



Superintendencia
de Bancos de Panamá

SECRETARÍA GENERAL

Octubre – 2019

SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DS-SG-05	V.2	30/09/2019
Macroproceso: Gestión de Comunicación			
Proceso: Comunicaciones			
Procedimiento: Atención a consultas virtuales a través de la Secretaría General			
Dueño del Proceso: Asistente Ejecutiva II de Secretaría General			

Objetivo

El procedimiento debe cubrir el siguiente objetivo:

- Promover la confianza pública asegurando los mayores vínculos con la comunidad usuaria de los servicios que ofrecen bancos, empresas fiduciarias y otros sujetos obligados.
- Establecer la guía para brindar respuestas a las diferentes consultas presentadas ante la Superintendencia de Bancos.

Base Legal – Administrativa

Este procedimiento se rige por las siguientes normativas:

- Política #35, Consultas a través de buzones electrónicos.

Principios

El procedimiento debe cumplir los siguientes lineamientos:

- La asistente ejecutiva de Secretaría General es la encargada de recibir las consultas enviadas al buzón superbancos@superbancos.gob.pa y distribuirlas a las áreas de acuerdo con su naturaleza, para brindar una respuesta que atienda la consulta presentada.
- Para brindar una respuesta sobre una consulta, la secretaria ejecutiva de Secretaría General deberá obtener aprobación del texto por el director/gerente del área o Secretario General.
- Mensualmente, la asistente ejecutiva de Secretaría General enviará a la Gerencia de Control de Calidad de Información el reporte sobre la cantidad de consultas recibidas.

Definiciones

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

Palabra	Definición
Consulta virtual	Es una pregunta efectuada por una persona externa a través del correo electrónico o buzón autorizado por la SBP.

SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DS-SG-05	V.2	30/09/2019
Macroproceso: Gestión de Comunicación			
Proceso: Comunicaciones			
Procedimiento: Atención a consultas virtuales a través de la Secretaría General			
Dueño del Proceso: Asistente Ejecutiva II de Secretaría General			

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

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
1	Recibir y revisar consulta virtual	Público general	1.1 Remitir consulta virtual a la SBP. Si la consulta es enviada por correo de soporte técnico o a través de SAC, ir al paso 1.2 Si la consulta es enviada a través del buzón de Superbancos ir al paso 1.3	
		Analista de Información (Gerencia de Control de Calidad de Información) / Oficial de Atención al Cliente (SAC)	1.2 Recibir la consulta, revisar si le corresponde a Secretaría General y remitir a la asistente ejecutiva II.	
		Asistente Ejecutiva II (Secretaría General)	1.3 Recibir la consulta y dependiendo del tema debe remitir por correo electrónico a las Direcciones / Gerencias correspondientes para que brinden la respuesta. Nota: en los casos que la respuesta sea de conocimiento de Secretaría General, la asistente ejecutiva podrá redactar el texto de la respuesta y deberá solicitar aprobación por correo al director/gerente y/o secretario general dependiendo del área de competencia.	
		Director / Gerente	1.4 Recibir, evaluar la consulta y asignar al personal encargado de resolverla.	
		Colaborador Encargado	1.5 Revisar consulta presentada y verificar si existen antecedentes sobre la misma.	
2	Preparar y aprobar respuesta	Colaborador Encargado	2.1 Preparar texto de respuesta en el correo electrónico con la información requerida por el usuario.	R1
		Colaborador Encargado	2.2 Enviar texto de respuesta al director/gerente para su revisión y aprobación.	
		Director / Gerente	2.3 Recibir y verificar que la información este correcta y que el texto de la respuesta esté acorde con la consulta presentada. Si el texto está correcto ir al paso 2.6, de lo contrario ir al paso 2.4	C1

SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DS-SG-05	V.2	30/09/2019
Macroproceso: Gestión de Comunicación			
Proceso: Comunicaciones			
Procedimiento: Atención a consultas virtuales a través de la Secretaría General			
Dueño del Proceso: Asistente Ejecutiva II de Secretaría General			

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
2	Preparar y aprobar respuesta	Director / Gerente	2.4 Colocar comentario en el correo electrónico sobre la corrección y remitir al colaborador encargado.	
		Colaborador encargado	2.5 Corregir el texto de respuesta en base a las consideraciones del director / gerente. Retornar al paso 2.2	
		Director / Gerente	2.6 Aprobar el texto de respuesta por correo electrónico y remitir a la secretaria ejecutiva de Secretaría General, con copia al personal encargado de la respuesta.	
		Asistente Ejecutiva II (Secretaría General)	2.7 Recibir correo electrónico y verificar texto de respuesta y aprobación del director/gerente. Nota 1: en los casos que sea requerido o que algún director/gerente lo solicite, por el tema de la consulta, la asistente ejecutiva deberá remitir la consulta y respuesta al Secretario General para su revisión y aprobación. Nota 2: el secretario general podrá realizar modificaciones a la respuesta presentada.	C1
3	Remitir respuesta al usuario solicitante	Asistente Ejecutiva II (Secretaría General)	3.1 Adjuntar en el correo electrónico de Superbancos la respuesta a la consulta y remitir la contestación al usuario solicitante.	
		Asistente Ejecutiva II (Secretaría General)	3.2 Actualizar el reporte de estadísticas de consultas recibidas. Nota: la asistente ejecutiva de Secretaría General deberá enviar, mensualmente, el reporte de Estadística de consultas recibidas a la Gerencia de Control de Calidad de Información para su publicación. Fin del procedimiento.	

SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DS-SG-05	V.2	30/09/2019
Macroproceso: Gestión de Comunicación			
Proceso: Comunicaciones			
Procedimiento: Atención a consultas virtuales a través de la Secretaría General			
Dueño del Proceso: Asistente Ejecutiva II de Secretaría General			

Riesgo y control

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

Código	Riesgo	Código	Control
R1	Que el texto de la respuesta no esté acorde a la consulta presentada.	C1	El director/gerente revisará que la información esté correcta y que el texto de respuesta esté acorde con la consulta presentada. Adicional la secretaria ejecutiva II de Secretaría General verificará la respuesta aprobada.

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.2	30/09/2019	Actualización general de las actividades del procedimiento con nuevo formato de procesos. Inclusión de sección de definiciones. Ajustes de principios. Inclusión de riesgo y control.
V.1	27/03/2012	Elaboración del procedimiento.

Revisado por

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

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Leonel Ramos	Oficial de Procesos	30/9/19	

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
Sara Ortiz	Asistente Ejecutiva II de Secretaría General	30/9/19	