



**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE PANAMÁ  
DIRECCIÓN DE INTEGRIDAD INSTITUCIONAL**

**DEPARTAMENTO DE EVALUACION DE PROCESOS Y  
CONTINUIDAD INSTITUCIONAL**

Procedimiento	Atención a Visita de Estudiantes en la SBP (Actualización)
Dirección	Recursos Humanos
Departamento/Sección	Capacitación y Desarrollo Institucional
Fecha de Inicio de Vigencia	07 de Mayo de 2010.
Responsable del Procedimiento	Kathia Díaz

Dirección: Recursos Humanos

Departamento/Sección: Capacitación y Desarrollo Institucional


<b>Tabla de Contenido</b>		<b>Pág.</b>
Cuadro de Aprobación del Procedimiento		<a href="#">3</a>
Introducción		<a href="#">4</a>
Base Legal- Administrativa		<a href="#">4</a>
Descripción del Procedimiento		<a href="#">5-7</a>
Controles		<a href="#">7</a>
Diagrama de Flujo		<a href="#">8-10</a>
Cuadro de Control de Actualización		<a href="#">11</a>
Anexos		<a href="#">12</a>

Dirección: Recursos Humanos

Departamento/Sección: Capacitación y Desarrollo Institucional

**Cuadro de Aprobación del Procedimiento:  
Atención a Visita de Estudiantes en la SBP**

Rol	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Revisión y Aprobación por Integridad Institucional	Martin Salazar	Director de Integridad Institucional		21/5/10
Revisión y Aprobación por Área Gestora	Ileana Chen	Director de Recursos Humanos		21/5/10
Revisión y Aprobación por Área Gestora	Kathia Díaz	Jefa del Departamento de Capacitación		21/5/10
Revisión y Validación por Área Gestora	Marta Cárcamo	Coordinadora de Capacitación		21/5/10
Jefe del DEPCI <sup>1</sup>	Noelia Coffre	Jefe del DEPCI		24/5/2010
Oficial de DEPCI	Nidia Flores	Oficial de Procesos		11/5/10

	<b>Atención a Visita de Estudiantes en la SBP</b>	<b>VIGENCIA</b>	Pág. 4 de 12
		<b>07/05/10</b>	
<b>Dirección: Recursos Humanos</b>			
<b>Departamento/Sección: Capacitación y Desarrollo Institucional</b>			

## I. INTRODUCCION

Dentro de las carreras de Derecho, Banca y Finanzas, tanto de universidades locales e internacionales, privadas y públicas, los profesores presentan el tema de regulación de los Bancos ejercido por la Superintendencia de Bancos de Panamá y solicitan a esta institución que se le impartan charlas a sus estudiantes acerca de la función de la Superintendencia en el Centro Bancario Internacional. Esta charla es de carácter gratuito, como un aporte de la Superintendencia a la actualización de los estudiantes y dar a conocer la importancia de su rol en el Centro Bancario.

Las charlas dictadas deben tener una duración no mayor a tres horas y pueden realizarse en los salones de capacitación de la Superintendencia, teniendo en cuenta la capacidad del salón (máximo 30 personas), o en las universidades solicitantes, en este caso la universidad debe coordinar toda la logística de salones y equipo audiovisual.

Las notas de solicitud de charlas de las universidades deben venir con un mes mínimo de anticipación para poder realizar todas las coordinaciones necesarias para la atención de estudiantes. Si la Universidad es de Estados Unidos, debe confirmar el idioma en que se debe ofrecer la charla.

## II. BASE LEGAL- ADMINISTRATIVA

Política # 35 - Atención de consultas externas a través del Buzón de Soporte y del Buzón General.

**Dirección: Recursos Humanos**
**Departamento/Sección: Capacitación y Desarrollo Institucional**
**III. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Responsable	No	Actividad	Documento	Indicador
Asistente Ejecutiva de Secretaria General	1	Recibe Solicitud de la Universidad firmada por el rector o docente responsable del grupo a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón general de Superbancos y lo reenvía al Jefe de Capacitación.</li> <li>• Nota de Correspondencia externa, se sella y se remite al Jefe de Capacitación.</li> <li>• Fax y se remite al Jefe de Capacitación, para su seguimiento.</li> </ul>	<a href="#">Carta de Solicitud firmada de la Universidad</a>	Inmediatamente
Jefe de Capacitación	2	Recibe de Secretaría General solicitud por correo, fax o nota, y la entrega a la Coordinadora de Capacitación para que coordine la charla para la Universidad solicitante.		Inmediatamente
Coordinadora de Capacitación	3	Recibe la solicitud y envía respuesta a la Universidad por correo electrónico indicando la aceptación de la charla en la fecha indicada dependiendo de la disponibilidad del salón de Capacitación, adicional solicita el Listado de estudiantes con N° de cédula.  <i>Nota: Sólo se aceptará listado de máximo 30 estudiantes, de acuerdo a la capacidad del Salón de capacitación.</i>		Dentro de 1 día laborable
Rector o Docente de la Universidad Solicitante	4	Recibe respuesta de la Coordinadora de Capacitación de la SBP y envía la lista de estudiantes con N° de cédula.	Lista de estudiantes	
Coordinadora de Capacitación	5	Recibe lista de estudiantes que participaran en la charla.		
	6	Envía correo a las Direcciones de Jurídico, Supervisión Bancaria, Estudios Financieros y Departamento de Servicio de Atención al Cliente Bancario indicando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la fecha y hora de la charla</li> <li>• solicita a los directores la asignación de facilitadores para presentar los temas relacionados a la ley Bancaria y Rol de la Superintendencia de Bancos en el Centro Bancario Internacional.</li> </ul> <i>Nota: Si la charla debe ser impartida en inglés se le solicita a los directores que asignen facilitadores que puedan realizar la presentación en inglés.</i>		Inmediatamente
Direcciones relacionadas con el tema	7	Recibe correo de la Coordinadora de Capacitación y envía respuesta con los nombres de los facilitadores designados para impartir la charla.		Dentro de 2 días laborables
Coordinadora de Capacitación	8	Debe agendar la visita en la carpeta pública de Microsoft Outlook para que los facilitadores estén anuentes a la fecha y hora de la visita.		
	9	Envía correo electrónico al Departamento de Seguridad Institucional indicando la fecha, hora y el Listado de estudiantes que asistirán a la Charla.		Con 5 días de anticipación al evento
Jefe de Seguridad Institucional	10	Recibe correo del Coordinador de Capacitación y realiza la asignación y coordinación con su personal para tomar las acciones de seguridad necesarias el día del evento.		Con 2 días de anticipación al evento

**Dirección: Recursos Humanos**
**Departamento/Sección: Capacitación y Desarrollo Institucional**

Responsable	No	Actividad	Documento	Indicador
		(ver actividad #14).		
Coordinadora de Capacitación	11	Da seguimiento a los facilitadores mediante correo electrónico para que envíen la presentación en Power Point.		
	12	Recibe presentación en Power Point y envía al Dpto. de Administración de Sistemas por medio de Ultimus colocar la presentación en el servidor o carpeta pública. (Gerencia de Conocimiento), para que el acceso a la presentación el día del evento.		
	13	Envía un circuito a través de Ultimus a la Dirección de Tecnología de la Información, solicitando soporte tecnológico de data show y laptop para el día del evento.		Con 1 semana de anticipación
Personal asignado por el Jefe de Seguridad y Agente de Seguridad Externo	14	Recibe instrucciones del Jefe de Seguridad Institucional y coordina que un día antes del evento el Agente de Seguridad externo reciba la lista de participantes de la Universidad para que realice el control, verificación y entrega de carnés a los asistentes al evento.	Ver: procedimiento Control de acceso y retiro de colaboradores y visitantes de la SBP <a href="http://intranet2:8080/intranet2/index.php?option=com_remository&amp;Itemid=0&amp;func=startdown&amp;id=3542">http://intranet2:8080/intranet2/index.php?option=com_remository&amp;Itemid=0&amp;func=startdown&amp;id=3542</a>	Con 2 días de anticipación
Coordinadora de Capacitación	15	Completa y firma formulario de Solicitud de servicios de RRPP solicitando la toma de fotografía el día del evento y lo envía por correspondencia interna a la dirección de RRPP.	Solicitud de Servicio de RRPP	
Director de RRPP	16	Recibe la solicitud y asigna al personal para efectuar la toma de fotografía, en la fecha, hora y lugar del evento.	Ver: procedimiento Toma y almacenamiento de fotografía de eventos de la SBP <a href="http://intranet2:8080/intranet2/index.php?option=com_remository&amp;Itemid=0&amp;func=startdown&amp;id=3668">http://intranet2:8080/intranet2/index.php?option=com_remository&amp;Itemid=0&amp;func=startdown&amp;id=3668</a>	Con 1 semana de anticipación al evento
Facilitadores Internos	17	Realizan su presentación interactuando con los estudiantes y brindan respuestas a sus inquietudes.		
Coordinadora de Capacitación	18	Actualiza el cuadro de informe de Capacitación colocando el tiempo utilizado por el facilitador en la capacitación.  <i>Nota: al finalizar el año debe computar las horas de capacitación del facilitador y preparar un certificado de reconocimiento del tiempo utilizado como facilitador interno.</i>	Cuadro de Informe de Capacitación	

**Dirección: Recursos Humanos**

**Departamento/Sección: Capacitación y Desarrollo Institucional**

<b>Responsable</b>	<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>	<b>Indicador</b>
	19	<p>Una vez se han retirado los estudiantes de la capacitación realiza las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita vía telefónica al Departamento de Administración de Sistemas, retirar todo el equipo del salón donde se realizó la capacitación.</li> <li>• Solicita a Servicios Generales la limpieza del salón.</li> </ul>		<p>Inmediatamente</p> <p>Inmediatamente</p>
<b>Fin del Proceso</b>				

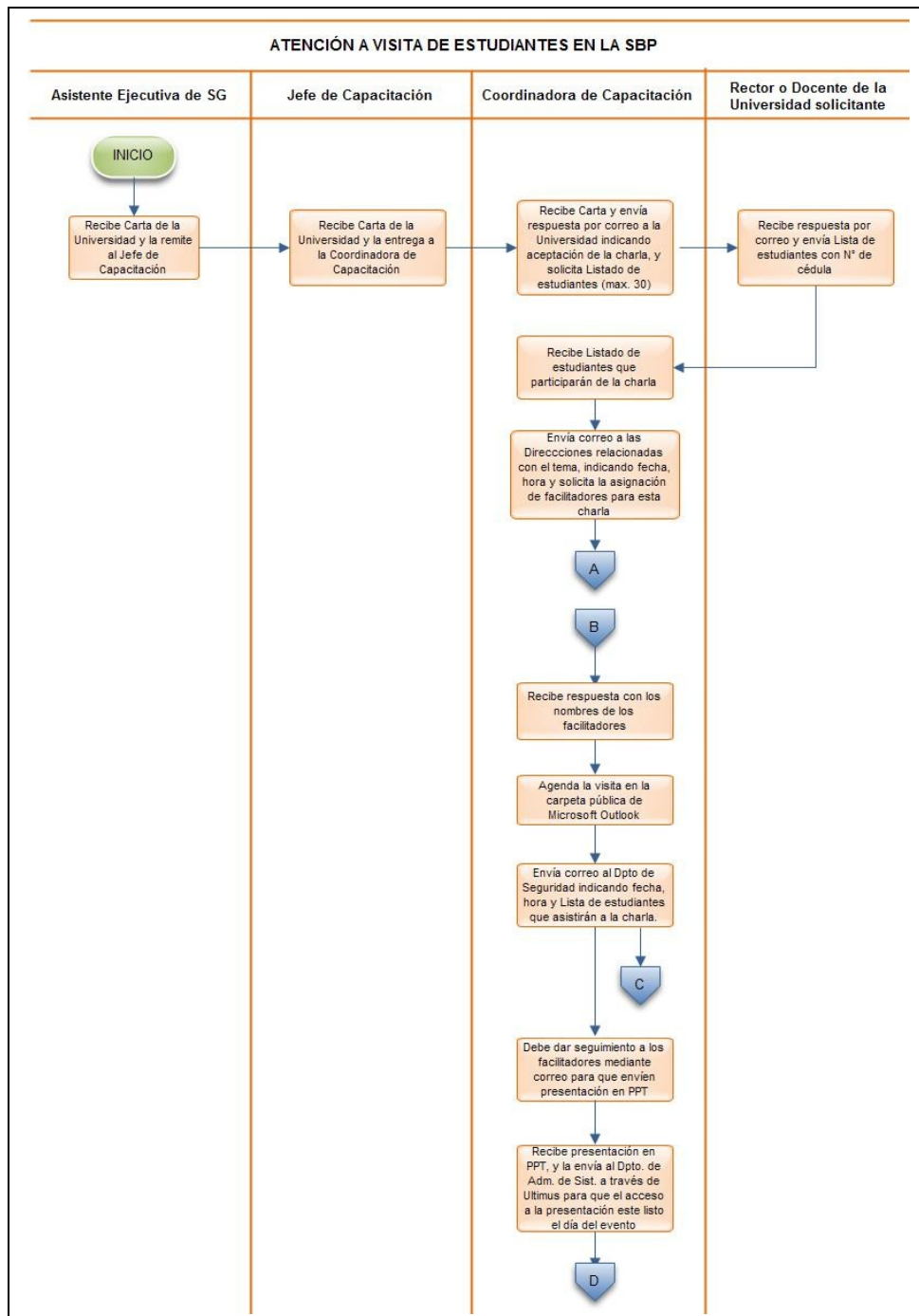
#### **IV. CONTROLES**

<b>No.</b>	<b>Controles Generales</b>
1	Toda Universidad que requiera charlas para sus estudiantes sobre la función de la Superintendencia en el Centro Bancario Internacional deberá presentar a la SBP con un mes de anticipación Carta de Solicitud de la Universidad firmada por el rector o docente encargado.
2	La Coordinadora de Capacitación debe enviar la Lista de Estudiantes con fecha y hora del evento al Departamento de Seguridad Institucional para que sean tomadas las acciones de seguridad necesarias antes y durante la visita de los estudiantes.

**Dirección: Recursos Humanos**

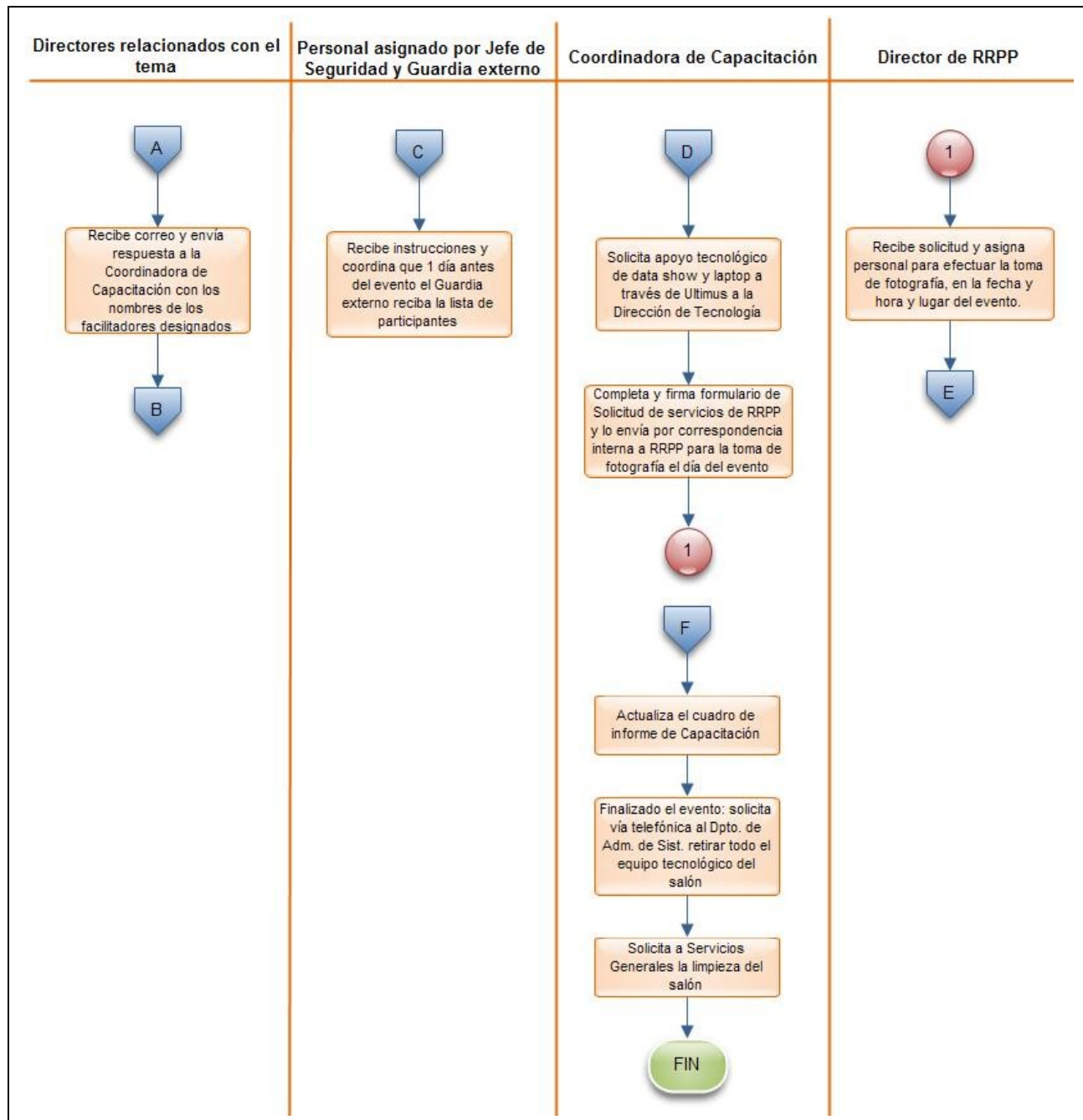
**Departamento/Sección: Capacitación y Desarrollo Institucional**

**V. DIAGRAMA DE FLUJO**



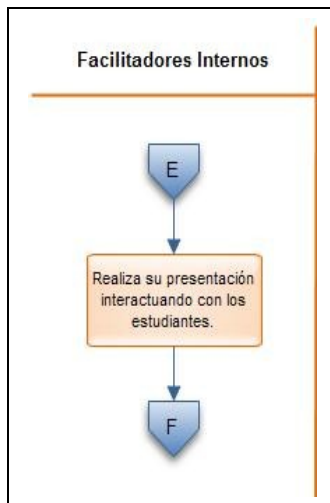
**Dirección: Recursos Humanos**

**Departamento/Sección: Capacitación y Desarrollo Institucional**



Dirección: Recursos Humanos

Departamento/Sección: Capacitación y Desarrollo Institucional



**Dirección: Recursos Humanos**

**Departamento/Sección: Capacitación y Desarrollo Institucional**

**V. CUADRO DE CONTROL DE ACTUALIZACIÓN**

<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>
<u>07/05/2010</u>	El procedimiento cambia al formato actual del DEPCI.
<u>07/05/2010</u>	Se agrega Indicadores y Controles al Proceso.
<u>07/05/2010</u>	El Departamento de Capacitación se encarga desde el inicio de coordinar toda la logística del evento, en vez de realizarlo Secretaría General.

Dirección: Recursos Humanos

Departamento/Sección: Capacitación y Desarrollo Institucional

## VI. ANEXOS

### Carta de Solicitud de la Universidad



1662005 SBP COMPROS 05 05 21 0102-04-06

David, 5 de Abril de 2010

Licenciado  
**ALBERTO DIAMOND**  
Súper intendente  
**SUPER INTENDENCIA DE BANCOS DE PANAMÁ**

E. S. M.

Respetado Licenciado **Diamond**:

Sean nuestras palabras portadoras de un cordial saludo.

La **Licenciada Rosana Caballero**, profesora los cursos Contabilidad Bancaria y Gestión de Tesorería y la **Licenciada Liabeth Ortega de Espinosa**, profesora los cursos Introducción a los mercados de capitales y Mercados Financieros de la Universidad Latina de Panamá, Sede de David, solicitan su autorización para visitar sus instalaciones con un grupo de estudiantes. El objetivo de nuestra visita es conocer las funciones de la superintendencia Bancaria como ente regulador de Panamá.

Dicha gira, está programada para el día lunes, 12 de abril de 10:30 a.m. a 12:00 p.m. El grupo consta de estudiantes.

Agradecemos su atención a nuestra solicitud.

Atentamente.



*Carmin Concepción*  
MSc. Carmin Concepción  
Directora Ejecutiva