

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Aprobado en Resolución de Gerencia General EF/92.2000 N° 030-2011, de fecha 12.08.2011

ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	VERSIÓN	02

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	4
1.1	Finalidad	4
1.2	Alcance	4
1.3	Actualización.....	4
1.4	Base Legal y/o Administrativa.....	4
1.5	Responsabilidad	4
2	MISIÓN Y FUNCIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO.....	5
3	ESTRUCTURA ORGÁNICA	6
4	MISIÓN Y FUNCIONES DEL ÓRGANO DE APOYO.....	7
4.1	División Recuperación de Créditos.....	7
5	MISIÓN Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA.....	8
5.1	División Banca Gobierno Nacional	8
5.2	División Banca Gobiernos Subnacionales	10
5.3	División Banca Personal	12
5.4	División Banca de Servicios	14
6	FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS.....	16
6.1	Jefatura Departamento de Servicios Financieros	16
6.1.1	Denominación del Cargo Específico: Jefe de Departamento de Servicios Financieros	16
6.1.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Departamento de Servicios Financieros.....	17
6.2	División Recuperación de Créditos.....	18
6.2.1	Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Recuperación de Créditos	18
6.2.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria de División Recuperación de Créditos.....	19
6.2.3	Denominación del Cargo Específico: Analista de Recuperación de Créditos.....	20
6.3	División Banca Gobierno Nacional	21
6.3.1	Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Banca Gobierno Nacional.....	21
6.3.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria de División Banca Gobierno Nacional	23
6.3.3	Denominación del Cargo Específico: Analista de Banca Gobierno Nacional	23
6.3.4	Denominación del Cargo Específico: Auxiliar Administrativo de Banca Gobierno Nacional.....	24
6.4	División Banca Gobiernos Subnacionales	25
6.4.1	Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Banca Gobiernos Subnacionales	25
6.4.2	Denominación del Cargo Específico: Analista de Banca Gobiernos Subnacionales.....	27
6.4.3	Denominación del Cargo Específico: Técnico Operativo de Banca Gobiernos Subnacionales.....	27
6.5	División Banca Personal.....	28

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

6.5.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Banca Personal 28

6.5.2 Denominación del Cargo Específico: Supervisor de Banca Personal 30

6.5.3 Denominación del Cargo Específico: Analista de Banca Personal..... 31

6.5.4 Denominación del Cargo Específico: Técnico Operativo de Banca Personal 32

6.5.5 Denominación del Cargo Específico: Administrativo de Banca Personal 32

6.6 División Banca de Servicios 33

6.6.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Banca de Servicios..... 33

6.6.2 Denominación del Cargo Específico: Analista de Banca de Servicios 34

6.6.3 Denominación del Cargo Específico: Técnico Operativo de Banca de Servicios 35

6.6.4 Denominación del Cargo Específico: Auxiliar Administrativo de Banca de Servicios 36

7 ORGANIGRAMA 37

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	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 Servicios Financieros.

1.2 Alcance

Las funciones contenidas en el presente Manual deberán ser cumplidas por todos los trabajadores que integran el Departamento de Servicios Financieros.

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 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 SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

2 MISIÓN Y FUNCIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO

Misión

Atender la demanda de facilidades crediticias para los organismos y entidades públicas del Gobierno Nacional, Gobiernos Subnacionales, Instituciones Financieras de Intermediación y personas naturales y asegurar su respectiva recuperación; asimismo, promover los productos pasivos y satisfacer la demanda de servicios de recaudación con entidades del Sector Público y establecer contratos y/o convenios institucionales, servicio de comercio exterior y corresponsalía.

Funciones

- a. Participar en la elaboración y la ejecución del Plan Estratégico del Banco; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos del Departamento de Servicios Financieros.
- b. Elaborar el Plan de Negocios y proponer al Directorio su aprobación, por medio de la Gerencia General, y realizar las acciones necesarias para su cumplimiento, dentro del ámbito de su competencia.
- c. Elaborar y desarrollar la estrategia comercial, dentro del marco legal vigente.
- d. Promover, negociar y atender la demanda de facilidades crediticias de los organismos y entidades públicas del Gobierno Nacional y Gobiernos Subnacionales, Instituciones Financieras de Intermediación y personas naturales, dentro del marco legal vigente.
- e. Promover, negociar y atender la demanda de servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, así como establecer los contratos y/o convenios de comercio exterior, corresponsalía y con Instituciones Financieras de Intermediación, dentro del marco legal vigente.
- f. Negociar los servicios que el Banco brinda a través de sus diversos canales de atención.
- g. Suscribir convenios y/o contratos con clientes institucionales, instituciones de microfinanzas y otras entidades, de acuerdo al ámbito de competencia del Banco, para la prestación de servicios bancarios.
- h. Suspender el otorgamiento de préstamos a determinados clientes pertenecientes a un sector específico, por propia iniciativa o por recomendación del Departamento de Riesgos u otros, en caso exista un riesgo crediticio elevado para el Banco, según los procedimientos establecidos para el Seguimiento y Señales de Alerta Temprana.
- i. Autorizar, proponer y aprobar créditos, castigos y refinanciamientos, de acuerdo a los límites de autonomía establecidos y la normatividad legal vigente.
- j. Asegurar la recuperación adecuada y oportuna de los créditos en cartera, hasta su envío a cobranza judicial, de ser el caso.
- k. Asegurar que los productos pasivos y activos y los servicios financieros que el Banco ofrezca se adapten a las necesidades y evolución del mercado, así como asegurar que estén disponibles en todos los canales de atención al cliente seleccionados.
- l. Administrar y gestionar los Seguros de Desgravamen de los préstamos MULTIREG; así como de los otros seguros por los diversos servicios financieros que brinda el Banco.
- m. Propiciar permanentemente la creación de nuevas oportunidades de negocio.
- n. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado y su evolución, con el propósito de identificar sus necesidades y preferencias.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- o. Conceptualizar, modelar, proponer y desarrollar nuevos o mejoras a los productos pasivos y activos y los servicios financieros, de tal forma que satisfagan las necesidades y preferencias identificadas, en coordinación con las unidades orgánicas internas pertinentes.
- p. Propiciar y mantener el vínculo Banco – Cliente.
- q. Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes, los lineamientos referidos a la gestión y metas establecidas.
- r. Normar aspectos operativos referidos a los productos activos y los servicios administrados por el Departamento y coordinar con los Departamentos de Operaciones y Red de Agencias sobre su ejecución.
- s. Informar a la Gerencia General y Directorio, según sea el caso, sobre los créditos otorgados y los recuperos obtenidos.
- t. Realizar el seguimiento cuidadoso de los niveles de morosidad de créditos en situación de vencidos y en cobranza judicial.
- u. Efectuar seguimiento y detección de Alerta Temprana; formulando los reportes con los correspondientes indicadores y derivarlos al Departamento de Riesgos.
- v. Proponer a la Gerencia General, informar y/o proponer al Directorio los castigos que se aplicarán contra créditos incobrables, sustentando su propuesta con el informe de incobrabilidad de Asesoría Jurídica y tramitar de ser el caso la ratificación del acuerdo del Directorio por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- w. Administrar y controlar el proceso de otorgamiento, seguimiento y recuperación de las operaciones crediticias; así como, contribuir a la identificación y tratamiento de los riesgos en dichos procesos, de acuerdo a las Políticas de Riesgos del Banco de la Nación.
- x. 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.
- y. Asumir ante la Gerencia General los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su departamento.
- z. Administrar el presupuesto asignado a su departamento, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- aa. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por el departamento.
- bb. 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

ORGANO DE APOYO

- División Recuperación de Créditos

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

ÓRGANOS DE LÍNEA

- División Banca Gobierno Nacional
- División Banca Gobiernos Subnacionales
- División Banca Personal
- División Banca de Servicios

4 MISIÓN Y FUNCIONES DEL ÓRGANO DE APOYO

4.1 División Recuperación de Créditos

Misión

Asegurar la recuperación adecuada y oportuna de los créditos en cartera, hasta su envío a cobranza judicial de ser el caso; así como, gestionar el castigo de los créditos incobrables.

Funciones

- a. Monitorear permanentemente la evolución de la recuperación de los créditos en cartera y emitir reportes al respecto para las unidades orgánicas internas pertinentes.
- b. Elaborar y ejecutar los proyectos incluidos en el Plan Operativo Institucional - POI; así como los Proyectos Internos asignados a la División.
- c. Participar en la elaboración del Plan de Negocios, en el ámbito de su competencia.
- d. Gestionar y negociar la recuperación de los créditos vencidos hasta su envío, de ser el caso, al Departamento de Asesoría Jurídica para la realización de la cobranza judicial.
- e. Autorizar, proponer y aprobar refinanciamientos y castigos de acuerdo a los límites establecidos y la normatividad legal vigente.
- f. Promover la dación de normas sobre aspectos operativos referidos al servicio de recuperación de los créditos efectuando su seguimiento.
- g. Coordinar con el Departamento de Red de Agencias la ejecución de las instrucciones operativas referidas al servicio de recuperaciones y castigos en la Red de Oficinas.
- h. Llevar el registro, archivo y control de la documentación de los files de clientes de créditos en recuperación hasta su envío, de ser el caso, al Departamento de Asesoría Jurídica para la realización de la cobranza judicial.
- i. Administrar y gestionar los Seguros de Desgravamen de los préstamos MULTIRED; así como de los otros seguros por los diversos servicios financieros que brinda el Banco.
- j. Informar al Jefe del Departamento sobre la recuperación de la cartera crediticia.
- k. Realizar el seguimiento cuidadoso de los niveles de morosidad de créditos en situación de vencidos y en cobranza judicial.
- l. Efectuar seguimiento y detección de Alerta Temprana que podrían afectar la recuperación de créditos; formulando los reportes con los correspondientes indicadores y derivarlos al Departamento de Servicios Financieros.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m. Informar y/o proponer al Jefe de Departamento, a la Gerencia General o al Directorio, según los límites de autonomía establecidos, los castigos que se aplicarán contra créditos incobrables, sustentando su propuesta con el informe de incobrabilidad de Asesoría Jurídica y tramitar de ser el caso la ratificación del acuerdo del Directorio por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- n. Asistir en representación del Banco a cualquier acto público que así lo demande la recuperación de una operación crediticia.
- o. Administrar y controlar el proceso de seguimiento y recuperación de las operaciones crediticias; así como, contribuir a la identificación y tratamiento de los riesgos en dichos procesos, de acuerdo a las Políticas de Riesgos del Banco de la Nación.
- 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 División, 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.

5 MISIÓN Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA

5.1 División Banca Gobierno Nacional

Misión

Generar y atender las necesidades de productos y servicios financieros de los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, contribuyendo a la creación de valor para ellos y el Banco, asegurando la continuidad de los negocios.

Funciones

- a. Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales, en el ámbito de su competencia y dentro del marco legal vigente, con la finalidad de orientar la gestión de negocios entre el Banco y los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- b. Elaborar y ejecutar los proyectos incluidos en el Plan Operativo Institucional - POI; así como los Proyectos Internos asignados a la División.
- c. Elaborar el Plan de Negocios en lo concerniente a la gestión y creación de negocios entre el Banco y los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, alineadas a las políticas y estrategias comerciales generales establecidas por la Jefatura del Departamento.
- d. Evaluar y proponer los términos y condiciones para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- e. Otorgar facilidades crediticias a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, de acuerdo a los niveles de autonomía establecidos por el Directorio.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- f. Suscribir convenios y/o contratos con los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- g. Suspender el otorgamiento de créditos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, por propia iniciativa o por recomendación del Departamento de Riesgos u otros, en caso exista un riesgo crediticio elevado para el Banco, según los procedimientos establecidos para el Seguimiento y Señales de Alerta Temprana.
- h. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, con el propósito de identificar sus necesidades y preferencias.
- i. Conceptualizar, modelar, proponer, desarrollar e implementar nuevos productos y servicios financieros o mejoras a los mismos, de tal forma que satisfagan las necesidades y preferencias de los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, en coordinación con las unidades orgánicas internas pertinentes.
- j. Coordinar con el Departamento de Comunicación Corporativa, actividades relacionadas a la difusión y crecimiento comercial de los productos y servicios ofertados por la División.
- k. Instruir a los respectivos órganos operativos de la Oficina Principal y Red de Agencias, sobre los desembolsos y refinanciaciones aprobadas para los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- l. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la División, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes; así como realizar todas las actividades necesarias para asegurar su cumplimiento.
- m. Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes de los productos y servicios administrados por la División, los lineamientos referidos a la gestión y metas establecidas, así como monitorear y realizar todas las actividades necesarias para asegurar su cumplimiento.
- n. Promover la dación de normas sobre aspectos operativos referidos al servicio de los créditos otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, efectuando su seguimiento.
- o. Informar al Jefe del Departamento sobre los créditos otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- p. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a los clientes de la División.
- q. Llevar el registro, archivo y control de la documentación de los files de clientes de créditos otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- r. Elaborar reportes estadísticos conteniendo información sobre créditos aprobados otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, a solicitud de las áreas internas del Banco.
- s. Representar al Banco en cualquier acto público y encargo que la Administración encomiende, dentro del ámbito de su competencia.
- t. Efectuar seguimiento y detección de Alerta Temprana que podrían afectar el cumplimiento de la cartera crediticia que administra la división; formulando los reportes con los correspondientes indicadores y derivarlos al Departamento de Servicios Financieros.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- u. Administrar y controlar el proceso de otorgamiento de créditos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional; así como, contribuir a la identificación y tratamiento de los riesgos en dicho proceso, de acuerdo a las Políticas de Riesgos del Banco de la Nación.
- v. 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 División, 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.
- w. Asumir ante el Jefe del Departamento los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su División.
- x. Administrar el presupuesto asignado a su División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- y. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.
- z. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

5.2 División Banca Gobiernos Subnacionales

Misión

Generar y atender las necesidades de productos y servicios financieros de los Gobiernos Subnacionales (Gobiernos Regionales y Locales); contribuyendo a la creación de valor para ellos y el Banco, asegurando la continuidad de los negocios.

Funciones

- a. Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales, en el ámbito de su competencia y dentro del marco legal vigente, con la finalidad de orientar la gestión de negocios entre el Banco y los Gobiernos Subnacionales.
- b. Elaborar y ejecutar los proyectos incluidos en el Plan Operativo Institucional - POI; así como los Proyectos Internos asignados a la División.
- c. Elaborar el Plan de Negocios en lo concerniente a la gestión y creación de negocios entre el Banco y los Gobiernos Subnacionales, alineadas a las políticas y estrategias comerciales generales establecidas por la Jefatura del Departamento.
- d. Evaluar y proponer los términos y condiciones para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a los Gobiernos Subnacionales.
- e. Otorgar facilidades crediticias a los Gobiernos Subnacionales de acuerdo a los niveles de autonomía establecidos por el Directorio.
- f. Suscribir convenios y/o contratos con los Gobiernos Subnacionales, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- g. Suspender el otorgamiento de créditos a los Gobiernos Subnacionales, por propia iniciativa o por recomendación del Departamento de Riesgos u otros, en caso exista un riesgo crediticio elevado para el Banco, según los procedimientos establecidos para el Seguimiento y Señales de Alerta Temprana.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a los Gobiernos Subnacionales, con el propósito de identificar sus necesidades y preferencias.
- i. Conceptualizar, modelar, proponer, desarrollar e implementar nuevos productos y servicios financieros o mejoras a los mismos, de tal forma que satisfagan las necesidades y preferencias de los Gobiernos Subnacionales, en coordinación con las unidades orgánicas internas pertinentes.
- j. Coordinar con el Departamento de Comunicación Corporativa, actividades relacionadas a la difusión y crecimiento comercial de los productos y servicios ofertados por la División.
- k. Instruir a los respectivos órganos operativos de la Oficina Principal y Red de Agencias, sobre los desembolsos y refinanciamientos aprobados para los Gobiernos Subnacionales.
- l. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la División, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes; así como realizar todas las actividades necesarias para asegurar su cumplimiento.
- m. Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes de los productos y servicios administrados por la División, los lineamientos referidos a la gestión y metas establecidas, así como monitorear y realizar todas las actividades necesarias para asegurar su cumplimiento.
- n. Promover la dación de normas sobre aspectos operativos referidos al servicio de los créditos otorgados a los Gobiernos Subnacionales, efectuando su seguimiento.
- o. Informar al Jefe del Departamento sobre los créditos otorgados a los Gobiernos Subnacionales.
- p. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a los clientes de la División.
- q. Llevar el registro, archivo y control de la documentación de los files de clientes de créditos otorgados a los Gobiernos Subnacionales.
- r. Elaborar reportes estadísticos conteniendo información sobre créditos aprobados otorgados a los Gobiernos Subnacionales, a solicitud de las áreas internas del Banco.
- s. Representar al Banco en cualquier acto público y encargo que la Administración encomiende, dentro del ámbito de su competencia.
- t. Efectuar seguimiento y detección de Alerta Temprana que podrían afectar el cumplimiento de la cartera crediticia que administra la división; formulando los reportes con los correspondientes indicadores y derivarlos al Departamento de Servicios Financieros.
- u. Administrar y controlar el proceso de otorgamiento de créditos a los Gobiernos Subnacionales; así como, contribuir a la identificación y tratamiento de los riesgos en dicho proceso, de acuerdo a las Políticas de Riesgos del Banco de la Nación.
- v. 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 División, 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.
- w. Asumir ante el Jefe del Departamento los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su División.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- x. Administrar el presupuesto asignado a su División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- y. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.
- z. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

5.3 División Banca Personal

Misión

Generar y atender las necesidades de productos activos y pasivos y servicios financieros para personas naturales, dentro de la normatividad legal vigente, haciéndose cargo de la gestión y prestación del servicio.

Funciones

- a. Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales, en el ámbito de su competencia y dentro del marco legal vigente, con la finalidad de orientar la gestión de negocios y prestación de servicios financieros a las personas naturales.
- b. Elaborar y ejecutar los proyectos incluidos en el Plan Operativo Institucional - POI; así como los Proyectos Internos asignados a la División.
- c. Elaborar el Plan de Negocios en lo concerniente a la gestión y creación de negocios de productos pasivos, créditos, seguros y otros servicios financieros entre el Banco y las personas naturales, alineadas a las políticas y estrategias comerciales generales establecidas por la Jefatura del Departamento.
- d. Promover, negociar y atender la demanda de productos pasivos, activos, seguros y otros servicios financieros para las personas naturales, así como de aquellos productos y servicios que el Banco introduzca con el fin de desarrollar el negocio y contribuyan con la creación de valor, dentro de la normatividad legal vigente.
- e. Suscribir convenios y/o contratos con los organismos y entidades públicas pertenecientes a un sector específico, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- f. Suspender el otorgamiento de préstamos a determinados clientes pertenecientes a un sector específico, por propia iniciativa o por recomendación del Departamento de Riesgos u otros, en caso exista un riesgo crediticio elevado para el Banco, según los procedimientos establecidos para el Seguimiento y Señales de Alerta Temprana.
- g. Proponer al Jefe del Departamento el levantamiento de las restricciones de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, para el otorgamiento de los productos y servicios que administra la División.
- h. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a los clientes de la División.
- i. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a las personas naturales y su evolución, con el propósito de identificar sus necesidades y preferencias.
- j. Conceptualizar, modelar, proponer, desarrollar e implementar nuevos productos y servicios financieros o mejoras a los mismos, de tal forma que satisfagan las necesidades y preferencias de las personas naturales, en coordinación con las unidades orgánicas internas pertinentes.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Coordinar con el Departamento de Comunicación Corporativa, actividades relacionadas a la difusión y crecimiento comercial de los productos y servicios ofertados por la División.
- l. Evaluar y autorizar créditos personales e instruir sus desembolsos, de acuerdo a los límites de autonomía establecidos.
- m. Liderar, ejecutar y/o velar por la correcta ejecución de los procesos de precalificación y calificación de solicitudes de crédito hipotecario, evaluación del inmueble, estudio de títulos, elaboración de minuta, constitución de la garantía hipotecaria e instruir sus desembolsos, de acuerdo a los límites de autonomía establecidos, así como instruir el levantamiento de la hipoteca y archivo de expedientes, en coordinación y apoyo de las unidades orgánicas internas pertinentes.
- n. Efectuar las coordinaciones y supervisión de las instituciones externas de soporte al proceso de gestión de negocios que realiza la División, tales como las entidades tasadoras de inmuebles, notarias, estudios de abogados, etc.
- o. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la División, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes; así como realizar todas las actividades necesarias para asegurar su cumplimiento.
- p. Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes, los lineamientos referidos a la gestión y metas establecidas, así como monitorear y realizar todas las actividades necesarias para asegurar su cumplimiento.
- q. Instruir al Departamento de Operaciones y a la Red de Oficinas que dan soporte operativo a la gestión de los negocios, los lineamientos referidos a los procedimientos de atención de requerimientos, que se generan en la División.
- r. Informar al Jefe del Departamento sobre la colocación de productos y servicios ofertados por la División.
- s. Efectuar seguimiento y detección de Alerta Temprana que podrían afectar el cumplimiento de la cartera crediticia que administra la división; formulando los reportes con los correspondientes indicadores y derivarlos al Departamento de Servicios Financieros.
- t. Administrar y controlar el proceso de otorgamiento de créditos a las personas naturales; así como, contribuir a la identificación y tratamiento de los riesgos en dicho proceso, de acuerdo a las Políticas de Riesgos del Banco de la Nación.
- 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 la División, 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 Jefe del Departamento los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su División.
- w. Administrar el presupuesto asignado a su División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- x. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.
- y. 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 SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

5.4 División Banca de Servicios

Misión

Generar y atender las necesidades de productos y servicios financieros para las Instituciones Financieras de Intermediación, así como, negociar los servicios que el Banco brinda a través de los canales virtuales y atender las necesidades por el servicio de corresponsalía local y cobranza por encargo.

Funciones

- a. Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales, en el ámbito de su competencia y dentro del marco legal vigente, con la finalidad de orientar la gestión de negocios entre el Banco y las Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que soliciten servicio de corresponsalía local y cobranza por encargo.
- b. Elaborar y ejecutar los proyectos incluidos en el Plan Operativo Institucional - POI; así como los Proyectos Internos asignados a la División.
- c. Elaborar el Plan de Negocios en lo concerniente a la gestión y creación de negocios entre el Banco y las instituciones o empresas que solicitan los productos y servicios administrados por la División, alineadas a las políticas y estrategias comerciales generales establecidas por la Jefatura del Departamento.
- d. Promover, negociar y atender la demanda de productos y servicios financieros de las Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que soliciten servicio de corresponsalía local y cobranza por encargo, así como de aquellos productos y servicios que el banco introduzca con el fin de desarrollar el negocio y contribuyan con la creación de valor, dentro de la normatividad legal vigente.
- e. Suscribir convenios y/o contratos con Instituciones Financieras de Intermediación y otras entidades, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- f. Negociar los servicios que el Banco brinda a través de sus diversos canales de atención.
- g. Elaborar proyectos de contratos y convenios por los servicios que oferta la División, en coordinación con las unidades orgánicas internas pertinentes, a fin de contar con opinión legal y de riesgos.
- h. Solicitar a las instancias respectivas y de acuerdo al nivel de decisión correspondiente, la aprobación de las propuestas de prestación de servicios y suscripción de convenios y/o contratos.
- i. Realizar, en el ámbito de su competencia, todas las actividades necesarias para la formalización de los convenios y/o contratos suscritos según la normatividad legal vigente, en coordinación con las unidades orgánicas internas pertinentes.
- j. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a las Instituciones Financieras de Intermediación y las empresas que solicitan servicio de corresponsalía local, así como de los ofrecidos por los Canales Virtuales (Internet, wap y otros), con el propósito de identificar sus necesidades y preferencias.
- k. Conceptualizar, modelar, proponer, desarrollar e implementar nuevos productos y servicios financieros o mejoras a los mismos, de tal forma que satisfagan las necesidades y preferencias de las Instituciones Financieras de Intermediación y las empresas que solicitan servicio de corresponsalía local y cobranza por encargo, así como de los ofrecidos por los Canales Virtuales (Internet, wap y otros), en coordinación con las unidades orgánicas internas pertinentes.
- l. Coordinar con el Departamento de Comunicación Corporativa, actividades relacionadas a la difusión y crecimiento comercial de los productos y servicios ofertados por la División.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la División, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes; así como realizar todas las actividades necesarias para asegurar su cumplimiento.
- n. Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes de los productos y servicios administrados por la División, los lineamientos referidos a la gestión y metas establecidas, así como monitorear y realizar todas las actividades necesarias para asegurar su cumplimiento.
- o. Instruir a los Departamentos de Operaciones y Red de Agencias, los lineamientos referidos a los procedimientos de atención de requerimientos, que se generan en la División.
- p. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a los clientes de la División.
- q. Coordinar con las unidades orgánicas correspondientes las mejoras a los canales virtuales en cuanto a presentación, accesibilidad, disponibilidad, seguridad y entrega de servicios que por ellos se brinda.
- r. Informar al Jefe del Departamento sobre la colocación de productos y servicios ofertados por la División.
- s. Efectuar seguimiento y detección de Alerta Temprana que podrían afectar el desempeño de los productos y servicios que administra la División; formulando los reportes con los correspondientes indicadores y derivarlos al Departamento de Servicios Financieros.
- t. Administrar y controlar el proceso de otorgamiento de productos y servicios financieros a las Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que soliciten servicio de corresponsalía local y cobranza por encargo; así como, contribuir a la identificación y tratamiento de los riesgos en dicho proceso, de acuerdo a las Políticas de Riesgos del Banco de la Nación.
- 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 la División, 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 Jefe del Departamento los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su División.
- w. Administrar el presupuesto asignado a su División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- x. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.
- y. 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 SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

6 FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS

6.1 Jefatura Departamento de Servicios Financieros

6.1.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de Departamento de Servicios Financieros

Funciones Específicas:

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades del Departamento de Servicios Financieros.
- b. Participar en la elaboración y la ejecución del Plan Estratégico del Banco; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos del Departamento de Servicios Financieros.
- c. Administrar en forma eficaz los recursos asignados al Departamento de Servicios Financieros, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- d. Elaborar el Plan de Negocios y proponer al Directorio su aprobación, a través de la Gerencia General, así como asegurar su eficaz y eficiente cumplimiento.
- e. Diseñar, planificar, desarrollar, promover e implantar políticas y estrategias comerciales dentro del marco legal vigente.
- f. Suscribir convenios y/o contratos con clientes institucionales, instituciones de microfinanzas y otras entidades, de acuerdo al ámbito de competencia del Banco, para la prestación de servicios bancarios.
- g. Asegurar la gestión efectiva de los negocios del Banco, brindando productos y servicios financieros que atiendan las necesidades, preferencias y exigencias del mercado.
- h. Asegurar el permanente monitoreo del comportamiento y evolución del mercado con el fin de promover la búsqueda y creación de nuevos negocios.
- i. Velar que la gestión de recuperación de créditos en cartera se realicen en forma oportuna y adecuada, así como velar por la oportuna remisión de informes y reportes a las unidades orgánicas internas pertinentes referidos a las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de obligaciones crediticias.
- j. Proponer a las unidades orgánicas correspondientes, el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias del mercado.
- k. Informar a las unidades orgánicas correspondientes, los informes sobre la gestión del Departamento, así como las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- l. Intervenir en la elaboración de normas y disposiciones administrativas relativas al ámbito de su competencia.
- m. Proponer y coordinar con el Departamento de Informática y el Departamento de Planeamiento y Desarrollo, la implantación de los sistemas automatizados requeridos por el Departamento.
- n. Informar periódicamente a la Gerencia General sobre los resultados de la operatividad de la unidad orgánica a su cargo.
- o. 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.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- p. Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externo.
- q. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- r. 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.
- s. 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 Servicios Financieros.
- t. 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.
- u. Asumir ante el Gerente General los resultados de la gestión de riesgos correspondiente al Departamento de Servicios Financieros.
- v. Administrar el presupuesto asignado al Departamento, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- w. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por el Departamento.
- x. 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 Servicios Financieros.

6.1.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Departamento de Servicios Financieros

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.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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 de los trabajadores del Banco y Locadores de Servicios 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. Efectuar el pedido y control de útiles de escritorio de la Jefatura del Departamento.
- o. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Departamento.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe del Departamento de Servicios Financieros.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

6.2 División Recuperación de Créditos

6.2.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Recuperación de Créditos

Funciones Específicas

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la División Recuperación de Créditos.
- b. Proponer, elaborar y evaluar el Plan de Actividades de la División para su inclusión en el Plan Operativo Anual del Departamento.
- c. Diseñar, planificar, proponer, desarrollar y evaluar estrategias de recuperación de créditos.
- d. Velar por el permanente seguimiento de la evolución de la recuperación de los créditos en cartera, así como de la oportuna emisión de reportes, informes y lectura de señales de alerta temprana que influyan en la recuperación de los mismos.
- e. Brindar apoyo en la elaboración del Plan de Negocios en el ámbito de su competencia.
- f. Gestionar la recuperación de créditos vencidos hasta su envío a cobranza judicial, de ser el caso.
- g. Autorizar refinanciaciones y castigos de acuerdo a los límites de autonomía establecidos.
- h. Asistir en representación del Banco a cualquier acto público que así lo demande la recuperación de créditos.
- i. Velar por el permanente seguimiento de las operaciones relacionadas a la administración y cobertura de los Seguros de Desgravamen de los préstamos MULTIREG; así como de los otros seguros por los diversos servicios financieros que brinda el Banco.
- j. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la División, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- l. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- m. 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.
- n. Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externo.
- o. 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.
- p. Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- q. Autorizar las horas extras del personal de la División.
- r. Coordinar el rol vacacional del personal de la División.
- s. 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.
- t. Informar a la Jefatura de Departamento sobre la recuperación de la cartera crediticia.
- 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 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.
- v. Asumir ante el Jefe del Departamento los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la de la unidad orgánica a su cargo.
- w. Administrar el presupuesto asignado a la División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- x. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.
- y. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe de Departamento.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe del Departamento de Servicios Financieros.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de División Recuperación de Créditos.

6.2.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria de División Recuperación de Créditos

Funciones Específicas

- a. Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Jefe de la División.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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 de División.
- e. Administrar el archivo de gestión y archivo sistematizado de la División.
- 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 División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de División Recuperación de Créditos.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

6.2.3 Denominación del Cargo Específico: Analista de Recuperación de Créditos

Funciones Específicas:

- a. Apoyar en el diseño, desarrollo y evaluación de estrategias de recuperación de créditos otorgados por el Banco.
- b. Realizar el seguimiento permanente de la evolución de la cartera de créditos; así como elaborar reportes e informes al respecto que contribuyan a identificar señales de alerta temprana que puedan afectar la recuperación de créditos.
- c. Negociar la recuperación de créditos vencidos hasta su envío a cobranza judicial, de ser el caso.
- d. Proponer refinanciamientos y castigos, y gestionar su aprobación.
- e. Realizar el seguimiento permanente de las operaciones relacionadas a la administración y cobertura de los Seguros de Desgravamen de los préstamos MULTIREG; así como de los otros seguros por los diversos servicios financieros que brinda el Banco.
- f. Elaborar propuestas dirigidas a apoyar la elaboración del Plan de Negocios en lo referido a la gestión de la recuperación de créditos.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g. Realizar las coordinaciones con el Departamento de Red de Agencias sobre la ejecución de las instrucciones operativas referidas al servicio de recuperaciones y castigos en la Red de Oficinas.
- h. Registrar, archivar y controlar la documentación de los files de clientes de créditos en recuperación hasta su envío, de ser el caso, al Departamento de Asesoría Jurídica para la realización de la cobranza judicial.
- i. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de División Recuperación de Créditos.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

6.3 División Banca Gobierno Nacional

6.3.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Banca Gobierno Nacional

Funciones Específicas

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la División Banca Gobierno Nacional.
- b. Proponer, elaborar y evaluar el Plan de Actividades de la División para su inclusión en el Plan Operativo Anual del Departamento.
- c. Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales en el ámbito de su competencia y dentro del marco legal vigente, a fin de orientar la gestión de negocios entre el Banco y los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- d. Brindar apoyo en la elaboración del Plan de Negocios en el ámbito de su competencia.
- e. Evaluar y proponer los términos y referencias para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- f. Otorgar facilidades crediticias a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, de acuerdo a los límites de autonomía establecidos.
- g. Suscribir los convenios y/o contratos con los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- h. Proponer a la Jefatura de Departamento, suspender el otorgamiento de créditos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, por propia iniciativa o por recomendación del Departamento de Riesgos u otros, en caso exista un riesgo crediticio elevado para el Banco, según los procedimientos establecidos para el Seguimiento y Señales de Alerta Temprana.
- i. Velar por el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional a fin de identificar sus necesidades.
- j. Proponer a la Jefatura de Departamento, el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias de los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- k. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la División, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- l. Informar a la Jefatura de Departamento sobre los créditos otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- m. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- n. Representar al Banco en cualquier acto público y encargo que la Jefatura de Departamento le encomiende, dentro del ámbito de su competencia.
- o. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la División, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- p. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- q. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- r. 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.
- s. Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externo.
- t. 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.
- u. Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- v. Autorizar las horas extras del personal de la División.
- w. Coordinar el rol vacacional del personal de la División.
- x. 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.
- y. 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.
- z. Asumir ante el Jefe del Departamento los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la de la unidad orgánica a su cargo.
- aa. Administrar el presupuesto asignado a la División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- bb. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.
- cc. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe de Departamento.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe del Departamento de Servicios Financieros.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de División Banca Gobierno Nacional.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

6.3.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria de División Banca Gobierno Nacional

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 de División.
- e. Administrar el archivo de gestión y archivo sistematizado de la División.
- 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 División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de División Banca Gobierno Nacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

6.3.3 Denominación del Cargo Específico: Analista de Banca Gobierno Nacional

Funciones Específicas:

- a. Evaluar las solicitudes para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, de acuerdo a las condiciones establecidas por el Banco.
- b. Instruir a las unidades orgánicas correspondientes el desembolso de los créditos otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, manejo del cronograma de pagos correspondiente y refinanciaciones.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Atender las solicitudes de los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional para la emisión de Cartas Fianzas, Créditos Documentarios, así como las renovaciones de los mismos.
- d. Efectuar el seguimiento, supervisión y control de los créditos autorizados para la División.
- e. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la División, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- f. Proponer a la Jefatura de División, el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias de los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- g. Coordinar con el Departamento de Comunicación Corporativa, actividades relacionadas a la difusión y crecimiento comercial de los productos y servicios dirigidos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- h. Gestionar la suscripción de convenios y/o contratos con los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- i. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional a fin de identificar sus necesidades.
- j. Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la División los lineamientos referidos a la gestión y cumplimiento de metas.
- k. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- l. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de División Banca Gobierno Nacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

6.3.4 Denominación del Cargo Específico: Auxiliar Administrativo de Banca Gobierno Nacional

Funciones Específicas:

- a. Preparar la información consolidada sobre los créditos otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- b. Participar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la División.
- c. Hacer seguimiento de las solicitudes de créditos, Cartas Fianzas y Créditos Documentarios remitidas a la División.
- d. Apoyar en la instrucción al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la División los lineamientos referidos a la gestión y cumplimiento de metas.
- e. Registrar, archivar y controlar los convenios y/o contratos que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- f. Registrar, archivar y controlar la documentación de los files de clientes de créditos otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- g. Registrar, archivar y controlar la documentación de reclamos de los clientes de productos y servicios financieros otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- h. Realizar las actividades administrativas necesarias relacionadas al otorgamiento de créditos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- i. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de División Banca Gobierno Nacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

6.4 División Banca Gobiernos Subnacionales

6.4.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Banca Gobiernos Subnacionales

Funciones Específicas

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la División Banca Gobiernos Subnacionales.
- b. Proponer, elaborar y evaluar el Plan de Actividades de la División para su inclusión en el Plan Operativo Anual del Departamento.
- c. Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales en el ámbito de su competencia y dentro del marco legal vigente, a fin de orientar la gestión de negocios entre el Banco y los Gobiernos Subnacionales.
- d. Brindar apoyo en la elaboración del Plan de Negocios en el ámbito de su competencia.
- e. Evaluar y proponer los términos y referencias para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a los Gobiernos Subnacionales.
- f. Otorgar facilidades crediticias a los Gobiernos Subnacionales.
- g. Suscribir los convenios y/o contratos con los Gobiernos Subnacionales, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- h. Proponer a la Jefatura de Departamento, suspender el otorgamiento de créditos a los Gobiernos Subnacionales, por propia iniciativa o por recomendación del Departamento de Riesgos u otros, en caso exista un riesgo crediticio elevado para el Banco, según los procedimientos establecidos para el Seguimiento y Señales de Alerta Temprana.
- i. Velar por el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a los Gobiernos Subnacionales a fin de identificar sus necesidades.
- j. Proponer a la Jefatura de Departamento, el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias de los Gobiernos Subnacionales.
- k. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la División, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- l. Informar a la Jefatura de Departamento sobre los créditos otorgados a los Gobiernos Subnacionales.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a los Gobiernos Subnacionales.
- n. Representar al Banco en cualquier acto público y encargo que la Jefatura de Departamento le encomiende, dentro del ámbito de su competencia.
- o. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la División, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- p. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- q. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- r. 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.
- s. Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externo.
- t. 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.
- u. Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- v. Autorizar las horas extras del personal de la División.
- w. Coordinar el rol vacacional del personal de la División.
- x. 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.
- y. 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.
- z. Asumir ante el Jefe del Departamento los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la de la unidad orgánica a su cargo.
- aa. Administrar el presupuesto asignado a la División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- bb. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.
- cc. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe de Departamento.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe del Departamento de Servicios Financieros.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de División Banca Gobiernos Subnacionales.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

6.4.2 Denominación del Cargo Específico: Analista de Banca Gobiernos Subnacionales

Funciones Específicas:

- a. Evaluar las solicitudes para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a los Gobiernos Subnacionales.
- b. Instruir a las unidades orgánicas correspondientes el desembolso de los créditos otorgados a los Gobiernos Subnacionales, manejo del cronograma de pagos correspondiente y refinanciamientos.
- c. Atender las solicitudes de los Gobiernos Subnacionales para la emisión de Cartas Fianzas, Créditos Documentarios, así como las renovaciones de los mismos.
- d. Efectuar el seguimiento, supervisión y control de los créditos autorizados para la División.
- e. Realizar los estudios correspondientes para la creación de líneas de créditos para los Gobiernos Subnacionales.
- f. Evaluar la reprogramación del plazo del saldo de los préstamos otorgados los Gobiernos Subnacionales cuando sea requerido.
- g. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la División, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- h. Proponer a la Jefatura de División, el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias de los Gobiernos Subnacionales.
- i. Gestionar la suscripción de convenios y/o contratos con los Gobiernos Subnacionales, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- j. Coordinar con el Departamento de Comunicación Corporativa, actividades relacionadas a la difusión y crecimiento comercial de los productos y servicios dirigidos a los Gobiernos Subnacionales.
- k. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a los Gobiernos Subnacionales a fin de identificar sus necesidades.
- l. Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la División los lineamientos referidos a la gestión y cumplimiento de metas.
- m. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados los Gobiernos Subnacionales.
- n. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de División Banca Gobiernos Subnacionales.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

6.4.3 Denominación del Cargo Específico: Técnico Operativo de Banca Gobiernos Subnacionales

Funciones Específicas:

- a. Preparar la información consolidada sobre los créditos otorgados a los Gobiernos Subnacionales.
- b. Participar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la División.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Hacer seguimiento de las solicitudes de créditos, Cartas Fianzas y Créditos Documentarios remitidas a la División.
- d. Apoyar en la instrucción al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la División los lineamientos referidos a la gestión y cumplimiento de metas.
- e. Registrar, archivar y controlar los convenios y/o contratos que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- f. Registrar, archivar y controlar la documentación de los files de clientes de créditos otorgados a los Gobiernos Subnacionales.
- g. Registrar, archivar y controlar la documentación de reclamos de los clientes de productos y servicios financieros otorgados a los Gobiernos Subnacionales.
- h. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de División Banca Gobiernos Subnacionales.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

6.5 División Banca Personal

6.5.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Banca Personal

Funciones Específicas

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la División Banca Personal.
- b. Proponer, elaborar y evaluar el Plan de Actividades de la División para su inclusión en el Plan Operativo Anual del Departamento.
- c. Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales en el ámbito de su competencia y dentro del marco legal vigente, a fin de orientar la gestión de negocios entre el Banco y las personas naturales.
- d. Brindar apoyo en la elaboración del Plan de Negocios en el ámbito de su competencia.
- e. Evaluar y proponer los términos y referencias para el otorgamiento productos pasivos, créditos y seguros para personas naturales.
- f. Negociar y atender la demanda de productos pasivos, activos, seguros y otros servicios financieros para las personas naturales.
- g. Suscribir los convenios y/o contratos con organismos y entidades públicas pertenecientes a un sector específico, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- h. Proponer a la Jefatura de Departamento, suspender el otorgamiento de préstamos a determinados clientes pertenecientes a un sector específico, por propia iniciativa o por recomendación del Departamento de Riesgos u otros, en caso exista un riesgo crediticio elevado para el Banco, según los procedimientos establecidos para el Seguimiento y Señales de Alerta Temprana.
- i. Proponer a la Jefatura de Departamento el levantamiento de restricciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, para el otorgamiento de nuevos productos y servicios en el ámbito de competencia de la División.
- j. Velar por el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a la prestación de productos pasivos, créditos y seguros a fin de identificar sus necesidades.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Proponer a la Jefatura de Departamento, el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades de personas naturales en relación a la prestación de productos pasivos, créditos y seguros.
- l. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la División, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- m. Informar a la Jefatura de Departamento sobre la colocación de productos y servicios ofertados por la División.
- n. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a las personas naturales.
- o. Representar al Banco en cualquier acto público y encargo que la Jefatura de Departamento le encomiende, dentro del ámbito de su competencia.
- p. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la División, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- q. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- r. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- s. 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.
- t. Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externo.
- u. 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.
- v. Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- w. Autorizar las horas extras del personal de la División.
- x. Coordinar el rol vacacional del personal de la División.
- y. 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.
- z. 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.
- aa. Asumir ante el Jefe del Departamento los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la de la unidad orgánica a su cargo.
- bb. Administrar el presupuesto asignado a la División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- cc. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

dd. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe de Departamento.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe del Departamento de Servicios Financieros.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de División Banca Personal.

6.5.2 Denominación del Cargo Específico: Supervisor de Banca Personal

Funciones Específicas:

- a. Supervisar la evaluación las solicitudes para el otorgamiento de créditos a personas naturales, de acuerdo a las condiciones establecidas por el Banco.
- b. Instruir a las unidades orgánicas correspondientes el desembolso de los créditos otorgados por la División a las personas naturales y el manejo del cronograma de pagos correspondiente.
- c. Efectuar la supervisión y control de los créditos autorizados para la División.
- d. Realizar actividades destinadas a promover la demanda de créditos de consumo e hipotecarios dirigidos a los clientes objetivos.
- e. Supervisar la correcta ejecución de los procesos de precalificación y calificación de solicitudes de crédito hipotecario, evaluación del inmueble, estudio de títulos, elaboración de minuta, constitución de la garantía hipotecaria e instruir sus desembolsos, de acuerdo a los límites de autonomía establecidos.
- f. Supervisar la labor de las instituciones externas de soporte al proceso de gestión de negocios que realiza la División, tales como entidades tasadoras de inmueble, notarias, estudios de abogados, etc.
- g. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la División, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- h. Proponer a la Jefatura de División, el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias de las personas naturales.
- i. Supervisar la suscripción de convenios y/o contratos con organismos y entidades públicas pertenecientes a un sector específico, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- j. Coordinar con el Departamento de Comunicación Corporativa, actividades relacionadas a la difusión y crecimiento comercial de los productos y servicios dirigidos a las personas naturales.
- k. Coordinar con el Departamento de Red de Agencias la ejecución de las instrucciones operativas referidas a los productos y servicios ofrecidos por la División.
- l. Supervisar el proceso de absolución oportuna de los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a las personas naturales.
- m. Participar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la División.
- n. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de División.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de División Banca Personal.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Técnico Operativo y Administrativo de la División Banca Personal.

6.5.3 Denominación del Cargo Específico: Analista de Banca Personal**Funciones Específicas:**

- a Evaluar las solicitudes para el otorgamiento de créditos a personas naturales, de acuerdo a las condiciones establecidas por el Banco.
- b Instruir a las unidades orgánicas correspondientes el desembolso de los créditos otorgados por la División a las personas naturales y el manejo del cronograma de pagos correspondiente.
- c Efectuar el seguimiento y control de los créditos autorizados para la División.
- d Llevar a cabo la correcta ejecución de los procesos de precalificación y calificación de solicitudes de crédito hipotecario, evaluación del inmueble, estudio de títulos, elaboración de minuta, constitución de la garantía hipotecaria e instruir sus desembolsos, de acuerdo a los límites de autonomía establecidos.
- e Efectuar las coordinaciones necesarias con las instituciones externas de soporte al proceso de gestión de negocios que realiza la División, tales como entidades tasadoras de inmueble, notarías, estudios de abogados, etc.
- f Proponer a la Jefatura de División, el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias de las personas naturales.
- g Gestionar la suscripción de convenios y/o contratos con organismos y entidades públicas pertenecientes a un sector específico, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- h Coordinar con el Departamento de Comunicación Corporativa, actividades relacionadas a la difusión y crecimiento comercial de los productos y servicios dirigidos a las personas naturales.
- i Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a las personas naturales a fin de identificar sus necesidades.
- j Coordinar con el Departamento de Red de Agencias la ejecución de las instrucciones operativas referidas a los productos y servicios ofrecidos por la División.
- k Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la División los lineamientos referidos a la gestión y cumplimiento de metas.
- l Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a las personas naturales.
- m Preparar la información consolidada sobre los productos pasivos, activos y seguros dirigidos a las personas naturales.
- n Participar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la División.
- o Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe de División Banca Personal.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

6.5.4 Denominación del Cargo Específico: Técnico Operativo de Banca Personal

Funciones Específicas:

- a. Preparar la información consolidada sobre los productos y servicios financieros otorgados por la División.
- b. Participar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la División.
- c. Apoyar en la instrucción al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la División los lineamientos referidos a la gestión y cumplimiento de metas.
- d. Registrar, archivar y controlar los convenios y/o contratos que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- e. Registrar, archivar y controlar la documentación de reclamos de los clientes de productos y servicios financieros otorgados a las personas naturales.
- f. Registrar, archivar y controlar la documentación de los files de clientes de créditos otorgados a las personas naturales.
- g. Verificar el registro de las garantías en el sistema, antes de archivar el expediente.
- h. Elaborar y presentar la información relacionada con su competencia.
- i. Realizar gestiones con las notarías, u otras instituciones, por encargo del personal de la División.
- j. Realizar otras funciones asignadas por el Supervisor y Jefe de División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

6.5.5 Denominación del Cargo Específico: Administrativo de Banca Personal

Funciones Específicas:

- a. Realizar gestiones bancarias o gestiones con notarías, entidades tasadoras de inmuebles, entre otras requeridas por la División.
- b. Llevar un registro de los expedientes archivados.
- c. Conservar adecuadamente los expedientes ingresados al archivo.
- d. Apoyar en las labores operativas de la División.
- e. Realizar el control de los expedientes al archivo central de acuerdo a los procedimientos definidos por la Sección de Archivo Central.
- f. Distribuir, tomando las adecuadas medidas de reserva, la correspondencia derivada de la oficina a las diversas áreas del banco.
- g. Realizar otras funciones asignadas por el Supervisor y Jefe de División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

6.6 División Banca de Servicios

6.6.1 Denominación del Cargo Específico: Jefe de División Banca de Servicios

Funciones Específicas

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la División Banca de Servicios.
- b. Proponer, elaborar y evaluar el Plan de Actividades de la División para su inclusión en el Plan Operativo Anual del Departamento.
- c. Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales en el ámbito de su competencia y dentro del marco legal vigente, a fin de orientar la gestión de negocios entre el Banco y las Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que soliciten los servicios de corresponsalía o cobranza por encargo.
- d. Brindar apoyo en la elaboración del Plan de Negocios en el ámbito de su competencia.
- e. Promover y atender la demanda de productos y servicios de Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que solicitan los productos y servicios administrados por la División.
- f. Solicitar la aprobación de las propuestas de prestación de servicios y suscripción de convenios y/o contratos.
- g. Suscribir los convenios y/o contratos con Instituciones Financieras de Intermediación y otras entidades, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- h. Proponer a la Jefatura de Departamento, suspender el otorgamiento de productos y servicios administrados por la División, por propia iniciativa o por recomendación del Departamento de Riesgos u otros, en caso exista un riesgo crediticio elevado para el Banco, según los procedimientos establecidos para el Seguimiento y Señales de Alerta Temprana.
- i. Velar por el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a las Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que soliciten los servicios de corresponsalía o cobranza por encargo a fin de identificar sus necesidades.
- j. Administrar la negociación de los servicios que el Banco brinda a través de sus diversos canales virtuales.
- k. Proponer a la Jefatura de Departamento, el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias de las Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que soliciten los servicios de corresponsalía o cobranza por encargo.
- l. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la División, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- m. Informar a la Jefatura de Departamento sobre los productos y servicios otorgados a las Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que solicitan los servicios de corresponsalía o cobranza por encargo.
- n. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a las Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que soliciten los servicios de corresponsalía o cobranza por encargo.
- o. Representar al Banco en cualquier acto público y encargo que la Jefatura de Departamento le encomiende, dentro del ámbito de su competencia.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- p. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la División, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- q. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- r. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- s. 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.
- t. Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externo.
- u. 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.
- v. Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- w. Autorizar las horas extras del personal de la División.
- x. Coordinar el rol vacacional del personal de la División.
- y. 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.
- z. 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.
- aa. Asumir ante el Jefe del Departamento los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la de la unidad orgánica a su cargo.
- bb. Administrar el presupuesto asignado a la División, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- cc. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la División.
- dd. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe de Departamento.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Jefe del Departamento de Servicios Financieros.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de División Banca de Servicios.

6.6.2 Denominación del Cargo Específico: Analista de Banca de Servicios

Funciones Específicas:

- a. Elaborar los proyectos de contratos y convenios por los servicios que oferta la División, en coordinación con las unidades orgánicas a fin de contar con la opinión del Departamento de Asesoría Jurídica y el Departamento de Riesgos.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Preparar los informes necesarios para solicitar la aprobación de las propuestas de prestación y suscripción de contratos y/o convenios.
- c. Promover y atender la demanda de productos y servicios de Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que solicitan los productos y servicios administrados por la División.
- d. Realizar las actividades necesarias para la formalización de los convenios y/o contratos suscritos según la normatividad legal vigente, en coordinación con las unidades orgánicas pertinentes.
- e. Negociar los servicios que el Banco brinda a través de sus diversos canales virtuales.
- f. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la División, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- g. Proponer a la Jefatura de División, el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias de las Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que soliciten los servicios de corresponsalía o cobranza por encargo.
- h. Coordinar con el Departamento de Comunicación Corporativa, actividades relacionadas a la difusión y crecimiento comercial de los productos y servicios dirigidos las Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que soliciten los servicios de corresponsalía o cobranza por encargo.
- i. Gestionar la suscripción de convenios y/o contratos con las Instituciones Financieras de Intermediación y otras entidades, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- j. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a las Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que solicitan los productos y servicios administrados por la División a fin de identificar sus necesidades.
- k. Coordinar con el Departamento de Red de Agencias la ejecución de las instrucciones operativas referidas a los productos y servicios ofrecidos por la División.
- l. Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la División los lineamientos referidos a la gestión y cumplimiento de metas.
- m. Participar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la División.
- n. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a las Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que solicitan los productos y servicios administrados por la División.
- o. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

6.6.3 Denominación del Cargo Específico: Técnico Operativo de Banca de Servicios

Funciones Específicas:

- a. Preparar la información consolidada sobre los convenios y/o contratos celebrados por la División, así como de los ingresos generados por los mismos.

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Participar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la División.
- c. Apoyar en la realización de las actividades necesarias para la formalización de los convenios y/o contratos suscritos según la normatividad legal vigente, en coordinación con las unidades orgánicas pertinentes.
- d. Apoyar en la instrucción al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la División los lineamientos referidos a la gestión y cumplimiento de metas.
- e. Registrar, archivar y controlar los convenios y/o contratos que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la División.
- f. Registrar, archivar y controlar la documentación de los files de clientes de créditos otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- g. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de División.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

6.6.4 Denominación del Cargo Específico: Auxiliar Administrativo de Banca de Servicios

Funciones Específicas:

- a. Distribuir, tomando las adecuadas medidas de reserva, la correspondencia derivada de la oficina a las diversas áreas del banco.
- b. Realizar gestiones bancarias o de servicios cuando se requiera.
- c. Llevar un registro de los expedientes archivados.
- d. Conservar adecuadamente los expedientes ingresados al archivo.
- e. Apoyar en las labores operativas de la División.
- f. Realizar el control de los expedientes al archivo central de acuerdo a los procedimientos definidos por la Sección de Archivo Central.
- g. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de División.

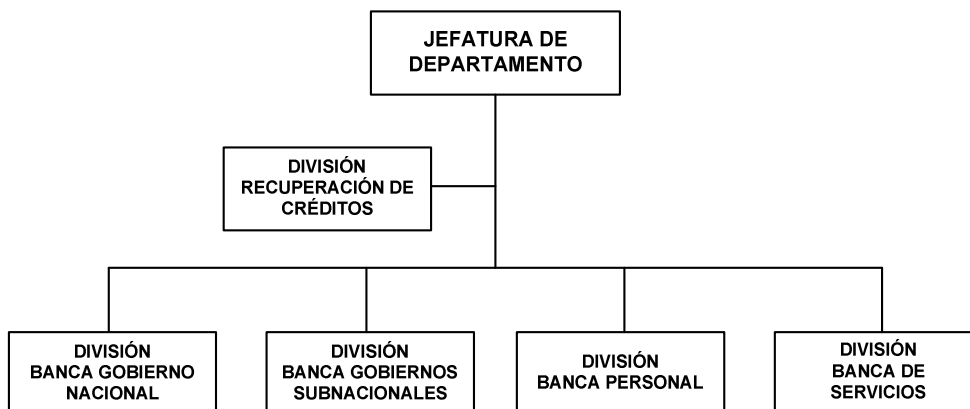
Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

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

MOF –DEPARTAMENTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	BN-MOF-3600-16-02	18 AGOSTO 2011
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

7 ORGANIGRAMA



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