



Superintendencia  
de Bancos de Panamá

## **SECRETARÍA GENERAL**

**Septiembre – 2019**

SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DS-SG-01	V.5	26/09/2019
<b>Macroproceso: Gestión de Comunicación</b>			
<b>Proceso: Comunicaciones</b>			
<b>Procedimiento: Divulgación del cierre de oficinas de la Superintendencia de Bancos</b>			
<b>Dueño del Proceso: Secretario General</b>			

## Objetivo

El procedimiento debe cubrir el siguiente objetivo:

- Asegurar que todos los colaboradores, público en general y los Organismos Internacionales reciban comunicación del cierre de oficinas de la Superintendencia de Bancos en tiempo oportuno.

## Base Legal – Administrativa

Este procedimiento se rige por las siguientes normativas:

- Decreto ejecutivo que ordena el cierre de oficinas públicas.
- Reglamento Interno de Trabajo de la SBP. Artículo 26 (Parágrafo). Del Horario de Trabajo.

## Principios

El procedimiento debe cumplir los siguientes lineamientos:

- La Dirección de Recursos Humanos iniciará el trámite de divulgación del cierre de oficinas públicas, con la instrucción de Despacho Superior.
- La Dirección Jurídica emitirá Aviso al Público que firmará el Superintendente de Bancos.
- La Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas debe generar cintillo, gacetilla o nota de prensa para que sea colocado en las distintas plataformas de la Institución (sitio web, redes sociales).
- La Gerencia de Control de Calidad e Información debe incorporar al sitio web el Aviso al público, cintillo, gacetilla o nota de prensa y eliminar el cintillo una vez pasada la fecha de cierre.
- La Dirección de Asuntos y Proyectos Internacionales, generará comunicado para los Organismos Internacionales.
- Secretaría General garantizará que el mensaje de voz de la central telefónica sea realizado.
- La Dirección de Regulación generará circular, en caso de requerirse, cuando se trate de día libre que no esté incluido en la circular que se emite anualmente, para los efectos de los informes periódicos que se presentan a la Institución.
- Cuando se trate de eventos fortuitos o inesperados que lleven al cierre temporal de las Oficinas de la SBP, la Gerencia de Gestión de Documentos, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, para dar continuidad a la recepción de documentos físicos, podrán disponer que un colaborador se mantenga en la Recepción de la Institución, de tal manera que no se tenga que ordenar la suspensión de los términos en los procesos administrativos.

SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DS-SG-01	V.5	26/09/2019
Macroproceso: Gestión de Comunicación			
Proceso: Comunicaciones			
<b>Procedimiento: Divulgación del cierre de oficinas de la Superintendencia de Bancos</b>			
Dueño del Proceso: Secretario General			

## Definiciones

Para mejor comprensión, a continuación, se detalla el significado de algunas palabras mencionadas dentro del procedimiento:

Palabra	Definición
Gacetilla	Noticias para la divulgación en el sitio web o nota de prensa.
Cintillo	Anuncio colocado a manera de banner en el sitio web para divulgar un mensaje especial.
OI	Organismo Internacional

SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DS-SG-01	V.5	26/09/2019
Macroproceso: Gestión de Comunicación			
Proceso: Comunicaciones			
Procedimiento: Divulgación del cierre de oficinas de la Superintendencia de Bancos			
Dueño del Proceso: Secretario General			

**Procedimiento** Para su cumplimiento, se establecen las siguientes actividades y responsables.

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
1	Establecer lineamientos	Director de RRHH	1.1 Solicitar instrucción de Despacho Superior en relación con el lineamiento a seguir para el cierre de oficinas. Si la instrucción conlleva horario especial, ir al paso 1.2; de lo contrario ir al paso 1.3. <b>Nota:</b> El Decreto ejecutivo que ordena el cierre de oficinas públicas, puede llegar a la Dirección de Recursos Humanos por varias instancias: internamente por monitoreo de Recursos Humanos, Dirección Jurídica, Dirección de Relaciones Públicas.	
		Director de RRHH	1.2 Solicitar preparar comunicado a SBTodos con detalle de horario especial.	
		Secretaria (Dirección de RRHH)	1.3 Elaborar comunicado con horario especial; una vez ha sido verificado por la dirección de Recursos Humanos, publica por correo electrónico a SBTodos.	
		Director de RRHH	1.4 Notificar a la Dirección de Jurídica sobre lineamientos de Despacho Superior sobre cierre de oficinas.	
2	Preparar y divulgar comunicación (DJ)	Director Jurídico	2.1 Recibir notificación de parte de Recursos Humanos e instruir a un abogado para confeccionar "Aviso al Público", en base a los lineamientos ya establecidos y proyecto de Resolución en caso de ser necesario, así como Circular al Centro Bancario.	
		Abogado (Dirección Jurídica)	2.2 Enviar Aviso al Público para revisión y aprobación de la directora Jurídica; proyecto de Resolución, en caso de ser necesario, así como Circular al Centro Bancario. 2.3 Enviar documentos una vez aprobados, para firma del superintendente. 2.4 Enviar Aviso al Público en formato Word, una vez ha sido firmado por el superintendente, a la asistente ejecutiva de Secretaría General. <b>Nota:</b> El abogado asignado al trámite, luego de que se haya aprobado el texto	

SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DS-SG-01	V.5	26/09/2019
Macroproceso: Gestión de Comunicación			
Proceso: Comunicaciones			
Procedimiento: <b>Divulgación del cierre de oficinas de la Superintendencia de Bancos</b>			
Dueño del Proceso: Secretario General			

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
			de la Circular que se enviará a los Bancos, enviará ese texto en archivo de Word tanto a la Gerencia Fiduciaria, como a la asistente administrativa del Director de Prevención para que tramiten la elaboración de la Circular que deberá enviarse a las Fiduciarias y a los Otros Sujetos Regulados, así como el posterior envío a estas entidades.	
		Asistente Ejecutiva (Secretaría General)	2.5 Recibir y enviar archivo en Word del Aviso al Público aprobado a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas, ir al paso 4.1</li> <li>• La gerencia de Control de Calidad e Información, ir al paso 2.6</li> </ul>	
		Gerente de Control de Calidad e Información/ Administrador de pág. Web /Ing. sistemas computacionales/ Analista de sistema y métodos informáticos	2.6 Publicar Aviso al Público en Intranet y Página web. <b>Nota:</b> Debido a la urgencia de algunas disposiciones (fuera de horas de oficina); la autorización de publicar puede ser remitida por la Dirección de Relaciones Públicas, por instrucciones de Despacho Superior.	
3	Preparar y divulgar comunicación (DAPI)	Gerente de Asuntos y Proyectos Internacionales	3.1 Elaborar plantilla de comunicado en inglés/ español para los Organismos Internacionales.  <b>Nota:</b> el comunicado de divulgación de cierre de oficinas públicas a los OI debe indicar que en caso de emergencia se debe escribir al correo electrónico <a href="mailto:superbancos@superbancos.gop.pa">superbancos@superbancos.gop.pa</a>  3.2 Enviar el comunicado mediante correo electrónico a los Organismos Internacionales de acuerdo con la base de datos de contactos. Termina procedimiento.	
4	Preparar y divulgar comunicación (RRPP)	Director de Comunicación y RRPP	4.1 Instruir a la asistente de información que proceda a la elaboración de la gacetilla o nota de prensa y cintillo para sitio web y redes sociales.	
		Asistente de Información y RRPP	4.2 Elaborar gacetilla o nota de prensa y cintillo para sitio web y redes sociales en español y envía al director de RRPP para su revisión.	

SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DS-SG-01	V.5	26/09/2019
Macroproceso: Gestión de Comunicación			
Proceso: Comunicaciones			
Procedimiento: Divulgación del cierre de oficinas de la Superintendencia de Bancos			
Dueño del Proceso: Secretario General			

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
		Director de Comunicación y RRPP	4.3 Revisar gacetilla, cintillo y remitir por correo a la asistente ejecutiva de Secretaría General con copia al secretario General.	
		Asistente Ejecutiva (Secretaría General)	4.4 Revisar los textos en español de la gacetilla o nota de prensa, cintillo para el sitio web y redes sociales. 4.5 Solicitar a la traductora efectuar el texto en inglés para la gacetilla o nota de prensa, cintillo para el sitio web. 4.6 Adjuntar por correo, la aprobación de gacetilla o nota de prensa, cintillo para redes sociales y para sitio web con los textos en inglés/español a la Gerencia de Control de Calidad e Información, con copia al director de Comunicación y Relaciones Públicas	
		Gerente de Control de Calidad e Información/ Administrador de pág. Web /Ing. sistemas computacionales/ Analista de sistema y métodos informáticos	4.7 Publicar la gacetilla o nota de prensa y cintillo en el sitio web (inglés y español). 4.8 Enviar correo a asistente ejecutiva de Secretaría General indicando que ha sido publicado.	
4	Preparar y divulgar comunicación (RRPP)	Asistente Ejecutiva (Secretaría General)	4.9 Verificar que se ha publicado la gacetilla y cintillo.	
		Personal de Comunicación y RRPP	4.10 Publicar anuncio en redes sociales.	
5	Preparar y divulgar mensaje de voz (Secretaría General)	Asistente Ejecutiva /Traductor Bilingüe (Secretaría General)	5.1 Preparar texto inglés/ español, para la grabación del mensaje de la central telefónica. 5.2 Contactar al personal de soporte para efectuar la grabación, cerca de la fecha de cierre de oficina. 5.3 Realizar la grabación del mensaje (inglés y español) en el cuarto de la central telefónica en compañía del Personal de Soporte. 5.4 Escuchar el mensaje de voz, verificando correcta dicción, entonación, contenido y aprueba. <b>Nota:</b> de requerirse se repite la grabación.	
		Personal de Soporte	5.5 Colocar el mensaje en la central telefónica y programar la fecha en que este se escuchará.	R1-C1

SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DS-SG-01	V.5	26/09/2019
Macroproceso: Gestión de Comunicación			
Proceso: Comunicaciones			
Procedimiento: Divulgación del cierre de oficinas de la Superintendencia de Bancos			
Dueño del Proceso: Secretario General			

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
6	Actualizar sitio web	Asistente Ejecutiva (Secretaría General)	6.1 Enviar correo electrónico a DTI, una vez ha pasado la fecha de cierre de oficinas públicas, solicitando retirar el cintillo.	R1-C2
		Administrador de pág. Web /Ing. sistemas computacionales/ Analista de sistema y métodos informáticos	6.2 Eliminar cintillo de la página web (inglés y español). Fin del procedimiento	

### Riesgo y control

Para mitigar riesgos inherentes al proceso se establecen los siguientes controles:

Código	Riesgo	Código	Control
R1	Desactualización del sitio web o central telefónica	C1	<ul style="list-style-type: none"> <li>DTI programa la fecha en que debe aparecer el mensaje en la central telefónica.</li> </ul>
		C2	<ul style="list-style-type: none"> <li>DTI elimina el cintillo del sitio web una vez haya pasado la fecha de cierre de las oficinas públicas.</li> </ul>

### Ubicación del Diagrama de Flujo

Para información consulte la sección Documentos, Políticas y Procedimientos, Procedimientos, Secretaría General, Despacho.

### Actualizaciones

A continuación, se detalla el historial de actualizaciones que ha tenido el procedimiento:

Versión	Fecha	Descripción
V.5	26/09/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización acorde a las actividades realizadas actualmente.</li> <li>Se adecua el nombre de procedimiento anterior (Divulgación de Cierre de Oficinas Públicas).</li> </ul>
V.4	07/09/2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se agrega la actividad que realiza la Dirección de Regulación analizando si la acción afecta el envío de información de los bancos.</li> </ul>
V.3	19/07/2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión del subproceso y actualización de formato por nueva metodología.</li> </ul>

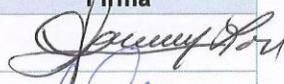
SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DS-SG-01	V.5	26/09/2019
<b>Macroproceso: Gestión de Comunicación</b>			
<b>Proceso: Comunicaciones</b>			
<b>Procedimiento: Divulgación del cierre de oficinas de la Superintendencia de Bancos</b>			
<b>Dueño del Proceso: Secretario General</b>			

V.2	14/04/2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del formato del procedimiento, se establecieron las funciones y responsabilidades de cada Dirección y/o departamento involucrados en la divulgación del cierre de oficinas públicas a los colaboradores, Organismos internacionales y Público en general.</li> </ul>
V.1	29/03/2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del procedimiento.</li> </ul>

SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DS-SG-01	V.5	26/09/2019
Macroproceso: Gestión de Comunicación			
Proceso: Comunicaciones			
Procedimiento: Divulgación del cierre de oficinas de la Superintendencia de Bancos			
Dueño del Proceso: Secretario General			

**Revisado por**

A continuación, se detallan los nombres de las personas que intervinieron en la revisión del procedimiento:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Linmey Lao	Directora de Recursos Humanos	26-9-2019	
Sara Ortiz	Asistente Ejecutiva	27-9-2019	
Nidia Flores	Oficial de Procesos	26-9-19	

**Aprobado por**

A continuación, se indica el nombre del dueño del procedimiento u persona responsable de la ejecución de las actividades que conforman el procedimiento:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Gustavo Villa	Secretario General	4/26/19	