

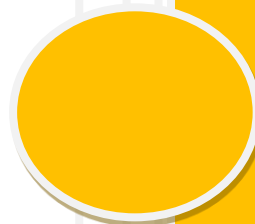


Superintendencia
de Bancos de Panamá

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD E INFORMACIÓN

[Agosto - 2016]



GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DTI-GCC-01	V.7	25/08/2016
Macroproceso: Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones			
Proceso: Gestión de Soporte			
Procedimiento: Administración del Buzón de Soporte Tecnológico			
Dueño del Proceso: Gerente de Control de Calidad de Información			

Objetivo

El procedimiento debe cubrir los siguientes objetivos:

- Describir de forma clara la metodología a seguir para las instituciones bancarias y el personal encargado en la Superintendencia de Bancos al recibir consultas de índole financiera, económica y tecnológica, relativas a los informes prudenciales remitidos por los bancos a la Institución, mediante el buzón de soporte.

Base Legal – Administrativa

Este procedimiento se rige por las siguientes normativas:

- Circular 36-2005 del 30 de junio de 2005.
- Política # 35 – Consultas a través de los buzones electrónicos

Principios

El procedimiento debe cumplir los siguientes lineamientos:

- El Gerente de Control de Calidad de Información o el Analista de Información recibe las consultas enviadas al buzón soporte y las distribuye de acuerdo a la naturaleza de las mismas (financieras, económicas, fiduciarias y tecnológicas).
- Los Gerentes y Coordinadores son los encargados de asignar al Analista para que responda a la consulta realizada mediante el buzón de soporte.
- El Gerente de Control de Calidad de Información o el Analista de Información debe remitir la respuesta de la consulta, con copia (cc) al Gerente General del banco.
- Toda consulta técnica de las Fiduciarias deben ser atendidas a través del buzón de soporte.
- Para brindar respuesta a las consultas de los Bancos debe utilizar una plantilla específica por tema.
- Producto de las consultas se debe publicar estadísticas en la sección de Transparencia de la web e Intranet (dentro de Dirección de Tecnología de la Información).

Definiciones

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

Palabra	Definición
Archivo control	Es la carpeta digital, donde se archivan los diferentes tipos de consultas realizadas a la Superintendencia de Bancos.

GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DTI-GCC-01	V.7	25/08/2016
Macroproceso: Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones			
Proceso: Gestión de Soporte			
Procedimiento: Administración del Buzón de Soporte Tecnológico			
Dueño del Proceso: Gerente de Control de Calidad de Información			

Formatos

Las plantillas deben utilizar el siguiente formato dentro del “asunto del correo”

Secuencia
Nombre del banco
Código del Banco
Fecha (AAMMDD)
Categoría_consulta
Tipo_consulta
Asunto
Referencia
Tiempo de respuesta

Categorías de consultas	
01	Secretaría General
02	Financiera (Supervisión, Fiduciarias, FECl)
03	Tecnológicas
04	Gestión de Riesgos
05	Dirección de Prevención (OFAC), Oficial de Cumplimiento
06	Gerencia de Servicio de Atención al Cliente
07	Temas varios
08	Estudios Financieros

Tipos de consultas	
CI	Interna
CE	Externa
RE	Respuesta

GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DTI-GCC-01	V.7	25/08/2016
Macroproceso: Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones			
Proceso: Gestión de Soporte			
Procedimiento: Administración del Buzón de Soporte Tecnológico			
Dueño del Proceso: Gerente de Control de Calidad de Información			

Clasificación de Consultas

A continuación se indican los temas relacionados y el área (cargo) que atiende la consulta:

Tema de consulta	Área
<ul style="list-style-type: none"> • Adicionar al listado de códigos de los otros entes (Circular 47-2008) • Información de Líneas de Créditos 	Analista de Estudios Financieros
<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de los 10 mayores deudores. • Cumplimiento de envío y prórroga de los Estados Financieros Auditados y no auditados. • Archivo de la Cartera Consolidada con la Ban02. • Grupos Económicos de los Bancos. • Archivo con el Organigrama y listas de accionistas de los bancos. • Ampliaciones por inconsistencias en la información enviada a través del Sistema de ITBANK (AT01, AT02, AT05, AT10, AT10, AT11, BAN01, BAN 03, BAN 05, BAN09, LS02, EVAP semanal) • Incumplimiento de los átomos y tablas BAN • Autorización y seguimiento de los Reenvíos solicitados por los bancos. 	Analista de Supervisión (incluye FECl, Fiduciarias) / Analista de Estudios Financieros
<u>Fiduciarias</u> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa fiduciaria • Tratamiento contable del fideicomiso especial • Generales de los átomos de fiduciarias <u>FECl:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa FECl 	Analista de Supervisión (incluye FECl, Fiduciarias)
<ul style="list-style-type: none"> • OFAC • Átomo de Efectivo (AT11) • Oficiales de Cumplimiento • Estructura de Transferencia (TR01) • Nuevos sujetos Regulados 	Auditor de Prevención

GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DTI-GCC-01	V.7	25/08/2016
Macroproceso: Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones			
Proceso: Gestión de Soporte			
Procedimiento: Administración del Buzón de Soporte Tecnológico			
Dueño del Proceso: Gerente de Control de Calidad de Información			

<ul style="list-style-type: none"> • Normativa de Riesgo • Tipos de Riesgos • Encuestas • Notificación de fraude en tarjeta de crédito (Riesgo Tecnológico) 	Auditor/Analista de Riesgos
<ul style="list-style-type: none"> • Reseteo de la llave • Password de instalación • Error al momento de envío de información • Fallo de comunicación con la SBP • Error al momento de actualización del sistema. • Problema con los correos de comunicación con el banco. • Notificación de envío correcto de los átomos. 	Analista de Información
<ul style="list-style-type: none"> • Política 1 u otros temas 	Secretaría General (Asistente Ejecutiva u colaborador del área)
<ul style="list-style-type: none"> • Átomo IF01 (Reclamos SAR) 	Analista Financiero (Servicio al Cliente)

GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DTI-GCC-01	V.7	25/08/2016
Macroproceso: Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones			
Proceso: Gestión de Soporte			
Procedimiento: Administración del Buzón de Soporte Tecnológico			
Dueño del Proceso: Gerente de Control de Calidad de Información			

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

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
1	Recibir consultas	Gerente de Control de Calidad de Información	<p>1.1 Recibir consultas de bancos por buzón de soporte tecnológico.</p> <p>1.2 Revisar contenido de la consulta y agrupar por categoría.</p> <p>Nota: las categorías son consultas Financieras - Supervisión (FECl, Fiduciarias), Estudios Económicos, Prevención y Gestión de Riesgo / Tecnológicas / Secretaría General o temas varios / Reclamos de SAR.</p> <p>1.3 Enviar consulta según tema al área correspondiente. Referencia de clasificación de consultas: páginas 4 y 5. Si la consulta es de su área ir al paso 2.1, de lo contrario regresar al paso 1.2.</p>	
2	Atender consultas	Analista de Estudios Financieros / Analista de Supervisión (incluye FECl, Fiduciarias) / Auditor de Prevención / Auditor / Analista de Gestión de Riesgo / Analista Financiero de Servicio de Atención al Cliente / Analista de Información (Tecnología) / Asistente Ejecutiva o colaborador (Secretaría General)	<p>2.1 Analizar la información remitida por los Bancos. Si hay inconsistencias, ir al paso 2.2 para consultar al banco; de lo contrario, ir al paso 2.3 para responder. Nota: Tiene tres días hábiles, contados a partir de la fecha de la asignación de la consulta.</p> <p>2.2 Completar plantilla con consulta. Ir al paso 2.4</p>	
			<p>2.3 Seleccionar plantilla para responder y completar campos. Nota: campos a completar fecha de la plantilla de respuesta /nombre del Banco /código del Banco / Oficial de cumplimiento /cuerpo de la plantilla con la respuesta al banco / firma / advertencia al final del correo.</p> <p>2.4 Enviar plantilla para aprobación.</p>	R1

GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DTI-GCC-01	V.7	25/08/2016
Macroproceso: Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones			
Proceso: Gestión de Soporte			
Procedimiento: Administración del Buzón de Soporte Tecnológico			
Dueño del Proceso: Gerente de Control de Calidad de Información			

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
		Director / Gerente/ Coordinador	2.5 Aprobar plantilla y enviar al buzón de soporte por correo electrónico.	C1
3	Enviar consulta o respuesta al Banco	Gerente de Control de Calidad de Información o Analista de Información	3.1 Recibir respuesta o consulta por buzón de soporte. Si el correo es de personal autorizado, ir al paso 3.2; de lo contrario regresar al paso 2.5. 3.2 Completar asunto del correo de respuesta o consulta. Nota: El asunto del correo debe completarse como indica la sección de Formato (página 3). 3.3 Registrar respuesta o consulta en el Archivo Control. 3.4 Enviar correo con respuesta o consulta al banco. Nota: Copiar al Gerente General del banco y copia oculta (co) al personal encargado del área correspondiente. Se otorga un periodo no mayor de tres (3) días hábiles al banco a partir de la fecha de envío para contestar.	R1/ C2
		Analista de Estudios Financieros / Analista de Supervisión (incluye FECl, Fiduciarias) / Auditor de Prevención / Auditor / Analista de Gestión de Riesgo / Analista Financiero de Servicio de Atención al Cliente / Analista de Información (Tecnología) / Asistente Ejecutiva o colaborador (Secretaría General)	3.5 Dar seguimiento a la respuesta de los Bancos. Si el Banco no responde ir al paso 3.6; de lo contrario ir al paso 3.7. 3.6 Preparar plantilla reiterativa, regresa al paso 2.4. Nota: El Banco tendrá como tiempo de respuesta un (1) día.	
		Gerente de Control de Calidad de Información o Analista de Información	3.7 Archivar consulta o respuesta enviada en carpeta del Buzón de Soporte. Nota: Carpeta Consultas Externas 201x y carpeta Respuesta a Banco 201x (cada banco tiene un código diferente). Fin del Procedimiento.	

GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DTI-GCC-01	V.7	25/08/2016
Macroproceso: Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones			
Proceso: Gestión de Soporte			
Procedimiento: Administración del Buzón de Soporte Tecnológico			
Dueño del Proceso: Gerente de Control de Calidad de Información			

Riesgo y control

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

Código	Riesgo	Código	Control
R-1	Enviar consultas o respuestas erróneas a las entidades Bancarias.	C-1	Las plantillas de respuestas antes de ser remitidas a la entidad Bancaria, son revisadas y validadas por el Director, Gerente o Coordinador.
		C-2	El Gerente de Control de Calidad de Información o Analista de Información verifican si el correo con la respuesta o consulta es de personal autorizado, para evitar procesarlo.

Ubicación del Diagrama de Flujo

Para información consulte la sección Políticas y Procedimientos, seleccione Dirección De Tecnología de Información, Gerencia de Control de Calidad de Información, el diagrama de flujo estará señalado de la siguiente forma “número a”.... “, ejemplo: “1.a”.

Actualizaciones

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

Versión	Fecha	Descripción
V.7	25/08/2016	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye para uso del Buzón de Soporte a la Gerencia de Servicio al Cliente.
V.6	09/04/2014	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión de otras direcciones y por ende de los códigos para el formato de las respuestas. Se enfoca de manera integral el proceso. Cambio de formato del procedimiento.
V.5	04/05/2012	<ul style="list-style-type: none"> Se agrega el trámite mediante el buzón de soporte de las consultas fiduciarias.
V.4	15/11/2001	<ul style="list-style-type: none"> Se eliminó la sección de Legales y Otras Consultas (Regulación Bancaria, Integridad Institucional, Recursos Humanos y FECl). Se cambió los nombre de Departamento y Jefe, de acuerdo a la nueva estructura organizacional a Gerencia y Gerente; Supervisión Bancaria a Supervisión Se incluyó que las plantillas de consultas y respuestas al banco debe copiarse a su Gerente General.

GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DTI-GCC-01	V.7	25/08/2016
Macroproceso: Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones			
Proceso: Gestión de Soporte			
Procedimiento: Administración del Buzón de Soporte Tecnológico			
Dueño del Proceso: Gerente de Control de Calidad de Información			

		<ul style="list-style-type: none"> Se adicionó que las plantillas deben ser enviadas con la firma institucional del Director o Gerente responsable del área.
V.3	20/10/2010	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó al Analista de Información (Operador de Computadora), en conjunto con el Jefe de Control de Calidad para realizar actividades. Se incluyen la sección de Otras Consultas (Regulación Bancaria, Integridad Institucional, Recursos Humanos y FECl).
V.2	26/08/2009	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de formato y metodología a realizarlo.
V.1	18/03/2009	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del procedimiento.

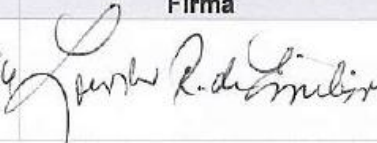
Revisado por

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

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Eybis Escobar	Gerente de Procesos	26/08/14	
Nidia Flores	Oficial de Procesos	25/8/10	

Autorizado 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
Lourdes de Emiliani	Gerente de Control de Calidad de Información	25/08/2014	

GERENCIA DE CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DTI-GCC-01	V.7	25/08/2016
Macroproceso: Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones			
Proceso: Gestión de Soporte			
Procedimiento: Administración del Buzón de Soporte Tecnológico			
Dueño del Proceso: Gerente de Control de Calidad de Información			

Anexo

DIAGRAMA SIPOC GESTIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

