



# Caja de Ahorros

El Banco de la Familia Panameña

---


## PR03-18-0001-00

### PROCEDIMIENTO ARQUITECTURA Y ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS

---


Tipo de Proceso	Soporte
Macroproceso	Gestión y Administración de Procesos
Administrador de la Información	Gerencia Ejecutiva de Experiencia del Cliente

**ADVERTENCIA:** De estar autorizado, usted está accediendo a información privada y estrictamente confidencial de la CAJA DE AHORROS y de uso exclusivo de sus empleados. La información aquí contenida está protegida por normas legales y de secreto profesional. En ninguna circunstancia su contenido puede ser transmitido o revelado a terceros ni divulgado en forma alguna. De no actuar dentro de este criterio, usted estaría incumpliendo con el Texto Único de la Ley Orgánica de la CAJA DE AHORROS, la Ley Bancaria u otra ley aplicable, con el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, otros reglamentos, políticas y procedimientos de CAJA DE AHORROS y por tanto estará sujeto a sanciones disciplinarias, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que les corresponda.

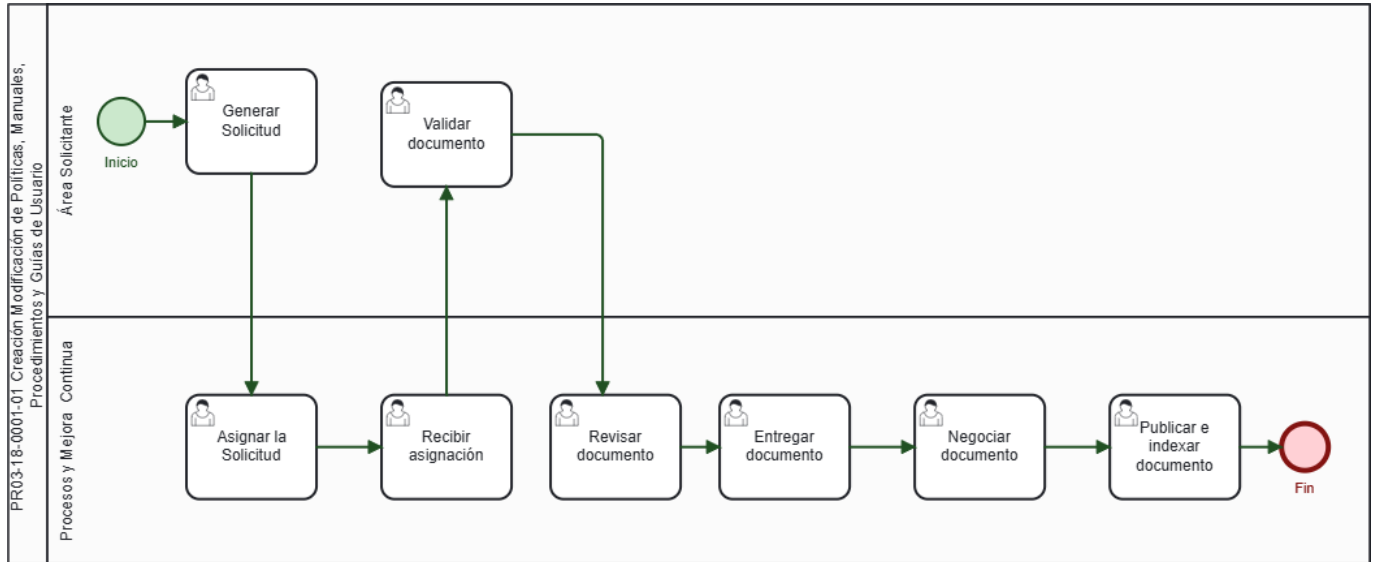
	<b>CÓDIGO</b> PR03-18-0001-00	<b>PROCEDIMIENTO ARQUITECTURA Y ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS</b>
	Responsable	Gerencia Ejecutiva de Experiencia del Cliente

## I. HOJA ADMINISTRATIVA


<b>INTRODUCCIÓN</b>	<p>La arquitectura y administración de procesos permite registrar de forma ordenada cómo se conectan los procesos del banco, desde su inicio hasta su cierre. Su propósito es asegurar que todas las áreas comprendan y apliquen los procesos debidamente documentados (Manuales, Políticas, Procedimientos, Guías de Usuario y Formularios) de manera estandarizada, promoviendo la eficiencia y la mejora continua en los flujos de trabajo.</p> <p>Además, facilita la estructuración de controles, la construcción de la matriz de riesgos y respalda la validación de procesos durante auditorías internas o externas, fortaleciendo así la transparencia y trazabilidad institucional.</p>
<b>OBJETIVO</b>	Documentar el proceso a seguir para la gestión de solicitudes en base a la gestión documental del banco.
<b>FUNDAMENTO LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Texto Único, de la Ley 52 de 13 de diciembre de 2000, Que organiza la Caja de Ahorros, ordenado por la Ley 78 de 2019.</li> <li>• Ley Bancaria, Decreto Ejecutivo No. 52 de 30 de abril de 2008.</li> <li>• Acuerdo 005-2011 de 20 de septiembre de 2011 “Por medio del cual se dicta un nuevo Acuerdo que actualiza las disposiciones sobre el Gobierno Corporativo”.</li> <li>• Código de Ética y Conducta, vigente de la Caja de Ahorros.</li> <li>• Código de Ética de los Servidores Públicos, vigente.</li> <li>• Reglamento Interno, vigente de la Caja de Ahorros.</li> </ul>
<b>GERENCIAS INVOLUCRADAS</b>	Este proceso requiere la participación de todas las gerencias Directivas y Ejecutivas del banco
<p>El Gerente Directivo(a) o Ejecutivo(a) de cada área es el responsable del contenido de cada manual, política y procedimiento por lo que tendrá la obligación de revisar, actualizar y certificar anualmente cada uno de los manuales, políticas o procedimientos del área, así como también de establecer los controles relacionados a la ejecución de las tareas descritas en el presente documento y la debida actualización de las matrices legales y de riesgo operacional, según aplique.</p> <p>El/ La Gerente Directivo/ a, Ejecutivo/ a del área responsable del procedimiento velará por su fiel cumplimiento, así como también, todos y cada uno de los colaboradores con roles asignados serán responsables del cumplimiento y ejecución de cada una de las asignaciones y/o tareas asignadas bajo su responsabilidad, por lo que, la omisión y/o inobservancia de lo aquí establecido acarrea la aplicación de las sanciones contenidas en el Reglamento Interno de Caja de Ahorros vigente.</p> <p><b>Así mismo, es responsabilidad de todos los colaboradores de la Caja de Ahorros de conocer nuestras políticas, manuales, procedimientos y guías de usuario, y velar por el fiel cumplimiento de estos.</b></p>	

	<b>CÓDIGO</b> PR03-18-0001-00	<b>PROCEDIMIENTO ARQUITECTURA Y ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS</b>
	Responsable	Gerencia Ejecutiva de Experiencia del Cliente

## II. DIAGRAMA DE FLUJO CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE POLÍTICAS, MANUALES, PROCEDIMIENTOS Y GUÍAS DE USUARIO

















Para más información sobre la simbología del diagrama, ver [Anexo No. 1 – Guía para la simbología BPMN.](#)

	<b>CÓDIGO</b> PR03-18-0001-00	<b>PROCEDIMIENTO ARQUITECTURA Y ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS</b>
	Responsable	Gerencia Ejecutiva de Experiencia del Cliente

### III. ANEXOS

#### Anexo No. 1 – Guía para la simbología BPMN

Símbolo	Nombre y Descripción
	<b>Inicio</b> Representa el inicio del flujo, indicando que la tarea que sigue es la primera a ejecutar.
	<b>Secuencia</b> Establece el flujo que debe seguir el proceso, representada en verde para indicar el camino principal y en rojo para marcar los pasos que implican una repetición (reproceso).
	<b>Tarea</b> Representa la actividad a realizar a nivel general, esta puede contener un símbolo en la parte izquierda superior que identifica la naturaleza de la tarea:  <b>De usuario</b> – tiene interacción con un sistema.  <b>Manual</b> – se realiza sin una herramienta computacional.  <b>De Envío o Recepción de mensaje</b> – indica la transferencia de información.  <b>Regla de negocio</b> – implica una decisión de un grupo colegiado como una Comisión o Comité.
	<b>Subproceso</b> Este puede representar un proceso que se describe en el documento o hacer referencia a otro proceso dentro del banco, utilizado generalmente en el macroproceso del flujo.
	<b>Compuertas (decisiones o uniones)</b> Indican una separación ya sea por una decisión o unión de un flujo, esta puede darse por distintas condiciones y se pueden representar de la siguiente forma:  <b>Exclusiva</b> – se utiliza comúnmente para indicar decisiones excluyentes entre sí, del tipo sí o no. También se utiliza como mecanismo de unión de varias flechas.  <b>Inclusiva</b> – se utiliza comúnmente para indicar que el flujo puede tomar una o varias vías para completar el proceso, esta debe ser abierta y cerrada con una compuerta del mismo tipo.  <b>Paralela</b> – indica que todas las tareas de las distintas vías deben ser completadas a la misma vez. Es decir, ambas actividades deben ser realizadas para que el flujo pueda continuar; esta debe ser abierta y cerrada con una compuerta del mismo tipo.
	<b>Eventos intermedios</b> Indica un acontecimiento entre el inicio y el final del flujo, este puede ser el envío de un mensaje, la espera de un proceso o enlazar un punto del flujo con otro.
	<b>Final</b> Indica que el proceso ha terminado.