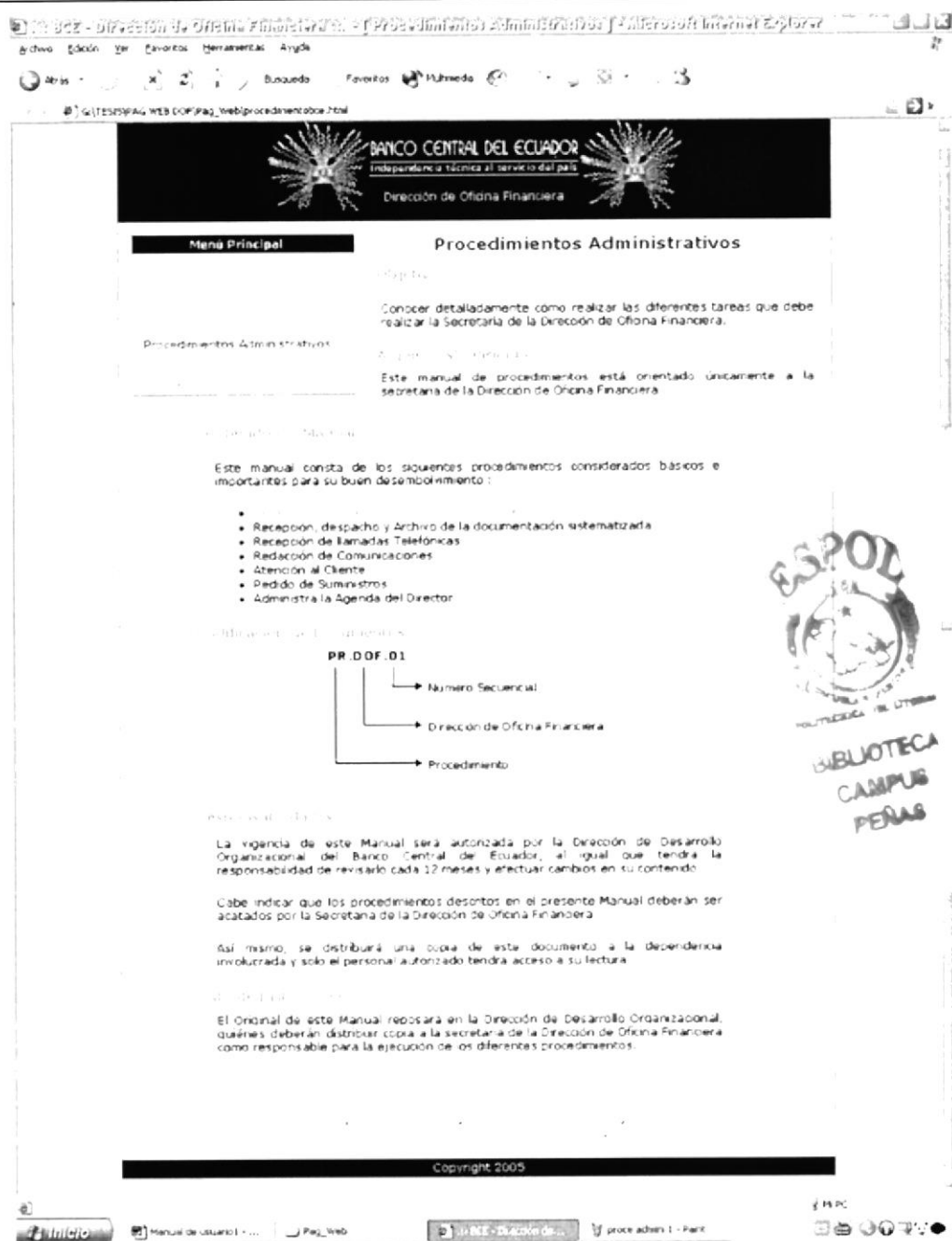


Ilustración 18 del Capítulo 3.- Página Procedimientos Administrativos

3.10.2. - ¿Cómo acceder a los procedimientos secretariales?

En esta página de Procedimientos Administrativos, localizar la sección "Contenido del Manual", al momento de pasar el puntero del mouse por esa área encontramos que cada oración cambia de formato, esto quiere decir, que

existe un vínculo y este lleva a cada uno de los procedimientos, como ejemplo trabajaremos con la primera línea.

Contenido del Manual

Este manual consta de los siguientes procedimientos considerados básicos e importantes para su buen desenvolvimiento :

- Recepción, despacho y Archivo de la documentación física
- Recepción, despacho e ingreso de la documentación electrónica
- Recepción de la documentación
- Seguimiento de la documentación
- Atención al cliente
- Registro de la documentación
- Administración de la documentación

Ilustración 19 del Capítulo 3.- Ejemplo del cambio de formato en el texto vinculado



Este proceso se lo debe realizar para ingresar en cada uno de los procedimientos arriba mencionados.

1. Al dar clic sobre esta oración, llevará a la siguiente página. Como ejemplo tomaremos la primera oración

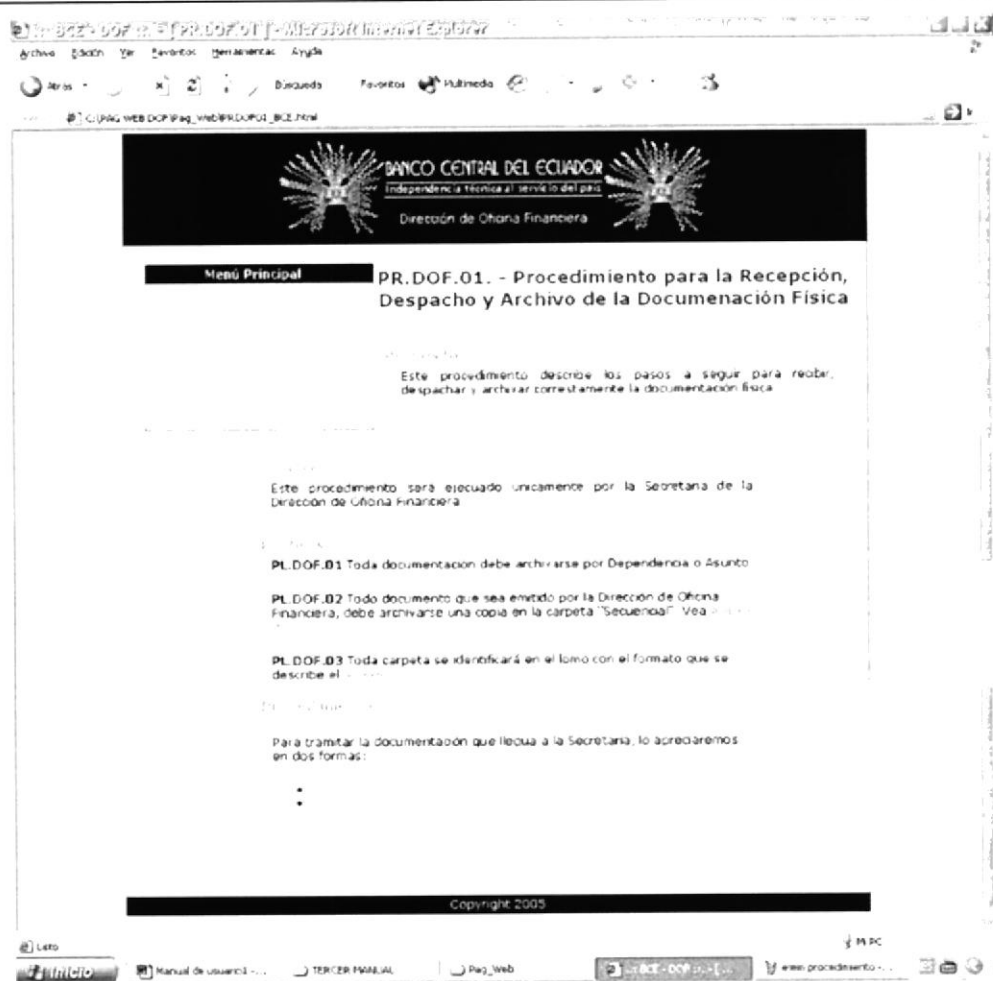


Ilustración 20 del Capítulo 3.- Página de PR.DOF.01

Esta página describe el procedimiento, con los siguientes puntos: Propósito, Alcance, Políticas y Procedimiento



No todos procedimientos tienen definiciones

Luego de acceder a esta página en la sección de "Procedimiento", existen dos opciones para visualizar un mismo proceso. Como ejemplo seguimos trabajando con el primer procedimiento.

- Paso a paso, y
- Por Diagrama

3.10.3. - ¿Cómo acceder al procedimiento paso a paso?

1. Ubique el puntero del mouse en el texto "Paso a paso", y de clic
2. Espere unos segundos, tal como se aprecia en la siguiente imagen

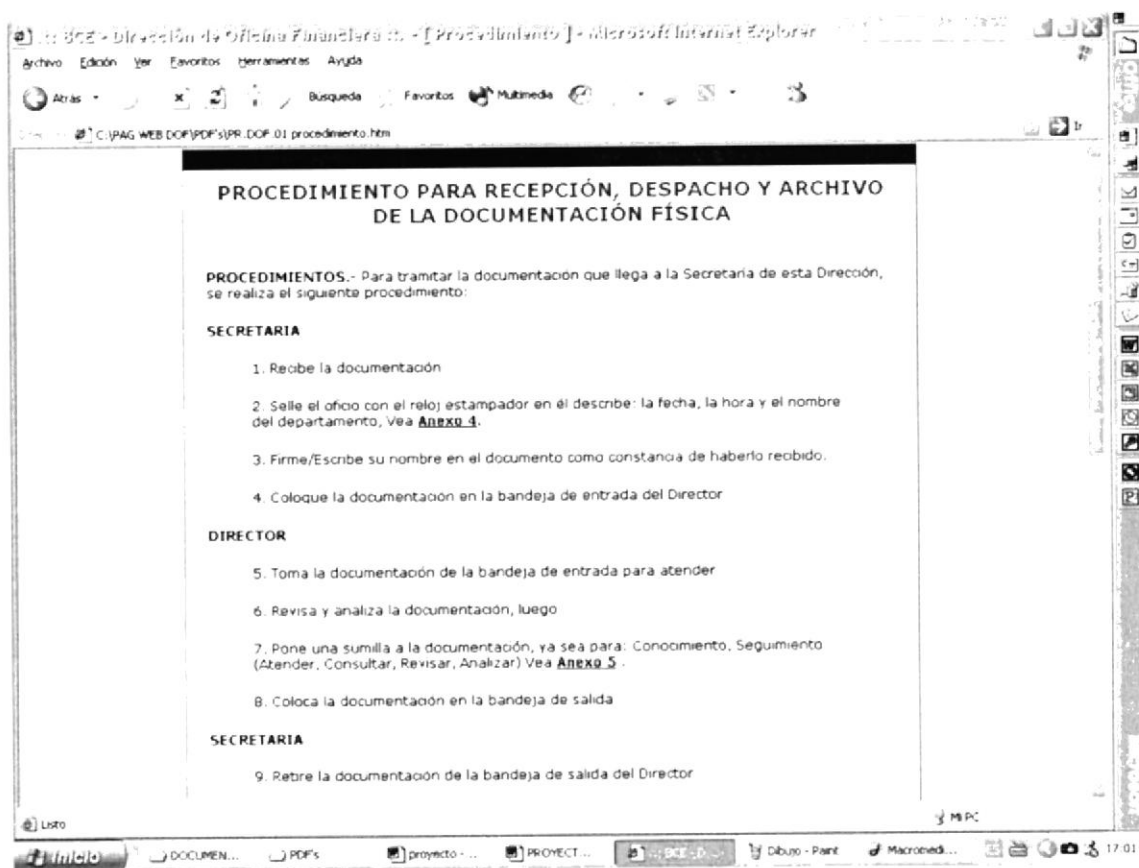


Ilustración 21 del Capítulo 3.- Página procedimiento Paso a Paso

Dentro de este proceso existen enlaces que llevan a los anexos, para distinguirlo están subrayados y la fuente es de color lila. Vea [Anexo 4](#).

3.10.4. - ¿Cómo regresar a la página web donde está el procedimiento?

Para regresar a la página Web donde se encuentra el procedimiento

1. Dar clic en el enlace [REGRESAR](#) e inmediatamente regresará a la página Web.

2. Este enlace que se encuentra ubicado al final de cada página.

3.10.5. - ¿Cómo acceder al diagrama?

1. Ubique el puntero del mouse en el texto "por Diagrama", y de clic
2. Espere unos segundos, tal como se aprecia en la siguiente imagen

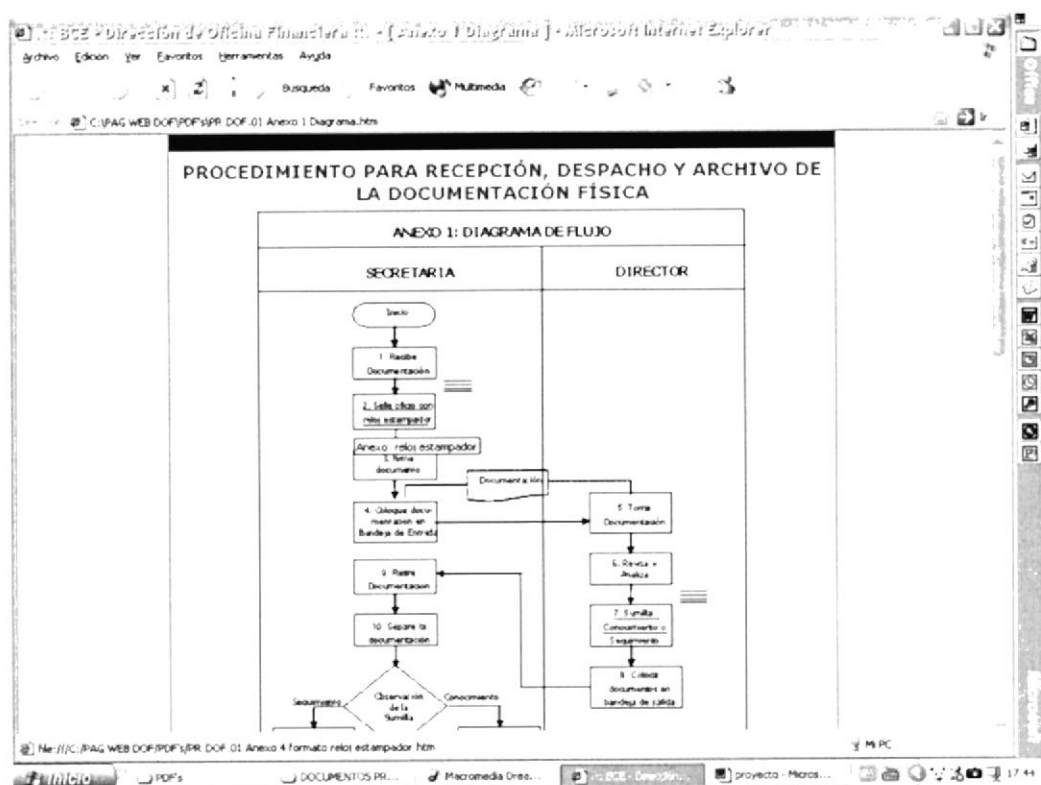
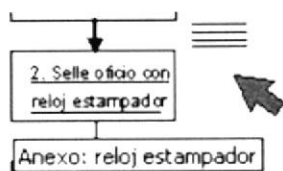


Ilustración 22 del Capítulo 3.- Página de Procedimiento por Diagrama

Dentro de este diagrama existen enlaces que llevan a los anexos,



para distinguirlo en cada cuadro de proceso encontrará una notita de color amarillo.

3.10.6. - ¿Cómo acceder y visualizar los anexos?

Esta sección fue establecida con la finalidad de conocer los diferentes documentos que utiliza la secretaria, a medida que cumple con su función

1. Ubique el puntero del mouse en:
 - a. Si es por Procedimiento "paso a paso" en la palabra "Anexo" que esta subrayada en color lila.
 - b. Si es por diagrama en el cuadro donde se encuentra la "Notita",
2. De clic
3. Espere unos segundos hasta que cargue la información, tal como se aprecia en la siguiente imagen

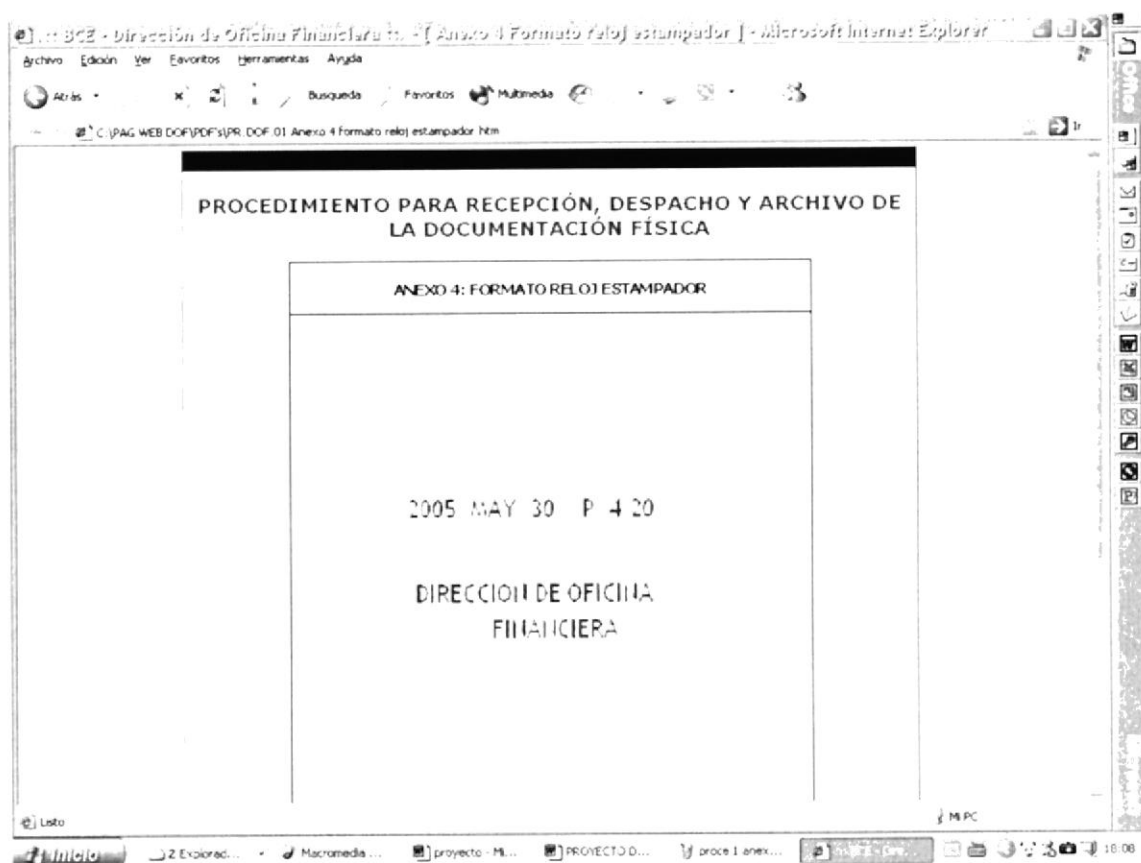


Ilustración 23 del Capítulo 3.- Página de Anexo

3.10.7. - ¿Cómo regresar al diagrama o procedimiento?

Dentro de la página de cada Anexo existen dos enlaces, uno lleva al procedimiento "Paso a paso" y el otro lleva "Por Diagrama" del mismo proceso

1. Ubique el puntero del mouse sobre:
 - a. el enlace PROCEDIMIENTO si desea regresar al procedimiento, o
 - b. el enlace DIAGRAMA si desea regresar al diagrama, y
2. De clic
3. Inmediatamente regresará a página requerida

3.11. - PÁGINA CONTÁCTENOS

El objetivo principal de esta página Web es dar a conocer la ubicación de la institución, los nombres, correo electrónico y teléfonos para contactarse con la Dirección de Oficina Financiera

3.11.1. - ¿Cómo acceder a la página web contáctenos?

1. Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.
2. Ubique el puntero del mouse sobre la opción **"Contáctenos"** y de clic
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página

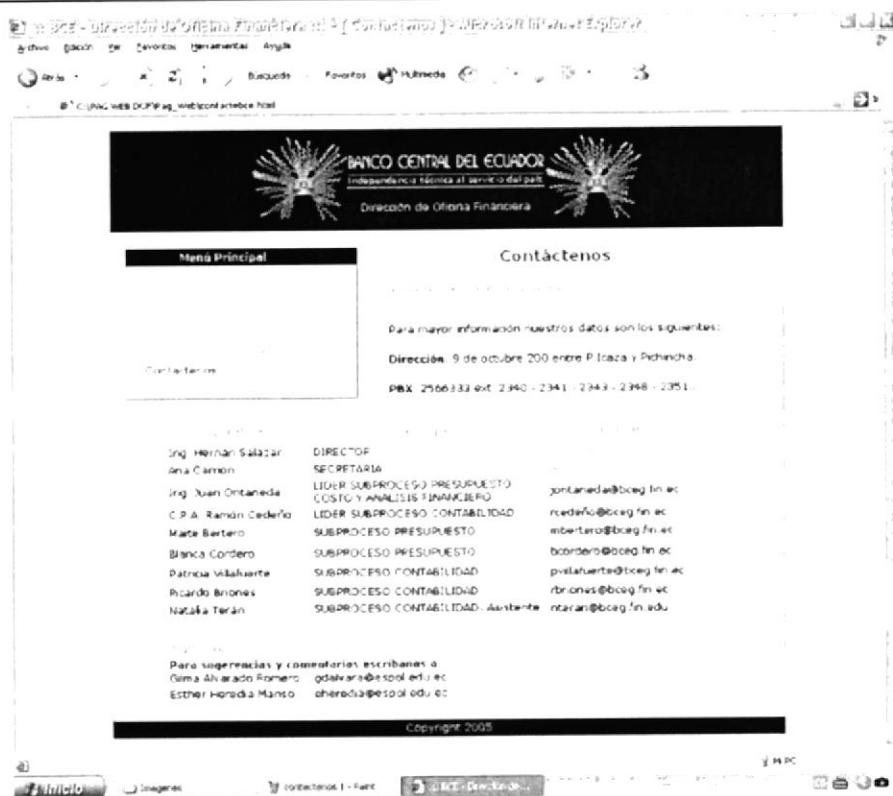


Ilustración 24 del Capítulo 3.- Página de Contáctenos

3.11.2. - ¿Cómo enviar un correo electrónico a un funcionario, según la página contáctenos?

Si, Usted desea realizar cualquier tipo de consulta a los correos arriba mencionados ejecute el siguiente procedimiento:

1. Ubique el puntero del mouse sobre el correo electrónico que desea hacer su consulta hsalazar@bceq.fin.ec y de clic



Ilustración 25 del Capítulo 3.- Donde aparece servicio de correo para enviar mensaje

2. Se abrirá la ventana del correo electrónico, y usted podrá escribir su pregunta, sugerencia o comentario
3. Para enviar el correo, de un clic en enviar , ubicado en la parte superior antes de la palabra "Para":

Y como último punto, usted podrá observar al final de la página los correos electrónicos de las autoras, a quienes se les puede hacer todo tipo de comentario, sugerencia con respecto a este Sitio Web.

3.12. - PÁGINA AYUDA

Dentro de la opción menú principal, encontramos una última opción "Ayuda". Creada con la finalidad de responder a dudas de cómo esta estructurada y como utilizar esta página Web.

3.12.1. - ¿Cómo acceder a la página web ayuda?

1. Localice el menú principal, el cual se encuentra en la parte superior izquierda de la página.
2. Ubique el puntero del mouse sobre la opción "Ayuda" y de clic
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página



Ilustración 26 del Capítulo 3.- Página Ayuda

3.12.2. - ¿Cómo acceder a las convenciones generales?

Si, usted desea conocer los diferentes iconos, enlaces y términos utilizados en el sitio web para una mejor comprensión por parte del lector, ejecute el siguiente procedimiento:

1. Ubique el puntero del mouse sobre el enlace

CONVENCIONES GENERALES

que al colocar el puntero cambia a

el lado derecho luego del menú principal

CONVENCIONES GENERALES

ubicado en

2. De un clic sobre el texto vinculado
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página

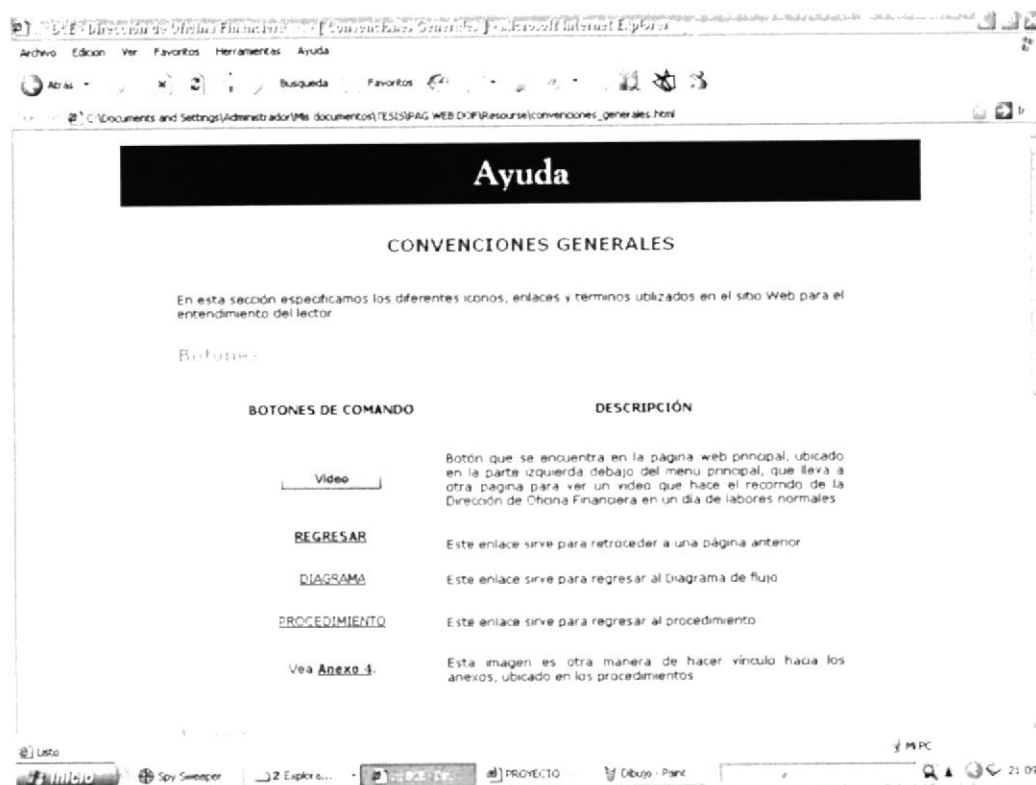


Ilustración 27 del Capítulo 3.- Página convenciones generales

3.12.3. - ¿Cómo regresar a la página web ayuda?

Para regresar a la página web "**Ayuda**", ejecute las siguientes instrucciones:

1. Ubique el puntero del mouse sobre el enlace *Regresar* que al colocar el puntero cambia a «REGRESAR», ubicado en la parte inferior izquierda de la página web
2. De un clic sobre el texto

3. Inmediatamente regresará a página web **"Ayuda"**, para continuar con la navegación de nuestro sitio web.

3.12.4. - ¿Cómo acceder a las preguntas frecuentes?

Si, usted posee dudas acerca de la utilización del sitio Web, dentro de esta página existen preguntas frecuentes, para ingresar a ella ejecute el siguiente procedimiento:

1. Ubique el puntero del mouse sobre el enlace **PREGUNTAS FRECUENTES** que al colocar el puntero cambia a PREGUNTAS FRECUENTES ubicado en el lado derecho luego del menú principal
2. De un clic sobre el texto vinculado
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página

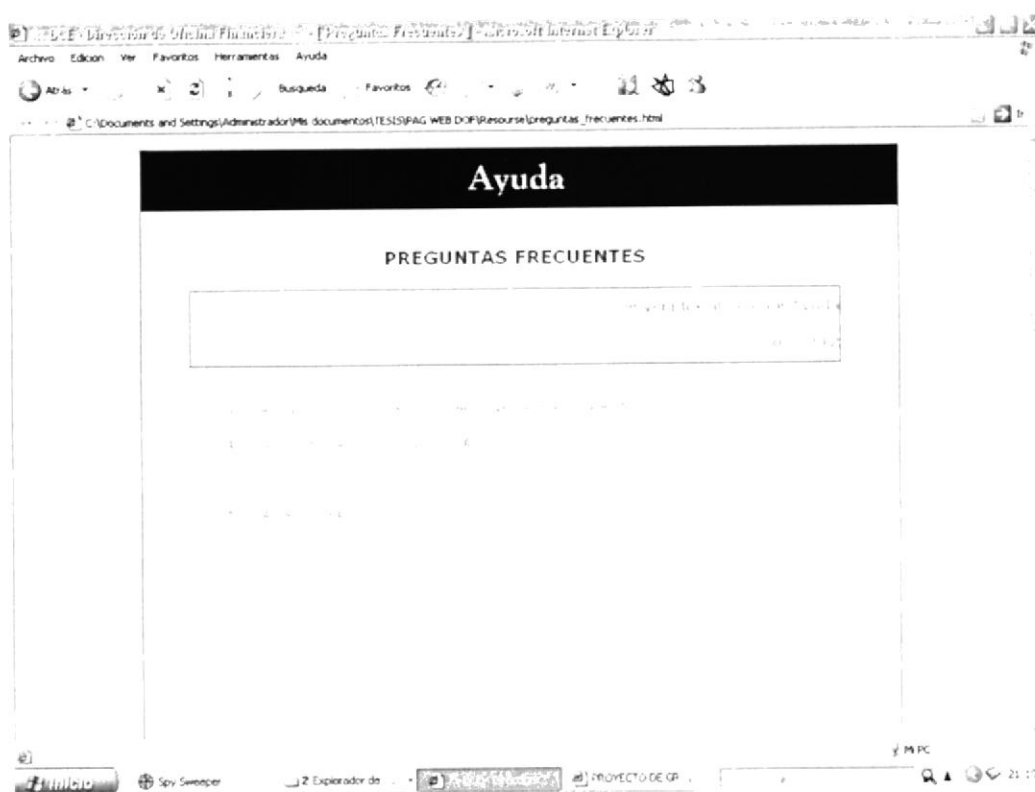


Ilustración 28 del Capítulo 3.- Página preguntas frecuentes

Para navegar dentro de esta página usted debe dar clic sobre la pregunta, e inmediatamente le llevará a la respuesta, como ejemplo trabajaremos con la primera oración **Pasos a seguir para ingresar por primera vez a la página Web**

Damos clic e inmediatamente nos llevará a la siguiente página:

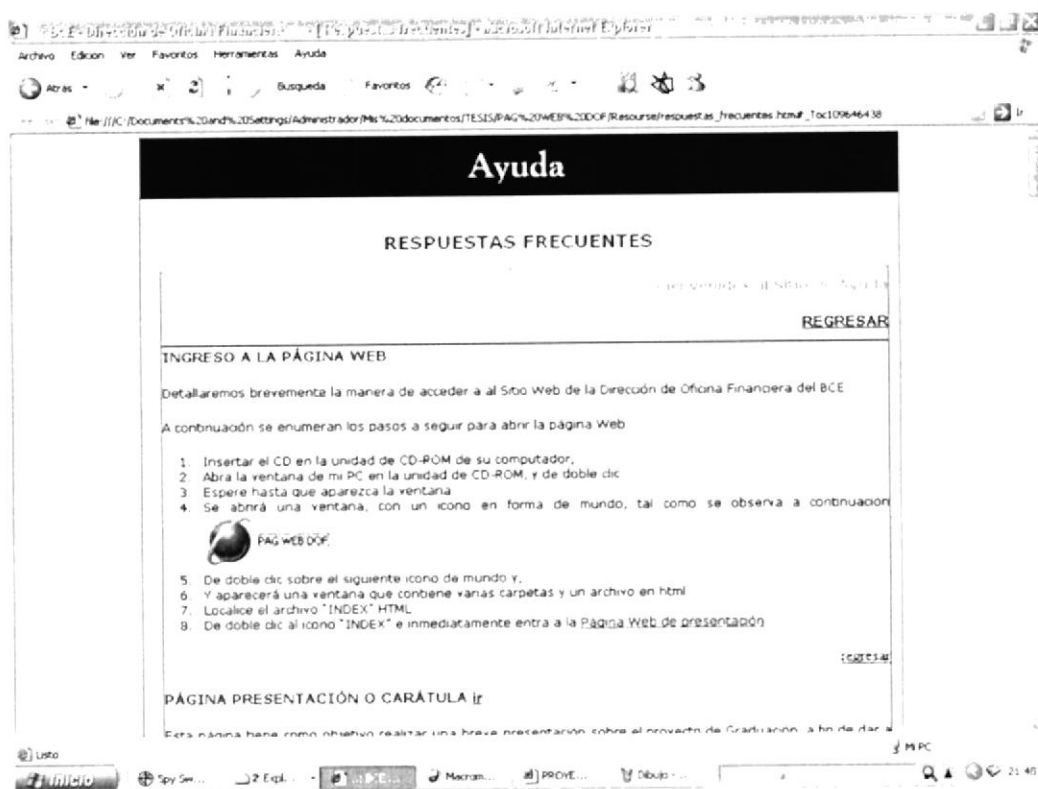


Ilustración 29 del Capítulo 3.- Página respuestas frecuentes

Para regresar a la página web preguntas frecuentes, siga las siguientes instrucciones:

1. Ubique el puntero del mouse sobre el enlace regresar, ubicado en la parte inferior izquierda, luego de cada tema principal en la página web
2. De un clic sobre el texto
3. Inmediatamente regresará a página web **"Preguntas Frecuentes"**, para continuar con la navegación de nuestro sitio web.

3.12.5. - ¿Cómo regresar a la página web ayuda?

Para regresar a la página web **"Ayuda"**, ejecute las siguientes instrucciones:

1. Ubique el puntero del mouse sobre el enlace **REGRESAR** que al colocar el puntero cambia a **REGRESAR**, ubicado en la parte superior izquierda de la página web
2. De un clic sobre el texto
3. Inmediatamente regresará a página web **"Ayuda"**, para continuar con la navegación de nuestro sitio web.

3.12.6. - ¿Cómo acceder a las definiciones?

En esta sección usted encontrará una serie de términos utilizados en el manual de usuario, para ingresar ejecute el siguiente procedimiento:

1. Ubique el puntero del mouse sobre el enlace **DEFINICIONES** que al colocar el puntero cambia a **DEFINICIONES** ubicado en el lado derecho luego del menú principal
2. De un clic sobre el texto vinculado
3. Inmediatamente aparecerá la siguiente página

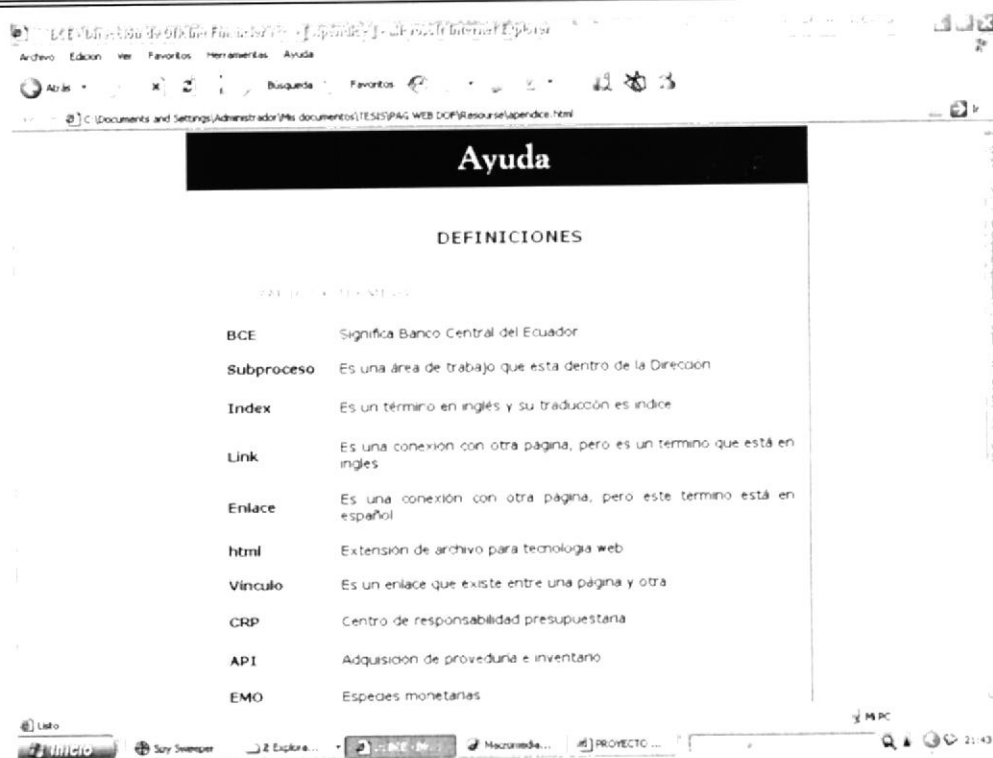


Ilustración 30 del Capítulo 3.- Página Definiciones

3.12.7. - ¿Cómo regresar a la página web ayuda?

Para regresar a la página web "**Ayuda**", ejecute las siguientes instrucciones:

1. Ubique el puntero del mouse sobre el enlace **«REGRESAR»** que al colocar el puntero cambia a **«RERESAR»**, ubicado en la parte inferior izquierda de la página web
2. De un clic sobre el texto
3. Inmediatamente regresará a página web "**Ayuda**", para continuar con la navegación de nuestro sitio web.

DEFINICIONES

GLOSARIO DE TÉRMINOS

BCE. – significa Banco Central del Ecuador

Subproceso. – es una área de trabajo que esta dentro de la Dirección de Oficina Financiera

Index. – es un término en inglés y su traducción es índice

Link. – es una conexión con otra página, pero es un término que está en inglés

Enlace. – es una conexión con otra página, pero este término está en español

Html. – extensión de archivo para tecnología web

Vínculo. – es un enlace que existe ente una página y otra.