	SOLICITUD DE REVISIÓN DE DOCUMENTO NORMATIVO	CÓDIGO: F.AD 432- V03-GPYCG
---	---	--------------------------------

UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN

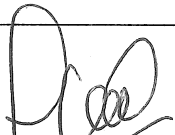
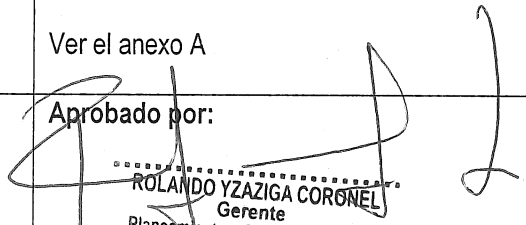
DOCUMENTO NORMATIVO:	Nº DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN
MANUAL DE PROCESOS DEL BANCO DE LA NACIÓN BN-MAN-2820-011-04	3	29 ENE 2025
MACRO PROCESO VINCULADO: Gestión de Canales de Atención (O6)		

JUSTIFICACIÓN: Actualizar el contenido de las Fichas del Nivel 1 del Macroproceso "Gestión Canales de Atención" considerando los Manuales de Procedimientos de: Apertura, Administración, Administración de Fondos y Cierre de Canales de Atención; asimismo, especificar el nivel de desagregación de los procesos en el Banco de la Nación.

DETALLE DE LA REVISIÓN:

PAG.	VERSIÓN / REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL
8	7.5 Niveles de los Procesos Los niveles de los procesos utilizados en el presente documento están alineados con el "Manual para la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un enfoque basado en Procesos" establecidos por FONAFE, en este contexto, los niveles de procesos son los siguientes. c. Procesos de nivel 2: conocidos como Subprocesos. Son el siguiente nivel de desagregación de los procesos de nivel 1 y su operatividad aporta al cumplimiento de un proceso de nivel jerárquico superior (nivel 1).	7.5 Niveles de los Procesos Los niveles de los procesos utilizados en el presente documento están alineados con el "Manual para la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un enfoque basado en Procesos" establecidos por FONAFE, en este contexto, los niveles de procesos <i>definidos en el Banco de la Nación</i> son los siguientes: c. (*)



	8.2.6 Gestión de Canales de Atención (06) ... 2. Despliegue del Macro-Proceso <table><tr><th>Código Nivel 0</th><th>Macro proceso Nivel 0</th><th>Código Nivel 1</th><th>Proceso Nivel 1</th><th>Objetivo del proceso</th><th>Ficha de Proceso Nivel 1</th></tr><tr><td rowspan="4">06</td><td rowspan="4">Gestión de Canales de Atención Ver ficha</td><td>06.1</td><td>Apertura de Canales de Atención</td><td>Comprender las actividades desde el requerimiento de usuarios para la apertura de canales de atención o atención de sus clientes en canales alternativos, para brindar mejores opciones de servicios y productos. <u>Agencia de Atención - Lo constituyen las filiales de canales: Agencias y Centros Especiales a nivel nacional, así como su red de Cueros Automáticos, Centros Corresponsales, Atención por Teléfono y Plataforma Virtual Banca por Internet, Banca Electrónica y Banca Ciudad.</u></td><td>Ver ficha</td></tr><tr><td>06.2</td><td>Administración de Canales de Atención</td><td>Concretar desde el requerimiento de atención, actualización, modificación, programación, cambios de estado, supervisión, monitoreo y mantenimiento de los canales de atención del Banco de la Nación.</td><td>Ver ficha</td></tr><tr><td>06.3</td><td>Administración de Fondos de Canales de Atención</td><td>Concretar las actividades relacionadas a la programación, actualización y abastecimiento de efectivo y valores en la red de agencias y canales alternativos a nivel nacional.</td><td>Ver ficha</td></tr><tr><td>06.4</td><td>Cierre de Canales de Atención</td><td>Comprender desde el requerimiento de cierre de los canales de atención del Banco de la Nación, para brindar sus productos y servicios financieros a sus clientes y usuarios.</td><td>Ver ficha</td></tr></table>	Código Nivel 0	Macro proceso Nivel 0	Código Nivel 1	Proceso Nivel 1	Objetivo del proceso	Ficha de Proceso Nivel 1	06	Gestión de Canales de Atención Ver ficha	06.1	Apertura de Canales de Atención	Comprender las actividades desde el requerimiento de usuarios para la apertura de canales de atención o atención de sus clientes en canales alternativos, para brindar mejores opciones de servicios y productos. <u>Agencia de Atención - Lo constituyen las filiales de canales: Agencias y Centros Especiales a nivel nacional, así como su red de Cueros Automáticos, Centros Corresponsales, Atención por Teléfono y Plataforma Virtual Banca por Internet, Banca Electrónica y Banca Ciudad.</u>	Ver ficha	06.2	Administración de Canales de Atención	Concretar desde el requerimiento de atención, actualización, modificación, programación, cambios de estado, supervisión, monitoreo y mantenimiento de los canales de atención del Banco de la Nación.	Ver ficha	06.3	Administración de Fondos de Canales de Atención	Concretar las actividades relacionadas a la programación, actualización y abastecimiento de efectivo y valores en la red de agencias y canales alternativos a nivel nacional.	Ver ficha	06.4	Cierre de Canales de Atención	Comprender desde el requerimiento de cierre de los canales de atención del Banco de la Nación, para brindar sus productos y servicios financieros a sus clientes y usuarios.	Ver ficha
Código Nivel 0	Macro proceso Nivel 0	Código Nivel 1	Proceso Nivel 1	Objetivo del proceso	Ficha de Proceso Nivel 1																				
06	Gestión de Canales de Atención Ver ficha	06.1	Apertura de Canales de Atención	Comprender las actividades desde el requerimiento de usuarios para la apertura de canales de atención o atención de sus clientes en canales alternativos, para brindar mejores opciones de servicios y productos. <u>Agencia de Atención - Lo constituyen las filiales de canales: Agencias y Centros Especiales a nivel nacional, así como su red de Cueros Automáticos, Centros Corresponsales, Atención por Teléfono y Plataforma Virtual Banca por Internet, Banca Electrónica y Banca Ciudad.</u>	Ver ficha																				
		06.2	Administración de Canales de Atención	Concretar desde el requerimiento de atención, actualización, modificación, programación, cambios de estado, supervisión, monitoreo y mantenimiento de los canales de atención del Banco de la Nación.	Ver ficha																				
		06.3	Administración de Fondos de Canales de Atención	Concretar las actividades relacionadas a la programación, actualización y abastecimiento de efectivo y valores en la red de agencias y canales alternativos a nivel nacional.	Ver ficha																				
		06.4	Cierre de Canales de Atención	Comprender desde el requerimiento de cierre de los canales de atención del Banco de la Nación, para brindar sus productos y servicios financieros a sus clientes y usuarios.	Ver ficha																				
18																									
	8.2.6 Gestión de Canales de Atención (06) ... 2. Despliegue del Macro-Proceso <table><tr><th>Código Nivel 0</th><th>Macro Proceso Nivel 0</th><th>Código Nivel 1</th><th>Proceso Nivel 1</th><th>Objetivo del proceso</th><th>Ficha de Proceso Nivel 1</th></tr><tr><td rowspan="4">06</td><td rowspan="4">Gestión de Canales de Atención Ver ficha</td><td>06.1</td><td>Apertura de Canales de Atención</td><td>(*) <u>Gestionar las actividades para la apertura de los diversos canales de atención que brinda el banco a los clientes y/o usuarios, alineados con los objetivos estratégicos del banco</u></td><td>Ver ficha</td></tr><tr><td>06.2</td><td>Administración de Canales de Atención</td><td>(*) <u>Gestionar las actividades llevadas a cabo en los diferentes canales de atención, para la entrega oportuna y segura de los productos y servicios del banco a sus clientes y/o usuarios</u></td><td>Ver ficha</td></tr><tr><td>06.3</td><td>Administración de Fondos de Canales de Atención</td><td>(*) <u>Gestionar eficaz y oportunamente los fondos (efectivo) en las agencias, oficinas especiales y ATMs de manera que la operatividad de estas no se vea afectada</u></td><td>Ver ficha</td></tr><tr><td>06.4</td><td>Cierre de Canales de Atención</td><td>(*) <u>Gestionar el cierre temporal o definitivo de un canal de atención de acuerdo con los lineamientos externos, normas internas y objetivos estratégicos del banco</u></td><td>Ver ficha</td></tr></table>	Código Nivel 0	Macro Proceso Nivel 0	Código Nivel 1	Proceso Nivel 1	Objetivo del proceso	Ficha de Proceso Nivel 1	06	Gestión de Canales de Atención Ver ficha	06.1	Apertura de Canales de Atención	(*) <u>Gestionar las actividades para la apertura de los diversos canales de atención que brinda el banco a los clientes y/o usuarios, alineados con los objetivos estratégicos del banco</u>	Ver ficha	06.2	Administración de Canales de Atención	(*) <u>Gestionar las actividades llevadas a cabo en los diferentes canales de atención, para la entrega oportuna y segura de los productos y servicios del banco a sus clientes y/o usuarios</u>	Ver ficha	06.3	Administración de Fondos de Canales de Atención	(*) <u>Gestionar eficaz y oportunamente los fondos (efectivo) en las agencias, oficinas especiales y ATMs de manera que la operatividad de estas no se vea afectada</u>	Ver ficha	06.4	Cierre de Canales de Atención	(*) <u>Gestionar el cierre temporal o definitivo de un canal de atención de acuerdo con los lineamientos externos, normas internas y objetivos estratégicos del banco</u>	Ver ficha
Código Nivel 0	Macro Proceso Nivel 0	Código Nivel 1	Proceso Nivel 1	Objetivo del proceso	Ficha de Proceso Nivel 1																				
06	Gestión de Canales de Atención Ver ficha	06.1	Apertura de Canales de Atención	(*) <u>Gestionar las actividades para la apertura de los diversos canales de atención que brinda el banco a los clientes y/o usuarios, alineados con los objetivos estratégicos del banco</u>	Ver ficha																				
		06.2	Administración de Canales de Atención	(*) <u>Gestionar las actividades llevadas a cabo en los diferentes canales de atención, para la entrega oportuna y segura de los productos y servicios del banco a sus clientes y/o usuarios</u>	Ver ficha																				
		06.3	Administración de Fondos de Canales de Atención	(*) <u>Gestionar eficaz y oportunamente los fondos (efectivo) en las agencias, oficinas especiales y ATMs de manera que la operatividad de estas no se vea afectada</u>	Ver ficha																				
		06.4	Cierre de Canales de Atención	(*) <u>Gestionar el cierre temporal o definitivo de un canal de atención de acuerdo con los lineamientos externos, normas internas y objetivos estratégicos del banco</u>	Ver ficha																				
26	8.4 Inventario de los Proceso El inventario de los procesos del Banco de la Nación, es la descripción de los macro proceso y su despliegue en procesos y estos en subprocesos, mostrando una jerarquía y descomposición de los procesos; para descargar el referido inventario hacer click aquí.	8.4 Inventario de los Procesos El inventario de los procesos del Banco de la Nación, es la descripción de los macro proceso y su despliegue en procesos y estos en subprocesos, mostrando una jerarquía y descomposición de los procesos; para descargar el referido inventario (*) actualizado hacer click aquí.																							
35	Anexo N° 03 Matriz de Macro Procesos vs. Gerencias	Anexo N° 03 Matriz de Macro Procesos vs. Gerencias <u>Nota:</u> se ha considerado pertinente, de acuerdo con las fichas de procesos firmadas por el dueño del proceso, incluir en la matriz del Anexo N° 03, la relación de participación (<u>P</u>), entre la fila del macroproceso "Gestión de Canales de Atención (O6)" con la columna de "Gerencia Banca Digital" Ver el anexo A																							
Elaborado por:  LUIS E. AVILEZ SILVA Subgerente Desarrollo Organizacional		Aprobado por:  ROLANDO YZAGAGA CORONEL Gerente Planeamiento y Control de Gestión																							

Anexo A : Matriz de Macro Procesos vs. Gerencias

CÓDIGO	MACRO PROCESO	GERENCIAS																			N° Participantes por Macro Procesos
		ALTA DIRECCION	GERENCIA GENERAL	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	AUDITORIA INTERNA	OFICIAIA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO/CUMPLIMIENTO	OFICIAIA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONDUCTA DE BIENECADO	RIESGOS	FINANZAS Y TESORERIA	RECURSOS HUMANOS Y CULTURA	ADMINISTRACION Y LOGISTICA	LEGAL	PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTION	TECNOLOGIAS DE INFORMACION	OPERACIONES	RED DE AGENCIAS	COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PRODUCTOS E INCLUSION FINANCIERA	BANCA DIGITAL	INNOVACION Y TRANSFORMACION DIGITAL	
ESTRATÉGICOS																					
E1	Gestión Estratégica	P	P					P	P				D					P			6
E2	Control Interno		D	P	P	P	P	P													7
E3	Comunicación e imagen Institucional	P	P							P			P			P	D				6
E4	Desarrollo Institucional	P	P										D								3
OPERATIVOS																					
O1	Planificación y Desarrollo Comercial							P	P			P	P	P				D			6
O2	Colocaciones														P	P		D			3
O3	Captaciones														D	P		P			3
O4	Servicios								P			P		P	D	P		P			6
O5	Inversiones								D						P			P			3
O6	Gestión Canales de Atención	P	P					P			P		P	P	P	P	P		P	D	11
O7	Servicio de Atención al Cliente												D		P	P		P			4
SOPORTE																					
S1	Gestión Documentaria											D				P	P				3
S2	Gestión de los Recursos Humanos								P	D	P	P	P								5
S3	Gestion Financiera							P	D						P			P	P		5
S4	Gestion Presupuestal		P						D												2
S5	Gestion Contable y Pagos								D		P			P							3
S6	Gestión Logística										D					P	P		P		4
S7	Soporte Legal		P	P	P							D									4
S8	Gestión de Tecnologías de Información	P						P	P				P	D							5
S9	Gestión de la Seguridad Integral				P			D			D			D	P	P	P		P		7
S10	Cobranza y Recuperacion de Creditos							D				P		P	P	P		P			6
Nro. Macro procesos por Gerencias		6	7	2	3	1	1	8	9	2	6	5	8	7	11	10	2	10	3	1	



