



## PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### ANTECEDENTES

A inicio de los años 70, nació una unidad en la Caja de Ahorros que se denominó, en aquel entonces, Departamento de Sistemas y Procedimientos.

Este Departamento se originó ante la urgente necesidad de confeccionar manuales y procedimientos que describieran y estandarizaran todas las operaciones que se realizaban en la Institución a nivel nacional.

La Gerencia Ejecutiva de Procesos y Procedimientos en la actualidad, es el área que se ocupa de formalizar o modificar los procesos, procedimientos, formularios, instructivos y manuales de usuarios, todo esto con el fin de proporcionar a los colaboradores un marco de referencia dentro del cual realicen sus operaciones, sin salirse de las normas o regulaciones establecidas.

### OBJETIVO

Organizar y definir los elementos que impactan un proceso, tales como: roles, responsabilidades, normas, tareas, estructura organizativa y alertas de control, con el fin de formalizar los procesos como instrumentos de gestión cotidiana en la organización, mejorar la productividad, disminuir tiempos de respuestas e impulsar la mejora continua de nuestros procesos.

### IMPORTANCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS

Es necesario e imprescindible tener procedimientos documentados, así como la relación que éste pueda tener con las diferentes áreas que componen el proceso. Podemos enumerar algunas ventajas y riesgos de no existir documentación:

#### **Ventajas al realizar la documentación del proceso**

- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando el reproceso o la reiteración de trámites.
- Facilitar el control interno.
- Ser un instrumento útil para la orientación e información al cliente.
- Facilitar la supervisión y evaluación del trabajo.
- Propiciar el mejoramiento de la productividad del banco.
- Deja constancia de los pasos a seguir, las entradas y salidas y los entes o departamentos que interactúan dentro del proceso.
- Elimina o reduce ambigüedades, confusión o desconocimiento del proceso entre el personal y los usuarios del producto o servicio.
- Sirve de documento para la inducción o adiestramiento del personal.
- Comunica o explica cómo se hace el proceso estableciendo un estándar y promocionando consistencia en la ejecución de los pasos para beneficio de todos.

#### **Riesgos por falta de documentación del proceso**

- El proceso puede ser alterado (involuntaria o accidentalmente) al no contar con pasos documentados.
- El proceso tiende a ser interpretado o entendido dependiendo de quién lo esté ejecutando. Debido a que no existe



una referencia escrita o visual para consultar el proceso cuando se presenta una duda, las respuestas o explicaciones se verán limitadas por la experiencia y conocimiento de la persona a quien se le consulte.

- Si el personal que conoce la gestión del proceso deja de laborar en la institución, indudablemente se perderá conocimiento valioso debido a la falta de documentación.

## CONCEPTOS

- **Responsable de la Información:** Son los responsable del contenido de cada procedimiento por lo que tendrá la obligación de autorizar creaciones o cambios a cada uno de los manuales o procedimientos del área.
- **Proceso:** Conjunto de actividades y tareas interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida.
- **Procedimiento:** Documento que describe de forma específica los pasos, responsables, actividades y tareas de un proceso de inicio a fin. Contienen el objetivo y el ámbito de aplicación que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando y como se debe llevar a cabo.
- **Instructivo:** Es un documento corto para comunicar de forma inmediata una instrucción de rápido cumplimiento en ausencia de un procedimiento; de ser incorporado posteriormente en un procedimiento se puede dar de baja.
- **Manual de Usuario:** Documento que instruye al personal sobre la utilización de una herramienta o sistema.
- **Controles:** Son actividades y tareas diseñadas para minimizar las condiciones de riesgo que conlleva la prestación de un servicio o características de un producto en los aspectos que puedan representar pérdida de dinero, tiempo, recursos y calidad para el Banco.

## CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

La Gerencia Ejecutiva de Procesos y Procedimientos tiene como responsabilidad la administración y publicación en el sitio web de Procesos y Procedimientos para el conocimiento de todos los colaboradores del banco.

Los diferentes manuales y procedimientos se encuentran ordenados bajo la siguiente clasificación:

Código	Área	Código	Área
01	Negocio	05	Servicios Extrabancarios
02	Depósitos en General	06	Funciones Operativas y Administrativa
03	Créditos	08	Instructivos
04	Servicios Bancarios	09	Acuerdos de Servicio