

658.312 4  
C 1987



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE  
GUAYAQUIL**



**CARRERA DE PSICOLOGIA TITULACIÓN  
ORGANIZACIONAL**

**PROYECTO:**

Fortalecimiento del Proceso de  
Capacitación de Escuela de Caja BG

**EMPRESA:** Banco de Guayaquil

**ATENCIÓN:** Lic. Daniela Lascano

**RESPONSABLE:** Gabriela Campos V.

## Resumen del Proyecto

Banco de Guayaquil, en su permanente búsqueda de calidad y excelencia en el servicio y consciente de las exigencias actuales en lo que corresponde a **banca ecuatoriana** y los organismos de control que la regulan, decide implementar un proyecto que consiste en el **fortalecimiento** de los procesos de **capacitación** del Área de Operaciones o Área de **Caja** a través de la revisión y estandarización de los módulos de Escuelas de Caja BG y la creación del **Manual de Cajero BG**.

El área antes mencionada es el primer contacto del cliente con la organización, por lo tanto, Banco de Guayaquil desea contar con colaboradores capacitados desde el primer día como integrantes de la Familia BG, con el único propósito de consolidar nuestra marca como líder de servicios bancarios, mediante el esfuerzo en conjunto colaborador-institución.

### Negocio de Personas para Personas

#### Keywords

- banca ecuatoriana
- capacitación
- caja
- fortalecimiento
- manual

## Índice General

### Parte 1 Propuesta

1.	Antecedentes.....	pág. 1
1.1.	Antecedentes de la Empresa.....	pág. 1
1.2.	Antecedentes del Proyecto.....	pág. 4
2.	Finalidad.....	pág. 4
3.	Objetivos.....	pág. 4
	Objetivo General	
	Objetivo Específicos	
3.1.	Objetivos Específicos.....	pág. 4
4.	Metodología.....	pág. 4
4.1.	Estudio de Gabinete.....	pág. 4
4.2.	Técnicas Cualitativas.....	pág. 5
5.	Plan de Acción.....	pág. 5
6.	Beneficios.....	pág. 6

### Parte 2 Desarrollo del Proyecto

Bloque 1.	Marco Teórico.....	pág. 7
-----------	--------------------	--------

#### Capítulo 1. Sistema Financiero Ecuatoriano

1.1.	Historia de la Banca Ecuatoriana.....	pág. 8
1.2.	El Sistema Financiero Ecuatoriano.....	pág. 10
1.3.	Características del Sistema Financiero Ecuatoriano.....	pág. 10
1.4.	Estructura del Sistema Financiero Nacional.....	pág. 11

## Capítulo 2. Capacitación

2.1.	Definición.....	pág. 12
2.2.	Métodos.....	pág. 12
2.3.	Objetivos.....	pág. 12
2.4.	Importancia de la Capacitación.....	pág. 13
2.5.	Procesos de la Capacitación.....	pág. 13
2.6.	Beneficios de la Capacitación.....	pág. 16
2.7.	Bibliografía.....	pág. 17

## Bloque 2. Fases del Proyecto

### Capítulo 1 Desarrollo

Desarrollo del Proyecto.....	pág. 18
Identificación del Tema.....	pág. 18
Elaboración de la Propuesta.....	pág. 18
Ejecución del Proyecto.....	pág. 19
Recomendaciones para el estudiante.....	pág. 20

## Parte 3 Informes

### Módulos Escuela de Caja BG

Antecedentes.....	pág. 21
Finalidad.....	pág. 21
Objetivos.....	pág. 21
Módulos de Escuela de Caja BG.....	pág. 21

- Políticas de Recursos Humanos
- Beneficios de la Empresa
- Prevención de Lavados de Activos
- Introducción al Área de Operaciones
- Ley de Cheques
- Auditoría y Control

#### Manual del Cajero BG

Antecedentes.....	pág. 23
Finalidad.....	pág. 23
Objetivos.....	pág. 23
Módulos de Escuela de Caja BG.....	pág. 23

#### Parte 4      Presentación Ejecutiva

##### Diapositivas

Portada.....	Diapositiva 1
Antecedentes de la Empresa.....	Diapositiva 2
Antecedentes del Proyecto.....	Diapositiva 9
Finalidad.....	Diapositiva 10
Objetivos.....	Diapositiva 11
Metodología.....	Diapositiva 11
Plan de Acción.....	Diapositiva 12
Beneficios.....	Diapositiva 13



**Parte 5**

**Anexos**

- |          |                                  |
|----------|----------------------------------|
| Anexo 1. | Propuesta Proyecto BG (anterior) |
| Anexo 2. | Diagrama de Gantt (anterior)     |
| Anexo 3. | Evaluaciones                     |
| Anexo 4. | Diagrama de Gantt (actualizado)  |
| Anexo 5. | Perfil del Cajero                |

# Propuesta



## 1. Antecedentes

### 1.1 Antecedentes de la Empresa

#### **Banco de Guayaquil**

**1923:** La institución inicia sus actividades el 20 de diciembre de este año, con la denominación de Sociedad Anónima Banco Italiano, un banco extranjero de S/.2'000.000 de capital inicial.

**1941:** Italia se convierte en parte del Eje durante la Segunda Guerra Mundial e intenta nacionalizar el banco, que operaba con capital y administradores italianos. Una reforma del 14 de agosto cambia los estatutos y la denominación por Banco Nacional del Ecuador.

**1941:** El 24 de septiembre, una nueva escritura pública lo denomina Banco de Guayaquil, a lo que sigue de inmediato la compra de todas sus acciones por capitalistas ecuatorianos. Por estos días el capital del banco es de S/ .20'000.000.

**1982:** El banco ha incrementado varias veces su capital pagado. En noviembre de este año asciende aproximadamente a 310 millones de sucres.

**1984:** El 9 de mayo, el grupo de accionistas de Financiera del Sur S.A., Finansur, adquiere la mayoría de acciones del Banco de Guayaquil. El Econ. Danilo Carrera Drouet, entonces Presidente Ejecutivo de Finansur, es designado Presidente Ejecutivo del Banco de Guayaquil; su reemplazo en la Presidencia Ejecutiva de Finansur es el Sr. Guillermo Lasso Mendoza.

Desde esta fecha, la nueva administración del Banco de Guayaquil S.A. aplica un enfoque moderno de banca, adquiere los equipos de computación más sofisticados del mercado y crea cuatro divisiones básicas para desarrollar sus servicios: Banca Corporativa, Banca Personal, Banca de Inversiones y la División de Tarjetas de Crédito Visa BG.

**1990:** Aprovechando las recientes reformas a la Ley General de Bancos, el 9 de agosto surge la fusión entre el Banco de Guayaquil S.A. y la Financiera del Sur S.A. Finansur. Así se crea el Banco de Guayaquil S.A., con un capital pagado de 8.200 millones de sucres.

El Sr. Guillermo Lasso Mendoza, entonces Presidente Ejecutivo de Finansur, es nombrado Vicepresidente Ejecutivo - Gerente General del Banco de Guayaquil. Empieza así un firme posicionamiento en el mercado nacional como el primer Multibanco del Ecuador, que ofrece todos los servicios bancarios y financieros a través de una sola organización.





**1993:** El Banco de Guayaquil empieza su programa de planeación estratégica. Entre sus objetivos están la mejora continua de sus servicios al cliente y el desarrollo como institución líder en el sistema bancario nacional. El Econ. Danilo Carrera Drouet es Presidente del Directorio y el Sr. Guillermo Lasso Mendoza es Presidente Ejecutivo del Banco de Guayaquil S.A.

**1995:** El 29 de marzo, la Junta de Accionistas del Banco de Guayaquil S.A., aprueba suscribir un convenio de responsabilidad con las compañías subsidiarias: Guayaquil Bank, Administradora de Fondos BG, Casa de Valores Multivalores BG y Río Guayas Cía. de Seguros y Reaseguros. Este convenio compromete el respaldo de las operaciones de dichas compañías hasta por el valor de sus propios activos, con el banco como propietario del 100% de las acciones y con derecho a voto en cada una de las subsidiarias.

**1997:** El Banco de Guayaquil se fusiona con el Banco Sociedad General y se convierte en uno de los bancos más grandes del país.

**2006:** En abril del 2006, el Banco de Guayaquil mejoró su calificación de Riesgo, al pasar de AA+ a AAA-. Dos revisiones trimestrales posteriores por parte de la Calificadora de Riesgo, confirman la calificación AAA-, la más alta calificación otorgada para los bancos privados nacionales. Esta calificación, es la máxima de la Banca Ecuatoriana concedida al esfuerzo institucional reflejado en su solidez, liquidez y rentabilidad, así como su excelente reputación en el medio financiero. Así mismo en el mercado de valores, con la emisión de obligaciones, tiene la más alta calificación AAA-, sobresaliendo por nuestros títulos en el mercado bursátil.

**2007:** El Banco de Guayaquil abre su primera oficina de Representación en Madrid – España.

**2008:** Banco de Guayaquil se instala en Panamá como Banco de Guayaquil Panamá. Un banco panameño con operaciones en Ecuador.



### **Misión**

Crear valor a nuestros clientes, accionistas, colaboradores, y a la sociedad, desarrollando propuestas bancarias y financieras, ejecutadas con calidad.

### **Visión**

Nos vemos como la marca líder de servicios bancarios y financieros de los ecuatorianos. Estamos presentes en todos y cada uno de sus hogares y en todas y cada una de sus empresas.

Estén donde estén, vayan donde vayan.

### **Temática del Servicio**

Cuidamos de quienes confían su esfuerzo en nosotros, con productos y servicios de calidad..... Estén donde estén, vayan donde vayan.

### **Nuestro Credo**

#### **El negocio bancario...**

es de largo plazo;  
de resistencia y no de velocidad;  
de calidad y no de cantidad;  
de prudencia y no de audacia;  
que requiere siempre de solidez financiera;  
que observa permanentemente los cambios en el entorno y se anticipa a ellos con agilidad;  
de alto desarrollo tecnológico;  
de eficiente cobertura nacional e internacional;  
altamente creativo;  
pero sobre todas las cosas es un

**Negocio de Personas para Personas.**

## 1.2 Antecedentes del Proyecto

Banco de Guayaquil, en su permanente búsqueda de calidad en todos los servicios que ofrece, desea fortalecer el proceso de capacitación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional con la revisión y estandarización del contenido de los módulos de Escuela de Caja BG y la creación del Manual de Cajero BG.

## 2. Finalidad

Consolidar nuestra marca como líder de servicios bancarios a través del mejoramiento de nuestros procesos de capacitación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional.

## 3. Objetivos

### Objetivo General

- Fortalecer el proceso de capacitación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional.

### Objetivos Específicos

- Revisar y estandarizar el contenido de cada módulo de la Escuela de Caja BG.
- Diseñar y elaborar el Manual del Cajero BG

## 4. Metodología

### 4.1 Estudio de Gabinete

#### Fuentes Primarias

- Se revisará y estandarizará el contenido de cada módulo de la Escuela de Caja BG.
- Se diseñará y elaborará el Manual del Cajero BG.

#### Fuentes Secundarias

- Como fuente secundaria tenemos el Programa de Capacitación utilizado en anteriores escuelas de Caja BG.

#### **4.2 Técnicas Cualitativas**

##### **Observación**

- Observación directa del desarrollo del Programa de Capacitación Escuelas BG.

##### **Entrevistas**

- Programadas con los Instructores y Gerentes de Áreas de las Escuelas de Caja BG para revisión de contenidos de los módulos.

#### **5. Plan de Acción**

##### **5.1. Fase 1      Recopilación de Información**

- Se recopilará el contenido del programa de formación anterior para su respectiva revisión a través del Departamento de Recursos Humanos y de los instructores de las Escuelas de Caja BG.
- Mediante el método de observación directa se realizará la evaluación del desarrollo del Programa de Capacitación Escuela de Caja BG y la participación/respuesta de los aspirantes a cajeros.

##### **5.2. Fase 2      Revisión del contenido de los módulos Escuela de Caja BG**

- Se realizarán entrevistas a los Instructores y Gerentes de Área sobre el contenido de los módulos de Capacitación de las Escuelas de Caja, para obtener sugerencias de cómo mejorar el Programa de Capacitación y realizar actualizaciones de información.

##### **5.3. Fase 3      Estandarización del contenido de los módulos Escuela de Caja BG y Diseño del Manual del Cajero BG**

- Se estandarizará el contenido de los módulos de Caja BG bajo un mismo formato y diseño institucional.

- Se diseñará el Manual del Cajero BG, con la normativa principal de procesos del Área Operativa.

#### **5.4. Fase 4 Implementación de los módulos revisados Escuela de Caja BG y Manual del Cajero BG**

- Se implementarán los módulos revisados en la siguiente Escuela de Caja BG. (Febrero 2011)
- Se implementará el Manual del Cajero BG, al personal aprobado de la siguiente Escuela de Caja. (Febrero 2011)


## **6. Beneficios**

### **6.1 Beneficios para la organización**


- Mejorar el proceso de capacitación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional en pos de la búsqueda continua de calidad en todos los servicios.
- Poseer un talento humano mejor calificado para ocupar el cargo de cajero BG.
- Poder evaluar el potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la calidad en el servicio por cada colaborador.
- Cumplir con las exigencias de los organismos de control respecto a la estandarización de procedimientos en niveles operativos.

### **6.2 Beneficios para el colaborador**

- Prevenir errores en el desempeño de su trabajo al poseer el Manual del Cajero BG para futuras consultas.



# **Desarrollo del Proyecto**



# Bloque N° 1

## Índice

### Bloque 1.

Marco Teórico.....	pág. 7
Capítulo 1. Sistema Financiero Ecuatoriano	
1.1. Historia de la Banca Ecuatoriana.....	pág. 8
1.2. El Sistema Financiero Ecuatoriano.....	pág. 10
1.3. Características del Sistema Financiero Ecuatoriano.....	pág. 10
1.4. Estructura del Sistema Financiero Nacional.....	pág. 11
Capítulo 2. Capacitación	
2.1. Definición.....	pág. 12
2.2. Métodos.....	pág. 12
2.3. Objetivos.....	pág. 12
2.4. Importancia de la Capacitación.....	pág. 13
2.5. Procesos de la Capacitación.....	pág. 13
2.6. Beneficios de la Capacitación.....	pág. 16
2.7. Bibliografía.....	pág. 17





## **Marco Teórico**

### **Capítulo 1. Sistema Financiero Ecuatoriano**

- 1.1. Historia de la Banca Ecuatoriana
- 1.2. El Sistema Financiero Ecuatoriano
- 1.3. Características del Sistema Financiero Ecuatoriano
- 1.4. Estructura del Sistema Financiero Nacional

### **Capítulo 2. Capacitación**

- 2.1. Definición de Capacitación
- 2.2. Métodos de Capacitación
- 2.3. Objetivos de la Capacitación
- 2.4. Importancia de la Capacitación
- 2.5. Procesos de la Capacitación
- 2.6. Beneficios de la Capacitación
- 2.7. Bibliografía



## **Capítulo 1. Sistema Financiero Ecuatoriano**

### **1.1 Historia de la Banca Ecuatoriana**

Es importante hacer una revisión a través del tiempo de los distintos problemas que se han presentado en las industrias bancarias y cuáles han sido las medidas tomadas y, de forma especial revisar cuál ha sido el costo social que han implicado:

#### **Años 70'**

En el sector bancario de los años 70 se puede apreciar un gran crecimiento, especialmente en lo referente a activos fijos, personal y número de instituciones, el mismo que se puede explicar debido al boom petrolero y la condiciones favorables que el estado ofrecía a este sector, tales como: las líneas de crédito subsidiadas, controles administrativos sobre tasas de interés y asignación del crédito.

Para el año de 1977, se presentó el problema del Banco La Previsora debido especialmente a mala cartera por préstamos vinculados, institución que fue sometida a un proceso de rehabilitación implementado por el estado, concediéndose crédito por parte del Banco Central del Ecuador y, posteriormente la capitalización por parte del estado, para finalmente reprivatizarla en el año de 1988. Hasta julio de 1979 el monto entregado a La Previsora alcanzó los 2900 millones de sucres<sup>1</sup>.

#### **Años 80'**

La década de los 80, se caracteriza por la explosión de la crisis de la deuda externa, que en el Ecuador habría alcanzado niveles exorbitantes produciendo la incapacidad de pago por parte de los deudores privados y públicos. Ante esta situación, las tasas de interés internacionales aumentaron, se suspendieron las líneas de crédito externo y los precios de los productos primarios de exportación se desplomaron (entre ellos el petróleo); todo esto generó presiones a nivel de crédito interno, tipo de cambio y reserva monetaria; el sistema bancario ecuatoriano presentó una situación generalizada de iliquidez generado por altos índices de cartera vencida (en especial moneda extranjera), sobregiros en las cuentas bancarias del exterior y alta dependencia de los créditos canalizados a través del Banco Central.

El principal instrumento estatal fue la sucretización por medio de la cual el Banco Central asumía la deuda en dólares para con el exterior mientras que los bancos nacionales se convertían en deudores en sucres del Banco Central.



obligaciones vigentes y vencidas con cuentas especiales en divisas. El monto sucretizado llegó aproximadamente a los 1500 millones de sucres y en total estas condiciones tan favorables llegaron a un costo de alrededor de 222 millones de dólares (2.4% del PIB de 19881).

A pesar de toda esta ayuda en el año de 1985 se tuvo que liquidar al Banco de Descuento por una serie de problemas tales como: elevadas pérdidas en cartera, concentración de créditos, elevado y creciente sobregiro para con el Banco Central, entre otros. Adicionalmente en el año de 1988 se liquidó a varias instituciones financieras entre las que encontramos FIMASA Y FINANSA, FINANDES, BANCO INDUSTRIAL Y COMERCIAL Y FINIBER.

#### **Años 90'**

Durante la década de los 90's se han presentado muchos cambios en la industria bancaria, uno de los principales fue la expedición de la Ley General de Instituciones Financieras, la cual vino a reemplazar a la antigua Ley de Bancos. A través de esta nueva regulación se intentó implantar la supervisión prudencial para el sistema bancario, la cual consiste en la vigilancia que ejercen las autoridades competentes sobre el cumplimiento de las normas preventivas aplicadas a los agentes financieros; con esta finalidad se incluyeron aspectos como: la reducción del tipo de instituciones financieras de 7 a 4, la existencia de la Junta Bancaria, el incremento del encaje mínimo, el refuerzo del marco institucional de supervisión y transparencia inclusive con la publicación de información contable tales como balances e indicadores financieros, se hicieron más severos los criterios de clasificación de cartera de préstamos sujeta a constitución de reservas y los requerimiento de capital.

En esta nueva ley se planteó de forma general la de regulación del sistema financiero lo cual vinculado a los cambios tecnológicos y de comunicación, incentiva la existencia de grupos financieros y la aplicación del concepto de banca universal.

De forma general, se puede calificar esta década como de crisis, pues en 1995 se presentaron problemas de liquidez en el sistema bancario debido a factores exógenos tales como el conflicto bélico con el Perú, la crisis energética y problemas políticos desencadenados debido a la renuncia del vicepresidente, acontecimientos que pusieron de manifiesto la vulnerabilidad de nuestro sistema.

Luego de que se pensó superada esta crisis, se presentó en 1996 e inicios de 1997 la caída del Banco Continental por presunta piramidación de capitales y altos índices de mala cartera por préstamos vinculados asumiendo el estado ecuatoriano el costo de rehabilitación del mencionado banco, no mucho después todo el sistema entra en crisis



un costoso e incierto plan de salvataje bancario el cual estuvo distribuido de la siguiente manera:

- Filanbanco 816
- Progreso 112,9
- Popular 60 Azuay 58
- Finagro 51 Tungurahua 40
- Financorp 28 Occidente 12

(Fuente: Diario El Universo)<sup>2</sup>

Adicionalmente, se llevaron a cabo auditorías externas de cada institución bancaria por parte de firmas internacionales contratadas por el gobierno para conocer la real situación de cada entidad, luego de lo cual se determinaron los bancos viables y no viables según su solvencia y nivel de patrimonio técnico. Las entidades viables funcionan con normalidad y las que no lo son están intervenidas por la Agencia de Garantía de Depósitos. (P. Samaniego y M. Villafuerte)<sup>1</sup>

## 1.2 El Sistema Financiero Ecuatoriano

El sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman "Intermediarios Financieros" o "Mercados Financieros".

## 1.3 Características del Sistema Financiero Ecuatoriano

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos en el eje central, ya que cubren con más del 90% las operaciones del total del sistema.

Cuando el sistema financiero del país se encontraba en pleno proceso de recuperación, luego de la crisis financiera debido a problemas de liquidez y solvencia, por manejos nada adecuados de algunos de sus propietarios, situación que provocó la quiebra, fusión, estatización (Pacífico y Filanbanco) y el saneamiento de 12 bancos, lo que condujo que al

menos 15 entidades fueran intervenidas por el Gobierno, incluidas las más grandes del mercado, entre 1998 y 2000, provocando la reducción del número de instituciones financieras; surge nuevamente la preocupación de los agentes económicos debido no solo a los rumores sino a denuncias sobre supuestas incorrecciones cometidas por el banco más grande del país, "el Banco del Pichincha".

#### **1.4 Estructura del Sistema Financiero Nacional**

##### **Autoridades Monetarias**

- Banco Central del Ecuador
- Superintendencia de Bancos
- Junta Bancaria

##### **Instituciones Financiera Públicas**

- Corporación Financiera Nacional
- Banco Ecuatoriano de la Vivienda
- Banco Nacional de Fomento
- Banco del Estado
- Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas
- 

##### **Instituciones Financiera Privadas**

- Bancos Privados
- Sociedades Financieras
- Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la vivienda
- Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público

##### **Instituciones de Servicios Financieros**

- Almacenes Generales de Depósitos
- Compañías de Arrendamiento Mercantil
- Compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito
- Casas de Cambio
- Corporaciones de Garantía y Retro garantía
- Compañías de Titularización

##### **Instituciones de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero**

- Transporte de especies monetarias y valores
- Servicios de Cobranza

- Servicios de Cobranza
- Cajeros

## **Capítulo 2. Capacitación**

### **2.1 Definición de Capacitación**

Capacitación es preparar y otorgar los medios necesarios que permitan el aprendizaje para que los colaboradores de una empresa puedan desarrollar de manera eficaz y eficiente sus conocimientos, aptitudes y habilidades; todo esto con el fin de generar productividad.

Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. (I. Chiavenato, 1995)<sup>1</sup>

La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.” (Gary Dessler, 1998)<sup>2</sup>

### **2.2 Métodos de Capacitación**

Existen varios métodos de formación o capacitación:

- En el trabajo: El desarrollo de habilidades y destrezas de este tipo se diseñan para condiciones particulares de la empresa y requieren de entrenadores, generalmente internos. (Puede ser mediante entrenamiento en el puesto de trabajo y formación fuera del puesto de trabajo, en la propia empresa).
- Formación fuera del trabajo: Para el desarrollo de supervisores, gerentes y de personal de cierto nivel jerárquico dentro de la organización y es ideal para impartir conocimientos generales sobre temas de Administración, personal, técnicos.
- Dentro y fuera del trabajo: Es una combinación de los dos anteriores y por supuesto, su aplicación es amplia y generalmente es el que rinde mejores resultados debido a su flexibilidad.

### **2.3 Objetivos de Capacitación**

- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor

- Evaluación de Desempeño.
- Observación.
- Cuestionarios.
- Encuestas al Personal.
- Solicitud de supervisores, jefes y gerentes.
- Entrevistas con supervisores, jefes y gerentes.
- Análisis de cargos.

## **2. Diseñar la estrategia de Capacitación.**

Consiste en diseñar y determinar la estrategia de Capacitación, teniendo en cuenta las políticas, estrategias, metodología, inversión y los demás aspectos que se consideran para realizar un programa de Capacitación. A su vez la programación implica el detalle de objetivos, contenidos, métodos, materiales, evaluación, los mismos que deben ser diseñados para cada actividad.

La programación de la capacitación esta fundamentada sobre los siguientes aspectos, que deben ser analizados durante la toma de decisiones sobre la estrategia de Capacitación:

1. ¿Cuál es la necesidad detectada?
2. ¿Ocurre en otra área o departamento?
3. ¿Cuál es su origen?
4. ¿Es parte de una necesidad mayor?
5. ¿Cómo resolverla, por separado o combinada con otras necesidades?
6. ¿La necesidad es inmediata?
7. ¿Cuál es su prioridad?
8. ¿La necesidad es permanente o temporal?
9. ¿Cuál es el alcance de la Capacitación?
10. ¿Cuál es el tiempo disponible para la Capacitación?
11. ¿Cuál es el costo probable de la Capacitación?
12. ¿Quién va a ejecutar la Capacitación?

La determinación de necesidades de capacitación debe suministrar las siguientes informaciones, para que la programación de la capacitación pueda diseñarse:

- a. ¿Qué debe enseñarse?
- b. ¿Quién debe aprender?
- c. ¿Cuándo debe enseñarse?
- d. ¿Dónde debe enseñarse?
- e. ¿Cómo debe enseñarse?
- f. ¿Quién debe enseñar?



- c. ¿Cuándo debe enseñarse?
- d. ¿Dónde debe enseñarse?
- e. ¿Cómo debe enseñarse?
- f. ¿Quién debe enseñar?

### **3. Aplicación del Programa de Capacitación.**

Es la etapa de la puesta en marcha del Programa de Capacitación, específicamente se coordina y prepara el programa para el desarrollo del evento, utilizando los medios escogidos (folletos, trípticos, cartelera, etc.) para difundir la realización del evento. La ejecución de las actividades de capacitación pueden darse de distintas modalidades, dependiendo de la programación establecida: tele conferencia, seminario, películas-videos, cursos, etc.

En esta fase debe estar considerada los diversos medios de capacitación y decisiones de todos los aspectos del proceso, como motivar al personal hacia el aprendizaje, distribuir la enseñanza en el tiempo, asegurar el impacto, que se aplique lo aprendido, etc. Ello dependerá del contenido, de la enseñanza y características del educando. Hay que reiterar la importancia de los principios del aprendizaje como: la motivación, reforzamiento, repetición, participación activa y retroalimentación

### **4. Evaluación del Proceso de Capacitación.**

La evaluación es un proceso continuo que comienza con el desarrollo de los objetivos de Capacitación. Lo ideal es evaluar los programas de Capacitación desde el principio, durante, al final y una vez más después de que los participantes regresen a sus trabajos.

Al principio, es útil hacer un examen inicial (pre-prueba) para determinar el nivel de habilidad de cada participante y para recibir información de lo que esperan aprender.

Estos datos pueden utilizarse para evaluar si se ha conseguido mejorar el conocimiento y las habilidades y si se ha satisfecho las necesidades de los participantes.

Se puede evaluar tanto el programa como a los participantes, con el único fin de conocer los logros, como las deficiencias, con el fin de considerarlos y/o corregirlos.

Para la evaluación del programa se recomienda medir: la reacción o impacto que generó, el aprendizaje para saber en cuanto se incrementaron los conocimientos, habilidades y destrezas de los participantes, las actitudes para conocer en cuanto ha modificado su conducta o comportamiento y finalmente los resultados finales para saber si la organización ha mejorado sus resultados, como por ejemplo: índice de productividad, ausentismos, etc.



En cuanto a la evaluación de los participantes, se hace necesario aplicar tanto una prueba de entrada como de salida, independientemente de las evaluaciones parciales que pudieran aplicarse durante el desarrollo del evento de capacitación. Uno de los problemas relacionados con cualquier programa de capacitación se refiere a la evaluación de su eficiencia.

Esta evaluación debe considerar dos aspectos principales:

- Determinar hasta qué punto la capacitación produjo en realidad las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
- Demostrar si los resultados de la capacitación, presentan relación con la consecución de las metas de la empresa.

### **1.6 Beneficios de la Capacitación**

Como beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve al desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

Beneficios para el colaborador que repercuten favorablemente en la organización:

- Ayuda al colaborador en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.


Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas, y adopción de políticas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos colaboradores.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.

- Hace viables las políticas de la organización.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

#### **Bibliografía**

- 1 PABLO SAMANIEGO, MAURICIO VILLAFUERTE, Los bancos centrales y la administración de crisis financieras: teoría, experiencia internacional y el caso ecuatoriano, Cuestiones económicas no. 32, Banco Central del Ecuador, Quito, septiembre de 1997.
- 2 (Fuente: Diario El Universo)
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Caracteristicas-Del-Sistema-Financiero-Ecuatoriano/221923.html>
- CHIAVENATO, Idalberto (1995). **Administración de Recursos Humanos** (Segunda Edición). México: Editorial McGraw Hill
- DESSLER, Gary (1998). **Administración de Personal**
- ALLES, Martha. (2005). **Desarrollo del talento humano basado en competencias**. Ediciones Granica S.A.
- [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/capitacionrecursoshumanos/default3.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/capitacionrecursoshumanos/default3.asp)



# **Bloque N° 2**



## Índice

### Bloque 2.

Fases del Proyecto.....	pág. 18
Capítulo 1. Desarrollo	
Desarrollo del Proyecto.....	pág. 18
Identificación del Tema.....	pág. 18
Elaboración de la Propuesta.....	pág. 18
Ejecución del Proyecto.....	pág. 19
Recomendaciones para el estudiante.....	pág. 20

## Desarrollo del Proyecto

### Identificación del Tema

Aproximadamente, en el mes de febrero del 2010, acudí al Departamento de Recursos Humanos de Banco de Guayaquil -institución en donde que laboro desde el año 2006- a solicitar la autorización para desarrollar un proyecto relacionado con mi carrera, Psicología Organizacional.

Daniela Lascano, oficial sénior de Desarrollo y Capacitación me comentó que el departamento está en procesos de fortalecimiento con respecto a los Subsistemas de RRHH que se desarrollan en el Banco. Adicionalmente, mencionó que existía la necesidad de crear un proyecto que involucre la capacitación del personal aspirante a ingresar como recibidor-pagador en la Institución, debido a la frecuencia del proceso de selección de personal para ocupar este cargo.

Luego de una cuidadosa revisión y con la aprobación del Vicepresidente de Recursos Humanos, Psic. Carlos Hanh, aproximadamente en el mes de abril del 2010, se estableció el proyecto **Fortalecimiento del Proceso de Capacitación de Escuela de Caja BG** bajo mi responsabilidad, con la supervisión de la oficial de Desarrollo y Capacitación, Karolina Pazmiño y la aprobación de la oficial sénior de Desarrollo y Capacitación, Daniela Lascano.

### Elaboración de la Propuesta

Inicialmente, el proyecto **Fortalecimiento del Proceso de Capacitación de Escuela de Caja BG** se basaría en la revisión de la información y de las evaluaciones de los Módulos de la Escuela de Caja BG (ver Anexo 1), también se sugirió la creación de un Manual del Cajero BG como herramienta de consulta para el Personal de Caja, debido a los errores frecuentes y como prueba de que recibió la capacitación adecuada para desempeñar eficazmente sus funciones dentro del cargo.

Aproximadamente en el mes de septiembre del año anterior, se realizaron algunas modificaciones en la propuesta inicial, ahora consistiría en la estandarización de la información de los Módulos de la Escuela de Caja BG sin la revisión de las evaluaciones más el Manual del Cajero BG; la revisión de las evaluaciones quedarían hasta segunda

orden por petición de la Superintendencia de Bancos, entidad reguladora que solicita ciertas especificaciones en el proceso y en el manual.

### **Ejecución del Proyecto**

De acuerdo al cronograma establecido (ver Anexo 2) durante los meses de Julio, Agosto y primero días de Septiembre del año anterior se realizó junto a los especialistas encargados de dar la capacitación en la Escuela de Caja BG la revisión de los contenidos de capacitación y las evaluaciones utilizadas en las anteriores escuelas de Caja BG (ver Anexo 3), para la actualización de los mismos de acuerdo a la normativa vigente, con el propósito de identificar qué puntos podrán ser mejorados y actualizados.

Con las modificaciones anteriormente mencionadas, se procedió a realizar cambios en las fechas y actividades del cronograma establecido. (Ver Anexo 4)

La estandarización de los contenidos de Escuela de Caja BG se realizó durante el mes de Septiembre hasta los primeros días de Noviembre del 2010, los módulos revisados fueron:

- Introducción a la Empresa
- Políticas de Recursos Humanos
- Beneficios de la Empresa
- Prevención de Lavados de Activos
- Introducción al área de Operaciones
- Ley de Cheques

Entre las modificaciones realizadas tenemos:

- Actualización de Objetivos
- Actualización de Conceptos
- Cambio de formato
- Unificación de Diapositivas (Diseño BG)

Adicionalmente se procedió a diseñar el Manual del Cajero BG para los últimos días del mes de Noviembre del 2010, con los puntos más comunes e importantes entre las actividades de un cajero, cabe mencionar que para sus efectos se revisaron las responsabilidades del perfil del cargo. (ver Anexo 5)

### **Recomendaciones para el estudiante**

Para realizar en proyecto dentro una institución financiera es importante contar con todas las autorizaciones para obtener la información, la cual es manejada muy celosamente.

También es indispensable, empaparse con las actividades que realiza la organización, misión, visión y objetivos; esto permitirá conservar la información importante y desechar elementos innecesarios en la ejecución de nuestro proyecto.



# Informes



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE  
GUAYAQUIL**



**CARRERA DE PSICOLOGIA TITULACIÓN  
ORGANIZACIONAL**

**PRODUCTO:**

Módulos de Escuela de Caja BG

**EMPRESA:** Banco de Guayaquil

**ATENCIÓN:** Lic. Daniela Lascano

**RESPONSABLE:** Gabriela Campos V.

**Fecha: 16/02/2011**

### **1. Antecedentes**

Banco de Guayaquil, en su permanente búsqueda de calidad en todos los servicios que ofrece, desea fortalecer el proceso de capacitación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional con la revisión y estandarización del contenido de los módulos de Escuela de Caja BG.

### **2. Finalidad**

Consolidar nuestra marca como líder de servicios bancarios a través del mejoramiento de nuestros procesos de capacitación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional.

### **3. Objetivos**

- Instruir al aspirante a cajero BG en todo lo relacionado con la actividad financiera y su rol en la organización.
- Estandarizar las funciones y responsabilidades del cajero, con el propósito de que los procedimientos que se efectúen sean bajo la normativa establecida.

### **4. Módulos de Escuela de Caja BG**

#### **Introducción a la Empresa**

Breve resumen sobre la historia de la institución, misión, visión, valores, nuestro credo, organigramas.

#### **Políticas de Recursos Humanos**

Estructura Organizacional, Programa de Becas, Planes de Carrera, Escuelas del Grupo Financiero BG.

#### **Beneficios de la Empresa**

Los servicios, convenios y otros beneficios que Banco de Guayaquil otorga a sus empleados.

#### **Prevención de Lavados de Activos**

Programa de Capacitación sobre la responsabilidad como institución financiera de cumplir la normativa establecida por parte de los organismos de control para evitar delitos de lavados de activos.

#### **Introducción al Área de Operaciones**

Conceptos, riesgos, procesos y controles del Área de Cajas.

#### **Ley de Cheques**

Información indispensable sobre la normativa vigente del pago de cheques.

#### **Auditoría y Control**

Conocimientos básicos e indispensables en materia de seguridad a fin de que se adopten medidas de Seguridad Preventiva y reducir fraudes internos y externos.

**Los módulos se encuentran ordenados de acuerdo al esquema establecido de capacitación dirigida a los aspirantes a cajeros.**

# Recursos Humanos

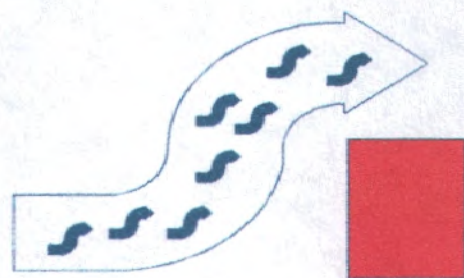
# Plan Estratégico


## Introducción a la Empresa



 BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

## La Importancia de una VISION COMPARTIDA



 BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

# El Negocio Bancario...

Es de largo plazo;  
De resistencia y no de velocidad;  
De calidad y no de cantidad;  
De prudencia y no de audacia;  
Que requiere siempre de solidez financiera;  
Que observa permanentemente los cambios  
en el entorno y se anticipa a ellos con agilidad;  
De alto desarrollo tecnológico;  
De eficiente cobertura nacional e internacional;  
Altamente creativo;  
Pero sobre todas las cosas es un  
Negocio de personas para personas.

Guillermo Lasso Mendoza



 **BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

## ¿Por qué somos diferentes en el Banco de Guayaquil?



 **BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

**Creamos  
Valor**



 **BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

¿A quién le tenemos que **crear valor**?

Accionistas

Clientes

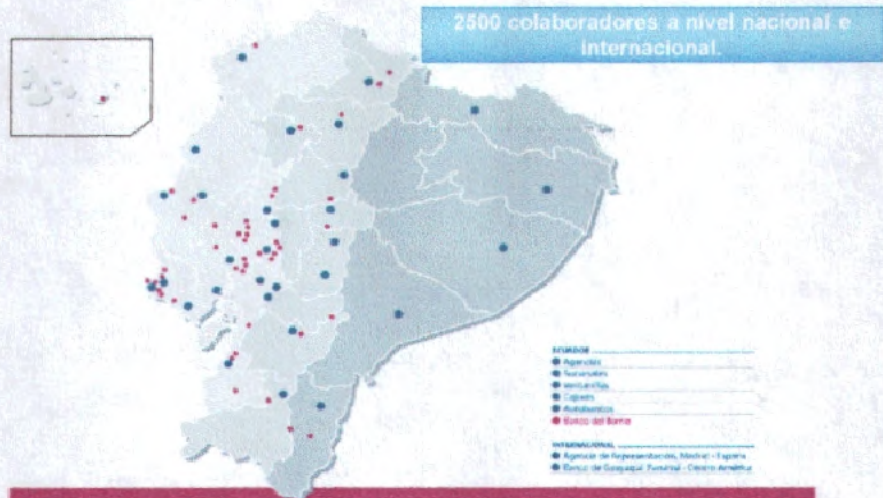
Colaboradores

Sociedad



 **BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

**Donde satisfacemos sus necesidades?  
Estén donde estén ...vayan donde vayan**



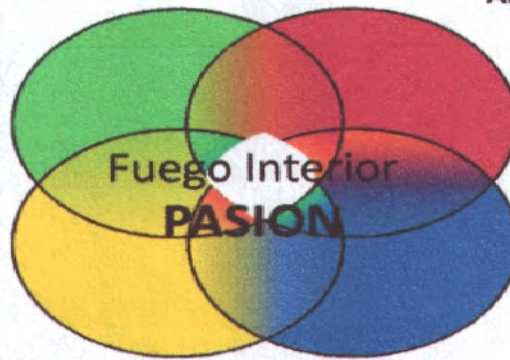
**¿Cuáles son las necesidades de los  
colaboradores en el Grupo  
Financiero Banco de Guayaquil?**



## Necesidades Humanas y de las Organizaciones

**Vivir**  
Físicas / Económicas  
/ Seguridad

**Amar**  
Social / Emocional  
Amabilidad / Respeto



**Aprender**  
Mental  
Desarrollo  
Uso de Talentos

**Dejar un Legado**  
Espiritual  
Trascendencia  
Integridad



 **BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

## Como satisfacemos esas necesidades?

### Vivir

- Protección de la Vida y la Salud personal y familiar
  - Atención Médica / Odontológica
  - Seguro Médico
  - Facilidades crediticias para atención medica y medicinas
- Apoyo e Incremento del Patrimonio Familiar
  - Política de Préstamos Hipotecarios, Prendarios y Quirografarios.
- Política de Compensación, acorde a responsabilidades
- Programas de Seguridad

### Amar

- Clima de participación y respeto
  - Supervisores/Colaboradores/Compañeros
- Programas de Integración:
  - Teatro, Olimpiadas, Coro, Deporte, etc.
- Programas de Integración con la Familia




### Aprender

- Plan de Capacitación
- Programa de Desarrollo Profesional
- Plan de Carrera
- Becas de Estudio
- Plan de Sucesión

### Dejar un Legado

- Implementación de proyectos de alto impacto a la institución, a la comunidad: Educación
- Inclusión personas con discapacidades



 **BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO



## Misión

Crear valor a nuestros clientes, accionistas, colaboradores y a la sociedad, desarrollando propuestas bancarias y financieras, ejecutadas con calidad.



## Visión

Nos vemos como la marca líder de servicios bancarios y financieros de los ecuatorianos. Estamos presentes en todos y cada uno de sus hogares y en todas y cada una de sus empresas.

Estén donde estén, vayan donde vayan.



## Temática del Servicio:

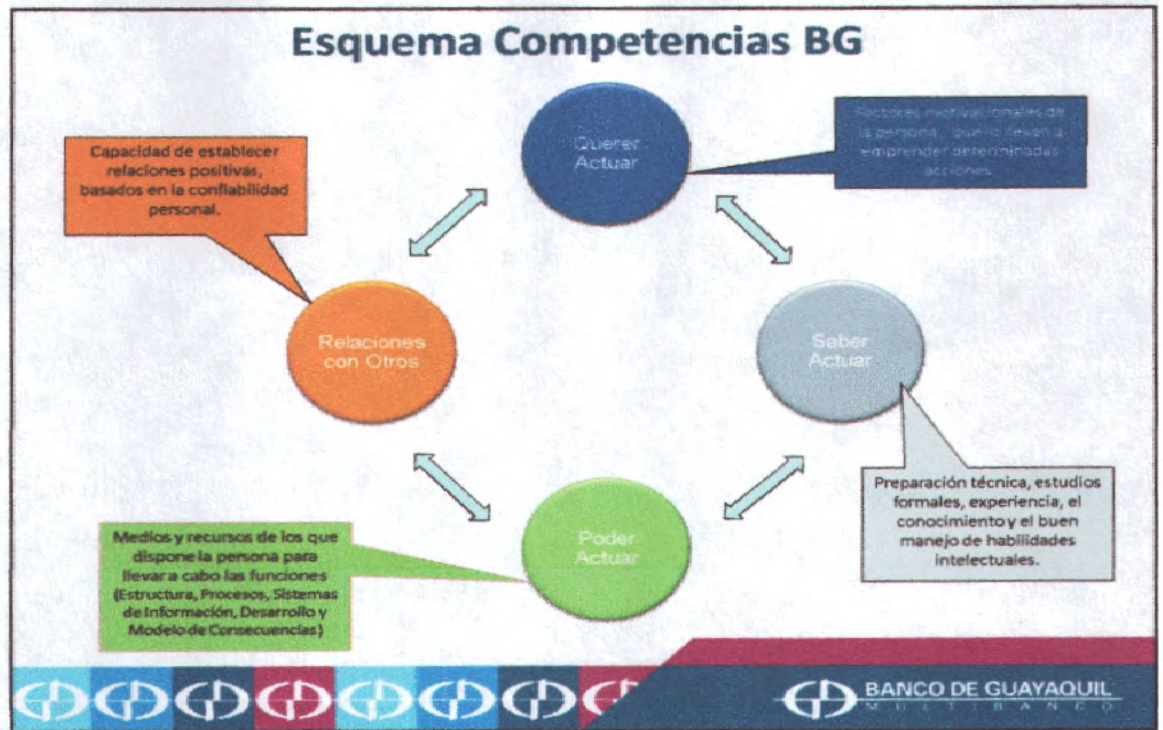
Cuidamos de quienes confían su esfuerzo en nosotros, con productos y servicios de calidad..... estén donde estén, vayan donde vayan.



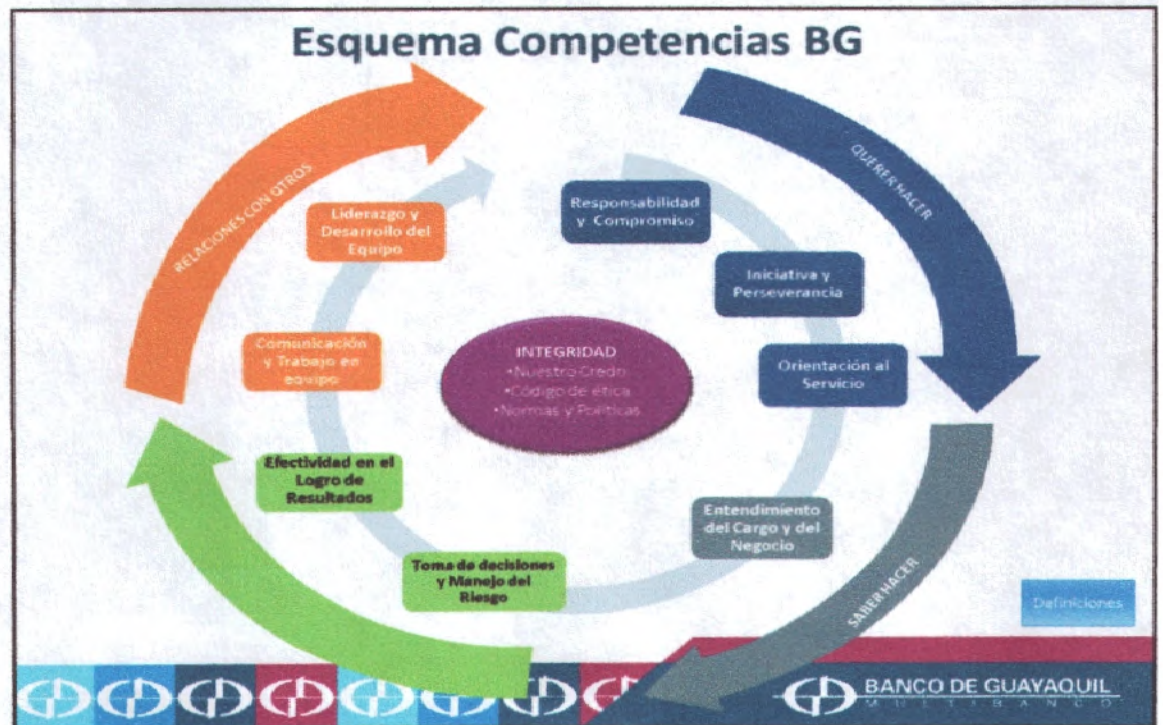
## Modelo de Administración de Recursos Humanos



## Esquema Competencias BG



## Esquema Competencias BG



www.bancoguayaquil.com

The screenshot displays the website interface for Banco de Guayaquil. At the top, the URL [www.bancoguayaquil.com](http://www.bancoguayaquil.com) is shown. The header includes the date 'Inicio | 14 de Agosto de 2014' and the bank's logo. A navigation bar lists services: Banca Corporativa, Banca Personal, Banca Privada, Banca Transaccional, Tarjetas de Crédito, and Canales. Below this, there are sections for 'Credito Educativo', 'Credito Inmobiliario', 'Credito para el Comercio', and 'Credito para el Consumo'. A central banner features logos for Visa and Mastercard, with the text 'Visa y Mastercard Banco de Guayaquil'. To the right, a 'BANCA VIRTUAL' section lists 'BANCA VIRTUAL PERSONAS', 'BANCA VIRTUAL/MULTICASH EMPRESAS', and 'CONFIRMING DESCUENTO DE FACTURAS'. Below this, there is a 'Mira nuestras fotos en Flickr' section and a 'Comparte nuestros videos en YouTube' section. A sidebar on the left lists 'NUESTROS PRODUCTOS' and 'Productos y Servicios'. The bottom of the page features a decorative banner with the bank's logo and the text 'BANCO DE GUAYAQUIL MULTIBANCO'.

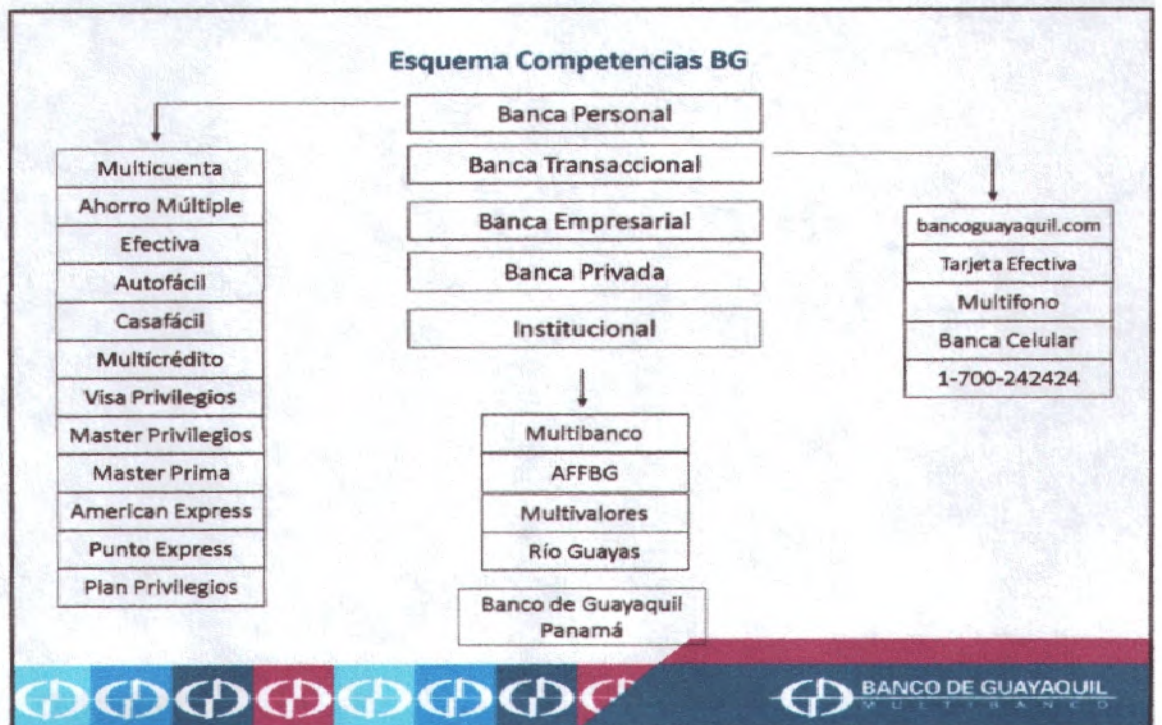
# Nuestro Rol:

# SERVIR

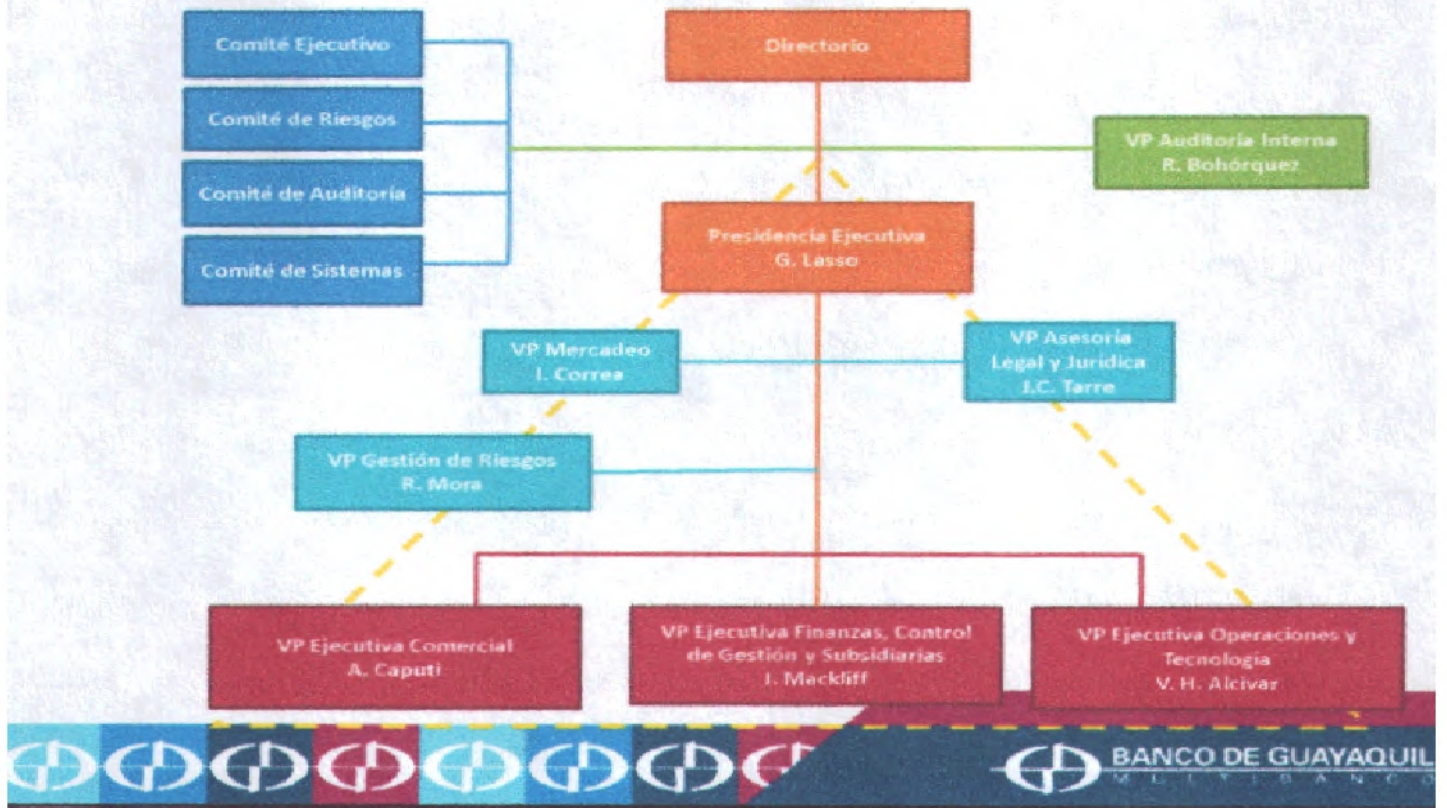
A decorative footer banner featuring a row of the Banco de Guayaquil logo on the left and the text 'BANCO DE GUAYAQUIL MULTIBANCO' on the right.

**S**olvente  
**E**fectivo  
**R**esponsable  
**V**isionario  
**I**ntegro  
**R**espetuoso

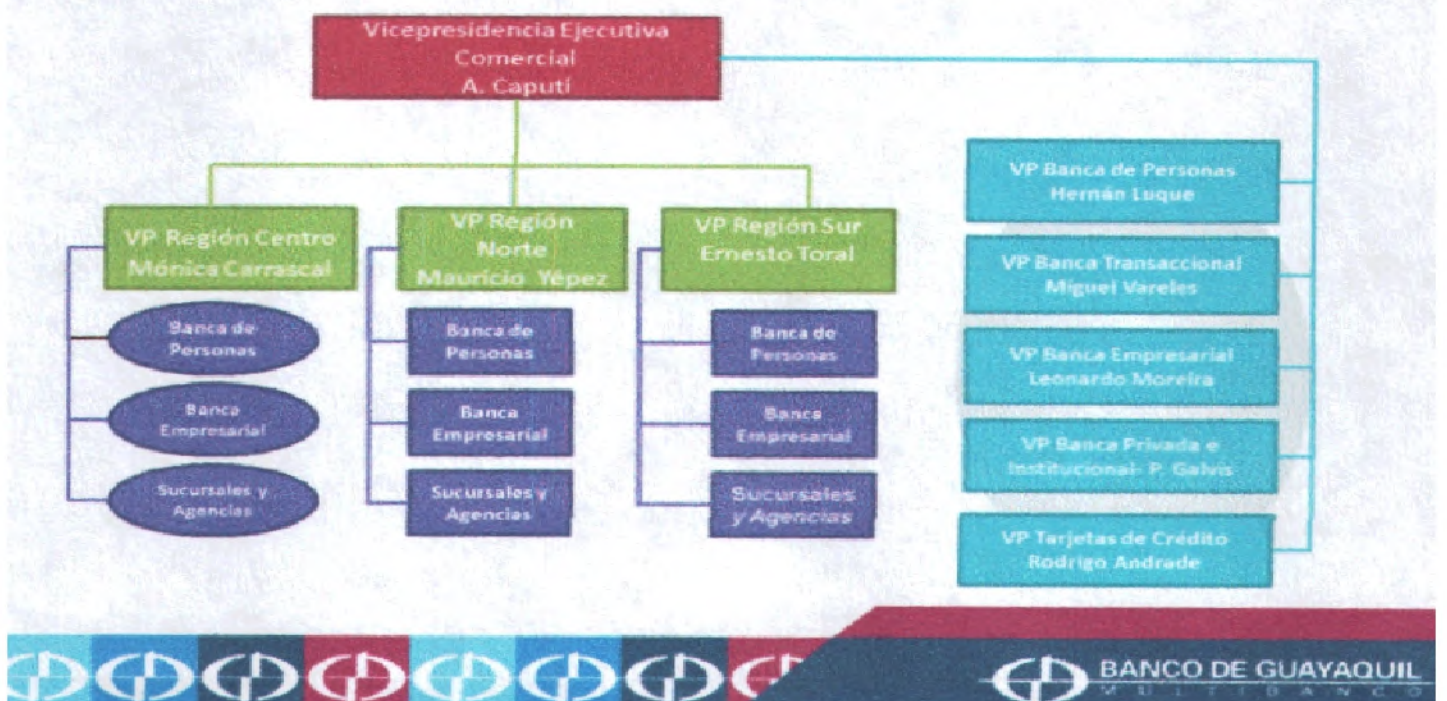
BANCO DE GUAYAQUIL  
 MULTIBANCO



# Estructura Organizacional



## Vicepresidencia Ejecutiva Comercial



**Un indio nativo americano hablaba con su nieto sobre sus sentimientos.**

**El chico le dijo “ Siento como si tuviera dos lobos luchando en mi corazón. Un lobo es el vengativo, furioso, violento. El otro lobo es el amoroso y compasivo”.**

**El nieto le preguntó al abuelo “¿Cual lobo ganará la lucha en mi corazón?”**

**El abuelo le respondió:**

**“Aquel que tu alimentes...”**



**BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

**Qué tanto  
nos  
conoces...?**



**BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

**Cuál es la frase lema del Banco de Guayaquil?**

**Cuáles son nuestros colores institucionales?**

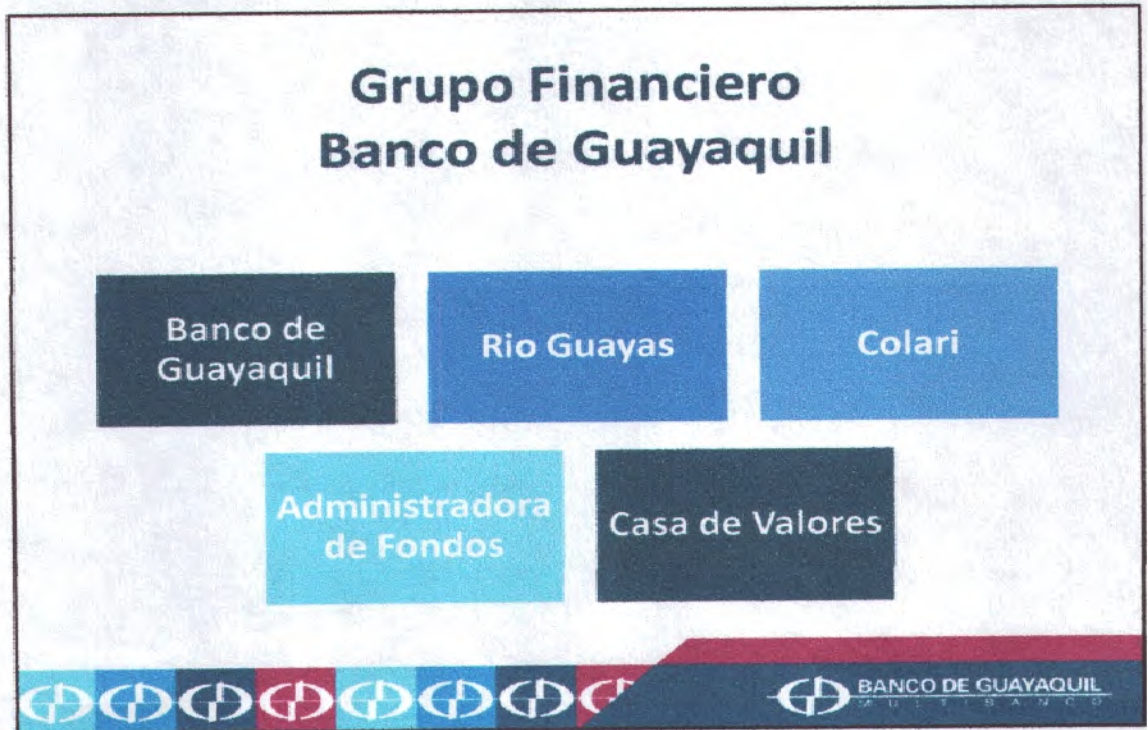
**Conoces nuestro jingle?**

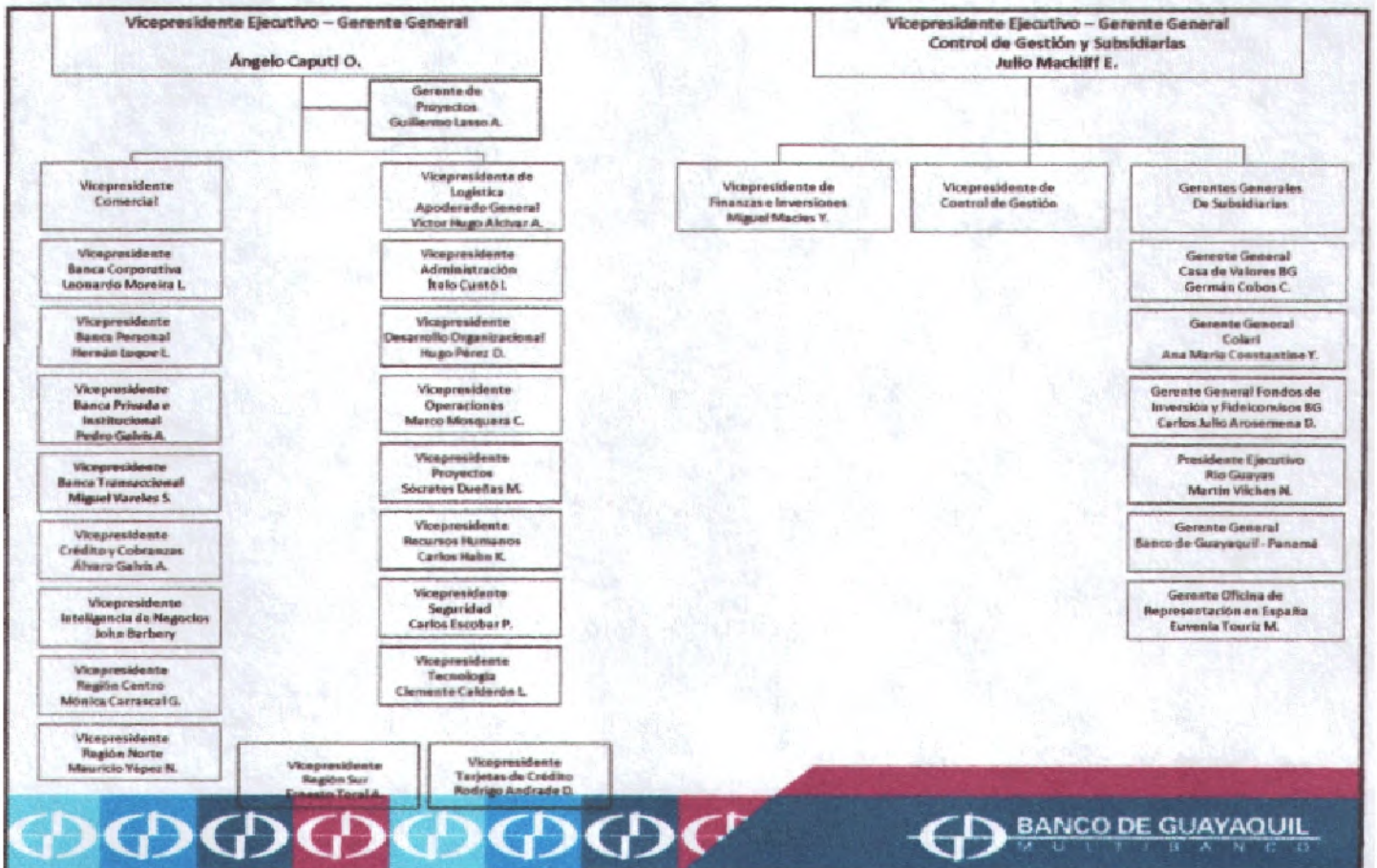
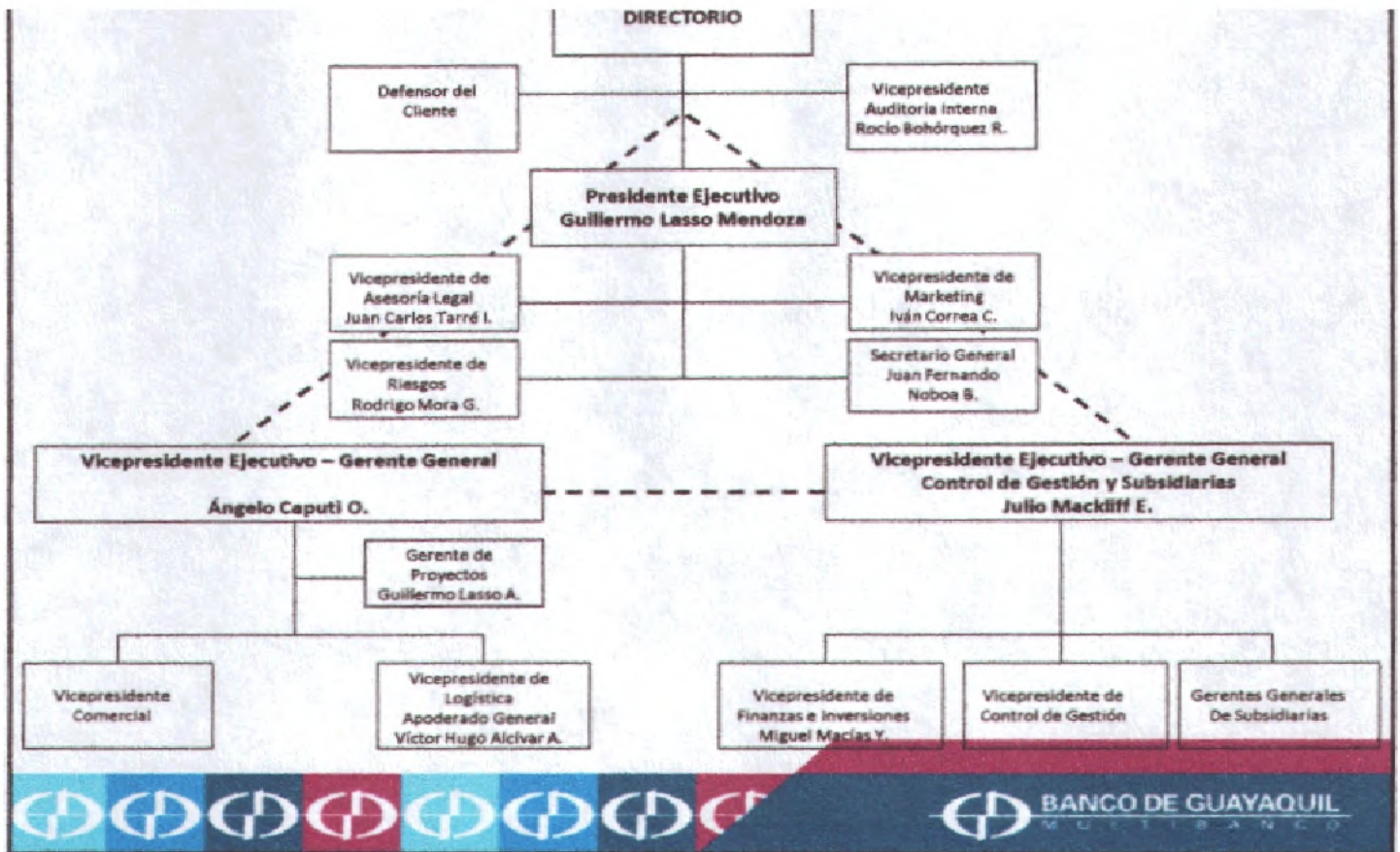


**¡Sólidamente a su lado!**

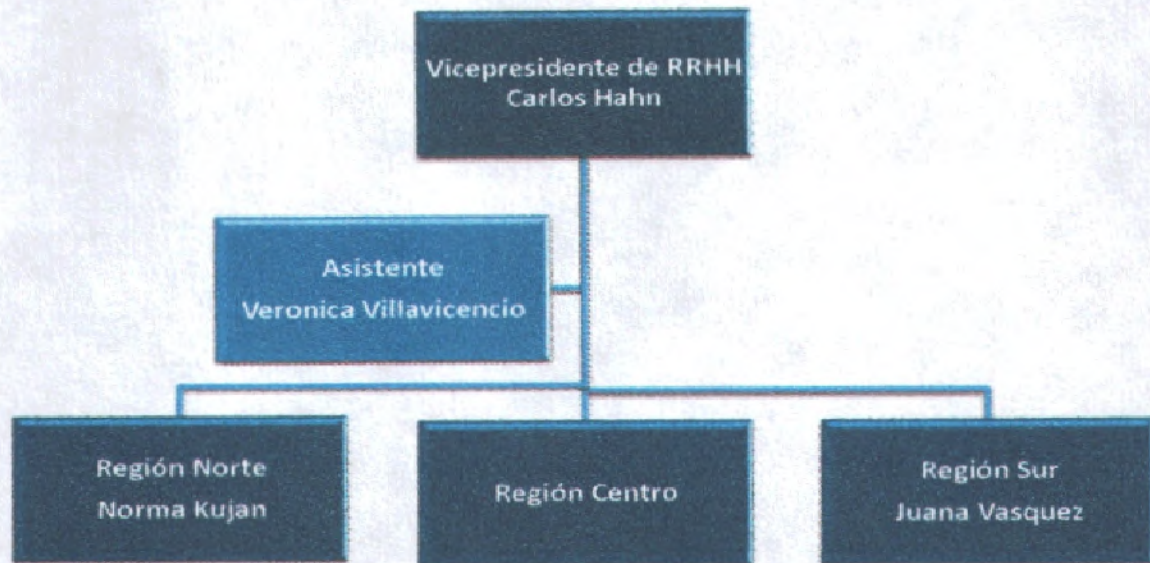




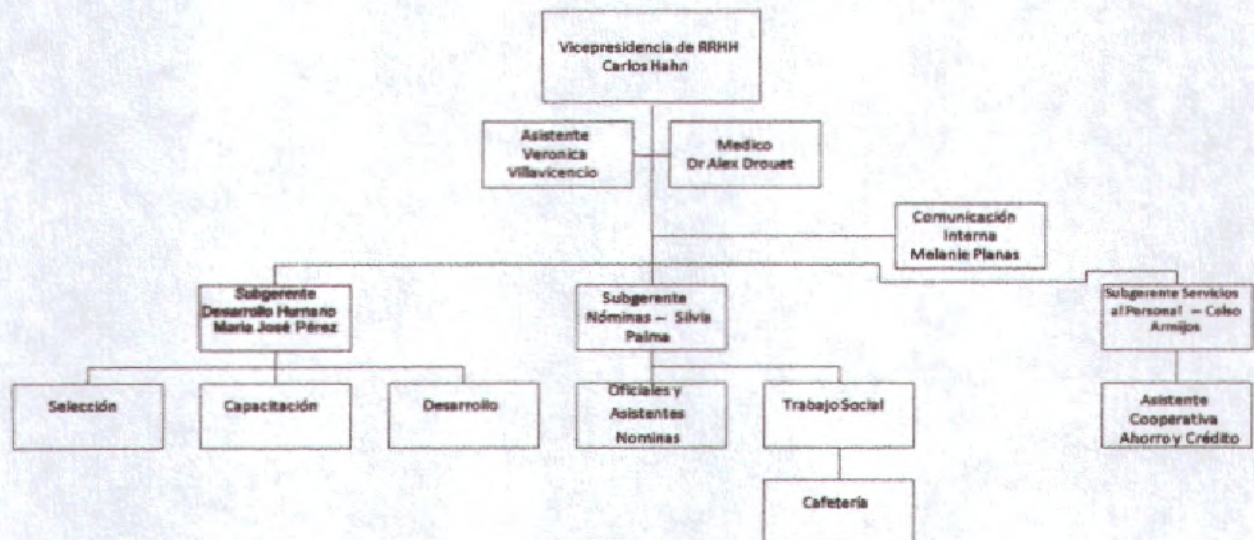




# Estructura de RRHH



# Estructura de RRHH



# Enfoque en Programas de Beneficios

## Beneficios y Servicios

Nuestros beneficios y servicios están orientados a ofrecer:

### Protección de la salud y la vida

- Atención Médica para los colaboradores y su familia. (Coop. BG)
- Atención odontológica para los colaboradores. (Coop. BG)
- Seguro médico para los colaboradores y su familia. (Coop. BG)
- Facilidades Crediticias para medicinas y alimentos. (Coop. BG)



### Apoyo e incremento del Patrimonio Familiar

- Política de Préstamos
- Proyecto Conyugues



### Desarrollo Humano, Cultural y Recreacional

- Capacitación/Desarrollo Profesional
- Actividades Deportivas y Recreacionales
- Programa de Becas
- Integración Familiar



BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

## Principales Procesos y Políticas Desarrollo Humano



BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

# Proceso de Reclutamiento y Selección

Reclutamiento  
Interno

- Búsqueda de candidatos dentro de la Institución cumpliendo con las políticas y perfil del cargo.

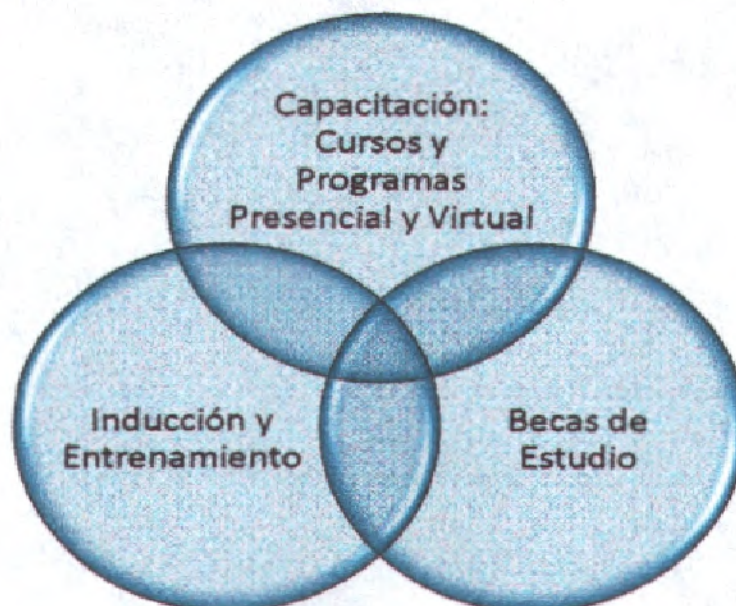
Reclutamiento  
Externo

- Búsqueda de candidatos externamente mediante diversas fuentes de reclutamiento (anuncios, universidades, referidos, etc.)



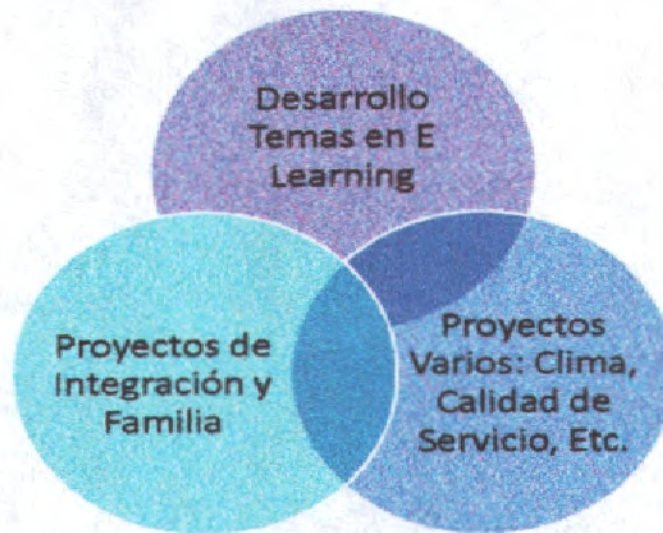
BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

## Formación



BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

## Desarrollo



## Principales Políticas de Selección

- La edad mínima para ingresar al Banco es de 18 años.
- No serán considerados en el proceso aspirantes potenciales que posean calificaciones 1C, 1D o 1E en central de riesgo, registrados en listados de la Superintendencia de Bancos, así como aquellos que consten con homónimos en la pantalla OFAC (Oficina Federal de Información Reservada).
- No podrán ser contratadas personas que tengan parentesco con empleados actuales del Banco de Guayaquil y sus empresas filiales hasta Tercer grado de consanguinidad .
- Los aspirantes que posean tarjetas de crédito de la Institución deberán cancelarlas en su totalidad para poder realizar su ingreso al Banco .
- Los aspirantes a ingresar al banco deberán someterse a las pruebas psicológicas, pruebas técnicas y médicas requeridas por el Departamento de Recursos Humanos. Así como verificación de referencias.
- Los reingresos de personal deberán pasar por el proceso de toma de pruebas psicológicas.



# Programas de Becas

Una alternativa adicional es el Programa de Becas, el cual ofrece una alternativa a los colaboradores que deseen iniciar, continuar o culminar sus estudios de grado y postgrado.

- Las variables que se consideran son:
  1. Naturaleza de la carrera acorde al cargo o empresa.
  2. El rendimiento del colaborador.
  3. Tiempo en la institución: (Grado: Min. 3 años; Postgrado: Min. 4 años).
  4. El costo de la carrera.
  5. La remuneración de la personal.
  6. El nivel de endeudamiento.

Se conjugan estas variables y se otorga un apoyo que fluctúa entre el 80 y el 40% del costo de la carrera, (a mayores ingresos del colaborador, el porcentaje es menor y viceversa).

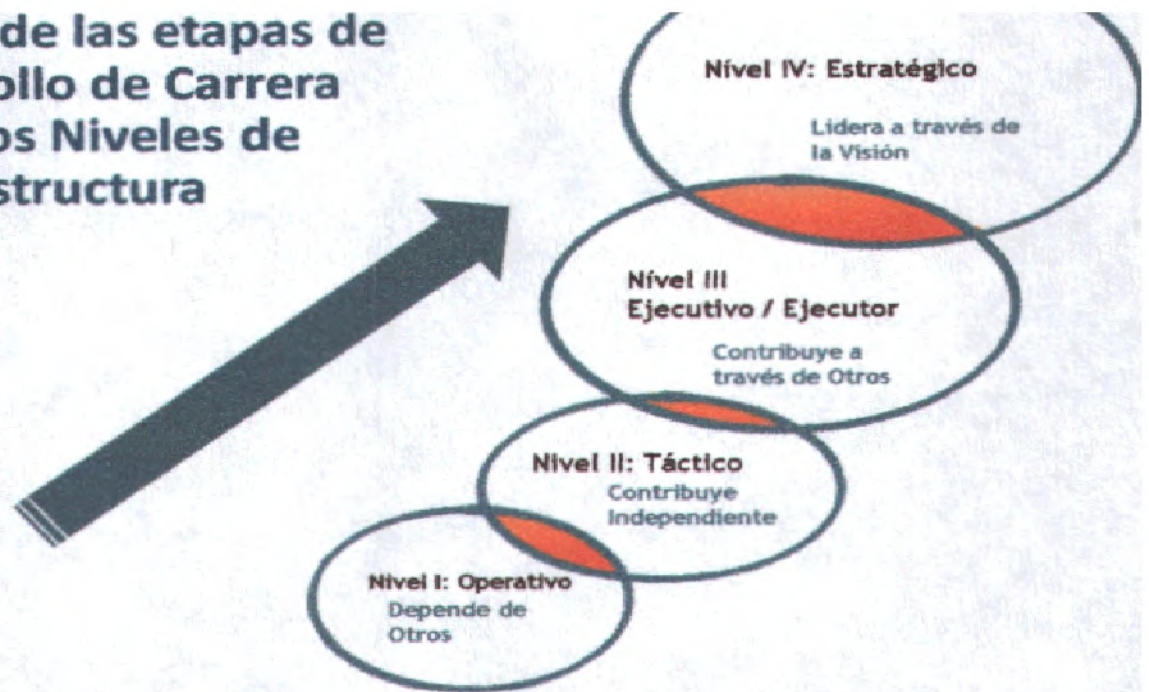


## Principales Políticas Capacitación (Escuelas/Cursos)

- La capacitación parte de un diagnóstico de necesidades de la empresa y de las áreas por lo que todos los temas que se realicen ya sean inhouse o externos deberán tener una validación por parte de RRHH.
- La asistencia y aprovechamiento a todos los programas será monitoreada, en el caso de no cumplir mínimo con el 80% de asistencia se le descontará el curso al colaborador, salvo que esta falta sea por una emergencia o caso no previsto.
- Para que un colaborador pueda acceder a un curso de capacitación externa deberá tener en la empresa mínimo 6 meses ya que al momento de ser contratados se entiende que deberán contar con las competencias necesarias para desempeñar sus funciones, esta norma se excepcionará en caso que se trate de un tema muy específico o técnico propio del Banco.
- Para inscribirse a un curso externo se deberá canalizar siempre con Recursos Humanos a través del formulario elaborado para este efecto.
- Todos los temas de capacitación deben ser aprobados por el VP del área y el VP de RRHH y dependiendo de los montos las aprobaciones suben hasta la Vicepresidencias Ejecutivas y/o Presidencia.



## Relación de las etapas de Desarrollo de Carrera con los Niveles de Estructura







## Escuelas Grupo Financiero BG



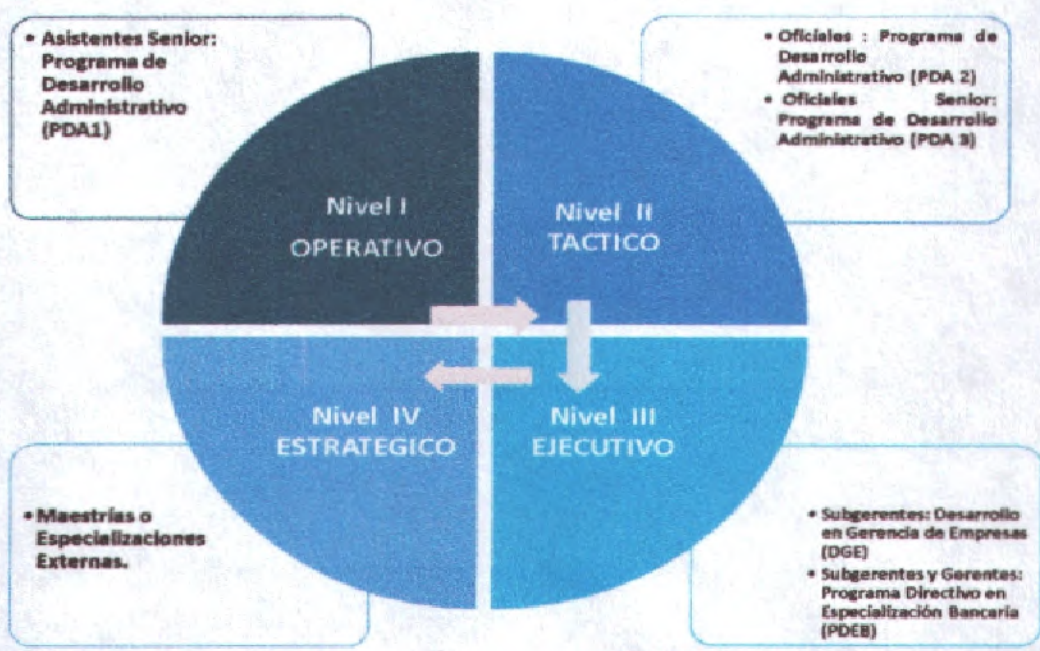


# Principales contenidos

<p><b>ESCUELA LIDERAZGO PERSONAL E INTERPERSONAL</b></p> <p><b>LIDERAZGO PERSONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo Personal</li> <li>• Planificación</li> <li>• Gestión del Cambio</li> </ul> <p><b>LIDERAZGO INTER PERSONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en Equipo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Supervisión Interactiva</li> <li>• Coaching</li> <li>• Gestión de RRHH</li> </ul> 	<p><b>ESCUELA DE GOBIERNO CORPORATIVO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción al Grupo Financiero</li> <li>• Código de Ética Grupo Financiero BG</li> <li>• Introducción al Negocio Bancario</li> <li>• Mi Compromiso con la Calidad de Servicio BG</li> <li>• Imagen BG</li> <li>• Prevención contra Lavado de Activos</li> </ul> 	<p><b>ESCUELA DE NEGOCIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Formación Comercial</li> <li>• Programa de Formación Operativa</li> <li>• Programa de Riesgos</li> <li>• Programas Especialización por áreas</li> <li>• Técnicas y Herramientas de Gestión (Herramientas Office, Legislación, etc.)</li> </ul> 	<p><b>ESCUELA DE DESARROLLO DE CARRERA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de Desarrollo Administrativo I</li> <li>• Programa de Desarrollo Administrativo II</li> <li>• Programa de Desarrollo Administrativo III</li> <li>• Desarrollo Gerencial (DGE)</li> <li>• Desarrollo Directivo</li> </ul> 
--	---	--	--

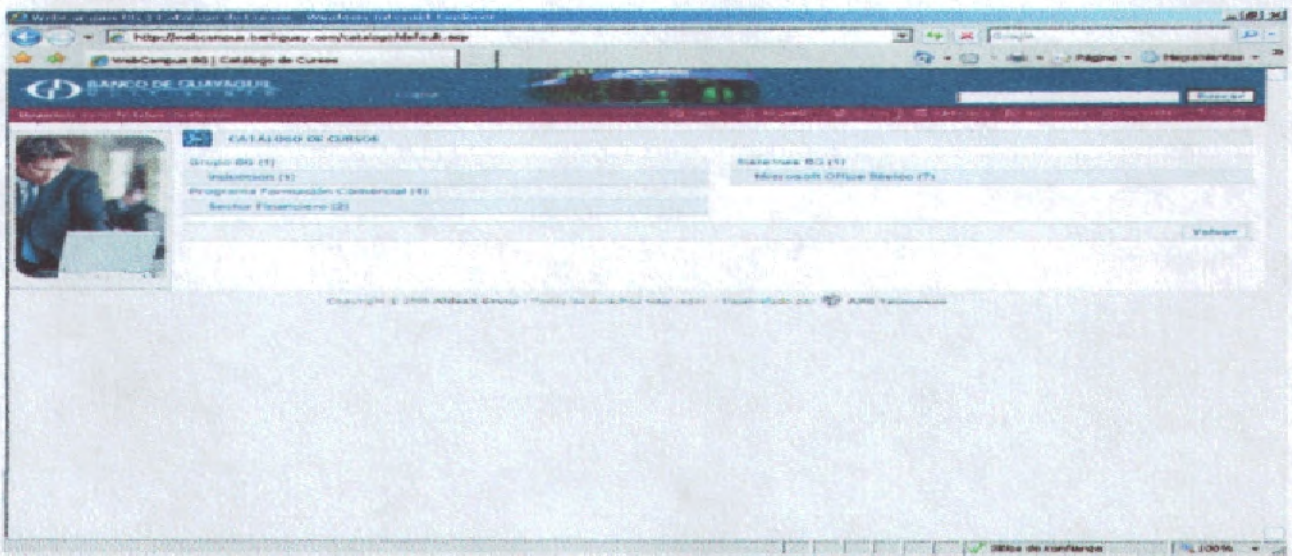


## Escuela Desarrollo BG



## E-learning

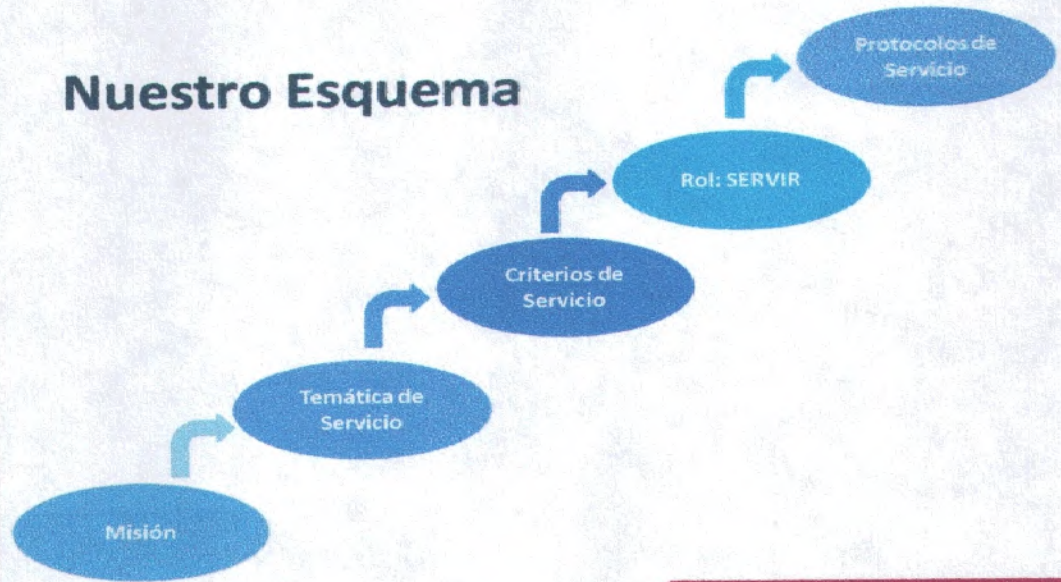
El Grupo Financiero, pensando en el desarrollo y formación de los colaboradores, ha implementado la herramienta E-learning, para la comunicación y capacitación interactiva de nuestros colaboradores.



# Servicio



## Nuestro Esquema



# Imagen



# Imagen BG

## UNIFORME BG DAMAS

### Normas Generales para Damas

#### Cabello



- El color de cabello debe ser sobrio.
- Debe ser siempre estar arreglado de forma sencilla y elegante, recogido al ser muy alto o tenerlo en moños profundos, el mismo puesto deberá estar bien peinado.
- El cabello no deberá cubrir la cara, en ningún momento.
- Las abotonaduras del cabello, vinchas o vichas, solamente ser de color negro.
- No está permitido tenerse el cabello de colores azules, así como las trenzas playeras.

#### Cara



- El maquillaje facial debe ser sobrio.
- La tonalidad de labios, ojos, o maquillaje de la piel.



#### Bisutería



#### Lápiz Labial



#### Definidor

#### Baza y Rubor



Se recomienda para la base y el rubor, deberá ser de un tono al tanto no muy claro, no podrá ser ni más oscuro ni más brillante y resaca.

- Los aretes pueden ser pequeños al tamaño de la oreja o tener 3 cm máximo de largo.
- Se permite el uso de cadenas finas, esmeraldas y joyas.
- Se podrá utilizar una cadena sencilla y delgada, el uso de perlas no deberá ser excesivo.
- El uso de joyas no deberá ser excesivo.

#### Manos



- Las uñas deben tener un tamaño máximo de 3 milímetros.
- Las uñas deben estar siempre limpias, pintadas por arriba, y con el mismo color.
- No están permitidos los diseños en ellas.

#### Uniforme



- Las faldas deberán estar abotadas por dentro con la faja o pinces.
- El cuello de la blusa deberá estar siempre bien abotonado y no se usará un botón de metal.
- El cuello de un corpiño y deberá estar sin mangas con los botones completos.
- El cuello de una blusa o corpiño al momento de estar está siempre bien abotonado.
- La faja deberá ser igual al nivel de la cadera.
- El pantalón debe tener la faja en buen estado.
- El uniforme masculino será utilizado en casos de emergencia.
- Las medias de nylon son de uso obligatorio y deben ser color gris.
- La correa para el cinturón al momento que se prepare el banco.

#### Zapatos



- Los zapatos serán solo los que el Banco proporcione.
- Los zapatos deberán estar siempre limpios, cuidados y con las suelas en buen estado.
- Los colaboradores en estado de preparación deben utilizar la etiqueta de preparación para utilizar un calzado con esta referencia de medida indicada.



## Imagen Damas

### Cabello y Accesorios

- Debe estar arreglado en forma sencilla y elegante.
- Las vinchas y moños deben de ser de color azul marino y/o negro.
- No usar el cabello mojado o con trenzas playeras o accesorios muy llamativos.
- Los aretes y accesorios deben ser sobrios y delicados.
- No se debe teñir el cabello de colores estridentes.

### Maquillaje

- Los tonos a usar en el maquillaje facial deben ser sobrios y los colores de acuerdo al uniforme.
- No usar colores fuertes o fosforescentes.



# Imagen Damas

## Uniforme:

- El uniforme debe estar siempre planchado, limpio y en buen estado.
- Las blusas siempre deben usarse por dentro del pantalón o la falda. El cinturón es de uso obligatorio.
- El blazer es de uso obligatorio y deberá estar sin manchas y con los botones completos.
- Las medias de nylon son de uso obligatorio y deben de ser color plata.
- La cartera será solamente el modelo que proporcione el Banco.
- Los uniformes maternos deben de ser utilizados sin ningún tipo de alteración.

## Zapatos:

- Los zapatos serán solamente los que el Banco proporcione.
- Los tacos deberán estar siempre limpios, cuidados y con las bocatapas en buen estado.
- Las colaboradoras que estén en estado de gestación deben solicitar la debida autorización para utilizar un calzado con taco inferior a la medida indicada.



## Uso incorrecto del uniforme y de la imagen personal

Peinado inadecuado



Maquillaje excesivo



Uso incorrecto del blazer

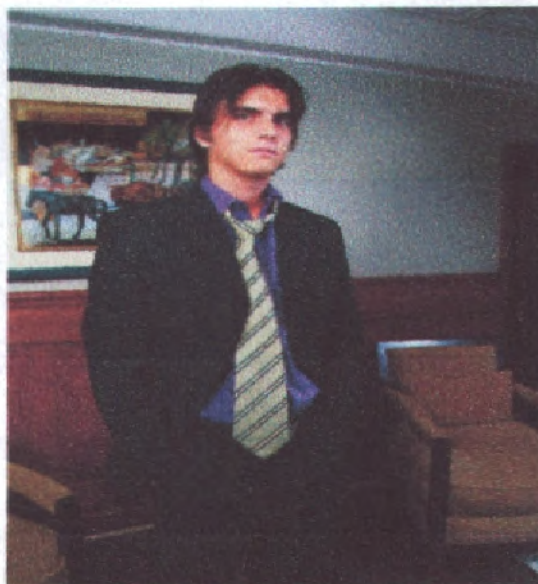


Alto de la falda



## Imagen Varones

- No hacer combinaciones extravagantes.
- El cabello debe estar siempre corto y bien peinado.
- Deben de estar bien afeitados.
- Tanto varones como damas, no deben usar accesorios de colores fosforescentes, plásticos, ni gargantillas, pulseras tejidas, relojes de colores, etc.




 **BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO



**¡Sólidamente a su lado!**



 **BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

# Beneficios de la Empresa



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO**  
**BANCO DE GUAYAQUIL**



 **BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

## Directivos

Econ. Julio  
Mackliff Elizalde

- Presidente la Cooperativa
- Presidente del Consejo de Administración

Ing. Sheila Chiang  
Mawyin

- Presidente Consejo de Vigilancia

Psic. Carlos Hahn  
Kuppenheim

- Gerente

Ing. Celso  
Armijos Caicedo

- Subgerente



 **BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

# Ahorros

- El ahorro mínimo es del 3% de la remuneración total, para este calculo no se toma en cuenta fondo de reserva.
- Puede solicitar cambios del porcentaje de ahorro vía correo.
- Puede hacer aportaciones adicionales mediante depósitos a la cta. cte. 1380249-Cooperativa de Ahorro y Crédito BG, para esto debe notificar para ingresar al sistema dicho depósito.
- Puede retirar el 30% del total ahorrado cada 4 meses.
- Puede pagar la cuenta de un convenio hospitalario de salud tomando el 100% de los ahorros.
- El interés que genera el ahorro es del 2,75% anual con capitalizaciones semanales.



# Proveedores

- **FYBECA**  
Tarjeta de descuento ilimitado y crédito de \$50 mensuales, corta los 17 de cada mes y se descuenta el consumo el 26 del mismo mes. Costo anual \$10,92.
- **PORTA**  
Plan corporativo con un básico de \$11,20 equivalente a 160 minutos (costo \$0,07 x min). Fondo para compra de equipo de \$40 y la diferencia del costo financiado a 3 meses.  
Plan y equipo a libre elección (Depende del cupo de endeudamiento).
- **MOVISTAR**  
Plan corporativo con un básico de \$11,20 equivalente a 280 minutos (costo \$0,04 x min). Fondo para compra de equipo de \$45 y la diferencia del costo financiado a 3 meses.  
Plan y equipo a libre elección (Depende del cupo de endeudamiento).





# Proveedores

- **OPTICA LOS ANDES**

Crédito del 100% del costo del lente:

- Solicitar proforma a óptica.
- Presentar proforma a RR.HH. Para aprobación y luego llevar a óptica.
- La Cooperativa se encarga de cobrar el bono del BG (\$50 por marcos) y a salud (\$60 por cristales ópticos), la diferencia se descontará en 3 meses del rol de pagos.

- **RIO GUAYAS**

Seguro de vida, costo \$4,54 mensual, para solicitarlo deberá llenar formulario de enrolamiento de RIO GUAYAS.

Cobertura de \$10,000 por muerte natural o

Cobertura de \$20,000 por muerte accidental.



# Préstamos

- Los colaboradores con una antigüedad mayor a 1 año, podrán solicitar préstamos a la cooperativa.
- Las solicitudes desde este año se acreditarán dos veces al año los 15 y 30 de cada mes, teniendo que ingresarlas con 5 de anticipación.
- El porcentaje de endeudamiento no debe sobrepasar el 40% (incluido el dividendo del nuevo préstamo)
- Plazo de 1 a 24 meses (según solicitud), tasa 9% anual (fija)

ANTIGÜEDAD	AHORRO	GARANTÍA
1 a 2 años	2 veces el ahorro	NO
2 a 3 años	3 veces el ahorro	SI
Mayor a 3 años	4 veces el ahorro	SI

El garante puede ser cualquier sujeto de crédito que no sea empleado del grupo y que tenga ingresos comprobables, sea familiar o no del solicitante.





# PLAN SEGURO MEDICINA PREPAGADA 2009-2010



## Planes Vigentes

### Plan Óptimo:

Plan cerrado en el cual solo se puede atender en los centros médicos de salud (P.M.F.) y en casos hospitalarios clínica Alcívar y San Francisco (Guayaquil), Pichincha y Voz Andes (Quito).

### Plan Flexibilidad:

Tiene libre elección de médicos y también tiene la opción de atenderse en los centros médicos de salud (P.M.F.) y en la clínica que desee excepto las penalizadas.

### Clínicas penalizadas (solo aplica para Guayaquil y Quito):

- No puede realizarse hospitalización programada en las clínicas: Guayaquil, Kennedy Samborondón y Kennedy Policentro en Guayaquil, Metropolitana en Quito.



COBERTURAS Y BENEFICIOS	Optimo	Flexible
Limite máximo por incapacidad	\$5,000.00	\$5,000.00
Deducible por incapacidad ambulatoria por afiliado	\$30.00	\$30.00
Deducible por incapacidad hospitalaria por afiliado	\$60.00	\$100.00
Periodo de incapacidad	365 días	365 días
Plazo de presentación de reclamos	90 días	90 días
NIVEL	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>COBERTURA CUADRO CERRADO O LIBRE ELECCION</b>		
Cuarto y alimento (sin limite de días en habitación privada al 100% hasta	Hasta US\$80	Hasta US\$80
Terapia intensiva sin limite de días	80%	80%
Tope de consulta ambulatoria	\$19.00	\$31.43
Coparticipación Hospitalaria y Ambulatoria	80%	80%
Emergencia por accidente ambulatoria al 100% hasta y el excedente al 80%	\$400.00	\$400.00
Exámenes de laboratorio cualquier prestador	80%	80%
Exámenes de laboratorio en centro ambulatorios: SALUD - Exdela	100% LUEGO DE APLICAR DEDUCIBLE	
Ambulancia terrestre libre elección, por reembolsos	Al 100% hasta \$. 350	Al 100% hasta \$. 350



MATERNIDAD	Optimo	Flexible
Parto Normal al 100% hasta	\$800.00	\$800.00
Cesárea al 100% hasta	\$1,000.00	\$1,000.00
Aborto no provocado al 100% hasta	\$500.00	\$500.00
<b>COBERTURAS ADICIONALES</b>		
Examen PAP-TEST (Titular y cónyuge) 2 veces al año al 100% cada uno	\$35.00	\$35.00
Chequeo de Mamografía, 1 vez al año (Titular o conyuge), al 100% hasta	\$30.00	\$30.00
Examen Prostático, 1 vez al año (Titular o cónyuge), al 100% hasta	\$30.00	\$30.00
Alquiler de sillas de rueda, (Titular y/o dep) una vez al año al 100% hasta.	\$150.00	\$150.00
Alquiler de muletas (Titular y/o dep.) una vez al año al 100% hasta.	\$150.00	\$150.00
Protesis no dental (Solo Titular) una vez al año al 100% hasta	\$350.00	\$350.00
Zapatos ortopédicos, (titular y/o dep.) para niños menores de 12 años, unavez al año bajo prescripción médica.	\$100.00	\$100.00
Cristales Opticos (Titular) una vez al año bajo prescripción de un oftalmólogo al 100% hasta	\$60.00	\$60.00
Servicio exequial para titulares y dependientes	SI	SI



# Exclusiones

- Epidemias declaradas como tal por el organismo respectivo.
- Exámenes dentales, tratamientos odontológicos en general, salvo que se deban a accidentes.
- Exámenes de laboratorio o imagen no inherentes al diagnóstico.
- Transportes que no sean prestados por servicios de ambulancia.
- Lesiones y enfermedades mentales, psicológicas, nerviosas Y/O estrés.
- Tratamiento de rehabilitación por alcoholismo y/o drogadicción.
- Tratamientos por fertilidad masculina o femenina, e inseminación artificial.
- Enfermedades y/o accidentes causados o provenientes del uso de alcohol y/o drogas.
- Gastos originados por defectos de refracción visual, excímer láser.
- Cirugía plástica, salvo para corregir lesiones por accidentes.
- Medicinas reconstituyentes, vitaminas y complementos proteicos alimenticios.



## Ingresos a la Póliza

- Solo pueden ingresar los empleados nuevos.
- Los empleados con mas de 3 meses podrán ingresar a la renovación del contrato (los 1 de agosto de cada año).
- Solo pueden ingresar a la póliza dependientes del colaborador (cónyuge e hijos).

### Inclusión de dependiente (recién nacido)

- El plazo para las inclusiones de recién nacido es de 30 días contados desde la fecha de nacimiento. Si pasa los 30 días se lo incluirá en la nueva vigencia del contrato, es decir en la renovación.
- Documentos necesarios:
  - Formulario de enrolamiento.
  - Partida de nacimiento o INEC Informe estadístico de nacido vivo.



# Cambio de Cobertura

## Por embarazo

Si una funcionaria o colaboradora del BG soltera con cobertura (AT o A1) sale embarazada, tendrá 90 días de plazo para notificar la gestación para lo cual deberá presentar los siguientes documentos:

- Formulario de enrolamiento indicando cambio de plan a (AF) Titular más familia.
- Certificado Médico y Ecografía.

**Nota:** Para que una maternidad sea cubierta tiene que iniciarse 30 días después de su ingreso al contrato.

## Por cambio de estado civil

Si una funcionario/a o colaborador/a del BG soltero/a con cobertura (AT), se casa o se une, tendrá 30 días de plazo para notificar, para lo cual deberá presentar los siguientes documentos:

- Formulario de enrolamiento indicando cambio de plan a (A1) Titular más uno o (AF) Titular más familia.
- Acta de matrimonio o Declaración juramentada de la Unión de Hecho .



# Exclusiones a la Póliza

## Exclusión de funcionario o colaborador

- Ningún funcionario o colaborador del Banco de Guayaquil podrá excluirse del contrato de Salud salvo los siguientes casos previamente autorizados por Recursos Humanos.
- Contrato con otra compañía de medicina prepagada o aseguradora, para lo cual nos deberá adjuntar lo siguiente:
  - Carta de exclusión.
  - Copia del contrato o póliza.



FORMULARIO DE ENROLAMIENTO 

LUGAR, FECHA: \_\_\_\_\_

SELECCIONES CONX: INGRESO AL PLAN  ACTUALIZACIÓN DE DEPENDIENTES:

PLAN AL QUE DESHAZLIARSE:  PLAN OPTIMO  PLAN FLEXIBILIDAD:

A: DATOS DEL AFILIADO

NOMBRES		APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO	
OFICINA	CODIGO EMP.	CARGO	NUMERO CUENTA	CEDULA DE CIUDADANIA	
SEXO F/M	ESTADO CIVIL	FECHA DE NACIMIENTO		DIRECCION DOMICILIARIA	
DIRECCION E MAIL		TELEFONO	BANCO	SECTOR	
				N S C V	

B: DATOS DEL CONTRATO

FECHA INGRESO EMPLEADO			FECHA INGRESO PLAN			PLAN	
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO	T=0	T=1
							T= Familia

C: RELACION CON DEPENDIENTES

Nº	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	F. NACIMIENTO			F. INGRESO			SEXO	PARENTESCO
				DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO		
1											
2											
3											
4											
5											
6											

SEXO F= FEMENINO M= MASCULINO

PARENTESCO 1= CONYUGE 2= HIJO

\_\_\_\_\_  
FIRMA AFILIADO

\_\_\_\_\_  
FIRMA Y SELLO DE LA EMPRESA



## Costos de la Póliza

COBERTURA	FLEXIBILIDAD	OPTIMO
Familiar	\$46.38	\$36.98
Soltero + 1 dependiente	\$33.94	\$26.34
Soltero	\$22.24	\$16.44





## Ejemplo de Reembolso de Gastos Ambulatorios

HONORARIOS MÉDICOS	31.00
LABORATORIO	20.00
MEDICINAS	19.00
<b>TOTAL REEMBOLSO</b>	<b>70.00</b>
<b>DEDUCIBLE</b>	<b>-30.00</b>
<b>TOTAL REEMBOLSO</b>	<b>40.00</b>
<b>COPAGO (20%) asume empleado</b>	<b>8.00</b>
<b>COBERTURA SALUD (80%)</b>	<b>32.00</b>

El Deducible es anual por enfermedad.



### ORDEN DE ATENCION EXPRESS CORPORATIVA

No. Reclamo : 294762391 - 0	Emisión : 26/AGO/2008	Incurrencia : 26/AGO/2008
Of. Liquidación : Expres GYE	Liquidador : Enein Zanza	Incurrencia por Gasto : 26/AGO/2008
Empresa : C. DE AHORRO Y CREDITO, BCO. DE GUAYA	Lista : C. DE AHORRO Y CREDITO, BCO PLAN FLEXIB	Tipo Reclamo : Ambulatorio

Titular : Beneficiario : Vigencia : 01/AGO/2008 - 01/AGO/2009	No. Contrato : 5138408 Parentesco : HDO Cédula T. : 0008917552	Plan : AP0507300002 PLAN AF USB 2.500 Edad : 2 años
---	--	--

**PRESTADOR**

Nombre : Botafina Pueblo Alfredo Dr.	Cédula/RUC : 902283004	Tipo : Común
Especialidades : PED	Nivel : 5-7	

Esta ODA Express es válida para una consulta médica dentro de las siguientes 48 horas de emitida. No puede ser reimpresa. El Cliente puede hacer uso de esta ODA hasta el 28/AGO/2008.  
Estimado Doctor(a), esta ODA tiene una duración de 20 días para ser cobrada. Caduca el 15/SEP/2008.

#### DETALLES DE LA ORDEN DE ATENCION

PRESTACION		Valor Prescrito	Can. Líquid.	VALORES LIQUIDADOS	
Código	Descripción			Copago	Beneficiario
99201	visita en consultorio de un paciente nuevo el cual requiere de una historia clínica completa, un examen f	29,51	1,00	6,00	23,51
<b>SUBTOTAL</b>		<b>29,51</b>		<b>6,00</b>	<b>23,51</b>
<b>GASTO ADMINISTRATIVO</b>					<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>29,51</b>		<b>6,00</b>	<b>23,51</b>

**Estimado Cliente:**  
Sirvase cancelar en la consulta de su médico la cantidad de 6,00 dólares correspondiente a su participación en esta atención.





## Documentos a presentar para el pago de reclamos hospitalarios:

1. Copias de la Historia Clínica, record operatorio y record de anestesia según el caso en reclamos hospitalarios.
2. En caso de tratarse alcances a reclamos, de igual manera se debe especificar los dos apellidos de titular, del paciente, # de liquidación y diagnóstico. Se recomienda que el afiliado se quede con copia de la prescripción y certificado con diagnóstico para adjuntar al alcance respectivo.
3. Para una coordinación de beneficios se debe adjuntar la liquidación de la otra empresa aseguradora y copias certificadas de la documentación correspondiente.

**Recomendación:** En caso de cirugía programada, para un mejor asesoramiento médico el cliente debe enviar a Colari S.A., el respectivo formulario de Historia Clínica, el cual es llenado por el médico tratante y copias de los exámenes realizados con un mínimo de tres días laborables previa intervención, para que Salud S.A. proceda con la emisión de la respectiva carta de autorización y evitar de ésta manera cualquier inconveniente al momento del ingreso.



## Asistencia Exequial Memorial


- Todos los afiliados al contrato corporativo del Banco de Guayaquil tendrán cobertura por el plan exequial sin importar la edad del afiliado.
- Se cubre muerte por cualquier causa, así sea por preexistencias.
- El afiliado puede escoger el camposanto de su preferencia a nivel nacional.
- Se establece un valor referencial de \$1.500 por el nicho a perpetuidad, ya que muchos camposantos venden los nichos doble y este plan solo cubre el nicho por el fallecido.
- El resto de los servicios funerarios se cubren al 100%. Memorial incluye el servicio de traslado en caso de un accidentado en la carretera.
- La cobertura se da siempre y cuando se comuniquen con Memorial al 1-800-773837 (PREVER).





## Unidad de Cumplimiento

### Programa General de Capacitación para la Prevención del Lavado de Activos



## Objetivos

- Cumplir con las disposiciones emitidas por los Organismos de Control.
- Preservar nuestra Imagen Institucional.
- Dar a conocer la importancia del tema a nuestros colaboradores.
- Aplicar los controles adecuados para evitar que este tipo de delitos ocurran en nuestra Institución.
- Estar preparados para las visitas y revisiones por parte de los Organismos de Control.

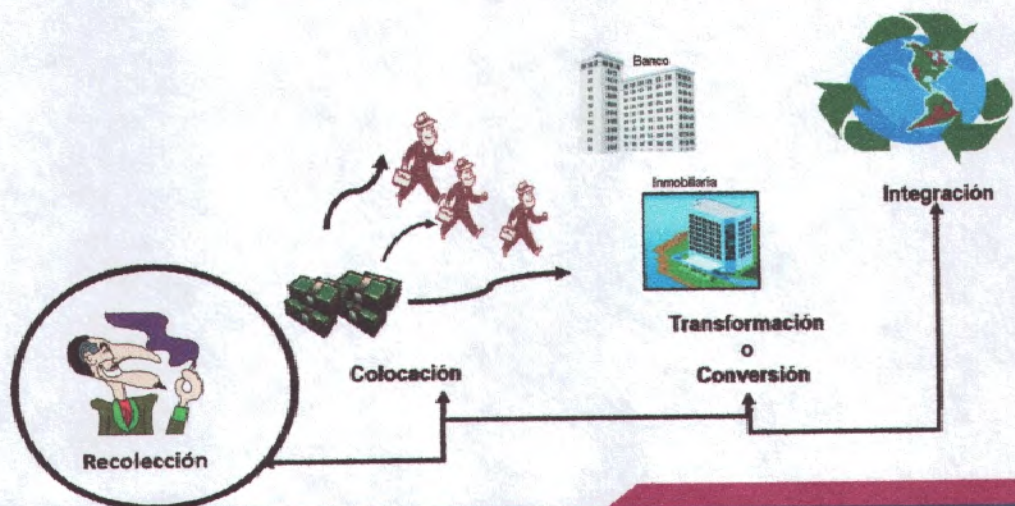


## Lavado de Dinero

Delito de carácter económico por el cual, los lavadores tienen como objetivo ocultar el origen, procedencia o naturaleza de toda ganancia generada de cualquier actividad ilícita. (Terrorismo, trata de blancas, secuestros, asalto a bancos, narcotráfico, etc.).



## Etapas del Lavado de Activos





## Puntos Claves

- Actividad delictiva de segundo nivel (existencia previa de un delito productor).
- Comportamiento activo y dinámico (transformación del producto de su actividad delictiva).
- Pluralidad de actores.
- Metodología variada.
- Respuesta a necesidades y obligaciones.
- Soporte de la corrupción.



## Terrorismo

Es la actividad que involucra cualquier acto violento o dañino a la vida o integridad humana, a la propiedad o infraestructura gubernamental; movidos por algún fanatismo, con la finalidad de conseguir poder. Su fuente de fondos puede ser una actividad lícita o ilícita.



Waleed M Al Shehri



Satam Al Suqami



Wail Al Shehri



## Diferencias entre Lavado de Dinero y Financiamiento Terrorista

	Financiamiento del Terrorismo	Lavado de Dinero
Fuentes de los fondos	Actividades legales e ilegales	Actividades ilegales
Propósito	Financiar actividades ilegales	Limpia lo procedente de actividades ilegales
Motivo	Ideología/Filosofía	Ganancia
Destino	Financiar actividades terroristas	Invertir en empresas legales/conservación de la riqueza



**BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

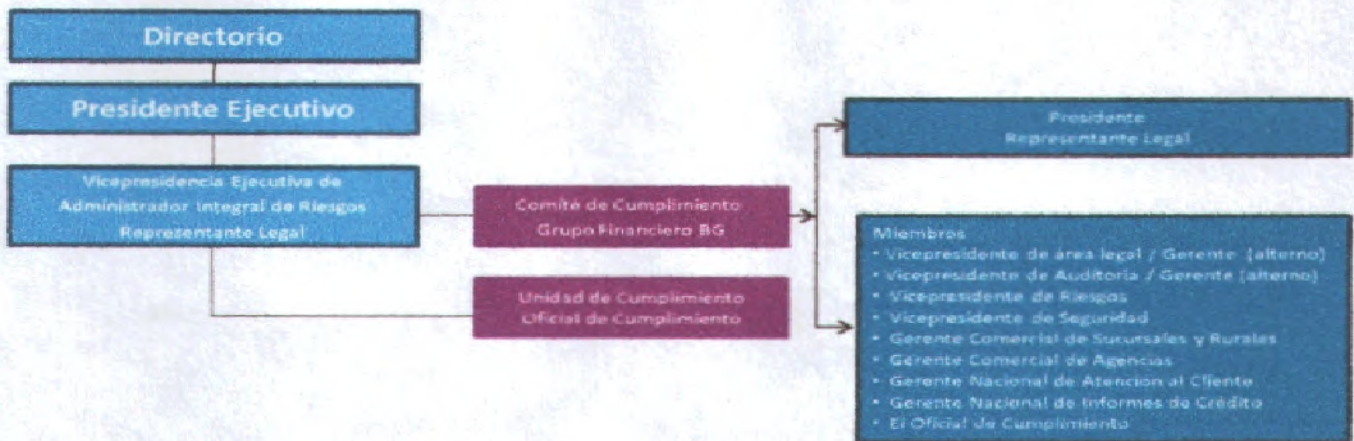
## Pilares de Prevención



**BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

## Estructura Organización del Prevención

Distribución de funciones y responsabilidades específicas de prevención en toda la organización.



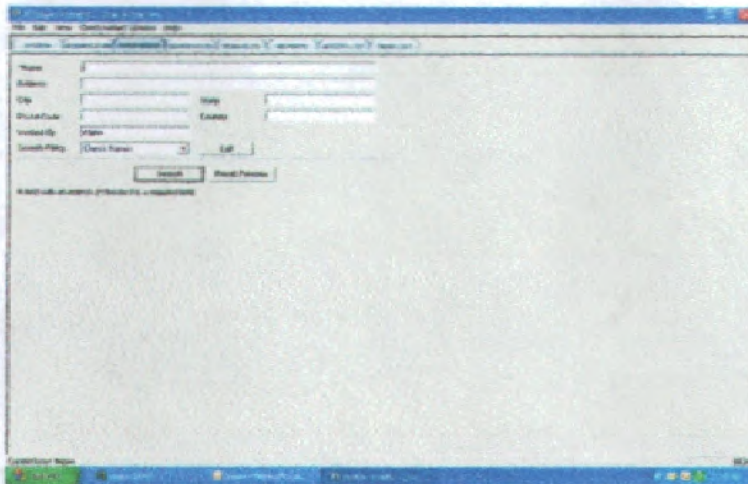
## Creación y Funciones del Comité de Cumplimiento

- Su creación es atribución del Directorio
- Integrado por funcionarios de alto nivel
- Aprueba el Plan Anual de Cumplimiento
- Define las políticas internas
- Evaluación a los informes del Oficial de Cumplimiento y resuelve las operaciones que deben reportarse a la autoridad
- Evalúa y aprueba las propuestas y mejoras al programa de cumplimiento
- Toma acciones disciplinarias



# Control de Listas Negativas

Proceso automático de control que vincula los programas internos a la herramienta Bridger Insight para verificar las listas negativas en línea.



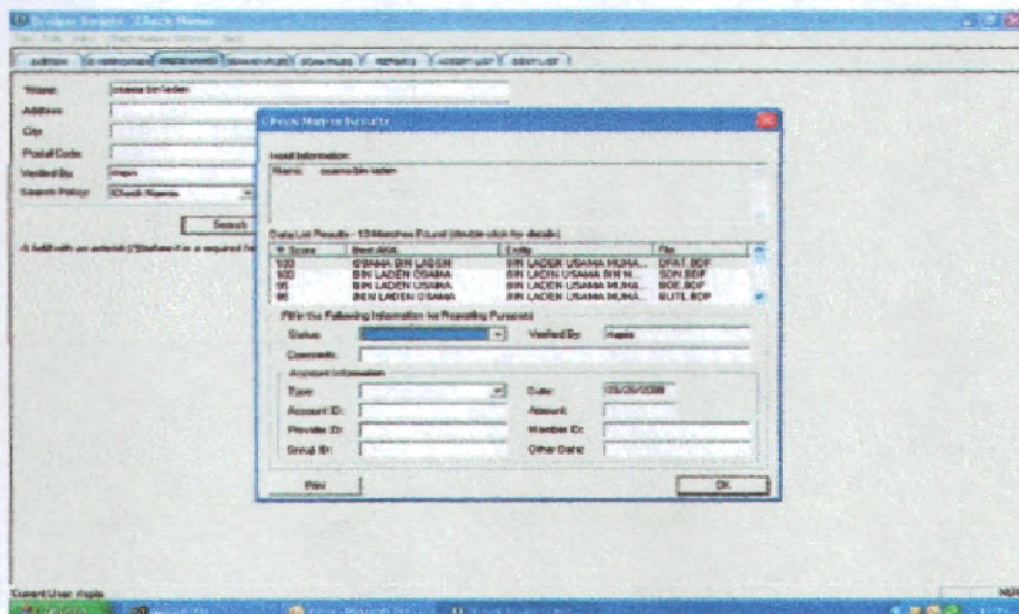
## Características:

- Automático
- Almacena distintos tipos de listas



**BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

# Control de Listas Negativas



**BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

# Herramienta de Monitoreo Sentinel

**Sentinel**  
Cumplimiento & Riesgo

- Sistema
  - Auditorías
  - Mantenimientos Generales
  - Configuración
  - Seguridad
  - Seguridad Cliente Web
  - Salir
- Herramientas
  - Administración
  - Colas de Trabajo
  - Reglas
  - Resque de Transacciones
  - Estadísticas de Uso
- Cuentas
  - Estadísticas de Uso
  - Excepciones
  - Reportes
  - Transacciones
- Investigación
  - Expediente de Excepciones
  - Investigación de Transacciones
- Estadísticas
  - Estadística de Reglas
  - Estadística Atención de Casos
  - Estadística Casos por Estado
  - Estadística de Casos por Analista
  - Gráficos de Casos por Estado
- Ayuda
  - Contenido
  - Agencia de...

9 de Marzo del 2009



# Herramienta de Monitoreo Sentinel

**Resumen de Cumplimiento**  
Archivos Reglas Ayuda

ID	Número Cliente	Nombre	Fecha Excepción	Estado Excepción	Responsable	Actividad	Oficina	Ciudad
Y	000000079	AGROPAC S.A.	21/02/2009	3	1	INGENIERO AGRIC.	SECCION DE MÉR.	01-MATÍZ
Y	000000080	ACCIDENTALES JUAN LUIS ALBERTO	03/02/2009	4	0	OTROS SERVIC.	HABIBOL PERNA	01-MATÍZ
Y	000000088	ARCELA ARROYO MARCO POLO	21/02/2009	2	0	BANCA Y PERJU.	JOHANNA CAROL	22-ITO DOMIN
Y	000000091	ARCSEMENA BENITES ROGER RAM.	26/02/2009	2	0	PROFESIONAL IN.	ASESORIA SAN H.	05-SAN MARIAN
Y	000000092	BADAL RAMIREZ JUAN GUILLERMO	21/02/2009	1	0	OTROS PESCA D.	RAQUEL PATINO	05-CENTENARIO
Y	000000094	BOLSA DE VALORES DE GUAYAQUIL	11/02/2009	0	0	OTROS SERVIC.	EDNA FLORES R.	01-MATÍZ
Y	000000095	BORGES DE PRATI NAVJO ALBERTO	08/02/2009	2	0	ARTICULO DE	DANIEL MEDINA	01-MATÍZ
Y	000000098	BUSTAMANTE AVILES JAIME VASHE.	18/02/2009	1	0	PERRETERIA	FREDYV FLORES	01-MATÍZ
Y	000000099	COLEGIO DE MEDICOS DEL GUAYAS	13/02/2009	10	0	SINDICATO LABO.	MARKAR VILLAC.	41-LA BAHIA
Y	000000099	COMARTE AMBOLIDA GUMAZO EDU.	27/02/2009	0	0	VIVIENDA (GASA.	EUCRE PALLADO	22-URDESIA
Y	000001170	CENTRO RADIOLOGICO VARGAS PA.	13/02/2009	0	0	CLINICA Y HOSPI.	RUBIO VELEZ J	01-MATÍZ
Y	000001144	DUBAS PRUDOME CANNY ISABEL	12/02/2009	0	0	CONSUNO MARI.	DELFINA MORA	01-MATÍZ
Y	000001404	FALATE CHACHA MARIA GEORGINA	17/02/2009	0	0	BANCA Y PERJU.	MARKAR VILLAC.	41-LA BAHIA
Y	000001802	DELGADO CARRERA CIOLIA DE EST...	28/02/2009	0	0	EDUCACION SUP.	RAQUEL PATINO	05-CENTENARIO
Y	000001805	ESTEVES TRILLES ROBERTO ENRI...	28/02/2009	0	0	ACTIVIDAD PRO.	RAQUEL PATINO	05-CENTENARIO
Y	000001969	FANUETTI ESTRADA JUAN CARLOS	28/02/2009	0	0	ASESORIA PUB.	CARLOS PIÑES	01-MATÍZ
Y	000001976	FALCUEZ AYALA EDUARDO ALBERTO	21/02/2009	2	0	EMPLEADO PUB.	MARIA MENA S	01-MATÍZ
Y	000002172	GALLIBO AMENHO LUIS	21/02/2009	0	0	PROFESIONAL IN.	RAQUEL PATINO	05-CENTENARIO
Y	000002248	SERVICIOS NACIONALES S.A. IRRANA	18/02/2009	0	0	IMPRESITAS	DANIEL MEDINA	01-MATÍZ
Y	000002279	SILVAGUER TERRAS CLUIS	04/02/2009	10	0	CLUB PRIVADO	MARIA AVILES	05-OCTUBRE
Y	000002486	SONILLA SANCHEZ EDUARDO JAVIER	18/02/2009	0	0	EMPLEADO PRIV.	CARLA GONZALE	06-QUITO
Y	000002836	IMPORTADORA JEC COMPAÑIA LIMIT...	28/02/2009	2	0	MAQUINARIA Y H.	ELIZABETH MOR.	05-OCTUBRE
Y	000002870	INSTRUMENTAL MEDICOS CA. INEDIS	28/02/2009	0	0	MATERIAL Y SER.	RECTOR PUEZA	22-URDESIA
Y	000002877	JIMENEZ ORJANTHA MAR GARITAMIA.	19/02/2009	1	0	EDUCACION INI.	RAQUEL PATINO	05-CENTENARIO
Y	000002891	KRONFE ARBUO ROBERTO JOSE	18/02/2009	2	0	CAMARON INCL.	MARCELO FERRI A.	01-MATÍZ
Y	000003121	LOPEZ AYALA LUIS ORLANDO	30/02/2009	0	0	PROFESIONAL IN.	MARCO JIMENEZ	22-COTACOLLA
Y	000003183	MAGAS BANCA GEORGINA MADALE	28/02/2009	0	0	BANCA (BASE A.	MARCELO VITERI A.	13-POLICENTR
Y	000003298	MATEALES PREFABRICADOS PIA.	21/02/2009	0	0	PERRETERIA	MARCELA VEPEC	01-MATÍZ
Y	000003389	MAQUINARIAS Y VEHICULOS S.A. IMA.	28/02/2009	2	0	VEHICULOS (CO.	MENARREY MERI	01-MATÍZ
Y	000003393	GLOBAL MARKETING S.A. SIGART	25/02/2009	2	0	SERVICIO DE PU.	EUCRE PALLADO	22-URDESIA
Y	000003484	MILLED RIVALEZ WILLIAM ERNECK	18/02/2009	1	0	EMPLEADO PRIV	CARME ROSAS A.	28-CLUENEA
Y	000003598	LITA MORILLAS CUMBER GUAY.	19/02/2009	0	0	TELEFONIA INCL.	TRINIA AMBROS	48-SANCRUCES
Y	000003604	RELISSI RADUL	05/02/2009	1	0	ROPA PREHEA.	MARCO JIMENEZ	22-COTACOLLA
Y	000004222	REPAZCA RESOLVERA DEL ANDRICO	28/02/2009	0	0	OTROS PESCA D.	DANIEL MEDINA	01-MATÍZ
Y	000004277	RENTURAS SUPERIOR CLITEX	28/02/2009	0	0	RENTURAS BARR.	MARCELA VEPEC	01-MATÍZ
Y	000004391	SANJOSE SANTIAGO LUIS LUCIA	13/02/2009	0	0	NEBULES MARC	DARIO ALVARAZ	25-URDESIA
Y	000004450	SUMIDOS ASOCIADOS QUMASOC S.	08/02/2009	14	0	OTROS PRODUCT	CHRISTIAN AYAL	06-QUITO

Lista de clientes por actividad manual (9021 registros) | Usuario RTAFPA | 9 de Marzo del 2009





# Principios Fundamentales Nacionales e Internacionales

F  
U  
N  
D  
A  
M  
E  
N  
T  
O  
S

- Convenios Internacionales:  
(40 + 9 Recomendaciones del GAFI)
- Basilea
- Ley Patriota de Estados Unidos
- Ley para Reprimir el Lavado de Activos
- Normas para prevenir el Lavado de Activos de la Superintendencia de Bancos y Seguros
- Reglamento de la UIF

Normas Legales → Valores Éticos ↔ Políticas B.G





**Art. 2** Quienes conocieren de la comisión de las infracciones tipificadas en esta Ley informarán a las autoridades competentes con el debido **sustento y suficientes antecedentes**, preferentemente de carácter documental, acerca de la existencia de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, entendiéndose por estas aquellas que no guarden correspondencia con los patrones regulares de las actividades económicas que normalmente realiza el sujeto por investigarse y cuyo origen no puede justificarse.

**Art.14** Comete delito de lavado de activos el que dolosamente, en forma directa o indirecta:

- a) Tenga, adquiera, transfiera, posea, administre, utilice, mantenga, resguarde, entregue, transporte, convierta o se beneficie de cualquier manera, de activos de origen ilícito.
- b) Oculte, disimule o impida la determinación real de la naturaleza, origen, procedencia, o vinculación de activos de origen ilícito.
- c) Organice, gestione, asesore, participe o financie la comisión de delitos tipificados en esta ley.
- d) Realice, por sí mismo o por medio de terceros, operaciones y transacciones financieras o económicas, con el objetivo de dar apariencia lícita a las actividades de lavado de activos.

**Art.15** Cada uno de estos delitos serán sancionados con las siguientes:

- 1) Con prisión de 1 a 5 años en los siguientes casos:
  - a) Cuando el monto de los activos, **objeto del delito**, supere los 5 mil dólares , pero no exceda de 50 mil.
- 2) Con reclusión menor ordinaria de 3 a 6 años en los siguientes casos:
  - a) Cuando el monto de los activos, **objeto del delito**, supere los 50 mil dólares , pero no exceda de 300 mil.
  - b) Cuando el delito ha sido cometido utilizando instituciones del sistema financiero o de seguros; o en el desempeño de cargos directivos, funciones o empleos en dichos sistemas.



**Art.17** Cuando la condena sea dictada en contra de dignatarios, funcionarios o empleados públicos o privados, éstos serán sancionados con la incapacidad perpetua para el desempeño de todo empleo o cargo público, o cumplir funciones de dirección en entidades del sistema financiero y de seguros.

**Art.18** El que, en forma dolosa, realice acciones tendientes a incriminar falsamente a uno o más personas en cualquiera de los delitos sancionados por esta Ley, será sancionado con prisión de uno a tres años.

Se aplicará el máximo de la pena si los actos señalados en el inciso anterior fueren cometidos por un funcionario o empleado público o privado.



Cómo prevenir?

## Políticas y Procedimientos de Control Interno



Cómo prevenir?

CONOCER  
DE FORMA  
ADECUADA  
NUESTRO:



- Manual de Control y Prevención de LAFT
- Código de ETICA
- Herramienta Técnica de Monitoreo SENTINEL



## Cómo prevenir?

CONOCER  
DE FORMA  
ADECUADA:








Al cliente



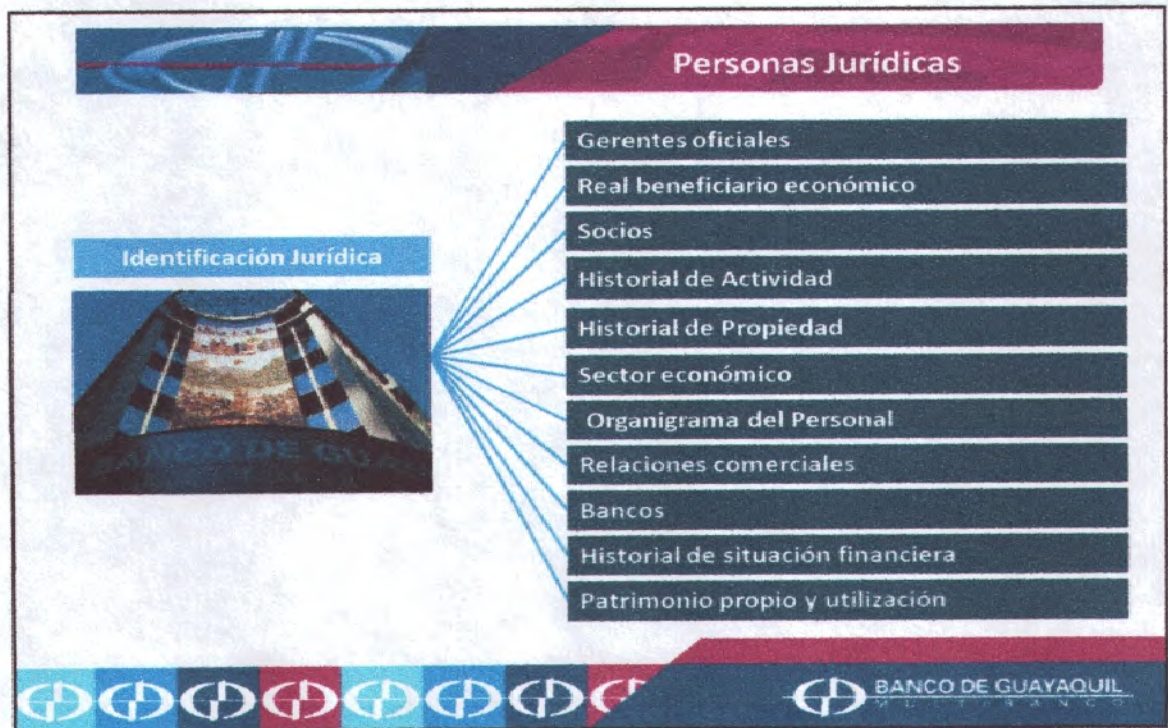
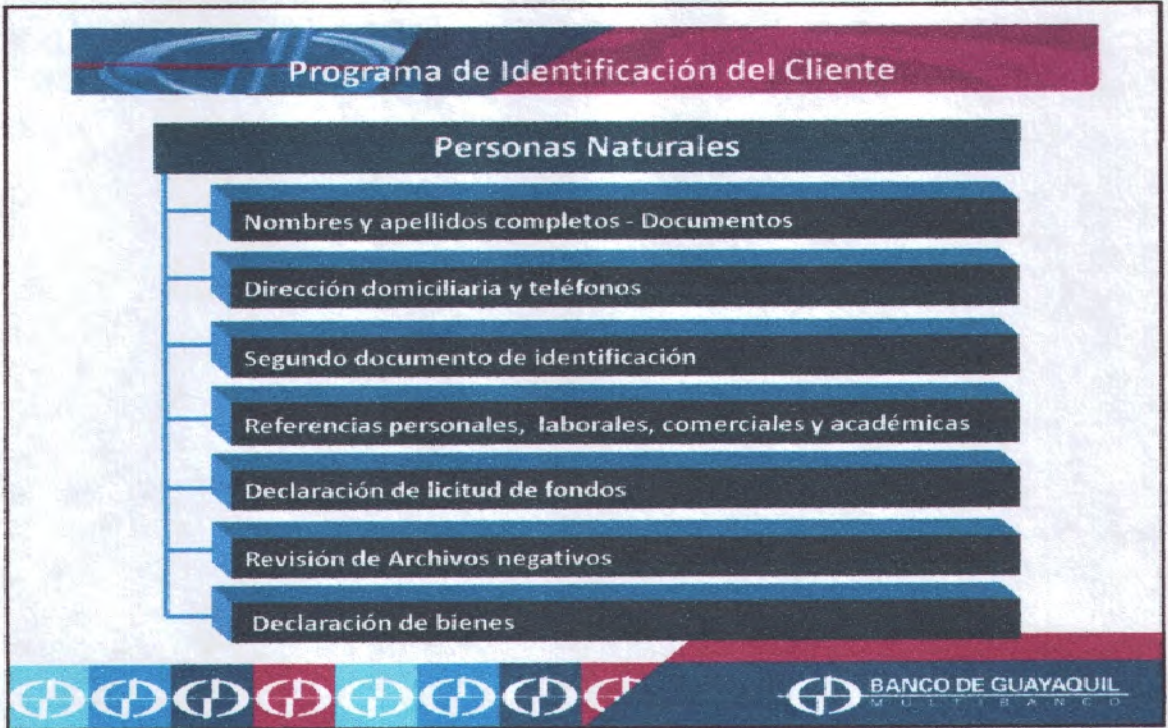
## Programa de Identificación del Cliente

### DEBE CONOCERLO...


Mayor riesgo, mayor  
información y  
documentación


-  Conocer sus actividades
-  Obtener referencias
  -  Verificarlas
-  Visitarlo
-  Medir riesgos






Cuentas,  
Inversiones  
Fondos

 Actividades de mayor o menor riesgo.

 Productos que estima, montos.

 Zona Geográfica



Actividades  
de  
mayor o menor  
riesgo

- Entidades Financieras no tradicionales
- Casinos
- Corredores de Bolsa
- Comerciante de automóviles
- Embarcaciones y aeronaves
- Vendedores de joyas, piedras y metales preciosos
- Empresas de importación y exportación
- Negocios con mucho movimiento en efectivo
- Inmobiliarias
- Fundaciones o sociedades sin fines de lucro



## Valorando el riesgo

### Productos

- Depósito y Ahorro (efectivo)
- Transferencias
- Inversiones
- Servicios de Administración de efectivo
- Intermediación de Valores
- Tarjetas Inteligentes
- Tarjetas de crédito
- Cartas de Crédito
- Créditos y obligaciones




## Valorando el riesgo

### Zonas Geográficas


- Santo Domingo
- Ibarra
- Loja
- Cuenca
- Esmeraldas
- Lago Agrio
- Machala





## Señales de Alerta

**Son hechos, situaciones, eventos, cuantías o indicadores financieros que la experiencia nacional e internacional ha identificado como elementos de juicio a partir de los cuales se puede inferir la posible existencia de un hecho o situación que se aparta de lo normal o razonablemente justificado.**



## Señales de Alerta

Operaciones no están de acuerdo con la capacidad económica del cliente.



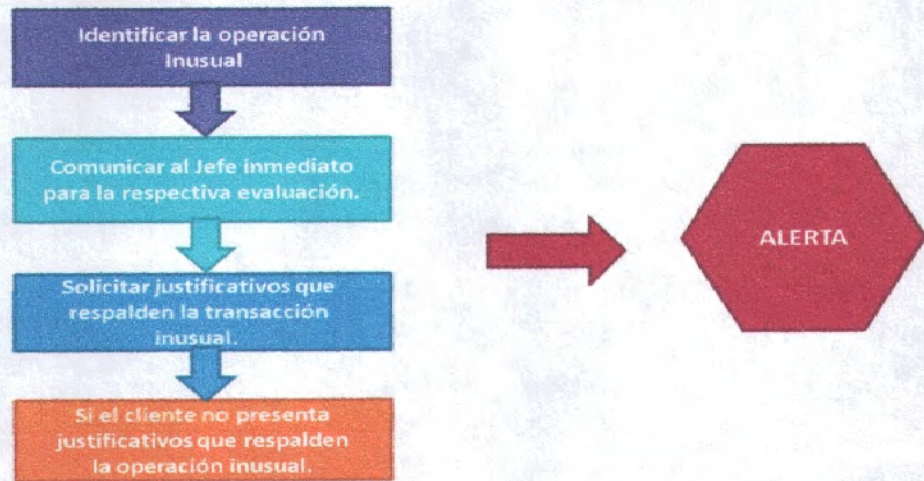
Operaciones fraccionadas

Operaciones frecuentes a nombre de terceros

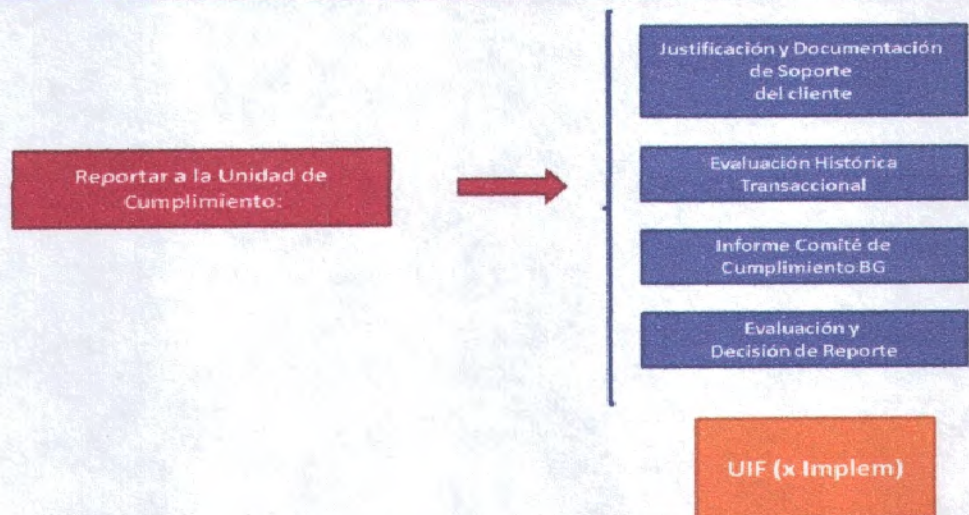




## Procedimientos para reportar transacciones inusuales



## Detección y Proceso de Actividades Inusuales



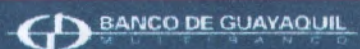
# ESCUELA DE CAJA

## Introducción al Área de Operaciones



## Temario

- Objetivos del curso
- Objetivos del sector operaciones
- Objetivo del cajero
- Requisitos del puesto
- Organigrama departamentos de cajas
- Modalidad de trabajo
- Clasificados por actividad
- Riesgos asociados con el efectivo
- Seguridades existentes para resguardar el efectivo
- Planeación de necesidades de efectivo
- Ley 98-17
- Productos cajero múltiple
- Tendencia atención al público
- Diagrama de proceso:
  - Cheque Pagado
  - Globalizado
- Diario de cajas
- Controles sobre efectivo:
  - depósitos
  - retiros
  - pagos y servicios básicos
- Formularios mal usados
- Prohibiciones y aspectos misceláneos.
- Cuestionario de preguntas



# Objetivos del Curso

- Conocer riesgos, procesos y controles.
- Desarrollar habilidades de participantes a través de ejercicios prácticos.



Ventanillas  
del Banco



## Objetivos Área de Operaciones

- Proporcionar un buen servicio al público al menor costo, dentro del marco legal vigente y con los más altos estándares de calidad.



## Objetivos del Cajero

- |                                      |                                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| • <b>Número de transacciones</b>     | 280 en adelante (diarias)            |
| • <b>Volúmenes de efectivo</b>       | \$20mil a \$25mil                    |
| • <b>Número de errores no graves</b> | 1 – 2 al mes                         |
| • <b>Diferencias</b>                 | Hasta USD\$4,13 mensuales            |
| • <b>Marco legal vigente</b>         | 100% cumplimiento                    |
| • <b>Medición de calidad</b>         | Estar dentro de los primeros puestos |

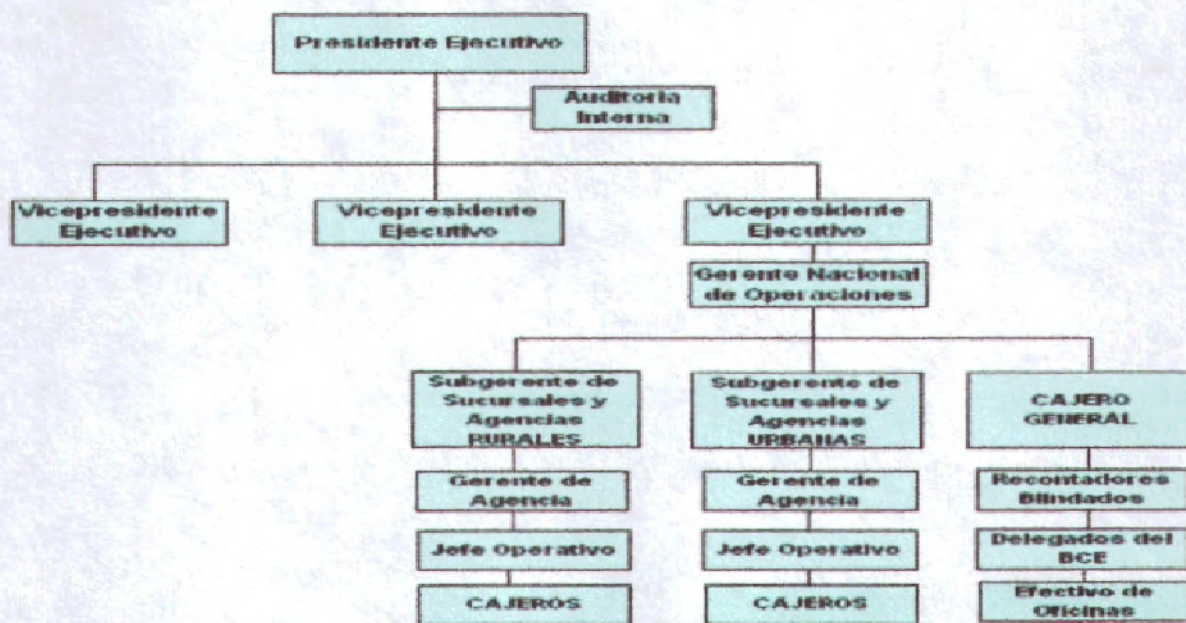


## Perfil del Cajero

- |  |   |
|--|---|
| • <b>Edad</b>                                | Hasta 24 años   |
| • <b>Educación</b>                           | Media / Bachiller<br>cualquier especialización o contable |
| • <b>Cursos</b>                              | Utilitarios/Contabilidad básica                           |
| • <b>Experiencia</b>                         | No necesaria  |
| • <b>Referencias Personales</b>              |   |
| • <b>Test de Aptitud/Actitud</b>             |   |
| • <b>Aprobación de la Escuela de Caja BG</b> |   |



# Organigrama Departamento Caja



## Modalidad de Trabajo

- Cajero universal / ordenamiento del público en el lobby.
- Cajero Disponible / cliente accede a ventanilla desocupada de acuerdo al sistema de turno.



# Clasificación por su actividad

- Cajero General
- Cajeros Universales
- Cajeros de Inversiones-Cambios dólares / Euros remesa de migrantes.
- Cajeros Internos/ Express: Cartera / Comercio Exterior
- Cajeros Camión Blindado



## Riesgo Asociado con el Efectivo

- Robos y Asaltos o Desfalcos
- Falsificaciones
- Lavado de dólares
- Sigilo Bancario



## Seguridades existentes para resguardar el efectivo

- Plan de seguridad
- Equipos físicos
- Equipos electrónicos
- Confirmación con clientes
- Sistema, por ejemplo:
  - Cheques emitidos,
  - Película Visor Decodificador de Tramas,
  - Libreta de Ahorros,
  - Dígito de Control
- Autorización del supervisor por retiros
- Póliza de seguro



## Planeación de Necesidades de Efectivo

- Días pico (quincenas y fin de mes), meses cíclicos.
- Productos especiales: Bono de Desarrollo Humano, jubilados, etc.
- Retiros detallados por el cliente.
- Retiros grandes de clientes.
- Intercambio de efectivo con supervisión de caja.



### **Ley 98-17 y otros comentarios legales aplicables a cajeros**

- No se permiten girar cheques a favor del portador. Los cheques deben ser girados a favor de personas naturales o jurídicas.
- No se permiten múltiples endosos.
- Cheques son pagados únicamente a beneficiarios.
- Cheques a favor de personas naturales por valores menores a \$500.00 pueden ser endosados y cambiados por otra persona natural.
- Personas jurídicas deben justificar su personería.
- Pagos por concepto de obligaciones con el Banco, se giran a favor del Banco de Guayaquil; no se aceptan cheques girados por terceros por estar prohibido el segundo endoso.
- Hay que revisar depósitos a fin de validar que los cheques correspondan al depositante.



### **Tendencia - Atención al público**

- Outsourcing: redes compartidas de ATM'S
- Banca Virtual propia / PC ó CELULAR
- Cybers
- Call Center
- Rol Electrónico
- Banco del Barrio



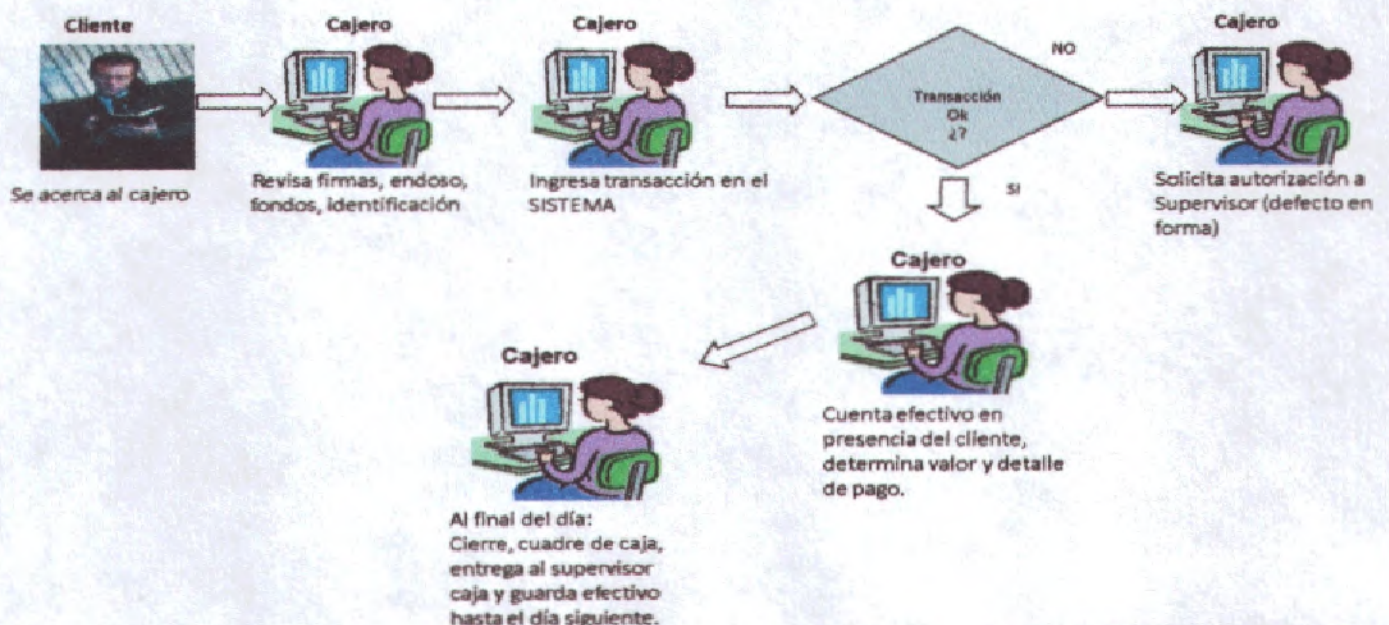


# Productos: Cajero Múltiple

- Depósitos
  - Cuenta Corriente
  - Cuenta de Ahorros
    - Ahorro disponible
    - Ahorro acumulativo
    - Ahorro meta
- Pago de cheques
- Retiro de Ahorros
- Cheques certificados emitidos/pagados
- Recaudación de impuestos; SRI / CAE
- Servicios a terceros
  - Agua, Luz, Teléfono, IESS, Tasa Bomberos, Colegio, Universidades, Embajada Americana Gasolinas, etc.
- Tarjetas de Crédito
  - Visa, Amex, Mastercard, Establecimientos, Tarjetahabientes.



## Diagrama del Proceso del Pago de un Cheque



# Controles sobre el Efectivo

- Límite de efectivo del cajero al cierre US\$10,000.00 matriz y \$1,000.00 en agencias.
- Doble control del efectivo en bóveda principal.
- Revisión del efectivo al comenzar el día.
- Límites máximos de efectivo por cajero.
- Recepción diaria del efectivo por parte del Supervisor de Caja o Jefe Operativo.
- Diario de Caja (prueba diaria).
- Conteos sorpresa de Auditoria Interna y supervisión.
- Instrucciones escritas internas o externas.
- Interdependencia de funciones.
- Cuadratura triangular / Dpto Control y Prueba de Depósitos.



## Diario de Caja

### DIARIO DE CAJA : EFECTIVO

CAJERO: 1 VENTANILLA: 0105 VICTORIA MONCADA B FECHA/HORA: 2009/10/26 18:00:20			
	SALDO DOLARES	SALDO EUROS	
SALDO DIA 2009/10/26	1.155,06	0,00	
EFECTIVO RECIBIDO	6.000,00	0,00	
DEPOSITOS			
Cuentas Corrientes	9.031,40	0,00	
Cuentas de Ahorros	789,19	0,00	
PAGO DE SERVICIOS			
REC. VARIAS	7,00	0,00	
INTERAGUA	58,21	0,00	
Luz	8,48	0,00	
IMPUESTOS	1.081,97	0,00	
TICKET	1,00	0,00	
REC. COBRANZAS	287,93	0,00	
COLEGIOK	90,80	0,00	
IES	3.893,44	0,00	
CUERPO DE BOMBEROS	209,15	0,00	
FONDO DE CRISTO	21,48	0,00	
PAGOS MATRICULA	3.400,48	0,00	
PAGOS VISA BC	143,00	0,00	
PAGOS MASTERCARD	70,00	0,00	
PAGOS AMEC	662,00	0,00	
CHEQS CERTIFICADOS			
Normales	12,00	0,00	
Públicos	0,00	0,00	
Ingresos Varios	0,00	0,00	
Cheques	0,00	0,00	
Costo Cob/Matricula	0,00	0,00	
Otros	0,00	0,00	
TOTAL INGRESOS	22.253,37	0,00	
EFECTIVO ENTREGADO	6.050,00	0,00	
PAGOS/RETROS			
CHEQS. NORMALES	1.682,73	0,00	
CHEQS. CERTIFICADOS	0,00	0,00	
RETROS AJORNOS	8.094,00	0,00	
PAGOS ACCI/SUELDOS	0,00	0,00	
ADELANTOS EFECTIVO			
Normales TARJ. CRED:	0,00	0,00	
Diferidos TARJ. CRED:	480,00	480,00	
MASTERCARD	0,00	0,00	
BONOS VARIOS			
Divisas	103,30	0,00	
Otros	0,00	0,00	
TOTAL EGRESOS	22.408,03	0,00	
TICKETS PROMOCION	185,00	0,00	
SOBRANTE O (FALTANTE)	0,17	0,00	
SALDO DIA 2009/10/27	1.100,37	0,00	

PREPARADO POR

APROBADO POR



## Detalle de Efectivo


DENOMINACIÓN	CANTIDAD	SALDO DOLARES	CANTIDAD	SALDO EUROS
BILLETES 500	0	0.00	0	0.00
BILLETES 200	0	0.00	0	0.00
BILLETES 100	0	0.00	0	0.00
BILLETES 50	0	0.00	0	0.00
BILLETES 20	23	460.00	0	0.00
BILLETES 10	12	120.00	0	0.00
BILLETES 5	66	330.00	0	0.00
BILLETES 1	51	51.00	0	0.00
MONEDAS 2.00	0	0.00	0	0.00
MONEDAS 1.00	64	64.00	0	0.00
MONEDAS 0.50	51	25.50	0	0.00
MONEDAS 0.25	57	14.25	0	0.00
MONEDAS 0.20	0	0.00	0	0.00
MONEDAS 0.10	226	22.60	0	0.00
MONEDAS 0.05	260	13.00	0	0.00
MONEDAS 0.02	0	0.00	0	0.00
MONEDAS 0.01	2	0.02	0	0.00
<b>TOTAL BILLETES</b>	<b>152</b>	<b>961.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
DETERIORADOS	0	0.00	0	0.00
MONEDAS	660	139.37	0	0.00
<b>TOTAL EFECTIVO</b>		<b>1.100,37</b>		<b>0.00</b>



## Aspectos disciplinarios

- Atención al público
- Turnos y horarios
- Presentación
- Equipos
- Guardias de seguridad
- Mensajeros
- Cheques BCE y otros bancos
- Billetes falsos




 BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

## Atención al público

- En la ventanilla los cajeros mantendrán una buena postura y excelente presentación física.
- Los cajeros atenderán a los clientes en forma individual, es decir no podrán atender a 2 clientes al mismo tiempo, excepto cuando un cheque se encuentre en consulta.
- Cuando un cheque presenta orden de "NO PAGAR", el término adecuado a utilizar es "no mantiene disponible".
- Todos los clientes deberán tomar un ticket del Sistema Automático de Turnos Q-matic.



 BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

## Turnos y horarios

- El personal de caja debe cumplir con el horario de turno asignado, el mismo que podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades del Banco.
- Los cajeros deberán reportar a su jefe inmediato las faltas y atrasos.
- Todo el personal dispondrá de 30 minutos para el lunch



## Imagen del Cajero

- El personal masculino deberá utilizar saco, camisa y corbata de colores sobrios, incluyendo los días sábados y domingos.
- Para el personal femenino la obligatoriedad del uso del uniforme se hace extensivo a los días sábados y domingos.
- El personal femenino no podrá prescindir de cualquier prenda que forme parte del uniforme.
- Se prohíbe el uso excesivo o llamativo de accesorios (aretes, collares, vinchas), etc.



## Equipos

- Es responsabilidad de cada empleado, mantener los activos de la institución en perfecto estado como sumadoras, terminales, Pc's, máquinas de escribir, impresoras, etc.
- No podrán agregar elementos que no formen parte de los mismos



## Cheques del Banco Central del Ecuador y de otros Bancos

- No pueden ser pagados por ventanillas, en estos casos no es válida la autorización del jefe inmediato.

## Billetes falsos

- Deben ser entregados al BCE sin excepción.





## Mensajeros

- No podrán realizar funciones de los jefes operativos o supervisores, como (escaneo de documentos, suma de movimientos, retiro de movimientos a los cajeros).
- No es permitido el ingreso al área de caja.



## NO es permitido

- No efectuar cambio de billetes en las ventanillas.
- No se puede utilizar cinta scotch en las fajillas de billetes.
- No elaborar, completar o corregir las papeletas de los clientes.



- No realizar transacciones de sus cuentas personales en su caja.
- Anotar el número de libreta de ahorros en las papeletas de los clientes.
- Postear movimientos de ahorros en la contrapasta de la libreta.
- Realizar intercambio de efectivo entre cajeros.



## NO es permitido

- Ingerir bebidas o alimentos, caramelos, goma de mascar o fumar durante horas de atención al público.
- El uso de celulares, radios, televisores o equipos de sonido.
- Realizar compras o ventas de artículos de cualquier índole.



- Que el personal de caja utilice el teléfono durante horas de atención al público.
- Que los cajeros abandonen sus puestos de trabajo en caso de fallas del sistema o energía eléctrica, para casos especiales sólo con autorización del supervisor.





## NO es permitido

- Proporcionar información de nuestros clientes a otras personas, salvo al titular o a quien lo represente legalmente.
- Los cajeros no podrán "adicionar" o "retirar" dinero de su caja, en caso de sobrante o faltante.
- No realizar transacciones presentadas en la parte anterior de las ventanillas.




 BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

## Formularios más usados

**Prueba de comprensión de este módulo**



 BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO



BANCO DE GUAYAQUIL

MULTIBANCO

CHEQUE NACIONAL PAGADERO EN CUANTOS CERO DEL BANCO DE GUAYAQUIL

17-001  
390

UNOSIETESEISUNOCUATROCUATRO  
UNODOSTRESCERO CERO

CHEQUE 000321  
US\$

PAGUESE A LA ORDEN DE \_\_\_\_\_

LA SUMA DE \_\_\_\_\_

# Ley de Cheques

DOLARES

CIUDAD \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_

CTA. 000144167-1  
GIAN PAOLO LAURI FLORES

A19A19

FIRMA \_\_\_\_\_

NO INVIAR LA ZONA INTERIOR CON ESCRITURA A FLEJO

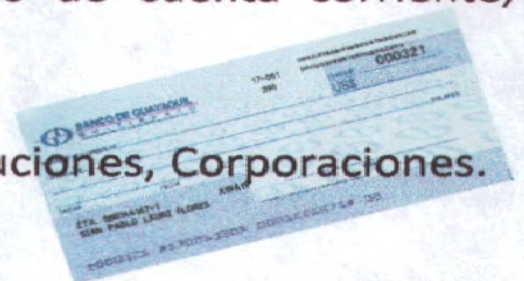
⑈000321 ⑆17001390⑆ 0001441671 ⑆ 05



BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

## Qué es la Cuenta Corriente?

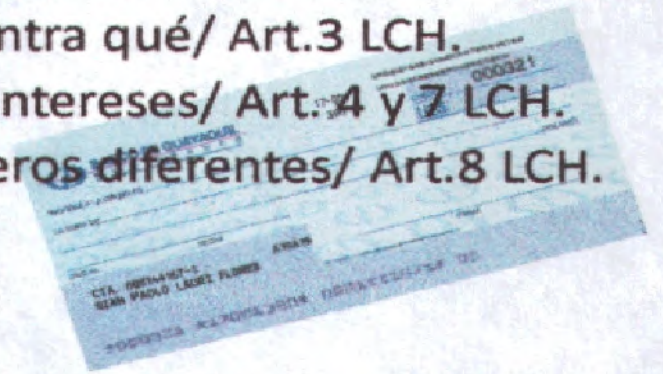
- Capítulo 1 Reglamento Ley de Cheques, Sección 1, artículo 1, CRSB.
- Requisitos del contrato de cuenta corriente, artículo 2, CRSB, 3.
- Persona Natural.
- Persona Jurídica, Instituciones, Corporaciones.



BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

# Qué es el Cheque?

- Orden de pago, no es título de crédito.
- Contenido del cheque/ Art.1 Ley de Cheques.
- Falta de requisitos del cheque/ Art 2. LCH.
- Contra quién se gira y contra qué/ Art.3 LCH.
- Aceptación del Cheque, Intereses/ Art.4 y 7 LCH.
- Importe en letras y números diferentes/ Art.8 LCH.



# Qué es el Cheque?

- Cheque a la vista Sección III, Emisión y Forma/ Art. 1 LCH.
- Idioma, abreviaturas, sellos o leyendas condicionando el pago/ Art. 2, 3, 4 LCH.
- Cheque no a la Orden.
- Art. 5 LCH, Art. 6 LCH



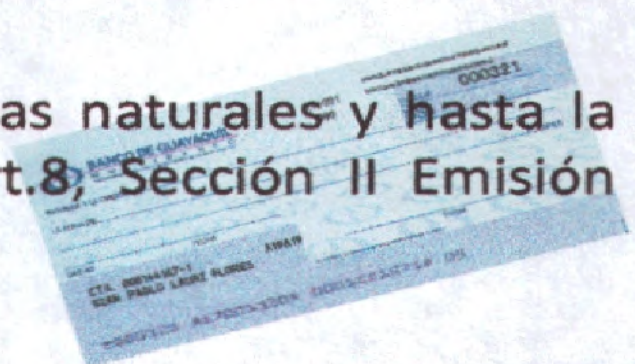
# Cheque Cruzado

- Cheque cruzado Art. 32 LCH
- Tipos de cruzamiento
- Cheque Certificado
- Art. 36,37,38 LCH



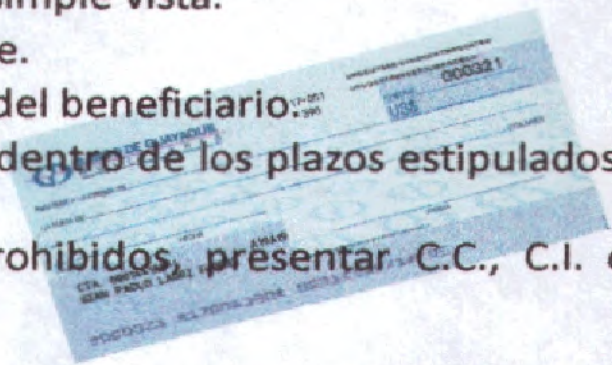
# Transmisión o Endoso

- Prohibición de endoso a PJ, al portador Art. 13, 13 A- LCH.
- Tipos de endoso, forma como endosar, Art.14 LCH.
- Endoso sólo a personas naturales y hasta la cantidad de \$500, Art.8, Sección II Emisión CRSB.



# Presentación y Pago

- Art.24 LCH Obligación del Banco de Pagar o Protestar el Cheque/Art. 60 LCH
- Sección III Presentación y Pago/Art.1,2
- Que la numeración corresponda a cheques entregados.
- Que no existan alteraciones a simple vista.
- Que la firma no sea inconforme.
- Requisitos del Art.1 y nombre del beneficiario:
- Que la presentación se hagan dentro de los plazos estipulados: 20 días y 13 meses.
- Cancelación y no endosos prohibidos, presentar C.C., C.I. o pasaporte.



# Presentación y Pago

## Sección VIII de los Defectos de Forma

Art.1 Defectos de Forma

Art.2 Registro de Defectos de Forma



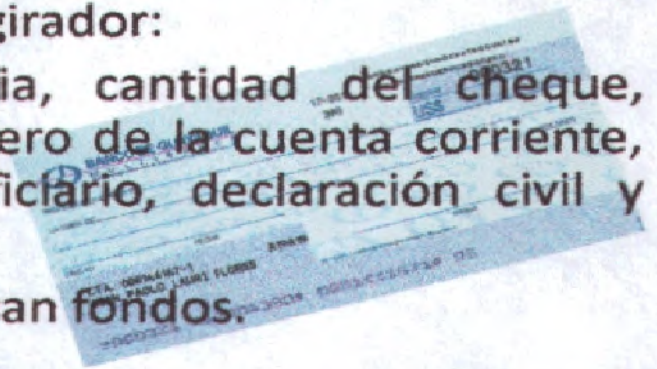
# Revocatoria

## Art. 27 LCH

Quién la solicita, no surte efecto si no hay fondos, retención del valor de cheque.

### Sección VI, de la Revocatoria, Art.1 Requisitos:

- Comunicación escrita del girador:  
Motivo de la revocatoria, cantidad del cheque, número del cheque, número de la cuenta corriente, fecha de emisión, beneficiario, declaración civil y penal.
- El Banco confirma que hayan fondos.



# Revocatoria

- Retención estará vigente hasta que el Juez resuelva(máximo 200 días), el girador la deje sin efecto o entregue cheque al Banco.

## Revocatoria de cheque en blanco, Art.4 Sección VI CRSB

- Comunicación escrita al Banco que el cheque es en blanco.
- Sólo surte efecto si hay fondos.



# Oposición al Pago

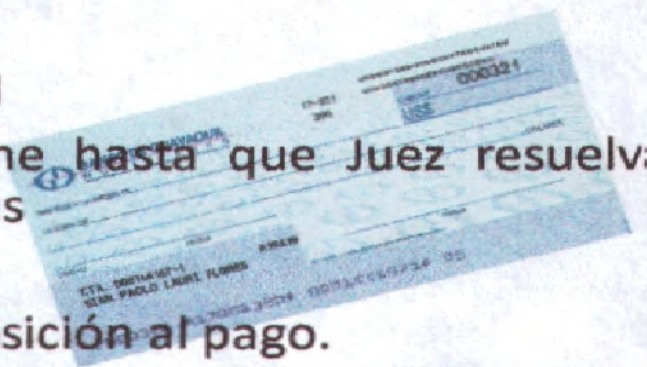
## Sección VII Art.1 En caso se pérdida o robo

### Requisitos

- Comunicación escrita Banco
- Retención valor del cheque
- Publicación de aviso
- No hay publicación –2 SMN
- Si hay oposición se retiene hasta que Juez resuelva, hasta transcurrido + 200 días

### Cancelación de revocatoria

Garantía, más 60 días, no oposición al pago.



**BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

# Oposición al pago, por pérdida de cheque en blanco

## Sección VII Art. 4

- Solicitud al Banco
- Declaración de falsificación, responsabilidad civil y penal.
- Reconocimiento Judicial.
- Publicación de Anulación.
- No hay retención



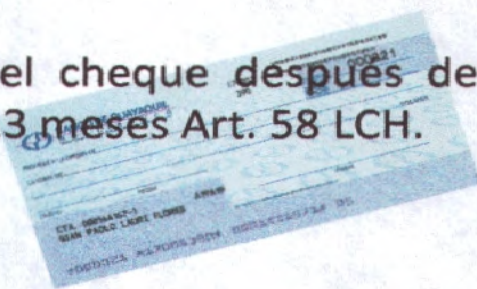
**BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO


## Prescripción

- Las acciones contra el girador o endosantes prescriben en 6 meses Art. 50 LCH.

## Caducidad

- El Banco podrá pagar el cheque después del plazo del Art. 25 LCH y 13 meses Art. 58 LCH.




 BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO



**¡Sólidamente a su lado!**



 BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO



# Normas de Seguridad para Escuelas de Cajeros

## Auditoría y Control

BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO



### Introducción

Durante los últimos años, ha habido un incremento de la delincuencia en todo el país. Las Instituciones Bancarias son un blanco apetecido por todo tipo de delincuentes, que buscan el menor descuido y la mejor oportunidad para cometer sus fechorías.



## Objetivos

Este módulo tiene como finalidad, dar a los Asistentes Recibidores Pagadores, los conocimientos básicos e indispensables en materia de seguridad a fin de que en cumplimiento de sus funciones adopten medidas de Seguridad Preventiva y de esta forma se reduzcan los fraudes internos y externos en beneficio propio y de la Institución.



## Generalidades

Los delincuentes se han ido tecnificando, haciendo de sus diversas acciones delictivas un arte.

Las víctimas sean estas personas o empresas, son acechadas constantemente por los delincuentes.

Frente a estas amenazas, debemos prepararnos constantemente a fin de evitar o por lo menos prevenir las acciones delictivas que en determinado momento pueden presentarse.



# Conceptos Básicos de Seguridad

- Seguridad
- Amenazas
- Riesgos
- Estafas y fraudes



 BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

## Seguridad

Podemos definirla como: todas las medidas preventivas que se tomen para evitar y/o reducir acciones duenciales tales como: pérdidas, robos, asaltos, fraudes, etc.

## Amenazas

Un Banco como cualquier Empresa, está expuesta, tanto en sus instalaciones, personal y equipos a dos tipos de amenazas:

- De origen interno (originadas por el personal que labora en el Banco).
- De origen externo (originadas por personas ajenas a la Institución).



 BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

## Riesgos

Es la actualidad objetiva de caer en situaciones anormales de inseguridad por carencia de niveles de protección, estos pueden ser: accidentes, averías, extravíos, otros.

## Estafas y fraudes

- Despojar mediante engaño, ya sea a una persona natural o jurídica, dentro de las menciones que se relacionan con los llamados delitos de cuello blanco.
- Aduñarse de fondos (efectivos o valores) o activos de la empresa.



## Responsabilidades del Cajero Universal

- Deberá registrar en la máquina calculadora todas las transacciones que se vayan realizando y mantener la tira hasta el final del día.
- Deberán verificar que la transacción que están realizando esté correcta, para evitar reclamos posteriores.
- En todo retiro de ahorros o pagos de cheques el cajero tiene la obligación de verificar la firma, aún cuando el propio titular de la cuenta realice la transacción.





## Responsabilidades del Cajero Universal

- Ingresar al sistema las entregas o pedidos de efectivo, en el momento de la confirmación de la transacción en el físico y en el sistema, automáticamente la responsabilidad recae en el cajero o Jefe Operativo que efectúe la confirmación.



- Recontar y verificar el dinero solicitado al supervisor o jefe operativo.



## Responsabilidades del Cajero Universal

- Cuando se receiptan billetes dólares de \$100,00 y de \$50,00 registrar las series en el formulario respectivo.
- Aplicar sellos a los comprobantes de transacción que se emitan en Caja.
- Mantener un saldo de Cajero máximo de cierre de \$1,000.





## De la seguridad

Al ausentarse de las ventanillas, los cajeros deberán cumplir con lo siguiente:

- Contar con autorización jefe inmediato, cerrar cajones y guardar bajo llave valores (efectivo y cheques) y sellos.
- Eliminar clave del terminal.
- El área de cajas es restringida, tendrá acceso el supervisor de caja cuando sea estrictamente necesario.



## De las transacciones personales

El personal del área de caja que desee efectuar una transacción, seguirá el siguiente procedimiento:

- El cajero entregara al supervisor el movimiento a efectuar.
- El supervisor entregara la transacción a otro cajero.
- El supervisor al final del día entregara al cajero el movimiento realizado.





## Tipos de Fraudes

- Fraudes Internos
- Fraudes Externos



## Fraudes Externos

### Suplantación de Identidad

La Suplantación de Identidad o Robo de Identidad es el apoderamiento sin derecho y sin consentimiento de información de tipo confidencial con la finalidad de darle un uso inadecuado y fraudulento tendiente a afectar los intereses de su verdadero titular.

### Robo de Identidad

En el sistema financiero los delincuentes operan con este mecanismo para aperturar cuentas, cobrar cheques robados, retirar por ventanilla valores de cuentas de ahorros a nombre de terceros; de esta manera no figuran sus identidades y ocasionan perjuicios a la imagen de personas honestas.



## Caso de robo de identidad

Verdadero Titular



Falso Titular

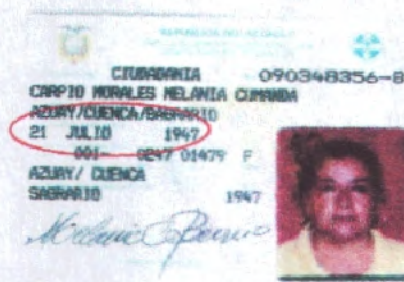


Este individuo aparenta tener 25 o 27 años de edad y no 44 años como indica la cédula de acuerdo al año de nacimiento



## Caso de robo de identidad

Verdadero Titular



Falso Titular



Esta señora aparenta tener 25 o 27 años de edad y no 60 años como indica la cédula de acuerdo al año de nacimiento



## Caso de robo de identidad

Verdadero Titular



Falso Titular



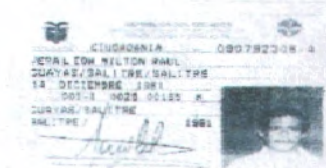
BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

## Caso de robo de identidad

Verdadero Titular



Falso Titular



BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

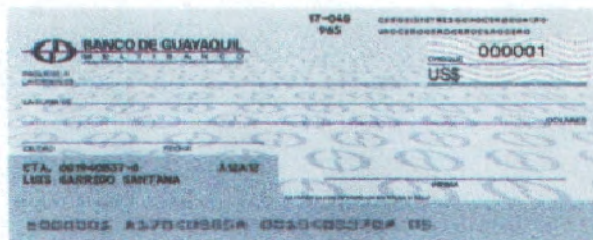
## Consejos útiles para evitar fraudes y estafas a través del delito de suplantación de identidad

- Solicite los documentos originales que se requiere para la transacción que desea procesar si tiene alguna duda solicite un documento adicional como certificado de votación u otro documento de identificación.
- Desconfiar de cédulas de ciudadanía deterioradas físicamente, con plásticos semidespegados.
- Manipule estos documentos a fin identificar la existencia de alguna irregularidad.
- Verificar y asociar la fecha de nacimiento que consta en la cédula de ciudadanía con la foto de la misma y/o físicamente con el portador del documento



## El cheque

Documento en forma de mandato de pago, para retirar fondos que una persona tiene en poder de otra. Es una orden de pago a la vista.



## Ley de Cheques

El cheque deberá contener:

- La denominación de **CHEQUE** inserta en el texto mismo del documento.
- El mandato puro y simple de pagar una suma determinada de dinero.
- El nombre de quién debe pagar o **GIRADO**.
- La indicación del lugar de pago.
- La indicación de la fecha y lugar de la emisión del cheque.
- La firma de quién expide el cheque o **GIRADOR**.
- De faltar alguno de estos requisitos en el documento, no tendrá validez como **CHEQUE**.



BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

## Ley de Cheques

El cheque debe girarse contra una Institución Bancaria, autorizada a recibir depósitos monetarios y que tenga fondos disponibles para el girador.

**GIRADO:** Banco emisor de la cuenta corriente.

**GIRADOR:** Titular de la cuenta corriente.



BANCO DE GUAYAQUIL  
MULTIBANCO

## Ley de Cheques

El cheque puede ser girado:

- A una persona determinada (natural o jurídica).
- No a la orden.
- Al mismo girador.
- El cheque cuyo importe se hubiera escrito a la vez en letras y en cifras, **vale**, en caso de diferencia, por la suma escrita en letras.
- El cheque cuyo importe se hubiera escrito varias veces, ya sea en letras, ya sea en cifras, **no vale**, en caso de diferencia, sino por la suma menor.



## Aspectos Operativos

### Del pago de cheques y retiros de ahorros

Para toda transacción exigir presentación de cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte, verificar firma y foto, no se pueden efectuar pagos a menores de edad.

### Cheques pagados o retiros de ahorros mayores a:

- USD \$1,000.00 requiere revisión y visto bueno del Jefe Operativo o Supervisor de Caja.
- USD \$10.000,00 visto bueno del Jefe Operativo o Jefe de Agencia.
- Cheques con firma inconforme o defecto de forma: Consultar al Supervisor de Caja o Jefe Operativo.



## Ejemplos de cheques pagados con firma inconforme

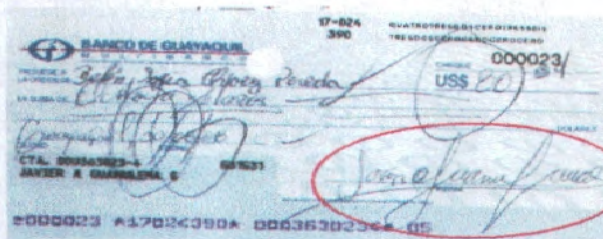


Firma registrada en  
archivos del Banco

Cheque pagado con firma inconforme



## Ejemplos de cheques pagados con firma inconforme

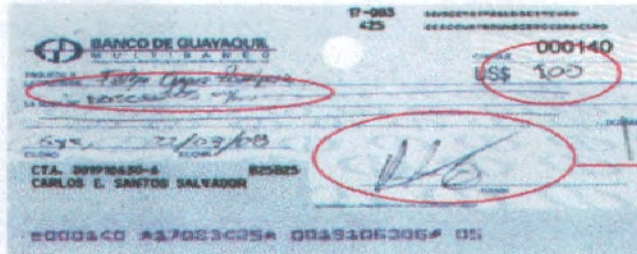


Firma registrada en  
archivos del Banco

Cheque pagado con firma inconforme



## Ejemplos de cheques pagados con alteraciones en cantidad en letras y números



Firma registrada en archivos del Banco

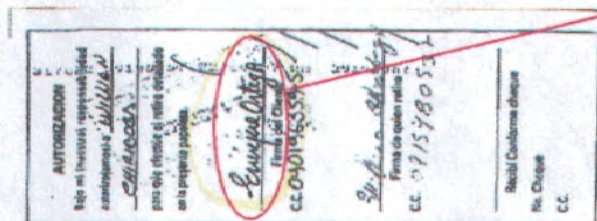
Cheque girado por \$ 100 (cien) alterado y pagado por \$200.



## Ejemplos de retiro de ahorros pagado con firma inconforme



Firma registrada en archivos del Banco.



Retiro pagado con firma inconforme.





## Ejemplos de retiro de ahorros pagado con firma inconforme

**RETIRO DE AHORROS**

Cuenta No. 01.13.2433  
Monto del Retiro 2000.00

Lugar y Fecha: Guayaquil, 19 de Diciembre de 2008  
De: Sara Hilda Alvarez Mata  
He recibido la suma de Dos mil - 00/100 - 00/100

Electrico  Cheque

Firma registrada en archivos del Banco

Sara Hilda Alvarez Mata

**RETIRO DE AHORROS**

Cuenta No. 01.13.2433  
Monto del Retiro 2400.00

Lugar y Fecha: Guayaquil, 19 de Diciembre de 2008  
De: Sara Hilda Alvarez Mata  
He recibido la suma de Dos mil cuatrocientos - 00/100 - 00/100

Electrico  Cheque

Retiro pagado con firma inconforme

**BANCO DE GUAYAQUIL**  
MULTIBANCO

## Aspectos Operativos

### Endosos de Cheques

- De acuerdo a lo establecido en la ley de cheques, los cheques girados a personas naturales, sólo podrán ser pagados con doble endoso si estos se encuentran girados por montos menores a US\$ 500,00.
- Los cheques girados a personas naturales, por montos mayores a US\$ 500,00 inclusive, sólo podrán ser pagados al primer beneficiario.



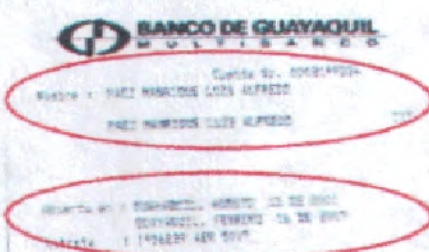


## De las libretas de ahorros

- Los canjes de libretas de ahorros solo se harán al titular de la cuenta previa verificación de la identidad del mismo y del físico de la libreta de ahorros anterior.
- Es obligatoria la presentación física y completa de la libreta de ahorros anterior para realizar un canje en ventanilla. **(Verificar obligatoriamente los datos impresos y estampados en la pasta de la libreta).**
- Si la persona solicitante no presenta físicamente la libreta de ahorros anterior o algunos de los datos incluidos en la página de datos del cliente y pasta de la libreta no son correctos, el canje deberá realizarse en la Banca Transaccional o Servicios al Cliente.



## De las libretas de ahorros



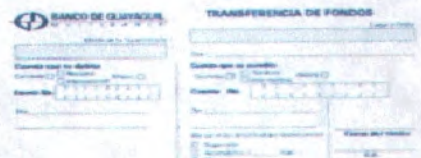
## Transferencias de fondos entre cuentas

Si se trata de transferencias de fondos entre cuentas del banco, con debito a una cuenta de ahorros se debe presentar obligatoriamente el físico de la libreta de ahorros, original de la cedula de ciudadanía y papeleta de transferencias de fondos debidamente llenada y firmada por el titular de la misma, lo cual deberá ser validada versus la firma registrada en nuestros archivos. La papeleta de transferencias puede ser reemplazada por una carta de solicitud y/o autorización, siempre y cuando lo autorice el Jefe Operativo previa revisión y confirmación adicional.



## Transferencias de fondos entre cuentas

Si se trata de transferencias de fondos entre cuentas del banco, con debito a una cuenta corriente se debe presentar obligatoriamente original de la cedula de ciudadanía y papeleta de transferencia de fondos debidamente llenada y firmada por el titular de la misma, lo cual deberá ser validada versus la firma registrada en nuestros archivos. La papeleta de transferencias puede ser reemplazada por una carta de solicitud y/o autorización, siempre y cuando lo autorice el Jefe Operativo previa revisión y confirmación adicional.



# Medidas de Seguridad

## Protección contra robos

- Aislamiento del área de ventanilla: con respecto al público y personal de empleados extraños al área.
- No dejar dinero a la vista y alcance del público.
- Evitar aglomeraciones del público frente a la caja.
- Concentrarse en su función, evitando conversaciones o distracciones.



## Protección contra robos

- Evitar cambiar dinero.
- Cuando tenga necesidad de ausentarse de su ventanilla, aunque sea por un instante, deberá proceder de la siguiente manera:
  - Guardar todo su dinero y documentos de soporte.
  - Cerrar con llave la gaveta y caja de seguridad.
  - Dejar inhabilitada la clave en el terminal.



## Protección contra fraudes y estafas

- No deberán aceptar cargos de dinero ni cambio de billetes u otros documentos.
- Al contar los fajos de billetes, deberán chequear la denominación de los mismos, ya que pueden estar introducidos billetes de mas bajo valor dentro de los mismos.



- No romper la tira de envoltura del fajo recibido, hasta haberlos recontado y establecido su conformidad.



## Protección contra fraudes y estafas

- Verificar con sumo cuidado los datos que constan en el cheque u otros documentos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por el banco.
- Por mas conocido que sea el cliente, se deberá verificar siempre la validez de los documentos que presentan o dinero que entregan.
- Tener sumo cuidado en cheques con valores de doce y trece mil, por cuanto puede darse el caso de que estén alterados en valor de números y letras.
- Los billetes recibidos deben ser observados por ambos lados para detectar su validez o falsificación.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE  
GUAYAQUIL**



**CARRERA DE PSICOLOGIA TITULACIÓN  
ORGANIZACIONAL**

**PRODUCTO:**

Manual del Cajero BG

**EMPRESA:** Banco de Guayaquil

**ATENCIÓN:** Lic. Daniela Lascano

**RESPONSABLE:** Gabriela Campos V.

**Fecha: 16/02/2011**



### **1. Antecedentes**

Banco de Guayaquil, en su permanente búsqueda de calidad en todos los servicios que ofrece, desea fortalecer el proceso de capacitación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional con la creación del Manual de Cajero BG.

### **2. Finalidad**

Consolidar nuestra marca como líder de servicios bancarios a través del mejoramiento de nuestros procesos de capacitación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional.

### **3. Objetivos**

- Proporcionar al cajero BG de una herramienta de consulta de los procedimientos más importantes durante el ejercicio de sus funciones.
- Prevenir errores en procedimientos al educar al personal de Cajas BG.

### **4. Manual del Cajero BG**

El Manual del Cajero es un compilado de información indispensable dirigida al cajero respecto a sus funciones, responsabilidades, seguridad en el cargo, etc.



**BANCO DE GUAYAQUIL**

MULTIBANCO



MANUAL DE CAJEROS



## INTRODUCCIÓN

¡Bienvenido al Banco de Guayaquil!

Ahora formas parte de un grupo de colaboradores comprometidos en la búsqueda continua de la calidad en nuestros servicios.

Este manual fue realizado como herramienta de consulta ante cualquier duda que tengas en tus primeros pasos como cajero BG.

Es nuestro deseo como institución que logres tus objetivos junto a nosotros, te auguramos muchos éxitos!

### Nuestro Credo

#### El negocio bancario...

es de largo plazo;  
de resistencia y no de velocidad;  
de calidad y no de cantidad;  
de prudencia y no de audacia;  
que requiere siempre de solidez financiera;  
que observa permanentemente los cambios en el  
entorno y se anticipa a ellos con agilidad;  
de alto desarrollo tecnológico;  
de eficiente cobertura nacional e internacional;  
altamente creativo;  
pero sobre todas las cosas es un  
Negocio de Personas para Personas.



### **PAGO DE CHEQUES Y RETIRO DE AHORROS**

Para toda transacción exigir presentación de:

- Cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte.
- Verificar firma y foto.
- No se pueden efectuar pagos a menores de edad.

#### **Cheques pagados o retiros de ahorros:**

- Hasta US\$2500 solo con revisión del cajero.
- Mayores a US\$2500 con revisión y visto bueno de supervisor de caja o jefe operativo.
- Mayores a US\$10.000 requiere visto bueno de Jefe operativo de sucursal o jefe de agencia.

#### **De los cheques o retiros mayores a US\$ 10.000**

- El oficial responsable de la cuenta debe autorizar en en ahap o ctan para proceder al pago.
- Este paso debe ser transparente para el cliente.

### **DEPÓSITOS**

- Verificar que los depósitos de cheques se realicen en la cuenta del beneficiario.
- Para los depósitos superiores a US\$ 500.000 se debe solicitar a sistemas la apertura del campo, situación que debe ser transparente para el cliente.



### **Billetes falsos**

- No se perforan y deben ser entregados al supervisor.

### **De los endosos**

- Únicamente para cheques por montos inferiores a US\$500 emitidos a favor de personas naturales.
- Recuerde el doble endoso no existe en nuestra ley para cheques mayores a US\$500

### **LIBRETA DE AHORROS**

- Cuando un retiro de ahorro es efectuado por personas que no son los titulares de cuentas, es obligatorio la presentación de la cedula del titular.
- Las libretas que por olvido se queden en ventanillas, deberá ser entregada al supervisor de caja o jefe operativo.
- Para el cierre de cuentas de ahorros por libretas extraviadas o mutiladas, se posteará el movimiento en el formulario de requerimiento de clientes.
- En caso de terminación de libretas deberán efectuar el posteo de movimientos en la nueva libreta y registrar sello de "Saldo transferido a nueva libreta".



### EFECTIVO

- Las solicitudes o entregas de efectivo deben efectuarse a través del supervisor.
- Deben registrar fajilla del banco y sello de la cajera todos los fajos que se pague por ventanilla.
- La elaboración de fajos de billetes se efectuara en ratos libres de público o al final del día.
- Los billetes viejos se podrán receptor, si cuenta con las 3/4 partes del mismo y series completas.

### SEGURIDAD

- Al ausentarse de las ventanillas, los cajeros deberán cumplir con lo siguiente:
  - Contar con autorización jefe inmediato.
  - Guardar bajo llave valores (efectivo, cheques) y sellos.
  - Eliminar clave del terminal.
- El área de caja es restringida, únicamente tendrán acceso los cajeros y el supervisor de caja cuando sea estrictamente necesario.
- Las claves son personales e intransferibles, el mal uso de las mismas son de responsabilidad del usuario.
- Los cajeros no podrán efectuar ninguna transacción a través de otro cajero.
- En el caso de que un cajero no tenga dinero suficiente para el pago de un cheque o retiro de ahorros deberán retener la cedula del beneficiario, posteriormente procederán a atender al siguiente cliente.



### TRANSACCIONES PERSONALES

- El personal del área de caja que desee efectuar una
- Transacción, seguirá el siguiente procedimiento:
  - El cajero entregara al supervisor el movimiento a efectuar.
  - El supervisor entregara la transacción a otro cajero.
  - El supervisor al final del día entregara al cajero el movimiento realizado.

### FALTANTES

- Aplicar estrictamente lo establecido en la política de faltantes mencionada en el artículo 15 del Manual de Política.
- Los faltantes a partir de US\$ 4.13 serán cobrados al cajero
- Si en un mes el Recibidor -Pagador sume en varios faltantes un monto mayor a US\$ 4.13, la diferencia será cobrada al cajero.
- Todo faltante mayor a US\$ \$300 deberá firmar pagare y deberá ser notificado al Gerente de Sucursales y Agencias.

### Faltantes Mayores a US\$1.000

- Serán informados a Auditoria para su investigación.
- Si el cajero durante un año incurriera en tres faltantes o que la suma de los faltantes superan los US\$ 1.000 (lo que suceda primero) deberá renunciar al Banco.
- Es obligación de los Jefes Operativos llevar un estricto control de los faltantes presentados en sus oficinas y notificarlos semanalmente.

## ARQUEOS

- Forma parte de la responsabilidad de los jefes operativos o supervisores de caja efectuar arqueos diarios al final del día previa la firma del diario de caja.
- Es responsabilidad de los jefes de agencias o jefes operativos de sucursales, realizar al final del día los arqueos al spot a la bóveda principal y efectuar como mínimo una vez al mes un arqueo integral de la bóveda.
- Los arqueos sorpresivos por parte auditoría/jefes de oficina/jefes operativos, deberán llevarse a cabo en la bóveda y no en las ventanillas durante la atención al público.

## PROHIBICIONES

- No proporcionar información de nuestros clientes a otras personas, salvo al titular o a quien lo represente legalmente.
- Los cajeros no podrán “adicionar” o “retirar” dinero de su caja, en caso de sobrante o faltante.
- No realizar transacciones presentadas en la parte posterior de las ventanillas.
- No efectuar cambio de billetes en las ventanillas.
- No se puede utilizar cinta scotch en las fajillas de billetes.
- No elaborar, completar o corregir las papeletas de los clientes.
- No realizar transacciones de sus cuentas personales en su caja.
- No postear movimientos de ahorros en la contrapasta de la libreta.
- No realizar intercambio de efectivo entre cajeros.



- No es permitido ingerir bebidas, alimentos, caramelos, goma de mascar o fumar durante horas de atención al público.
- No se permite el uso de celular, radios, tv o equipos de sonido.
- No se debe realizar compras o ventas de artículos de cualquier índole.
- No es permitido que el personal de caja utilice el teléfono durante horas de atención al público.
- Los cajeros no deben abandonar sus puestos de trabajo en caso de fallas del sistema o energía eléctrica, para casos especiales solo con autorización del supervisor.

### ASPECTOS DISCIPLINARIOS

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| ➤ Atención al público | ➤ Equipos               |
| ➤ Turnos y horarios   | ➤ Guardias de seguridad |
| ➤ Presentación        | ➤ Mensajero             |

### Atención al público

- En la ventanilla los cajeros mantendrán una buena postura y excelente presentación física.
- Los cajeros atenderán a los clientes en forma individual, es decir no podrán atender a dos clientes al mismo tiempo, excepto cuando un cheque se encuentre en consulta.
- Cuando un cheque presenta orden de no pagar, el termino adecuado a utilizar es “no mantiene disponible”.
- Todos los clientes realizaran fila, sin excepción de persona.
- Sonría siempre.



- Respete a sus superiores y compañeros.
- Salude a las personas que acudan a su ventanilla.
- Agradezca al término de la transacción.
- La clave es personal e intransferible, el mal uso es responsabilidad del usuario
- No permita el ingreso de ninguna persona al área de caja.

### **Turnos y horarios**

- El personal de caja debe cumplir con el horario de turno asignado, el mismo que podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades del banco.
- Los cajeros deben reportar a su jefe inmediato las faltas y atrasos.
- Todo el personal dispondrá de 30 minutos para el lunch.

### **Presentación**

- El personal masculino deberá utilizar chaqueta, camisa y corbata de colores sobrios, inclusive los sábados y domingos.
- Para el personal femenino la obligatoriedad del uso del uniforme se hace extensivo a los sábados y domingos.
- El personal femenino no podrá prescindir de ninguna prenda que forme parte del uniforme (blazer, pañuelo, cinturón, medias, etc.)
- Se prohíbe el uso excesivo o llamativo de accesorios (aretes, collares, vinchas, etc.)

### **Equipos**


- Es responsabilidad de cada empleado, mantener los activos de la institución en perfecto estado como (sumadoras, terminales, PC, maquinas de escribir, impresoras, etc.).
- No podrán agregar elementos que no formen parte de los mismos.

### **Guardias de seguridad**

- No pueden efectuar transacciones de clientes.
- No se les puede asignar funciones que no les corresponde o distraerlos de sus labores de vigilancia y seguridad.
- Pueden realizar sus transacciones al final del día.
- No pueden realizar o recibir llamadas telefónicas durante la atención al público.

### **Mensajeros**

- No pueden realizar funciones de los jefes operativos o supervisores como (digitalización, suma de movimientos, retiro de movimientos. A los cajeros, entrega de efectivo, etc.)
- No pueden ingresar al área de caja.



# **Presentación**

## **Ejecutiva**

# Fortalecimiento del Proceso de Capacitación de Escuela de Caja BG

Atención: Daniela Lascano

Responsable: Gabriela Campos



# Antecedentes de la Empresa

## Banco de Guayaquil

**1923:** La institución inicia sus actividades el 20 de diciembre de este año, con la denominación de Sociedad Anónima Banco Italiano, un banco extranjero de S/.2'000.000 de capital inicial.

**1941:** Italia se convierte en parte del Eje durante la Segunda Guerra Mundial e intenta nacionalizar el banco, que operaba con capital y administradores italianos. Una reforma del 14 de agosto cambia los estatutos y la denominación por Banco Nacional del Ecuador.

**1941:** El 24 de septiembre, una nueva escritura pública lo denomina Banco de Guayaquil, a lo que sigue de inmediato la compra de todas sus acciones por capitalistas ecuatorianos. Por estos días el capital del banco es de S/.20'000.000.

**1982:** El banco ha incrementado varias veces su capital pagado. En noviembre de este año asciende aproximadamente a 310 millones de sucres.

**1984:** El 9 de mayo, el grupo de accionistas de Financiera del Sur S.A., Finansur, adquiere la mayoría de acciones del Banco de Guayaquil. El Econ. Danilo Carrera Drouet, entonces Presidente Ejecutivo de Finansur, es designado Presidente Ejecutivo del Banco de Guayaquil; su reemplazo en la Presidencia Ejecutiva de Finansur es el Sr. Guillermo Lasso Mendoza.

Desde esta fecha, la nueva administración del Banco de Guayaquil S.A. aplica un enfoque moderno de banca, adquiere los equipos de computación más sofisticados del mercado y crea cuatro divisiones básicas para desarrollar sus servicios: Banca Corporativa, Banca Personal, Banca de Inversiones y la División de Tarjetas de Crédito Visa BG.

**1990:** Aprovechando las recientes reformas a la Ley General de Bancos, el 9 de agosto surge la fusión entre el Banco de Guayaquil S.A. y la Financiera del Sur S.A. Finansur. Así se crea el Banco de Guayaquil S.A., con un capital pagado de 8.200 millones de sucres.

El Sr. Guillermo Lasso Mendoza, entonces Presidente Ejecutivo de Finansur, es nombrado Vicepresidente Ejecutivo - Gerente General del Banco de Guayaquil. Empieza así un firme posicionamiento en el mercado nacional como el primer Multibanco del Ecuador, que ofrece todos los servicios bancarios y financieros a través de una sola organización.

**1993:** El Banco de Guayaquil empieza su programa de planeación estratégica. Entre sus objetivos están la mejora continua de sus servicios al cliente y el desarrollo como institución líder en el sistema bancario nacional. El Econ. Danilo Carrera Drouet es Presidente del Directorio y el Sr. Guillermo Lasso Mendoza es Presidente Ejecutivo del Banco de Guayaquil S.A.

**1995:** El 29 de marzo, la Junta de Accionistas del Banco de Guayaquil S.A., aprueba suscribir un convenio de responsabilidad con las compañías subsidiarias: Guayaquil Bank, Administradora de Fondos BG, Casa de Valores Multivalores BG y Río Guayas Cía. de Seguros y Reaseguros. Este convenio compromete el respaldo de las operaciones de dichas compañías hasta por el valor de sus propios activos, con el banco como propietario del 100% de las acciones y con derecho a voto en cada una de las subsidiarias.



**1997:** El Banco de Guayaquil se fusiona con el Banco Sociedad General y se convierte en uno de los bancos más grandes del país.

**2006:** En abril del 2006, el Banco de Guayaquil mejoró su calificación de Riesgo, al pasar de AA+ a AAA-. Dos revisiones trimestrales posteriores por parte de la Calificadora de Riesgo, confirman la calificación AAA-, la más alta calificación otorgada para los bancos privados nacionales. Esta calificación, es la máxima de la Banca Ecuatoriana concedida al esfuerzo institucional reflejado en su solidez, liquidez y rentabilidad, así como su excelente reputación en el medio financiero. Así mismo en el mercado de valores, con la emisión de obligaciones, tiene la más alta calificación AAA-, sobresaliendo por nuestros títulos en el mercado bursátil.

**2007:** El Banco de Guayaquil abre su primera oficina de Representación en Madrid España.

**2008:** Banco de Guayaquil se instala en Panamá como Banco de Guayaquil Panamá. Un banco panameño con operaciones en Ecuador.

## Misión

Crear valor a nuestros clientes, accionistas, colaboradores y a la sociedad, desarrollando propuestas bancarias y financieras, ejecutadas con calidad.

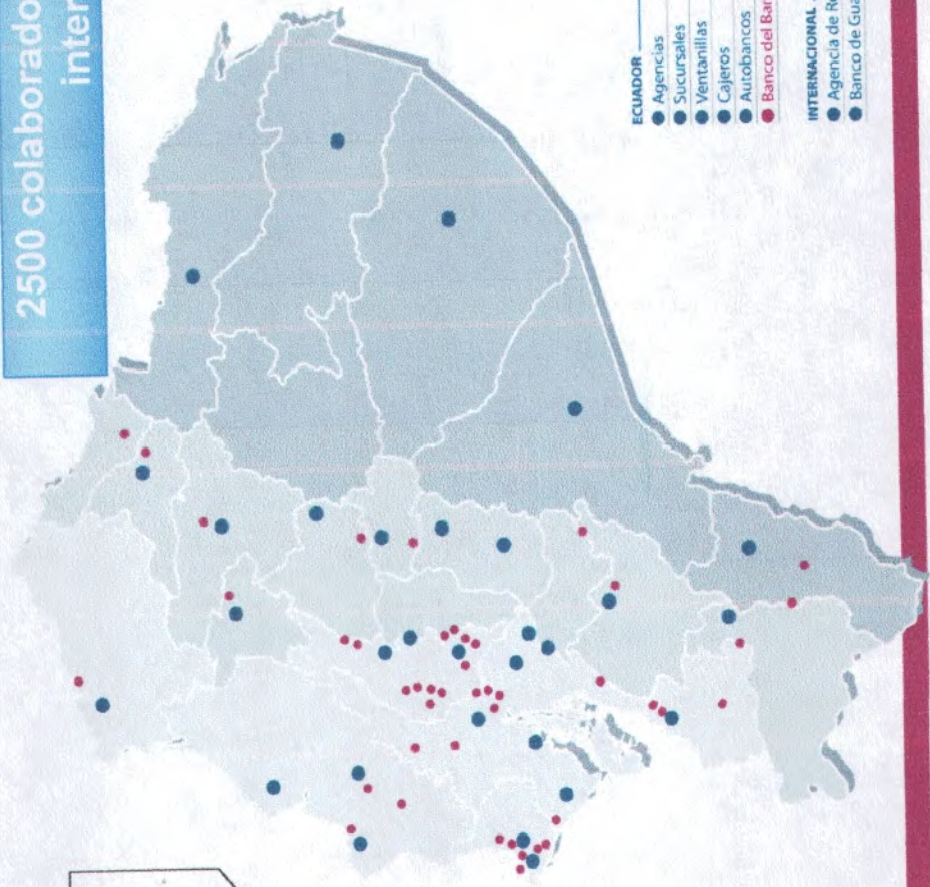
# Visión

Nos vemos como la marca líder de servicios bancarios y financieros de los ecuatorianos. Estamos presentes en todos y cada uno de sus hogares y en todas y cada una de sus empresas.

Estén donde estén, vayan donde vayan.

Estén donde estén ...vayan donde vayan

2500 colaboradores a nivel nacional e internacional.



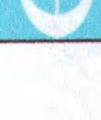
- ECUADOR**
- Agencias
- Sucursales
- Ventanillas
- Cajeros
- Autobancos
- Banco del Barrio
- INTERNACIONAL**
- Agencia de Representación, Madrid - España
- Banco de Guayaquil Panamá - Centro América

## **Antecedentes del Proyecto**

Banco de Guayaquil, en su permanente búsqueda de calidad en todos los servicios que ofrece, desea fortalecer el proceso de capacitación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional con la revisión y estandarización del contenido de los módulos de Escuela de Caja BG y la creación del Manual de Cajero BG.

# Finalidad

Consolidar nuestra marca como líder de servicios bancarios a través del mejoramiento de nuestros procesos de capacitación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional.



# Objetivos

## Objetivo General

- Se fortaleció el proceso de capacitación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional.

## Objetivos Específicos

- Se revisó y estandarizó el contenido de cada módulo de la Escuela de Caja BG.
- Se diseñó y elaboró el Manual del Cajero BG.



# Conclusiones y Recomendaciones

## Conclusión

Banco de Guayaquil es una organización financiera fuertemente consolidada en la Banca Ecuatoriana, en continua búsqueda de calidad y excelencia en todos sus servicios. Para lograrlo, es necesario fortalecer cada uno de los procesos respecto a capacitación de los colaboradores, comenzando por el primer contacto del cliente con la Institución: el Área de Cajas.

## Recomendación

Sugerimos fortalecer el proceso de capacitación de las áreas: Banca Transaccional, Banca Corporativa y demás departamentos, para de esta manera, formar al colaborador desde sus primeros pasos y generar una cultura de servicio unificada y comprometida con los logros organizacionales.





# Conclusiones y Recomendaciones

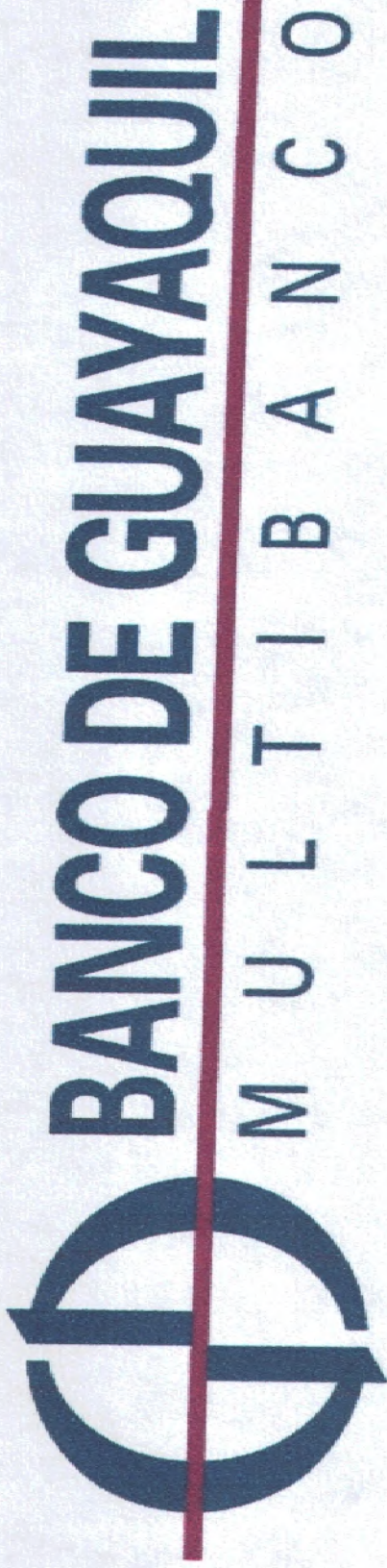
## Conclusión

Banco de Guayaquil cuenta con un buen programa de capacitación, sin embargo, éste no sería eficaz si no se lo complementara con un material de consulta, en este caso el Manual del Cajero BG.


## Recomendación

Sugerimos la operativización del Manual del Cajero BG mediante revisiones y evaluaciones periódicas sobre el contenido del mismo.





**¡Sólidamente a su lado!**



# Anexos



# **Anexo N° 1**

## 1. Antecedentes

### 1.1 Antecedentes de la Empresa

#### **Banco de Guayaquil**

**1923:** La institución inicia sus actividades el 20 de diciembre de este año, con la denominación de Sociedad Anónima Banco Italiano, un banco extranjero de S/.2'000.000 de capital inicial.

**1941:** Italia se convierte en parte del Eje durante la Segunda Guerra Mundial e intenta nacionalizar el banco, que operaba con capital y administradores italianos. Una reforma del 14 de agosto cambia los estatutos y la denominación por Banco Nacional del Ecuador.

**1941:** El 24 de septiembre, una nueva escritura pública lo denomina Banco de Guayaquil, a lo que sigue de inmediato la compra de todas sus acciones por capitalistas ecuatorianos. Por estos días el capital del banco es de S/.20'000.000.

**1982:** El banco ha incrementado varias veces su capital pagado. En noviembre de este año asciende aproximadamente a 310 millones de sucres.

**1984:** El 9 de mayo, el grupo de accionistas de Financiera del Sur S.A., Finansur, adquiere la mayoría de acciones del Banco de Guayaquil. El Econ. Danilo Carrera Drouet, entonces Presidente Ejecutivo de Finansur, es designado Presidente Ejecutivo del Banco de Guayaquil; su reemplazo en la Presidencia Ejecutiva de Finansur es el Sr. Guillermo Lasso Mendoza.

Desde esta fecha, la nueva administración del Banco de Guayaquil S.A. aplica un enfoque moderno de banca, adquiere los equipos de computación más sofisticados del mercado y crea cuatro divisiones básicas para desarrollar sus servicios: Banca Corporativa, Banca Personal, Banca de Inversiones y la División de Tarjetas de Crédito Visa BG.

**1990:** Aprovechando las recientes reformas a la Ley General de Bancos, el 9 de agosto surge la fusión entre el Banco de Guayaquil S.A. y la Financiera del Sur S.A. Finansur. Así se crea el Banco de Guayaquil S.A., con un capital pagado de 8.200 millones de sucres.

El Sr. Guillermo Lasso Mendoza, entonces Presidente Ejecutivo de Finansur, es nombrado Vicepresidente Ejecutivo - Gerente General del Banco de Guayaquil. Empieza así un firme posicionamiento en el mercado nacional como el primer Multibanco del Ecuador, que ofrece todos los servicios bancarios y financieros a través de una sola organización.

**1993:** El Banco de Guayaquil empieza su programa de planeación estratégica. Entre sus objetivos están la mejora continua de sus servicios al cliente y el desarrollo como institución líder en el sistema bancario nacional. El Econ. Danilo Carrera Drouet es

Presidente del Directorio y el Sr. Guillermo Lasso Mendoza es Presidente Ejecutivo del Banco de Guayaquil S.A.

**1995:** El 29 de marzo, la Junta de Accionistas del Banco de Guayaquil S.A., aprueba suscribir un convenio de responsabilidad con las compañías subsidiarias: Guayaquil Bank, Administradora de Fondos BG, Casa de Valores Multivalores BG y Río Guayas Cía. de Seguros y Reaseguros. Este convenio compromete el respaldo de las operaciones de dichas compañías hasta por el valor de sus propios activos, con el banco como propietario del 100% de las acciones y con derecho a voto en cada una de las subsidiarias.

**1997:** El Banco de Guayaquil se fusiona con el Banco Sociedad General y se convierte en uno de los bancos más grandes del país.

**2006:** En abril del 2006, el Banco de Guayaquil mejoró su calificación de Riesgo, al pasar de AA+ a AAA-. Dos revisiones trimestrales posteriores por parte de la Calificadora de Riesgo, confirman la calificación AAA-, la más alta calificación otorgada para los bancos privados nacionales. Esta calificación, es la máxima de la Banca Ecuatoriana concedida al esfuerzo institucional reflejado en su solidez, liquidez y rentabilidad, así como su excelente reputación en el medio financiero. Así mismo en el mercado de valores, con la emisión de obligaciones, tiene la más alta calificación AAA-, sobresaliendo por nuestros títulos en el mercado bursátil.

**2007:** El Banco de Guayaquil abre su primera oficina de Representación en Madrid – España.

**2008:** Banco de Guayaquil se instala en Panamá como Banco de Guayaquil Panamá. Un banco panameño con operaciones en Ecuador.

### **Misión**

Crear valor a nuestros clientes, accionistas, colaboradores, y a la sociedad, desarrollando propuestas bancarias y financieras, ejecutadas con calidad.

### **Visión**

Nos vemos como la marca líder de servicios bancarios y financieros de los ecuatorianos. Estamos presentes en todos y cada uno de sus hogares y en todas y cada una de sus empresas.

Estén donde estén, vayan donde vayan.

## **Temática del Servicio**

Cuidamos de quienes confían su esfuerzo en nosotros, con productos y servicios de calidad..... Estén donde estén, vayan donde vayan.

### **Nuestro Credo**

#### **El negocio bancario...**

es de largo plazo;  
de resistencia y no de velocidad;  
de calidad y no de cantidad;  
de prudencia y no de audacia;  
que requiere siempre de solidez financiera;  
que observa permanentemente los cambios en el entorno y se anticipa a ellos con agilidad;  
de alto desarrollo tecnológico;  
de eficiente cobertura nacional e internacional;  
altamente creativo;  
pero sobre todas las cosas es un

#### **Negocio de Personas para Personas.**

### **1.2 Antecedentes del Proyecto**

Banco de Guayaquil, en su permanente búsqueda de calidad en todos los servicios que ofrece, desea fortalecer el proceso de formación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional mejorando el contenido de las capacitaciones recibidas con la implementación de evaluaciones sobre los conocimientos impartidos y el Manual de Cajero BG.

### **2. Finalidad**

Consolidar nuestra marca como líder de servicios bancarios a través del mejoramiento de nuestros procesos de capacitación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional.

### **3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

- Fortalecer el proceso de capacitación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional.

### **Objetivos Específicos**

- Definir y establecer las herramientas de evaluación de las Escuelas de Caja BG.
- Diseñar y elaborar el Manual del Cajero BG

## **4. Metodología**

### **4.1 Estudio de Gabinete**

#### **Fuentes Primarias**

- Se implementará el formato de evaluaciones sobre contenido de las capacitaciones impartidas.
- Se elaborara el Manual del Cajero BG

#### **Fuentes Secundarias**

- Programa de Formación utilizado en anteriores escuelas de Caja BG.

### **4.2 Técnicas Cualitativas**

#### **Observación**

- De la participación de los instructores en los talleres de las Escuelas de Caja BG.

#### **Entrevistas**

- Programadas con los instructores de las Escuelas de Caja BG para revisión de contenidos.



## **5. Plan de Acción**

### **5.1. Fase 1 Recopilación de Información**

- Se recopilará el contenido del programa de capacitación anterior para su respectiva revisión.
- Mediante el método de observación directa revisaremos las exposiciones de cada uno de los instructores durante el desarrollo de las Escuelas de Cajero BG.

### **5.2. Fase 2 Revisión de Información**

- Se revisará los programas de capacitación con los instructores para actualización de contenidos.

### **5.3. Fase 3 Diseño de Evaluaciones y Manual del Cajero BG**

- Se diseñará las evaluaciones sobre los contenidos de las capacitaciones impartidas.
- Se diseñará el Manual del Cajero BG.

### **5.4. Fase 4 Implementación de las Evaluaciones y Manual del Cajero BG**

- Se implementarán las evaluaciones sobre los contenidos de las capacitaciones impartidas.
- Se implementará el Manual del Cajero BG.

## **6. Beneficios**

### **6.1 Beneficios para la organización**

- Mejorar el proceso de formación del personal aspirante a cajeros a nivel nacional en pos de la búsqueda continua de calidad en todos los servicios.
- Poseer un talento humano mejor calificado para ocupar el cargo de cajero BG.
- Poder evaluar el potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la calidad en el servicio por cada colaborador.



# **Anexo N° 2**



ANEXOS

**Nombre :**

**Fecha :**

## **EL CAJERO BANCARIO - OPERATIVO**

### **Cuestionario de Preguntas**

- 1. ¿Cuál es el objetivo principal y cómo se lo mide a un buen Cajero Bancario?**
- 2. ¿Cuáles son los riesgos asociados con el Efectivo?**
- 3. ¿Cuáles son los principales productos que ofrece el Banco a sus clientes?**
- 4. ¿Qué aspectos hay que tomar en consideración para planificar bien las necesidades de efectivo?**
- 5. ¿Qué controles existen sobre el efectivo?**
- 6.- Enumere los cajeros clasificados por actividad**
- 7. ¿Qué implica Cuenta de Ahorro Múltiple?**
- 8. Enumere las modalidades de trabajo existentes**
- 9. Principales cambios que trajo la Ley 98-17**
- 10. ¿Qué debe hacer un cajero al pagar un cheque?**

**Nombre:**

**Fecha:**

**Test Escuela de Cajas**

1. **Indique los procedimientos a seguir para revisar la autenticidad de un cheque antes de ser pagado por ventanilla.**
  
2. **¿A partir de que monto un cheque por ventanilla requiere Vto. Bueno del Jefe Operativo?**
  
3. **¿Cuales son los requisitos para proceder al pago de un giro de exterior (Bancomer – Dinero express)?**
  
4. **Un cliente BG se acerca a su ventanilla con un retiro de ahorros. Indique usted ¿Cuáles son los pasos a seguir?**
  
5. **¿Cuáles son las teclas funcionales para el uso de la sumadora?**
  
6. **Indicar la importancia que tiene realizar la tirilla en la sumadora**
  
7. **¿En qué programa se efectúa la recaudación de Luz?**

8. **¿Cómo procedería si le presenta un cheque, con diferencias en la cantidad en número y en letras?**
  
9. **Una vez culminada la transacción de depósito en cuenta corriente, ¿Qué se debe entregar al cliente?**
  
10. **Mencione tres prohibiciones de las Políticas Básicas de caja**
  
11. **¿Se debe elaborar fajos de billetes, durante la atención a un cliente?**
  
12. **Un cliente BG se acerca a su ventanilla con una transferencia de fondos. Indique usted ¿Cuáles son los pasos a seguir y hasta por que montos los puede realizar?**
  
13. **¿Qué haría usted, si la firma en un cheque presenta rasgos diferentes al registro de firmas del BG?**
  
14. **¿Cuánto tiempo de validez tiene un cheque para su pago?**

15. ¿Qué es para usted, un cheque alterado?

16. ¿Qué entiende usted por doble endoso?

17. ¿Hasta qué monto, puede recibir cheques con doble endoso?

18. ¿Es permitido el doble endoso de cheques de compañías y hasta por que monto?

19. El cliente José Pérez se acerca a su ventanilla a efectuar un depósito en efectivo y cheque, usted detecta que se incluye un cheque a nombre de Pérez & Pérez Cía. Ltda. Indique cual seria su procedimiento a seguir y por que

20. El cliente María González se acerca a su ventanilla a efectuar un depósito en cheque, usted detecta que se incluye un cheque a nombre de Pedro González por US\$ 1000 y un cheque a nombre de Pablo Sánchez US\$ 500. Indique cual seria su procedimiento a seguir





# **Anexo N° 4**



ANEXO Nº 5



## DESCRIPCION DE FUNCIONES Y PERFILES

### BANCO DE GUAYAQUIL

#### 1. DATOS DE IDENTIFICACION

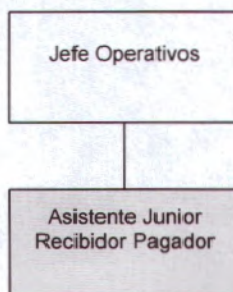
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	ASISTENTE JUNIOR RECIBIDOR PAGADOR
<b>VICEPRESIDENCIA:</b>	OPERACIONES
<b>AREA / DEPARTAMENTO:</b>	OPERACIONES
<b>SUPERVISADO POR:</b>	JEFE OPERATIVO
<b>SUPERVISA A:</b>	N/A
<b>FECHA:</b>	ABRIL DEL 2010

#### 2. DESCRIPCION DEL CARGO

2.1 **DEFINICION:** Razón de la existencia del cargo, objetivos y resultados que se esperan.

Responsable por atender y procesar los depósitos, retiros, pagos de servicios y demás requerimientos transaccionales de los clientes de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.

2.2 **ORGANIGRAMA:** Ubicación del cargo y definición de la línea de mando.





## 2.3 AREAS DE RESPONSABILIDAD - DESCRIPCION FUNCIONAL

### FUNCIONES ESPECÍFICAS

#### VENTANILLAS

- Retirar el dinero de la bóveda, previo el inicio de la jornada. Verificar que el monto sea igual al del día anterior.
- Registrar transferencias internas de fondos al recibir o entregar dinero al Supervisor de Caja.
- Recibir y registrar en el sistema depósitos en efectivo y/o cheques en cuentas corrientes y de ahorros y pagos varios.
- Realizar el pago de cheques o retiros de efectivo en cuentas corrientes o de ahorros y registrar la transacción en el sistema.
- Emitir libretas de ahorros nuevas y actualizar los movimientos de cuentas.
- Efectuar pago de pensiones del seguro social y servicios varios.
- Verificar que las transacciones cumplan con las condiciones de control de lavado de dinero
- Efectuar la cancelación de libretas de ahorros de clientes.
- Realizar cortes periódicos durante el día para enviar a área de procesamiento de cámara los depósitos recibidos con sus respectivas papeletas o notas de crédito.
- Realizar el proceso de cierre de caja cuadrando la información registrada en el sistema con los soportes de las transacciones efectuadas.
- Notificar los sobrantes, faltantes o diferencias que se determinen en el cuadro diario de caja.
- Elaborar el balance diario de caja.
- Entregar en la bóveda los excedentes recaudados durante el día

#### CAJA INTERNA / CAJA EXPRESS

- Realizar el recaudo y/o pago de transacciones de clientes especiales con cuentas nacionales y del Guayaquil Bank.
- Recaudar los valores correspondientes a la emisión de cartas de referencia, emisión de copias de documentos, reimpresión de comprobantes de pago, cobro por comisiones en canje de cheques, depósitos y pagos de clientes realizados en el buzón express, entre otros.
- Receptar los pagos pendientes correspondientes a las operaciones de crédito e inversiones.
- Notificar a los departamentos de cobranzas y custodia de valores los pagos receptados.

- Registrar las transacciones relacionadas con temas de comercio exterior por concepto de emisión de cartas de garantía, crédito, etc.; servicios generales, arriendos, alícuotas, alquiler de casilleros de seguridad, entre otros.
- Realizar transferencias nacionales y del exterior.
- Procesar rescates de la administradora de fondos.
- Realizar la compra y/o venta de divisas de acuerdo a las instrucciones recibidas.
- Efectuar pagos correspondientes a los giros recibidos.
- Realizar el cambio y emisión de cheques de viajero.
- Custodiar y entregar los cheques de los establecimientos afiliados a las tarjetas de crédito del Banco, controlando que las liquidaciones sean las correctas.
- Realizar la certificación de cheques y solicitar la emisión de cheques del Banco Central o de bancos internacionales.
- Realizar los pagos con cheques por pago a proveedores.
- Procesar los pagos de cheques de gerencia.
- Dar de baja en el sistema los cheques entregados.

## **MULTICAJA – SALIDA Y ARRIBO INTERNACIONAL**

- Realizar la venta de tasas aeroportuarias.
- Ejecutar los depósitos bancarios de los clientes previamente establecidos por el Banco.
- Procesar el pago de los aranceles aduaneros de los pasajeros que la Corporación Aduanera Ecuatoriana considere que ingresan mercancías de carácter comercial.

## **FACTURACION DE GAS/COMBUSTIBLE**

- Verificar la prefacturación y facturación de gas o combustible.
- Constatar que los códigos de los distribuidores de gas tengan la autorización de la Dirección Nacional de Hidrocarburos.
- Revisar que las rutas descritas en la prefacturación sean las autorizadas por el Departamento de Comercialización.
- Revisar la numeración de las facturas y guías de remisión asignadas por el SRI al sistema comercial de la distribuidora de gas o combustible a fin de que no existan saltos en las secuencias numéricas.
- Recibir y registrar en el sistema los depósitos en efectivo y/o cheques para cubrir el pago del gas o combustible solicitado por los distribuidores.



- Preparar las valijas con el dinero y valores a ser entregados al personal la unidad de transporte de valores para su posterior ingreso a la bóveda general del Banco.
- Cuadrar las cuentas asignadas.

#### **PAGO DE BONO DE DESARROLLO HUMANO**

- Efectuar el pago del bono de desarrollo humano y el cobro de las cuotas correspondientes al pago de préstamos y viviendas financiadas por Hogar de Cristo.

#### **PUNTO MEDICO FAMILIAR (SALUD)**

- Realizar el pago de reembolsos a clientes y médicos afiliados por cobro de órdenes médicas y cuotas de contratos.
- Recibir y procesar los depósitos correspondientes a los establecimientos de la red de Salud.
- Revisar que exista el flujo de efectivo necesario para realizar los pagos de las liquidaciones.
- Recibir y procesar el pago de cuotas del sistema Salud.
- Emitir el reporte detallado por cada una de las liquidaciones realizadas para ser entregado al funcionario de Salud, quien certificará que el cuadro realizado corresponde a los valores registrados en el sistema de Salud.

#### **VENTANILLA CONSULADO**

- Proporcionar a los clientes y público en general la información necesaria para aplicar a una visa.
- Recaudar y procesar los valores correspondientes al pago de las citas en el consulado.
- Entregar los formularios a los aspirantes para la obtención de visas de turistas o residencia.

#### **OTRAS**

- Elaborar los informes y reportes solicitados por el nivel superior.
- Cumplir los procedimientos estándares de trabajo con sus respectivas normas y políticas.

### 3. PERFIL DEL CARGO

#### EDUCACION FORMAL

- Cursando las carreras universitarias de Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, Banca o carreras afines al cargo.

#### EXPERIENCIA REQUERIDA

- Experiencia de 0 a 6 meses de experiencia en el cargo o en funciones similares.

#### CAPACITACION O CONOCIMIENTOS ADICIONALES

- Manejo de Utilitarios de Windows.
- Contabilidad básica.
- Ley de cheques.
- Reconocimiento de billetes falsos.
- Lavado de dinero.
- Atención al cliente.
- Prevención de lavado de activos.

#### HABILIDADES Y APTITUDES ESPECIALES

- Habilidad verbal y visual.
- Trabajo en Equipo.
- Trabajo bajo presión.
- Habilidad numérica.

#### RELACIONES INTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
Cartera - Inversiones	Diaria	Notificación de los pagos realizados por los clientes por concepto de operaciones de crédito o inversiones, emisión y cancelación de pólizas, rescates, entre





	otros.
--	--------

#### RELACIONES EXTERNAS:

Se relaciona con	Frecuencia	Motivo
Clientes	Diaria	Atención y procesamiento de transacciones solicitadas.

#### SUPERVISION DE PERSONAL INDIRECTO

- N/A

#### 4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas del Banco de Guayaquil.
- Realiza tareas normales de su área y del grupo en general, de acuerdo a los procedimientos, reglamentos, disposiciones legales vigentes y delegaciones del nivel inmediato superior.

Elaborado por:	Fecha de Aprobación:	Aprobado por:	No. De Revisión:
PricewaterhouseCoopers- Asesores Gerenciales			01