

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO

Aprobado en Resolución de Gerencia General EF/92.2000 N° 028-2011, de fecha 12.08.2011

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.1	Finalidad.....	3
1.2	Alcance	3
1.3	Actualización	3
1.4	Base Legal y/o Administrativa	3
1.5	Responsabilidad.....	3
2.	MISIÓN Y FUNCIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO	4
3.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	5
4.	MISIÓN Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA	5
4.1	División Planeamiento.....	5
4.2	División Desarrollo Organizacional	7
4.3	División Calidad de Servicios.....	8
5.	FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS	12
5.1	Jefatura Departamento de Planeamiento y Desarrollo	12
5.1.1	Denominación del Cargo Específico: Jefe de Departamento de Planeamiento y Desarrollo	12
5.1.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Departamento de Planeamiento y Desarrollo.....	13
5.1.3	Denominación del Cargo Específico: Conserje.....	14
5.2	División Planeamiento.....	14
5.2.1	Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Planeamiento.....	14
5.2.2	Denominación del Cargo Específico: Supervisor de Planeamiento	15
5.2.3	Denominación del Cargo Específico: Analista Superior de Planeamiento.....	16
5.2.4	Denominación del Cargo Específico: Analista de Planeamiento	17
5.3	División Desarrollo Organizacional	18
5.3.1	Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Desarrollo Organizacional	18
5.3.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria de División Desarrollo Organizacional.....	19
5.3.3	Denominación del Cargo Específico: Supervisor de Proyectos.....	20
5.3.4	Denominación del Cargo Específico: Supervisor de Desarrollo Organizacional	20
5.3.5	Denominación del Cargo Específico: Analista Superior de Desarrollo Organizacional	21
5.3.6	Denominación del Cargo Específico: Analista de Desarrollo Organizacional	22
5.4	División Calidad De Servicios	23
5.4.1	Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Calidad de Servicios.....	23
5.4.2	Denominación del Cargo Específico: Supervisor de Calidad de Servicios	24
5.4.3	Denominación del Cargo Específico: Analista de Calidad de Servicios	25
5.5	Sección Atención de Reclamos	26
5.5.1	Denominación del Cargo Específico: Jefe de Sección Atención de Reclamos	26
5.5.2	Denominación del Cargo Específico: Analista de Reclamos	27
5.5.3	Denominación del Cargo Específico: Técnico de Reclamos	28
6.	ORGANIGRAMA.....	29

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Finalidad

El presente Manual de Organización y Funciones es un instrumento de gestión que describe las funciones de las unidades orgánicas, así como las funciones a nivel de cargo específico del Departamento de Planeamiento y Desarrollo.

1.2 Alcance

Las funciones contenidas en el presente Manual deberán ser cumplidas por todos los trabajadores que integran el Departamento de Planeamiento y Desarrollo.

1.3 Actualización

El presente Manual de Organización y Funciones será actualizado cuando se produzcan cambios o modificaciones en los procesos o procedimientos internos del Departamento o si se producen modificaciones en la Estructura Orgánica o en el Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación.

1.4 Base Legal y/o Administrativa

- a. Acuerdo de Directorio N° 1698, de fecha 2008.02.07, que se aprueba la aplicación por etapas de la nueva Estructura Orgánica del Banco de la Nación.
- b. Acuerdo de Directorio N° 1850, de fecha 2011.04.07, que aprueba la nueva versión del Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación.

1.5 Responsabilidad

El Jefe de Departamento es responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo. Asimismo, los Jefes de División y/o Sección son responsables de las funciones que se realizan en sus unidades orgánicas respectivas.

Para asegurar el cumplimiento de las funciones establecidas en el presente Manual de Organización y Funciones, cada Jefe de unidad orgánica deberá indicar al personal a su cargo, por escrito y en forma detallada, las funciones que le corresponden de acuerdo al cargo específico que desempeña.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

2. MISIÓN Y FUNCIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO

Misión

Planificar el desarrollo institucional, efectuando el control de gestión y de los proyectos; facilitar la mejora de los procesos y administrar el cuerpo normativo institucional, así como promover la gestión de la calidad en la atención de los servicios que brinda el Banco.

Funciones

- a. Conducir el proceso de elaboración del Plan Estratégico y del Plan Operativo Institucional del Banco y proponer sus respectivas aprobaciones al Directorio, por medio de la Gerencia General.
- b. Elaborar y ejecutar los proyectos del Departamento incluidos en el Plan Operativo Institucional – POI y de sus Proyectos Internos.
- c. Efectuar estudios para la determinación de la cantidad y de las zonas (área geográfica y distrital) para la apertura de las Oficinas e instalación de ATM's en el ámbito nacional.
- d. Realizar, en coordinación con el Departamento de Red de Agencias y Finanzas, estudios para el traslado y cierre de Oficinas en el ámbito nacional.
- e. Determinar, conjuntamente con el Departamento de Red de Agencias, la categorización y niveles de la estructura organizacional de la Red de Agencias; así como, los parámetros a aplicarse en el proceso de evaluación de la Red de Oficinas.
- f. Determinar, en coordinación con los Departamentos del Banco, los indicadores de control de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- g. Asesorar a las diferentes unidades orgánicas del Banco en la gestión de sus proyectos; así como, establecer la metodología para la adecuada dirección de los mismos, de acuerdo a las mejores prácticas y normas establecidas.
- h. Realizar el control y seguimiento de los proyectos del Plan Operativo Institucional del Banco, incluyendo los Proyectos Internos.
- i. Estudiar las estructuras, funciones, procesos y cargos que permitan dotar al Banco de un adecuado sistema organizacional, proponiendo los cambios que se requieran.
- j. Coadyuvar a la mejora u optimización de los procesos en las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- k. Elaborar y actualizar el Reglamento de Organización y Funciones y proponer su aprobación al Directorio, por medio de la Gerencia General.
- l. Elaborar y actualizar los Manuales de Organización y Funciones de cada unidad orgánica.
- m. Determinar los cargos necesarios por cada unidad orgánica del Banco, formulando el correspondiente Manual de Clasificación de Cargos y el Cuadro para Asignación de Personal.
- n. Formular, actualizar, asesorar y centralizar la emisión y difusión de documentos normativos del Banco, garantizando la coherencia, armonía y formalidades en la gestión institucional.
- o. Implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad, que asegure la atención en los canales, productos y servicios de acuerdo a las normas estándares de calidad internacional.
- p. Realizar estudios de evaluación de la percepción del cliente de los productos y servicios actuales y nuevos en apoyo a los requerimientos de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- q. Desarrollar y aplicar periódicamente medición de indicadores sobre la calidad de la atención de los canales, productos y servicios del Banco.
- r. Administrar y gestionar el servicio de atención de reclamos, velando porque los requerimientos de los clientes a través de éste, sean atendidos en forma adecuada y oportuna, efectuando el seguimiento de su resolución en los plazos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- s. Desarrollar y proponer un modelo de gestión comercial, estableciendo una metodología estándar e integral de penetración de mercado.
- t. Elaborar los documentos normativos que formalicen el Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI), asegurando que se incluya en los procesos de negocio.
- u. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- v. Asumir ante el Gerente General los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su Departamento.
- w. Administrar el presupuesto asignado a su departamento, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- x. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por el departamento.
- y. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

ORGANO DE DIRECCIÓN

- Jefatura de Departamento

ORGANOS DE LÍNEA

- **División Planeamiento**
- **División Desarrollo Organizacional**
- **División Calidad de Servicios**
 - Sección Atención de Reclamos

4. MISIÓN Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA

4.1 División Planeamiento

Misión

Efectuar el proceso de planeamiento estratégico a nivel Institucional, proponiendo estrategias y objetivos; realizar el control de la gestión Institucional. Así como hacer el seguimiento del Plan Operativo Anual y de los proyectos incluidos en éste.

Funciones

- a. Conducir el proceso de elaboración del Plan Estratégico y del Plan Operativo Institucional del Banco y proponer sus respectivas aprobaciones al Directorio, por medio de la Gerencia General.
- b. Elaborar y ejecutar los proyectos del Departamento incluidos en el Plan Operativo Institucional – POI y de sus Proyectos Internos.
- c. Efectuar estudios para la determinación de la cantidad y de las zonas (área geográfica y distrital) para la apertura de las Oficinas e instalación de ATM's en el ámbito nacional.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. Realizar, en coordinación con el Departamento de Red de Agencias y Finanzas, estudios para el traslado y cierre de Oficinas en el ámbito nacional.
- e. Determinar, conjuntamente con el Departamento de Red de Agencias, la categoría, línea de dependencia, y demanda potencial de la Red de Oficinas; así como los parámetros a aplicarse en el proceso de evaluación realizado.
- f. Determinar, en coordinación con los Departamentos del Banco, los indicadores de control de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- g. Asesorar a las diferentes unidades orgánicas del Banco en la gestión de sus proyectos; así como, establecer la metodología para la adecuada dirección de los mismos, de acuerdo a las mejores prácticas y normas establecidas.
- h. Realizar el control y seguimiento de los proyectos del Plan Operativo Institucional del Banco, incluyendo los Proyectos Internos.
- i. Verificar que los planes anuales siguientes: Plan de Tecnología de Información, Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones, Plan de Capacitación y otros que se generen, estén alineados con los objetivos estratégicos del Banco, previo a su aprobación por las instancias correspondientes.
- j. Monitorear los indicadores de control de gestión, efectuar el seguimiento de las metas de gestión, evaluar su cumplimiento e informar a las instancias correspondientes.
- k. Clasificar, antes de su incorporación en el Plan Operativo Institucional, las propuestas de proyectos presentadas por las unidades orgánicas en actividades operativas o en proyectos.
- l. Coordinar con el Departamento de Informática, los proyectos que tengan algún componente tecnológico en su desarrollo, antes de ser considerados en el Plan Operativo Anual del Banco.
- m. Coordinar con los líderes de proyectos y unidades orgánicas involucradas la determinación de los recursos estratégicos incluidos en los proyectos, tales como: recursos logísticos, informáticos, presupuestales y humanos, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- n. Efectuar en coordinación con la Alta Dirección y las unidades orgánicas competentes, las acciones de implementación de las mejores prácticas de gobierno corporativo en el Banco.
- o. Conducir el proceso de rendición de cuentas del Titular del Banco de acuerdo a lo establecido por la Contraloría General de la República.
- p. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de la dependencia a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- q. Asumir ante el Jefe del Departamento los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su División.
- r. Administrar el presupuesto asignado a su división, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- s. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la división.
- t. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

4.2 División Desarrollo Organizacional

Misión

Realizar el estudio, investigación y diseño permanente de la organización, funciones y procesos del Banco que permitan cumplir con los objetivos y metas institucionales. Asimismo, desarrollar y administrar el cuerpo normativo del Banco.

Funciones

- a. Estudiar las estructuras, funciones, procesos y cargos que permitan dotar al Banco de un adecuado sistema organizacional, proponiendo los cambios que se requieran.
- b. Coadyuvar a la mejora u optimización de los procesos en las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- c. Elaborar y actualizar el Reglamento de Organización y Funciones y proponer su aprobación al Directorio, por medio de la Gerencia General.
- d. Elaborar y actualizar los Manuales de Organización y Funciones de cada unidad orgánica.
- e. Determinar los cargos necesarios por cada unidad orgánica del Banco, formulando el correspondiente Manual de Clasificación de Cargos y el Cuadro para Asignación de Personal (CAP).
- f. Formular, actualizar, asesorar y centralizar la emisión y difusión de documentos normativos del Banco, garantizando la coherencia, armonía y formalidades en la gestión institucional.
- g. Elaborar los documentos normativos que formalicen el Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI), asegurando que se incluya en los procesos de negocio.
- h. Elaborar perfiles de requerimientos de sistemas automatizados y participar en su desarrollo.
- i. Coordinar, elaborar y actualizar las descripciones de los cargos específicos del Banco, asimismo establecer el intervalo de categorías que corresponde a cada uno de estos.
- j. Elaborar y proponer al Directorio, por intermedio de la Gerencia General, el Cuadro de Evolución de Cargos y Categorías del Banco de la Nación para efectos pensionarios.
- k. Diseñar, modificar y codificar los formularios administrativos y operativos, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas, dictando las especificaciones técnicas a las que deben adecuarse, tendiendo a su uniformidad y racionalización, así como, mantener actualizado el catálogo general de formularios vigentes a nivel Institucional.
- l. Mantener actualizado el Compendio Normativo del Banco en Intranet y físico (original) debidamente aprobado.
- m. Proponer a la Gerencia General, por intermedio del Jefe de Departamento, el nombramiento y mantener actualizado el registro de Fedatarios del Banco relacionados con la Ley de Simplificación Administrativa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- n. Asignar y mantener actualizados los códigos de comunicación y operativos de las diferentes unidades orgánicas del Banco a nivel nacional, de acuerdo a la estructura orgánica vigente.
- o. Conducir el proceso de elaboración y formulación del TUPA del Banco.
- p. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de la dependencia a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- q. Asumir ante el Jefe del Departamento los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su División.
- r. Administrar el presupuesto asignado a su División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- s. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.
- t. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

4.3 División Calidad de Servicios

Misión

Promover la gestión de la calidad en los procesos que involucran la atención de los canales de atención, productos y servicios que el Banco brinda a los clientes y usuarios, a través de la implementación de un Modelo de Excelencia de la Calidad, que involucre la permanente evaluación, medición y control de los mismos; así como administrar y gestionar la atención de reclamos en el ámbito nacional como parte del proceso de mejora continua.

Funciones

- a. Implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad, que asegure la atención en los canales, productos y servicios de acuerdo a las normas estándares de calidad internacional.
- b. Realizar estudios de evaluación de la percepción del cliente de los productos y servicios actuales y nuevos en apoyo a los requerimientos de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- c. Desarrollar y aplicar periódicamente medición de indicadores sobre la calidad de la atención de los canales, productos y servicios del Banco.
- d. Administrar y gestionar el servicio de atención de reclamos, velando porque los requerimientos de los clientes a través de éste, sean atendidos en forma adecuada y oportuna, efectuando el seguimiento de su resolución en los plazos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.
- e. Desarrollar y proponer, en coordinación con los Departamentos Involucrados, un modelo de gestión comercial, estableciendo una metodología estándar e integral de penetración de mercado, integrando acciones de capacitación, información (base de datos), publicidad y promoción, gestión de ventas y monitoreo, para potenciar los productos, servicios y canales de atención

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- f. Promover el modelo de excelencia, sobre la base de un sistema de gestión de la calidad para los procesos estratégicos que involucran las funciones principales del Banco (core bancario) mediante la evaluación, medición y control permanente de los mismos.
- g. Efectuar auditorías de calidad periódicas a las unidades orgánicas del Banco, a fin de asegurar la mejora continua de los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad, que permitan establecer planes de acción para mejorar la calidad de atención a los clientes y usuarios
- h. Gestionar y monitorear la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, así como la reformulación de los productos no conformes, en coordinación con las diferentes dependencias del Banco involucradas en el sistema de gestión de la calidad.
- i. Formular y evaluar periódicamente el plan anual de objetivos del sistema de gestión de la calidad del Banco, a fin de verificar su debido cumplimiento.
- j. Elaborar periódicamente el informe de seguimiento al plan anual de objetivos del sistema de gestión de la calidad y el informe trimestral de seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas que evidencien las mejoras continuas de los procesos.
- k. Realizar las acciones pertinentes a fin de ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en el ámbito nacional.
- l. Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del cliente de los procesos certificados.
- m. Efectuar visitas periódicas a los canales de atención para verificar el adecuado cumplimiento del sistema de gestión de la calidad del Banco.
- n. Mantener información actualizada sobre los indicadores de calidad de los canales de atención, productos y servicios, para adecuarlos a los estándares y exigencias de la demanda y el entorno competitivo; así como recomendar mejoras en los mismos.
- o. Mantener actualizado el portal de calidad del Banco de la Nación.
- p. Administrar el buzón cliente interno implementado en el portal Intranet, gestionando los mensajes remitidos por los usuarios con la reserva del caso, a fin de proponer acciones que mejoren el clima organizacional.
- q. Administrar el Aplicativo Intranet de Sistema de Reclamos, proponiendo las actualizaciones y modificaciones que se requieran para su mejor desarrollo, en coordinación con el Departamento de Informática.
- r. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- s. Asumir ante el Jefe del Departamento los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su División.
- t. Administrar el presupuesto asignado a su División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- u. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- v. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

4.3 Sección Atención de Reclamos

Misión

Gestionar la atención de reclamos en el ámbito nacional, administrando de manera adecuada el aplicativo para el registro oficial de los mismos, velando además que los requerimientos de los clientes sean atendidos oportunamente, de acuerdo con los procedimientos y plazos establecidos en la normatividad vigente.

Funciones

- Gestionar la atención de reclamos presentados por los clientes y usuarios a través de los diferentes canales de atención.
- Administrar adecuadamente el Aplicativo Intranet de Sistema de Reclamos, proponiendo las actualizaciones y modificaciones que se requieran para su mejor desarrollo, en coordinación con el Departamento de Informática.
- Monitorear diariamente el Aplicativo Intranet de Sistema de Reclamos, a fin de asegurar el adecuado registro de los reclamos ingresados; así como su correcta derivación para su atención oportuna por las oficinas responsables.
- Llevar un adecuado registro y archivo de las cartas de respuesta a los reclamos de los clientes y usuarios, a fin de apoyar a las oficinas que requieran esta documentación, en caso que los reclamantes recurran a otros ámbitos externos.
- Canalizar adecuada y oportunamente a las unidades orgánicas responsables de su atención, los reclamos ingresados vía página Web y los presentados a través de la Sección Tramite Documentario (mesa de partes).
- Elaborar y remitir en el ámbito de Lima Metropolitana y Callao, las cartas de respuesta a los reclamos presentados, en base a la información remitida por las unidades orgánicas responsables su atención acerca de su procedencia o improcedencia.
- Elaborar diversos reportes relacionados con las funciones asignadas a la sección, para su remisión a la Gerencia General y Gerencias involucradas directa e indirectamente en los procesos de atención al cliente.
- Elaborar el reporte trimestral de las incidencias de los reclamos en nuestra Institución, para su remisión a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de acuerdo a la normatividad vigente.
- Apoyar en la gestión de reclamos, a las oficinas de la red de agencias que lo requieran, coordinando con las unidades orgánicas involucradas para que proporcionen elementos adicionales que ayuden a determinar el resultado del reclamo.
- Apoyar al Departamento de Asesoría Jurídica cuando sea pertinente, proporcionando información relacionada con reclamos presentados ante organismos de supervisión externa, a fin de que dicha unidad orgánica asuma la defensa de los intereses del Banco.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Proporcionar a los organismos de control externo que nos supervisan; así como al Órgano de Control Institucional y las unidades orgánicas que lo requieran, información estadística y detallada de los reclamos registrados en nuestra Institución.
- l. Apoyar al Departamento de Personal en las capacitaciones sobre el proceso de atención de reclamos y adecuada atención al cliente
- m. Administrar los buzones de sugerencias de los clientes externos, elaborando el informe trimestral pertinente y recomendar mejoras, basadas en los mensajes que se procesan.
- n. Atender las consultas presentadas por los clientes o usuarios vía el Portal Web del Banco (Web Master) en Internet en coordinación con las unidades orgánicas pertinentes.
- o. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de la dependencia a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- p. Asumir ante el Jefe de la División los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su Sección.
- q. Administrar el presupuesto asignado a su Sección, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- r. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Sección.
- s. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS

5.1 Jefatura Departamento de Planeamiento y Desarrollo

5.1.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de Departamento de Planeamiento y Desarrollo.

Funciones Específicas:

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades del Departamento de Planeamiento y Desarrollo.
- b. Conducir el proceso de elaboración del Plan Estratégico y del Plan Operativo Institucional del Banco y proponer sus respectivas aprobaciones al Directorio, por medio de la Gerencia General.
- c. Elaborar y ejecutar los proyectos del Departamento incluidos en el Plan Operativo Institucional – POI y de sus Proyectos Internos.
- d. Intervenir en la elaboración de normas y disposiciones administrativas relativas al ámbito de su competencia.
- e. Proponer y coordinar con el Departamento de Informática la implantación de sistemas automatizados requeridos por el Departamento.
- f. Informar periódicamente a la Gerencia General sobre los resultados de la operatividad de la unidad orgánica a su cargo.
- g. Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- h. Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externo.
- i. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- j. Controlar el ingreso, permanencia y salida del personal a su cargo, así como proponer acciones al personal de acuerdo con instrucciones de los órganos competentes.
- k. Supervisar la elaboración del Plan Operativo Institucional del Banco.
- l. Supervisar y autorizar los estudios, proyectos, documentos normativos y diseño de formularios administrativos y operativos que se elaboran a iniciativa del Departamento o solicitados por las unidades orgánicas del Banco.
- m. Promover la implementación de un Modelo de Excelencia de la Calidad, que involucre la permanente evaluación, medición y control de los mismos.
- n. Someter a consideración de la Administración del Banco, los estudios y proyectos elaborados en el Departamento.
- o. Proponer el nombramiento, a la Gerencia General, de los fedatarios relacionados con la Ley de Simplificación Administrativa.
- p. Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia además de propiciar la cultura de la calidad en el personal del Departamento de Planeamiento.
- q. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.

- r. Asumir ante el Gerente General los resultados de la gestión de riesgos correspondiente al Departamento de Planeamiento y Desarrollo.
- s. Administrar el presupuesto asignado al Departamento, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- t. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por el Departamento.
- u. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente General.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Gerente General.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todo los cargos específicos del Departamento de Planeamiento y Desarrollo.

5.1.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Departamento de Planeamiento y Desarrollo. Funciones Específicas:

- a. Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Jefe de Departamento.
- b. Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde el Departamento a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- c. Recibir, registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y distribuir internamente la correspondencia que llega al Departamento, realizando el seguimiento de su atención.
- d. Actualizar la agenda del Jefe de Departamento.
- e. Administrar el archivo de gestión y archivo sistematizado del Departamento.
- f. Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- g. Coordinar el envío de la documentación archivada a la Sección Archivo Central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- h. Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir faxes según las necesidades del Departamento.
- i. Programar y efectuar los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros a través del sistema que corresponda, así como verificar su recepción y distribución a los usuarios.
- j. Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados al Departamento, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k. Tramitar los viáticos del personal del Departamento que viaje en comisión de servicio.
- l. Tramitar la regularización de la asistencia y solicitud de recibo de movilidad.
- m. Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados al Departamento, así como tramitar las reprogramaciones.
- n. Hacer el pedido de formularios y efectuar el control y entrega al personal del Departamento.
- o. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe del Departamento de Planeamiento y Desarrollo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Departamento de Planeamiento y Desarrollo.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.1.3 Denominación del Cargo Específico: Conserje**Funciones Específicas:**

- Distribuir la correspondencia enviada por el Departamento a las unidades orgánicas del Banco de manera adecuada y adoptando las medidas de seguridad que se requiera.
- Realizar el envío y recojo de la documentación del Departamento al área de fotocopiado para su reproducción.
- Amar las carpetas de trabajo y anillados para las reuniones que se le encomiende.
- Acondicionar la sala de reuniones del Departamento e instalar los equipos que se requieran.
- Realizar otras funciones que le sean asignadas por la Secretaria y el Jefe del Departamento de Planeamiento y Desarrollo.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Departamento de Planeamiento y Desarrollo.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.2 División Planeamiento**5.2.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Planeamiento****Funciones Específicas**

- Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la División Planeamiento.
- Proponer, elaborar y evaluar el Plan de Actividades de la División para su inclusión en el Plan Operativo Anual del Departamento.
- Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la División, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- Atender asuntos relacionados con las actividades de la División, cuando sea requerida y verificar que el personal de la División atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de información de las unidades orgánicas del Banco.
- Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- Autorizar las horas extras del personal de la División.
- Coordinar el rol vacacional del personal de la División.
- Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Conducir el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional y supervisar la elaboración los informes de evaluación correspondientes, en concordancia con las disposiciones establecidas por las Entidades Titulares que nos regulan, así como remitirlos de acuerdo a los compromisos suscritos.
- l. Establecer la metodología para la dirección de proyectos, de acuerdo a las mejores prácticas y normas establecidas.
- m. Asesorar a las diferentes unidades orgánicas en el desarrollo de sus proyectos.
- n. Supervisar las acciones de implementación de las mejores prácticas de gobierno corporativo en el Banco, en coordinación con la Alta Dirección y las unidades orgánicas competentes.
- o. Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal de la División.
- p. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de la dependencia a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- q. Asumir ante el Jefe del Departamento los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la de la unidad orgánica a su cargo.
- r. Administrar el presupuesto asignado a la División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- s. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.
- t. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de la: Jefe de Departamento de Planeamiento y Desarrollo.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la División Planeamiento.

5.2.2 Denominación del Cargo Especifico: Supervisor de Planeamiento

Funciones Específicas

- a. Supervisar los trabajos encargados por el Jefe de División a los analistas, en ausencia del Jefe.
- b. Coordinar proyectos especiales designados por la Jefatura de División.
- c. Representar al Jefe de División en las reuniones en las cuales éste no pueda asistir.
- d. Efectuar estudios para determinar la cantidad y ubicación idónea de la Red de Oficinas y de los Medios Electrónicos de Autoservicio en el ámbito nacional.
- e. Realizar estudios para la apertura, traslado o cierre de las oficinas en el ámbito nacional.
- f. Realizar estudios para determinar, conjuntamente con el Departamento de Red de Agencias, la categoría, línea de dependencia y demanda potencial; así como los parámetros a aplicar en el proceso de evaluación realizado.
- g. Elaborar los estudios para la determinación de los indicadores de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Coordinar con las diferentes unidades orgánicas del Banco el proceso de planeamiento del Banco.
- i. Elaborar el informe periódico del Plan Operativo Anual.
- j. Elaborar el informe periódico trimestral el Plan Estratégico.
- k. Realizar periódicamente estudios de diagnóstico institucional en los aspectos operativos, administrativos, de crecimiento y fortalecimiento de la posición del Banco en el mercado actual y potencial.
- l. Realizar el análisis correspondiente a fin de verificar que los planes anuales siguientes: Plan Informático, Plan de Adquisiciones y Contrataciones, Plan de Capacitación u otros que se generen, estén alineados con los objetivos estratégicos del Banco, previo a su aprobación por las instancias correspondientes.
- m. Efectuar las acciones de implementación de las mejores prácticas de gobierno corporativo en el Banco, en coordinación con la Alta Dirección y las unidades orgánicas competentes.
- n. Realizar la clasificación, antes de su incorporación en el Plan Operativo Institucional, de las propuestas de proyectos presentadas por las unidades orgánicas en actividades operativas o en proyectos.
- o. Determinar los recursos estratégicos involucrados en los proyectos, tales como: recursos logísticos, presupuestales y humanos, en coordinación con las unidades orgánicas del Banco.
- p. Coordinar con el Departamento de Tecnologías de Información, los proyectos que tengan algún componente tecnológico en su desarrollo, a fin de recibir de éste los recursos involucrados.
- q. Conducir el proceso de rendición de cuentas del Titular del Banco de acuerdo a lo establecido por la Contraloría General de la República.
- r. Evaluar el alcance, presupuesto y cronograma de los proyectos del Plan Operativo Anual.
- s. Apoyar a la Jefatura de la División en el establecimiento de la metodología de dirección de proyectos.
- a. Capacitar a las unidades orgánicas en la aplicación de la metodología de dirección de proyectos.
- t. Coordinar y asesorar a las unidades orgánicas del Banco en la elaboración de sus proyectos.
- u. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Jefe de la División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de División Planeamiento.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.2.3 Denominación del Cargo Específico: Analista Superior de Planeamiento

Funciones Específicas

- a. Realizar estudios para determinar, conjuntamente con el Departamento de Red de Agencias, la categoría, línea de dependencia y demanda potencial; así como los parámetros a aplicar en el proceso de evaluación realizado.
- b. Apoyar en la elaboración de los estudios para determinar la cantidad y ubicación idónea de la Red de Oficinas y de los Medios Electrónicos de Autoservicio en el ámbito nacional.
- c. Apoyar en la elaboración de los estudios para la apertura, traslado o cierre de las oficinas en el ámbito nacional

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. Apoyar en la elaboración de los estudios para la determinación de los indicadores de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- e. Monitorear los indicadores de control de gestión, efectuar el seguimiento de las metas de gestión y evaluar su cumplimiento.
- f. Apoyar en la elaboración del informe periódico del Plan Operativo Anual.
- g. Realizar el ingreso de información del Plan Operativo Anual en los sistemas implementados para tal fin.
- h. Apoyar en la elaboración del informe periódico trimestral del Plan Estratégico.
- i. Apoyar en el análisis correspondiente para verificar que los planes anuales siguientes: Plan Informático, Plan de Adquisiciones y Contrataciones, Plan de Capacitación u otros que se generen, estén alineados con los objetivos estratégicos del Banco, previo a su aprobación por las instancias correspondientes.
- j. Apoyar en la clasificación, antes de su incorporación en el Plan Operativo Institucional, de las propuestas de proyectos presentados por las diferentes unidades orgánicas en actividades operativos o en proyectos.
- k. Apoyar, en coordinación con los líderes de proyectos y unidades orgánicas involucradas, la determinación de los recursos estratégicos involucrados en los proyectos, tales como: recursos logísticos, presupuestales y humanos, en coordinación con las unidades orgánicas del Banco.
- l. Efectuar el control y seguimiento periódico del avance de los proyectos de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- m. Coordinar y asesorar a las unidades orgánicas del Banco en la elaboración de sus proyectos.
- n. Apoyar en la conducción del proceso de rendición de cuentas del Titular del Banco de acuerdo a lo establecido por la Contraloría General de la República.
- o. Realizar otras funciones que le sean asignados por el Jefe de la División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de División Planeamiento.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.2.4 Denominación del Cargo Específico: Analista de Planeamiento

Funciones Específicas

- a. Apoyar en la realización de estudios para determinar, conjuntamente con el Departamento de Red de Agencias, la categoría, línea de dependencia y demanda potencial; así como los parámetros a aplicar en el proceso de evaluación realizado.
- b. Apoyar en la elaboración de los estudios para determinar la cantidad y ubicación idónea de la Red de Oficinas y de los Medios Electrónicos de Autoservicio en el ámbito nacional.
- c. Apoyar en la elaboración de los estudios para la apertura, traslado o cierre de las oficinas en el ámbito nacional.
- d. Apoyar en la elaboración de los estudios para la determinación de los indicadores de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- e. Monitorear los indicadores de control de gestión, efectuar el seguimiento de las metas de gestión y evaluar su cumplimiento.
- f. Apoyar en la elaboración del informe periódico del Plan Operativo Institucional.
- g. Realizar el ingreso de información del Plan Operativo Institucional en los sistemas implementados para tal fin.
- h. Apoyar en la elaboración del informe periódico trimestral del Plan Estratégico.
- i. Apoyar en el análisis correspondiente para verificar que los planes anuales siguientes: Plan Informático, Plan de Adquisiciones y Contrataciones, Plan de Capacitación u otros que se generen, estén alineados con los objetivos estratégicos del Banco, previo a su aprobación por las instancias correspondientes.
- j. Apoyar en la clasificación, antes de su incorporación en el Plan Operativo Institucional, de las propuestas de proyectos presentados por las diferentes unidades orgánicas en actividades operativas o en proyectos.
- k. Apoyar, en coordinación con los líderes de proyectos y unidades orgánicas involucradas, la determinación de los recursos estratégicos involucrados en los proyectos, tales como: recursos logísticos, presupuestales y humanos, en coordinación con las unidades orgánicas del Banco.
- l. Apoyar en el control y seguimiento periódico del avance de los proyectos de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- m. Coordinar y asesorar a las unidades orgánicas del Banco en la elaboración de sus proyectos.
- n. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Jefe de la División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de División Planeamiento.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.3 División Desarrollo Organizacional

5.3.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Desarrollo Organizacional

Funciones Específicas

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la División Desarrollo Organizacional.
- b. Proponer, elaborar y evaluar el Plan de Actividades de la División para su inclusión en el Plan Operativo Anual del Departamento.
- c. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la División, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- d. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- e. Atender asuntos relacionados con las actividades de la División, cuando sea requerida y verificar que el personal de la División atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de información de las unidades orgánicas del Banco.
- f. Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- g. Autorizar las horas extras del personal de la División.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Coordinar el rol vacacional del personal de la División.
- i. Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- j. Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externos.
- k. Revisar los documentos normativos, procesos y formularios elaborados a solicitud de las unidades orgánicas del Banco.
- l. Revisar el Manual de Clasificación de Cargos y el Cuadro Orgánico de Personal - CAP.
- m. Conducir el proceso de elaboración y formulación del TUPA del Banco y coordinar con las áreas involucradas para la obtención del sustento legal y sustento de los costos administrativos.
- n. Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal de la División.
- o. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de la dependencia a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- p. Asumir ante el Jefe del Departamento de Planeamiento y Desarrollo los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la de la unidad orgánica a su cargo.
- q. Administrar el presupuesto asignado a la División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- r. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.
- s. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe del Departamento de Planeamiento y Desarrollo.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Departamento de Planeamiento y Desarrollo.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la División Desarrollo Organizacional.

5.3.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria de División Desarrollo Organizacional

Funciones Específicas

- a. Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Jefe de la División.
- b. Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde el Departamento a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- c. Recibir, registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y distribuir internamente la correspondencia que llega a la División, realizando el seguimiento de su atención.
- d. Actualizar la agenda del Jefe División.
- e. Administrar el archivo de gestión y archivo sistematizado de la División.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- f. Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- g. Coordinar el envío de la documentación archivada a la Sección Archivo Central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- h. Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir faxes según las necesidades de la División.
- i. Programar y efectuar los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros a través del sistema que corresponda, así como verificar su recepción y distribución a los usuarios.
- j. Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados a la División, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k. Tramitar los viáticos del personal de la División que viaje en comisión de servicio.
- l. Tramitar la regularización de la asistencia y solicitud de recibo de movilidad.
- m. Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la División, así como tramitar las reprogramaciones.
- n. Efectuar el pedido y control de útiles de escritorio de la Jefatura de División.
- o. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de la División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de División Desarrollo Organizacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.3.3 Denominación del Cargo Específico: Supervisor de Proyectos

Funciones Específicas

- a. Supervisar los trabajos encargados por el Jefe de División a los analistas, en ausencia del Jefe.
- b. Coordinar proyectos designados por la Jefatura de División.
- c. Representar al Jefe de División en las reuniones en las cuales éste no pueda asistir.
- d. Liderar los proyectos que le sean encargados a la División.
- e. Reportar a la Jefatura de la División el avance de los proyectos que le sean asignados.
- f. Coordinar con las unidades orgánicas involucradas en los proyectos, el desarrollo de los documentos normativos necesarios.
- g. Asesorar y atender consultas relacionadas con los trabajos asignados y emitir los informes correspondientes.
- h. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de la División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de División Desarrollo Organizacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.3.4 Denominación del Cargo Específico: Supervisor de Desarrollo Organizacional

Funciones Específicas

- a. Supervisar los trabajos encargados por el Jefe de División a los analistas, en ausencia del Jefe.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Representar al Jefe de División en las reuniones en las cuales éste no pueda asistir.
- c. Supervisar la correcta publicación de los documentos normativos en la Intranet del Banco.
- d. Supervisar la elaboración y actualización de los documentos normativos, de acuerdo con los requerimientos solicitados de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- e. Desarrollar e implementar la metodología para la elaboración, modificación y actualización de la normatividad del Banco.
- f. Supervisar el diseño y rediseño de Procesos correspondientes a las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- g. Coordinar y supervisar la elaboración y actualización de las descripciones de los cargos específicos del Banco.
- h. Analizar la estructura de cargos del Banco: definir los cargos requeridos por cada unidad orgánica, elaborar el Manual de Clasificación de Cargos, elaborar la tabla de equivalencias y determinar el grupo ocupacional y rango de categoría de los mismos.
- i. Realizar los estudios necesarios y coordinar con las diferentes unidades orgánicas para determinar y proyectar el Cuadro de Asignación de Personal (CAP).
- j. Elaborar perfiles de requerimientos de sistemas automatizados y participar en su desarrollo.
- k. Asesorar y Atender consultas relacionadas con los tópicos asignados y emitir los informes correspondientes.
- l. Elaborar estudios en materia de organización y funciones a nivel institucional; proponiendo los cambios y mejoras necesarios.
- m. Elaborar el Cuadro de Evolución de Cargos y Categorías del Banco de la Nación para efectos pensionarios.
- n. Conducir el proceso de elaboración y formulación del TUPA del Banco y coordinar con las áreas involucradas para la obtención del sustento legal y sustento de los costos administrativos.
- o. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de la División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de División Desarrollo Organizacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.3.5 Denominación del Cargo Específico: Analista Superior de Desarrollo Organizacional

Funciones Específicas

- a. Elaborar, actualizar y codificar los documentos normativos de acuerdo con los requerimientos solicitados de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- b. Implementar la metodología para la elaboración, modificación y actualización de la normatividad del Banco.
- c. Realizar el diseño y rediseño de Procesos correspondientes a las diferentes Unidades orgánicas del Banco.
- d. Apoyar en la elaboración de los perfiles de requerimientos de sistemas automatizados y participar en su desarrollo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- e. Coordinar, elaborar y actualizar las descripciones de los cargos específicos del Banco, asimismo establecer el intervalo de categorías que corresponde a cada uno de estos.
- f. Apoyar en la realización de los estudios y coordinación con las diferentes unidades orgánicas para determinar y proyectar el Cuadro de Asignación de Personal (CAP).
- g. Participar activamente en los proyectos relacionados con la implementación de tecnologías de información y sistemas automatizados en el Banco.
- h. Asesorar y atender consultas relacionadas con los trabajos asignados y emitir los informes correspondientes.
- i. Apoyar en la elaboración de los estudios en materia de organización y funciones a nivel institucional; proponiendo los cambios y mejoras necesarios.
- j. Diseñar, modificar y codificar los formularios administrativos y operativos en coordinación con las unidades orgánicas involucradas, dictando las especificaciones técnicas a las que deben adecuarse.
- k. Mantener actualizado el registro de fedatarios del Banco relacionado con la Ley de Simplificación Administrativa.
- l. Elaborar, asignar y actualizar los códigos operativos y de comunicación de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- m. Mantener actualizado el Compendio Normativo del Banco en Intranet y físico (original) debidamente aprobado.
- n. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de la División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de División Desarrollo Organizacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno

5.3.6 Denominación del Cargo Específico: Analista de Desarrollo Organizacional

Funciones Específicas

- a. Elaborar, actualizar y codificar los documentos normativos de acuerdo con los requerimientos solicitados de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- b. Implementar la metodología para la elaboración, modificación y actualización de la normatividad del Banco.
- c. Realizar el diseño y rediseño de Procesos correspondientes a las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- d. Apoyar en la elaboración de los perfiles de requerimientos de sistemas automatizados y participar en su desarrollo.
- e. Coordinar, elaborar y actualizar las descripciones de los cargos específicos del Banco, asimismo establecer el intervalo de categorías que corresponde a cada uno de estos.
- f. Apoyar en la realización de los estudios y coordinación con las diferentes unidades orgánicas para determinar y proyectar el Cuadro de Asignación de Personal (CAP).
- g. Participar activamente en los proyectos relacionados con la implementación de tecnologías de información y sistemas automatizados en el Banco.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Asesorar y atender consultas relacionadas con los trabajos asignados y emitir los informes correspondientes.
- i. Apoyar en la elaboración de los estudios en materia de organización y funciones a nivel institucional; proponiendo los cambios y mejoras necesarios.
- j. Diseñar, modificar y codificar los formularios administrativos y operativos en coordinación con las unidades orgánicas involucradas, dictando las especificaciones técnicas a las que deben adecuarse.
- k. Mantener actualizado el registro de fedatarios del Banco relacionado con la Ley de Simplificación Administrativa.
- l. Elaborar, asignar y actualizar los códigos operativos y de comunicación de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- m. Mantener actualizado el Compendio Normativo del Banco en Intranet y físico (original) debidamente aprobado.
- n. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de la División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de División Desarrollo Organizacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.4 División Calidad De Servicios

5.4.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Calidad de Servicios

Funciones Específicas

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la División Calidad de Servicios.
- b. Proponer, elaborar y evaluar el Plan de Actividades de la División para su inclusión en el Plan Operativo Institucional del Departamento.
- c. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- d. Proponer en coordinación con los departamentos involucrados, un modelo de gestión comercial estableciendo una metodología estándar e integral de penetración de mercado, integrando acciones de capacitación, información, publicidad y promoción, gestión de ventas y monitoreo, para potenciar los productos, servicios y canales de atención.
- e. Promover el modelo de excelencia, sobre la base de un sistema de gestión de la calidad para los procesos estratégicos que involucran funciones principales del Banco mediante la evaluación, medición y control permanente de los mismos.
- f. Formular y evaluar periódicamente el plan anual de objetivos del sistema de gestión de la calidad del Banco, a fin de verificar su debido cumplimiento.
- g. Atender asuntos relacionados con las actividades de la División, cuando sea requerida y verificar que el personal de la División atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de información de las unidades orgánicas del Banco.
- h. Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- i. Autorizar las horas extras del personal de la División.
- j. Coordinar el rol vacacional del personal de la División.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- l. Velar por el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y el servicio de atención de reclamos.
- m. Supervisar el adecuado funcionamiento de los Buzones de Sugerencias y el Portal de Calidad.
- n. Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- o. Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externos.
- p. Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal de la División.
- q. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de la dependencia a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- r. Asumir ante el Jefe del Departamento de Planeamiento y Desarrollo los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la de la unidad orgánica a su cargo.
- s. Administrar el presupuesto asignado a la División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- t. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.
- u. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe del Departamento de Planeamiento y Desarrollo.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Departamento de Planeamiento y Desarrollo.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la División Calidad de Servicios.

5.4.2 Denominación del Cargo Específico: Supervisor de Calidad de Servicios

Funciones Específicas

- a. Establecer los sistemas de medición de indicadores de sobre la calidad de la atención de los servicios y aplicarlos periódicamente.
- b. Diseñar y supervisar la realización de los estudios sobre calidad de la atención de los servicios y productividad de los diferentes canales de atención, tanto a clientes externos como internos del Banco.
- c. Supervisar la realización de auditorías de calidad periódicas a las unidades orgánicas del Banco, a fin de asegurar la mejora continua de los procesos involucrados en el sistema de gestión de la calidad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. Gestionar y monitorear la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, así como la reformulación de los productos no conformes en coordinación con las diferentes dependencias del Banco involucrados en el sistema de gestión de la calidad.
- e. Elaborar periódicamente el informe de seguimiento al plan anual de objetivos del sistema de gestión de la calidad y el informe trimestral de seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas que evidencien las mejoras continuas de los procesos.
- f. Supervisar los planes de acción como resultado de los estudios de Calidad.
- g. Participar en el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Banco.
- h. Supervisar y mantener actualizado del portal de la calidad del Banco de la Nación.
- i. Supervisar las visitas a la Red de Oficinas realizadas por el personal de la división para verificar el adecuado cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Banco.
- j. Supervisar el adecuado funcionamiento y mantenimiento de los Buzones de Sugerencias del cliente interno, gestionar los mensajes remitidos para proponer acciones que mejoren el clima organizacional.
- k. Apoyar en la capacitación al personal del Banco en temas afines a la Calidad de Servicios.
- l. Proponer, elaborar y analizar estudios que permitan la medición o la difusión de la calidad de la atención en el Banco.
- m. Establecer el protocolo de Atención al cliente para los diferentes canales de atención y supervisar su cumplimiento.
- n. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de División Calidad de Servicios.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Analista de Calidad de Servicios.

5.4.3 Denominación del Cargo Específico: Analista de Calidad de Servicios

Funciones Específicas

- a. Apoyar en el establecimiento de los sistemas de medición de indicadores de sobre la calidad de la atención de los servicios y aplicarlos periódicamente.
- b. Organizar y actualizar la documentación e información sobre indicadores de la calidad de nuestros servicios en el mercado, así como recomendar mejoras en los servicios del Banco.
- c. Realizar los estudios sobre calidad de la atención de los servicios y productividad de los diferentes canales de atención, tanto a clientes externos como internos del Banco, y generar los informes correspondientes.
- d. Realizar auditorías de calidad periódicas a las unidades orgánicas del Banco, a fin de asegurar la mejora continua de los procesos involucrados en el sistema de gestión de la calidad.
- e. Elaborar planes de acción como resultado de los estudios de Calidad.
- f. Participar en el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Banco.
- g. Verificar el adecuado cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Banco en la Red de Oficinas por medio de visitas a las mismas.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Apoyar en la elaboración periódica del informe de seguimiento de al plan anual de objetivos del sistema de gestión de la calidad y el informe trimestral de seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas que evidencien las mejoras continuas de los procesos.
- i. Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del cliente en los procesos certificados.
- j. Analizar las propuestas recibidas por medio de los buzones de sugerencias u otro medio y coordinar con las unidades orgánicas competentes las acciones a realizarse.
- k. Apoyar en la capacitación al personal del Banco en temas afines a la Calidad de Servicios.
- l. Proponer, elaborar y analizar estudios que permitan la medición o la difusión de la calidad en el Banco.
- m. Apoyar en el seguimiento al cumplimiento del Protocolo de Atención al Cliente.
- n. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Supervisor de Calidad de Servicios.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.5 Sección Atención de Reclamos

5.5.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de Sección Atención de Reclamos

Funciones Específicas

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Sección Atención de Reclamos.
- b. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la Sección.
- c. Participar en la elaboración de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- d. Atender asuntos relacionados con las actividades de la Sección, cuando sea requerida y verificar que el personal de la Sección atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de las unidades orgánicas del Banco.
- e. Apoyar en la gestión de reclamos a las oficinas de la red de agencias que lo requieran, coordinando con las unidades orgánicas involucradas para que proporcionen los elementos que ayuden a determinar el resultado del reclamo.
- f. Controlar el ingreso, permanencia y salida del personal a su cargo, así como proponer acciones al personal de acuerdo con instrucciones de los órganos competentes.
- g. Supervisar el adecuado funcionamiento del servicio de Atención de Reclamos.
- h. Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- i. Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externos.
- j. Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal de la División.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de la dependencia a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- l. Asumir ante el Jefe de la División los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la de la unidad orgánica a su cargo.
- m. Administrar el presupuesto asignado a la Sección, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- n. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Sección.
- o. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe de la División Calidad de Servicios.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de División Calidad de Servicios.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de Sección Atención de Reclamos.

5.5.2 Denominación del Cargo Específico: Analista de Reclamos.

Funciones Específicas

- a. Supervisar el adecuado funcionamiento del Aplicativo Intranet de Sistema de Reclamos, proponiendo las actualizaciones y modificaciones que se requieran para su mejor desarrollo, en coordinación con el Departamento de Informática.
- b. Coordinar con las oficinas de provincia la culminación del procedimiento de la atención de los reclamos hasta el acuse de recibo de la carta de respuesta a fin de proceder a su descarga del sistema dando por concluida su atención.
- c. Remitir a la Red de Oficinas de provincias un modelo de comunicación de respuesta a las quejas y reclamos, para que éstas las entreguen a los clientes o usuarios que los presentaron.
- d. Supervisar la atención de los reclamos y quejas pendientes de las unidades orgánicas, de manera que se cumplan con los plazos establecidos en las normas sobre el particular.
- e. Apoyar en la elaboración del reporte trimestral de las incidencias de los reclamos para su remisión a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de acuerdo a la normatividad vigente.
- f. Apoyar en la elaboración del Informe Mensual de Estadísticas e Incidencias del Aplicativo Intranet de Sistema de Reclamos.
- g. Realizar el seguimiento y control de los reclamos no resueltos por las unidades orgánicas correspondientes dentro de los plazos establecidos en las normas correspondientes.
- h. Solicitar a la Oficina correspondiente información detallada de los reclamos (expedientes) requeridos por los organismos de control interno y externo.
- i. Elaborar diversos reportes relacionados con las funciones asignadas a la sección para su remisión a la Gerencia General y unidades orgánicas involucradas directas e indirectamente en los procesos de atención al cliente.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
--	---------	----

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- j. Apoyar al Departamento de Asesoría Jurídica cuando sea pertinente, proporcionando información relacionada con reclamos presentados ante organismos de supervisión externa, a fin que dicha área asuma la defensa del Banco.
- k. Elaborar el reporte trimestral de las incidencias de los reclamos para su remisión a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de acuerdo a la normatividad vigente.
- l. Apoyar en las capacitaciones sobre el proceso de atención de reclamos.
- m. Elaborar el Informe Mensual de Estadísticas e Incidencias del Aplicativo Intranet de Sistema de Reclamos y remitirlo a las unidades orgánicas del Banco.
- n. Proponer, elaborar y analizar estudios que permitan la medición del índice de reclamos del Banco.
- o. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de Sección Atención de Reclamos.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.5.3 Denominación del Cargo Específico: Técnico de Reclamos

Funciones Específicas

- a. Monitorear el Aplicativo Intranet de Sistema de Reclamos, para asegurar el adecuado registro de los reclamos ingresados.
- b. Canalizar los reclamos presentados físicamente, por medio de la Sección Tramite Documentario, y los ingresados vía página Web, a las unidades orgánicas responsables de su atención.
- c. Elaborar las comunicaciones de respuesta a las quejas y reclamos a los clientes y usuarios del Banco correspondientes a Lima metropolitana y Callao, basadas en la información remitida por la unidad orgánica competente.
- d. Colaborar con el seguimiento y control de los reclamos pendientes de las unidades orgánicas correspondientes, de manera que se cumpla con los plazos establecidos en las normas sobre el particular.
- e. Apoyar en el seguimiento de los reclamos no resueltos por las unidades orgánicas competentes, dentro de los plazos establecidos en las normas sobre el particular.
- f. Atender las consultas presentadas por los clientes y usuarios, vía el Portal Web del Banco, (Web Master) en coordinación con las unidades orgánicas pertinentes.
- g. Llevar un adecuado registro y archivo de las cartas de respuesta a los reclamos de los clientes y usuarios a fin de apoyar a las oficinas que requieran esta documentación.
- h. Efectuar la descarga definitiva de los reclamos atendidos y respondidos correspondientes a Lima metropolitana y Callao, en el Aplicativo Intranet de Sistema de Reclamos.
- i. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

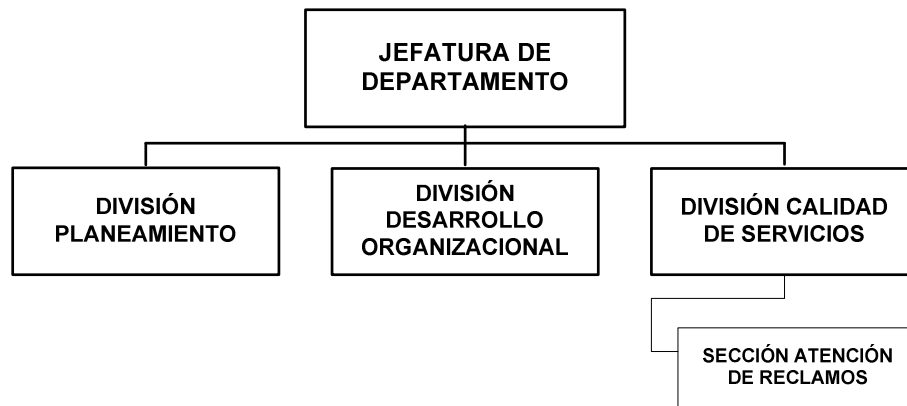
Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de Sección Atención de Reclamos.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------

MOF –DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

6. ORGANIGRAMA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02
---	----------------	-----------