

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

00.00.076

Rev.1: 22 Mayo 2018

Rev.2: 16 Julio 2019

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA

[Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 009-2018 de fecha 15 Febrero 2018](#)

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

### ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
1.1	Finalidad .....	3
1.2	Alcance .....	3
1.3	Actualización.....	3
1.4	Base Legal y/o Administrativa.....	3
1.5	Responsabilidad .....	3
2.	MISIÓN Y FUNCIONES GENERALES DE LA GERENCIA CENTRAL .....	3
3.	ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	5
4.	MISIÓN Y FUNCIONES DEL ÓRGANO APOYO .....	5
4.1	Subgerencia de Apoyo y Control .....	5
5.	MISIÓN Y FUNCIONES DEL ÓRGANO LÍNEA.....	6
5.1	Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos .....	6
6.	FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS .....	8
6.1	Jefatura de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.....	8
6.1.1	Denominación del Cargo Específico: Gerente Central de Negocios y Tecnología .....	8
6.1.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria.....	9
6.1.3	Denominación del Cargo Específico: Asesor Gerencia Central de Negocios y Tecnología .....	10
6.1.4	Denominación del Cargo Específico: Técnico de Negocios y Tecnología .....	11
6.1.5	Denominación del Cargo Específico: Subgerente de Apoyo y Control .....	11
6.1.6	Denominación del Cargo Específico: Secretaria.....	12
6.1.7	Denominación del Cargo Específico: Analista de Apoyo y Control.....	13
6.1.8	Denominación del Cargo Específico: Técnico de Apoyo y Control .....	14
6.1.9	Denominación del Cargo Específico: Subgerente Atención Centralizada de Reclamos.....	14
6.1.10	Denominación del Cargo Específico: Secretaria.....	17
6.1.11	Denominación del Cargo Específico: Analista Atención Centralizada de Reclamos. ....	17
6.1.12	Denominación del Cargo Específico: Técnico de Atención Centralizada de Reclamos.....	19
7.	ORGANIGRAMA.....	20

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
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 la Gerencia Central de Negocios y Tecnología, así como las funciones a nivel de cargo específico.

### 1.2 Alcance

Las funciones contenidas en el presente Manual deberán ser cumplidas por todos los trabajadores que integran la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.

### 1.3 Actualización

El presente Manual de Organización y Funciones será actualizado cuando se produzcan cambios o modificaciones en los procesos o procedimientos internos la Gerencia Central de Negocios y Tecnología 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

Acuerdo de Directorio N° 2018, de fecha 03.09.2014, que aprueba la Nueva Estructura Organizacional Básica, el Reglamento de Organización y Funciones y el Cuadro de Asignación de Personal – CAP del Banco de la Nación.

Acuerdo de Directorio N° 2188, de fecha 19.01.2018, que aprueba la creación de la Gerencia de Cumplimiento.

### 1.5 Responsabilidad

El Gerente Central es responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo.

Para asegurar el cumplimiento de las funciones establecidas en el presente Manual de Organización y Funciones, el Gerente Central 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.

## 2. MISIÓN Y FUNCIONES GENERALES DE LA GERENCIA CENTRAL

### MISIÓN

Asegurar la gestión del negocio del Banco, enfocada en los aspectos de productos, comercio y servicio al cliente, que sostienen la rentabilidad de la Institución; supervisando el desarrollo de las funciones de desarrollo de productos, gestión comercial, gestión de canales y servicio al cliente, así como vigilar el eficiente, adecuado y oportuno soporte operativo y tecnológico a los productos y servicios financieros brindados por el Banco.

### FUNCIONES

- Participar en la elaboración y la ejecución del Plan Estratégico del Banco; así como supervisar la elaboración y ejecución de los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de las Gerencias de su dependencia.
- Supervisar la elaboración del 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.
- Asegurar que se brinden las facilidades necesarias para la atención con calidad a los clientes personas naturales, personas naturales con negocio y pequeñas empresas a través de los diferentes puntos de ventas de la Red de Agencias y Oficinas Especiales, con el fin de establecer relaciones rentables afín con el tipo de cliente.

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d) Supervisar el diseño de las estrategias necesarias para obtener la máxima participación del personal en los Puntos de Venta en la generación de negocios, así como determinar la capacidad del Punto de Venta, para la correspondiente asignación de metas.
- e) Velar por la ejecución de las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Subgerencias Macro Regiones, concerniente, entre otros aspectos, a recursos humanos y materiales; finanzas y contabilidad; y de servicios financieros.
- f) Asegurar la administración eficiente de la Red de Agencias, Oficinas Especiales y demás canales virtuales y presenciales, que permitan brindar servicios de calidad, en forma permanente y oportuna.
- g) Promover la atención y satisfacción de la demanda de productos y servicios para los diferentes segmentos de los clientes del Banco, utilizando los medios comerciales a su disposición.
- h) Asegurar la calidad en los procesos que involucran la atención de los canales de atención, productos y servicios que el Banco brinda a los clientes.
- i) Informar y/o proponer al Directorio a través de la Gerencia General los castigos que se aplicarán contra créditos incobrables, sustentando su propuesta con el informe de incobrabilidad de la Gerencia de Legal y tramitar de ser el caso la ratificación del acuerdo del Directorio por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- j) Determinar y gestionar las alianzas y/o convenios necesarios para el desarrollo e implementación de los productos.
- k) Negociar los servicios que el Banco brinda a través de sus diversos canales de atención.
- l) Otorgar Créditos a entidades del Gobierno Nacional, Gobiernos Subnacionales y Bancos Corresponsales, dentro de los Límites de Autonomía establecidos por el Directorio del Banco.
- m) Propiciar permanentemente la creación de nuevas oportunidades de negocio.
- n) Asegurar el eficiente, adecuado y oportuno soporte operativo a los productos y servicios financieros brindados por el Banco a sus diferentes grupos de clientes: Instituciones Públicas, trabajadores, pensionistas del sector público y en general a las personas naturales y jurídicas de acuerdo a normas internas y dispositivos legales vigentes.
- o) Velar por un óptimo servicio de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de negocios del Banco, aplicando la calidad en el servicio para garantizar un uso adecuado de los recursos tecnológicos.
- 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 las dependencias a su cargo, dentro de las políticas establecidas para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- q) Administrar el presupuesto asignado a la Gerencia Central, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- r) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia Central.
- s) Velar por el cumplimiento del Código Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como por la aplicación de políticas y procedimientos del sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y por las políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las unidades orgánicas de su dependencia
- t) Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

### 3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

#### ORGANO DE DIRECCIÓN

- Gerencia Central

#### ORGANO DE APOYO

- Sub Gerencia de Apoyo y Control

#### ORGANO DE LÍNEA

- Sub Gerencia Atención Centralizada de Reclamos
- Gerencia de Informática
- Gerencia de Negocios
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de Inclusión Financiera
- Gerencia Banca de Servicio

### 4. MISIÓN Y FUNCIONES DEL ÓRGANO APOYO

#### 4.1 Subgerencia de Apoyo y Control

##### Misión

Brindar apoyo a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología para garantizar una eficiente gestión y supervisión de las Gerencias dependientes.

##### Funciones

- a) Apoyar a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología en identificar procesos críticos, indicadores claves, herramientas de control y reportes de información gerencial, para el seguimiento sobre el desempeño y resultados de los proyectos y tareas asignadas a las gerencias integrantes de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- b) Monitorear el cumplimiento de los planes de trabajo, presupuesto y los indicadores de gestión de los servicios brindados por las Gerencias integrantes de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología e informar las desviaciones de los resultados.
- c) Apoyar a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología en la medición de la eficiencia de los canales de atención, brindando información oportuna sobre la gestión y desempeño de éstos.
- d) Apoyar en la optimización de la gestión de recursos humanos en coordinación con las gerencias involucradas, referidas a la idoneidad para el puesto, capacitación, líneas de carrera y desarrollo del personal, de las gerencias integrantes de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- e) Establecer un mecanismo de seguimiento, control y reportes de las Gerencias integrantes de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología, sobre los procesos de adquisición, cumplimiento de contratos y acuerdos de niveles de servicio.
- f) Realizar el seguimiento de acuerdos tomados en los Comités internos y con unidades y organismos externos.
- g) Apoyar y contribuir en la Gestión de Riesgos de las Gerencias que comprenden la Gerencia Central de Negocios y Tecnología
- h) Apoyar en el seguimiento y control de las políticas, medidas preventivas y correctivas, dispuestas por la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- i) Controlar el cumplimiento de la implementación de medidas correctivas dispuestas por los órganos de supervisión y control para las gerencias que comprende la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- j) Evaluar, analizar y proponer cambios en procesos transversales, la organización para incrementar la productividad y eficiencia.
- k) Apoyar a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología en monitorear los procesos comerciales y sus resultados.
- l) Apoyar en el control de la gestión administrativa de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- m) Analizar y proponer mejoras en el proceso de gestión de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- n) Apoyar a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología en dar respuesta a las recomendaciones de los Órganos de Control Internos y/o externos.
- o) Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico del Banco; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y proyectos internos de la Subgerencia.
- p) Participar de manera activa en el despliegue del Programa de Continuidad de Negocio del Banco en caso de ser requerido.
- q) Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos, de la dependencia a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- r) Administrar el presupuesto asignado a su Subgerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- s) Hacer seguimiento al cumplimiento y calidad de los contratos de servicios solicitados por la Subgerencia.
- t) Velar por el cumplimiento del Código de Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como, por la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y por las políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la Subgerencia.
- u) Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas a la Subgerencia por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.
- v) Realizar otras funciones que le sean asignadas por la GCNT.

## 5. MISIÓN Y FUNCIONES DEL ÓRGANO LÍNEA

### 5.1 Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos

#### Misión

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

#### Funciones

- a) Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico del Banco; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y proyectos internos de la Subgerencia.
- b) Gestionar la atención de reclamos de clientes y usuarios presentados a través de los diferentes canales de atención, velando porque sean resueltos en los plazos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c) Coordinar con la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo la generación y actualización de la normatividad relacionada a los reclamos, así como las mejoras o rediseño de los procesos involucrados.
- d) Administrar el Aplicativo Intranet Sistema de Reclamos (AISR), proponiendo las actualizaciones y modificaciones que se requieran para su mejor desarrollo, en coordinación con la Gerencia de Informática.
- e) Monitorear diariamente el Aplicativo Intranet Sistema de Reclamos (AISR), asegurando el adecuado registro de los reclamos ingresados; así como el correcto tratamiento para su atención oportuna.
- f) Evaluar y registrar en el sistema, la procedencia o improcedencia de las transacciones motivo de reclamo realizadas por los tarjetahabientes en los medios electrónicos de autoservicio de Lima y Callao, coordinando lo correspondiente con las áreas internas del Banco, de acuerdo a la normatividad vigente
- g) Atender las consultas y reclamos formulados por tarjetahabientes foráneos por transacciones realizadas en nuestros ATM's.
- h) Elaborar y remitir en el ámbito de Lima Metropolitana y Callao, las cartas de respuesta a los reclamos presentados, en base a las coordinaciones con las unidades orgánicas involucradas para que proporcionen elementos adicionales que ayuden a determinar el resultado del reclamo.
- i) Llevar el registro y archivo de las cartas de respuesta a los reclamos de los clientes y usuarios en Lima Metropolitana y Callao, apoyando a las oficinas que requieran esta documentación, en caso que los reclamantes recurran a organismos externos.
- j) Atender oportunamente las consultas y reclamos ingresados por los diferentes canales de atención del Banco.
- k) Elaborar los reportes relacionados con las funciones asignadas a la Subgerencia, para su remisión a la Gerencia General y Gerencias involucradas directa e indirectamente en los procesos de atención al cliente.
- l) Elaborar el reporte trimestral de las incidencias de los reclamos, para su remisión a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de acuerdo a la normatividad vigente.
- m) Apoyar en la gestión de reclamos, a la red de agencias y oficinas especiales de Banca de Servicio que lo requieran, coordinando con las unidades orgánicas involucradas para que proporcionen elementos adicionales que ayuden a determinar el resultado del reclamo.
- n) Proporcionar a la Gerencia Legal, cuando ésta lo requiera, la información relacionada con los reclamos presentados ante organismos de supervisión externa, a fin de que dicha unidad orgánica asuma la defensa de los intereses del Banco.
- o) Proporcionar a los organismos de supervisión externa, a la Gerencia de Auditoría Interna, al Órgano de Control Institucional y las unidades orgánicas que lo requieran, información estadística y detallada de los reclamos registrados.
- p) Gestionar y proyectar el desarrollo de nuevos aplicativos relacionados a la mejora de la atención de clientes y usuarios con el objetivo de disminuir los reclamos presentados.
- q) Apoyar a la Gerencia de Recursos Humanos en las capacitaciones sobre el proceso de atención de consultas y reclamos.
- r) Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de 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.
- s) Asumir ante el Gerente los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su Subgerencia.

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- t) Administrar el presupuesto asignado a su Subgerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- u) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Subgerencia.
- v) Velar por el cumplimiento del Código Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como, por la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y por las políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Subgerencia.
- w) Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

## 6. FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS

### 6.1 Jefatura de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología

#### 6.1.1 Denominación del Cargo Específico: Gerente Central de Negocios y Tecnología

##### Funciones Específicas:

- a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- b) Participar en la elaboración y la ejecución del Plan Estratégico del Banco; así como supervisar la elaboración y ejecución de los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de las Gerencias de su dependencia.
- c) Supervisar la elaboración del 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.
- d) Brindar las facilidades necesarias para la atención con calidad a los clientes personas naturales, personas naturales con negocio y pequeñas empresas a través de los diferentes puntos de ventas de la red de agencia con el fin de establecer relaciones rentables a fin con el tipo de cliente.
- e) Supervisar el diseño de las estrategias necesarias para obtener la máxima participación del personal en los Puntos de Venta en la generación de negocios, así como determinar la capacidad del Punto de Venta, para la correspondiente asignación de metas.
- f) Velar la ejecución de las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Subgerencias Macro Regiones, concerniente, entre otros aspectos, a recursos humanos y materiales; finanzas y contabilidad; y de servicios financieros.
- g) Asegurar la administración eficiente de la red de oficinas y demás canales virtuales y presenciales, que permitan brindar servicios de calidad, en forma permanente y oportuna.
- h) Promover la atención y satisfacción de la demanda de productos y servicios para los diferentes segmentos de los clientes del Banco, utilizando los medios comerciales a su disposición.
- i) Asegurar la calidad en los procesos que involucran la atención de los canales de atención, productos y servicios que el Banco brinda a los clientes.
- j) 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 la Gerencia Legal y tramitar de ser el caso la ratificación del acuerdo del Directorio por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- k) Determinar y gestionar las alianzas y/o convenios necesarios para el desarrollo e implementación de los productos.
- l) Negociar los servicios que el Banco brinda a través de sus diversos canales de atención.



<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m) Propiciar permanentemente la creación de nuevas oportunidades de negocio.
- n) Asegurar el eficiente, adecuado y oportuno soporte operativo a los productos y servicios financieros brindados por el Banco a sus diferentes grupos de clientes: Instituciones Públicas, trabajadores, pensionistas del sector público y en general a las personas naturales y jurídicas de acuerdo a normas internas y dispositivos legales vigentes.
- o) Brindar un óptimo servicio de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de negocios del Banco, aplicando la calidad en el servicio para garantizar un uso adecuado de los recursos tecnológicos.
- 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 las dependencias a su cargo, dentro de las políticas establecidas para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- q) Administrar el presupuesto asignado a la Gerencia Central, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- r) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia Central.
- s) Velar por el cumplimiento del Código Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como por la aplicación de políticas y procedimientos del sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y por las políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las unidades orgánicas de su dependencia
- t) Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.
- u) Asumir ante el Gerente General los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- v) Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente General.
- w) Aplicar, de acuerdo al reglamento interno de trabajo, normativas internas que rigen el procedimiento disciplinario y a las disposiciones legales sobre la materia, las sanciones disciplinarias que correspondan.

#### **Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Gerente General.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los Cargos Específicos de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología y de la Gerencia de Informática, Gerencia de Negocios, Gerencia de Operaciones y Gerencia de Banca de Servicio.

#### **6.1.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria**

##### **Funciones Específicas:**

- a) Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Gerente Central.
- b) Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Gerencia Central a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c) Recibir, registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y distribuir internamente la correspondencia que llega a la Gerencia Central, realizando el seguimiento de su atención.
- d) Actualizar la agenda del Gerente Central.
- e) Administrar el archivo de gestión y archivo sistematizado de la Gerencia Central.
- 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) 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.
- i) Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados a la Gerencia Central, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- j) Tramitar los viáticos de los trabajadores asignados a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología que viajen en comisión de servicio.
- k) Tramitar la regularización de la asistencia y solicitud de movilidad.
- l) Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología, así como tramitar las reprogramaciones.
- m) Tramitar la correcta distribución y aprobación de las Horas Extras en el Aplicativo SAHE.
- n) Recibir y realizar llamadas telefónicas según las necesidades del Gerente Central.
- o) Realizar otras funciones asignadas por el Gerente Central de Negocios y Tecnología.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Gerente Central de Negocios y Tecnología.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**6.1.3 Denominación del Cargo Específico: Asesor Gerencia Central de Negocios y Tecnología**

**Funciones Específicas:**

- a) Proyectar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Gerente Central.
- b) Colaborar permanentemente con el Gerente Central en la conducción, supervisión y control de las actividades que se realizan en la Gerencia Central, así como en sus Gerencias y Subgerencias dependientes.
- c) Participar en la formulación del Plan de Actividades e informe anual de las actividades de la Gerencia Central.
- d) Colaborar en el despacho de actividades administrativas y operativas de la Gerencia Central.
- e) Coordinar con los Jefes de las unidades orgánicas que conforman la Gerencia Central sobre el desarrollo de sus actividades.
- f) Absolver consultas y reclamos de los empleados y público en general.
- g) Integrar comisiones por encargo del Gerente Central.
- h) Participar en representación del Gerente Central en reuniones de coordinación con entidades públicas, relacionadas a los servicios que brinda la Gerencia.
- i) Realizar otras funciones asignadas por el Gerente Central.

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Gerente Central de Negocios y Tecnología
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**6.1.4 Denominación del Cargo Específico: Técnico de Negocios y Tecnología**

- Distribuir la correspondencia enviada por la Gerencia Central a las unidades orgánicas del Banco, de manera adecuada y adoptando las medidas de seguridad que se requiera.
- Preparar las carpetas de trabajo que se le encomienden para las reuniones de trabajo.
- Acondicionar las salas de reuniones e instalar los equipos que se requieran.
- Apoyar en la recepción, registro y distribución en el Sistema de Trámite Documentario – STD de la correspondencia que llega a la Gerencia Central.
- Mantener actualizada la base de datos de los documentos de comunicación interna, recibidos y enviados.
- Apoyar en el control del nivel de stock de útiles de oficina, para su reposición.
- Apoyar en la recepción de los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros y distribuirlos a los usuarios de la Gerencia Central.
- Apoyar en el requerimiento y seguimiento de contratos de servicios solicitados por la Gerencia Central.
- Realizar otras funciones que le asigne el Gerente Central.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Gerente Central de Negocios y Tecnología.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**6.1.5 Denominación del Cargo Específico: Subgerente de Apoyo y Control****Funciones Específicas:**

- Generar los reportes de información gerencial, con indicadores sobre el desempeño de la gestión de las gerencias integrantes, cumplimiento de metas, planes, proyectos y tareas asignadas a las gerencias integrantes de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- Reportar a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología el cumplimiento de los planes de trabajo, ejecución presupuestal, indicadores de gestión de los servicios brindados por las Gerencias integrantes de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología e informar las desviaciones de los resultados.
- Informar a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología los resultados sobre la gestión y niveles de eficiencia de los canales de atención, en base a los reportes de las gerencias involucradas.
- Preparar, en coordinación con las gerencias involucradas, acciones de optimización de la gestión de recursos humanos referidos a la idoneidad para el puesto, capacitación, líneas de carrera y desarrollo del personal de las gerencias integrantes de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- Consolidar e Informar a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología, el nivel de cumplimiento de los contratos y acuerdos de niveles de servicio, reportado por las Gerencias involucradas; así como, sobre los procesos de adquisición.

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- f) Reportar a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología sobre el cumplimiento oportuno de los acuerdos tomados en los Comités internos y con unidades y organismos externos.
- g) Apoyar en la identificación y monitoreo de los principales riesgos de las Gerencias integrantes de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología; identificando sus tendencias, analizando las causas comunes y su impacto; así como, contribuyendo con propuestas para su tratamiento.
- h) Reportar a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología sobre el resultado del seguimiento y control de las políticas, medidas de prevención y correctivas, dispuestas por la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- i) Coordinar con las Gerencias y Subgerencias integrantes de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología la oportuna implementación de medidas correctivas dispuestas por los órganos de supervisión y control y reportar alertas de incumplimiento.
- j) Informar para la Gerencia Central de Negocios y Tecnología sobre los resultados de la comercialización de los productos y servicios del Banco, en base a los reportes de las gerencia involucradas.
- k) Apoyar en la formulación, asignación y oportuno seguimiento de la ejecución presupuestal de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- l) Evaluar y proponer las respuestas de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología a las recomendaciones de los órganos de Control internos y/o externos.
- m) Reportar a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología cualquier incumplimiento del Código de Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como, por la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y por las políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que detectara tanto en la Subgerencia de apoyo y Control como en cualquiera de las Gerencia que integran la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- n) Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Gerente Central de Negocios y Tecnología.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Gerente Central de Negocios y Tecnología.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sub Gerencia de Apoyo y Control.

**6.1.6 Denominación del Cargo Específico: Secretaria**

**Funciones Específicas:**

- a) Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Subgerente.
- b) Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Subgerencia 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 ingresa a la Subgerencia, realizando el seguimiento de su atención.
- d) Actualizar la agenda del Subgerente.
- e) Administrar el archivo de gestión y el archivo sistematizado de la Subgerencia.
- f) Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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 Subgerencia.
- 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 el responsable de los bienes muebles asignados a la Subgerencia, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k) Tramitar los viáticos del personal de la Sub Gerencia 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 Subgerencia, así como tramitar las reprogramaciones.
- n) Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Subgerente de Apoyo y Control

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Subgerente de Apoyo y Control.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**6.1.7 Denominación del Cargo Específico: Analista de Apoyo y Control**

**Funciones Específicas**

- a) Elaborar los reportes del seguimiento sobre el desempeño y resultados de los proyectos y tareas asignadas a las gerencias integrantes de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- b) Monitorear y elaborar los reportes sobre el cumplimiento de los planes de trabajo, ejecución presupuestal y los indicadores de gestión de los servicios brindados por las Gerencias integrantes de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología e informar las desviaciones de los resultados.
- c) Preparar la información sobre los resultados de la gestión y niveles de eficiencia de los canales de atención.
- d) Monitorear y reportar el nivel de cumplimiento de los contratos y acuerdos de niveles de servicios, reportado por las Gerencias involucradas; así como, sobre los procesos de adquisición.
- e) Apoyar en la preparación de reportes sobre el cumplimiento de los acuerdos tomados en los Comités internos y con las unidades y organismos externos.
- f) Monitorear e informar los riesgos identificados por las Gerencias integrantes de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología y de las acciones propuestas para su tratamiento y contribuir con propuestas para la gestión de riesgos.
- g) Monitorear y elaborar reportes sobre el seguimiento y control de las políticas, medidas de prevención y correctivas dispuestas por la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- h) Apoyar en la generación de reportes de seguimiento sobre la implementación de medidas correctivas, dispuestas por los órganos de supervisión y control, en base a los reportes generados por las Gerencias integrantes de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.
- i) Monitorear e informar los resultados de los procesos comerciales.
- j) Apoyar en la elaboración y seguimiento del presupuesto de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k) Apoyar en la formulación de respuestas de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología a las recomendaciones de los órganos de Control internos y/o externos.
- l) Gestionar la modificación del presupuesto de la Subgerencia de Apoyo y Control con la Gerencia de Finanzas y Contabilidad.
- m) Participar en la elaboración del informe de gestión de la Subgerencia de Apoyo y Control.
- n) Realizar otras funciones que le asigne el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Subgerente de Apoyo y Control.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**6.1.8 Denominación del Cargo Específico: Técnico de Apoyo y Control**

**Funciones Específicas:**

- a) Distribuir la correspondencia enviada por la Subgerencia a las unidades orgánicas del Banco de manera adecuada y adoptando las medidas de seguridad que se requiera.
- b) Realizar el envío y recojo de la documentación de la Subgerencia al área de fotocopiado para su reproducción.
- c) Mantener actualizada la base de datos de los documentos de comunicación interna, recibidos y enviados.
- d) Preparar las carpetas de trabajo que se le encomienden para las reuniones de trabajo.
- e) Acondicionar las salas de reuniones e instalar los equipos que se requieran.
- f) Apoyar en la recepción, registro y distribución en el Sistema de Trámite Documentario – STD de la correspondencia que llega a la Subgerencia.
- g) Apoyar en el control del nivel de stock de útiles de oficina, para su reposición.
- h) Apoyar en la recepción de los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros y distribuirlos a los usuarios de la Gerencia.
- i) Realizar otras funciones que le asigne el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Subgerente de Apoyo y Control.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**6.1.9 Denominación del Cargo Específico: Subgerente Atención Centralizada de Reclamos**

**Funciones Específicas**

- a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos.
- b) Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la Subgerencia.
- c) Coordinar y apoyar en la elaboración de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo ámbito de su competencia.
- d) Velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos referidos a la atención de consultas y reclamos, así como del cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP sobre la materia.

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- e) Atender las solicitudes realizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, a fin de dar respuesta a las denuncias presentadas por los usuarios de las empresas o a los requerimientos formulados por terceros ante la SBS.
- f) Coordinar permanentemente con el Oficial de Conducta de Mercado los aspectos relacionados a la atención de reclamos regulados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en el ámbito de aplicación del Reglamento de Transparencia.
- g) Garantizar la adecuada y oportuna disponibilidad de información relativa a la atención de los reclamos efectuados por nuestros tarjetahabientes, relacionados a los diversos productos y servicios brindados por el Banco a través de los medios electrónicos de autoservicio y Canales Virtuales.
- h) Garantizar la correcta atención de consultas y reclamos formulados por tarjeta habientes de Visa y MasterCard de otros Bancos (locales e internacionales), por transacciones realizadas en nuestros cajeros automáticos.
- i) Velar por la correcta operatividad de los servicios que brinda la Subgerencia.
- j) Autorizar el envío de información relacionada a la atención del servicio que brinda la Sección Mesa de Ayuda, a las áreas pertinentes del Banco que lo requieran.
- k) Atender, en coordinación con la Gerencia de Informática, las necesidades de soporte operativo a los sistemas que administra la Subgerencia.
- l) Velar por la correcta elaboración del reporte trimestral de las incidencias de los reclamos para su remisión a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de acuerdo a la normatividad vigente.
- m) Supervisar que el personal de la Subgerencia atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de las unidades orgánicas del Banco de acuerdo al ámbito de su competencia.
- n) Remitir a las áreas responsables de los canales de atención, las pérdidas operativas originadas por los reclamos registrados en el AISR con el sustento de la evaluación realizada.
- o) Coordinar en caso de reclamos masivos, la atención de los mismos, con las Subgerencias responsables del servicio y soporte.
- p) Remitir reportes quincenales sobre el estado de la atención de reclamos.
- q) Coordinar con la Subgerencia de Prevención y Tratamiento del Fraude y/o Gerencia Legal, los reclamos que necesiten análisis especializado.
- r) Suscribir cartas de reiteración, de ser el caso, coordinar con las Subgerencias responsables de la evaluación del reclamo y/o servicio, la suscripción de dichas reiteraciones.
- s) Coordinar el apoyo en la gestión de reclamos a la red de agencias que lo requieran, coordinando con las unidades orgánicas involucradas para que proporcionen los elementos necesarios que ayuden a determinar el resultado del reclamo.
- t) Controlar el registro en el sistema, de la procedencia o improcedencia motivo de las consultas y reclamos, realizados por los clientes y usuarios a través de los diferentes canales de atención.
- u) Controlar la atención de los reclamos y quejas pendientes de las unidades orgánicas, de manera que se cumplan con los plazos establecidos en las normas sobre el particular.
- v) 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.
- w) Controlar la oportuna atención de los requerimientos de información detallada de los reclamos (expedientes) requeridos por los organismos de control interno y externo.
- x) Velar por la correcta elaboración de los diversos reportes relacionados con las funciones asignadas a la Subgerencia para su envío a la Gerencia General y unidades orgánicas involucradas directas e indirectamente en los procesos de atención al cliente.

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- y) Apoyar en la gestión de reclamos a la Red de agencias de Banca de Servicios que lo requieran, coordinando con las unidades orgánicas involucradas para que proporcionen los elementos que ayuden a determinar el resultado del reclamo.
- z) Apoyar a la Gerencia Legal cuando sea pertinente, proporcionando la información relacionada con reclamos presentados ante organismos de supervisión externa, a fin que dicha área asuma la defensa del Banco.
- aa) Proponer y supervisar la elaboración de estudios que permitan la medición del índice de reclamos del Banco.
- bb) Velar por el adecuado funcionamiento del Aplicativo Intranet Sistema de Reclamos (AISR), proponiendo las actualizaciones y modificaciones que se requieran para su mejor desarrollo, en coordinación con la Gerencia de Informática.
- cc) Proporcionar a la Gerencia de Auditoría Interna y 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.
- dd) Realizar el seguimiento y control de los reclamos no resueltos dentro de los plazos establecidos en las normas correspondientes.
- ee) Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externos.
- ff) 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 Subgerencia.
- gg) 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.
- hh) Asumir ante al Gerente Central los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la Subgerencia a su cargo.
- ii) Administrar el presupuesto asignado a la Subgerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- jj) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Subgerencia.
- kk) Velar por el cumplimiento del Código Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como, por la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y por las políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Subgerencia.
- ll) Realizar otras funciones afines a la misión de la Subgerencia a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente Central.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Gerente Central de Negocios y Tecnología
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos.



<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

#### 6.1.10 Denominación del Cargo Específico: **Secretaria.**

##### Funciones Específicas

- a) Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Subgerente.
- b) Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Subgerencia a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- c) Recibir, registrar, clasificar y distribuir internamente la correspondencia que ingresa a la Subgerencia, utilizando el Sistema de Trámite Documentario – STD; realizando el seguimiento de su atención
- d) Actualizar la agenda del Subgerente y coordinar reuniones o concertar citas de acuerdo con las indicaciones de la Subgerencia.
- e) Administrar el archivo de gestión y archivo sistematizado de la Subgerencia.
- 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 Subgerencia.
- 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 Subgerencia, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k) Tramitar los viáticos del personal de la Subgerencia 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 Subgerencia, así como tramitar las reprogramaciones.
- n) Hacer el pedido de formularios y efectuar el control y entrega al personal de la Subgerencia.
- o) Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente

##### Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Subgerente Atención Centralizada de Reclamos
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

#### 6.1.11 Denominación del Cargo Específico: **Analista Atención Centralizada de Reclamos.**

##### Funciones Específicas

- a) Atender oportunamente los reclamos presentados por nuestros tarjetahabientes por operaciones no atendidas en los medios electrónicos de autoservicio del Banco ubicados en Lima Metropolitana y Callao
- b) Atender, evaluar y registrar en el Aplicativo Intranet Sistema de Reclamos (AISR), los reclamos presentados por nuestros clientes y usuarios por transacciones efectuadas a través de nuestros

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

diferentes canales de atención y cajeros automáticos de Lima y Callao, y en general, todos aquellos reclamos relacionados a la prestación de los servicios del Banco.

- c) Coordinar con las oficinas de provincias la culminación de la atención de los reclamos hasta el acuse de recibo de la carta de respuesta al cliente o usuario a fin de proceder a su descarga del sistema y su registro como atendido.
- d) Apoyar en la implementación de mecanismos y aplicativos que permitan un tratamiento oportuno de prevención y control ante posibles fraudes en los diferentes canales de atención de su
- e) Remitir a la Red de agencias de provincias, un modelo de comunicación de respuesta a las quejas y reclamos, para que éstas las entreguen a los clientes o usuarios que los presentaron.
- f) Elaborar, en coordinación con las áreas involucradas y el Oficial de Conducta de Mercado, los informes trimestrales sobre la evolución de la atención de los reclamos, indicando, como mínimo, los siguientes aspectos:
  - Las operaciones de productos o servicios
  - Los motivos objeto de mayor número de reclamos.
  - El tiempo promedio de atención.
  - Las medidas correctivas adoptadas
  - Las oportunidades de mejora detectadas.
  - Otros que señale la SBS.
- g) Elaborar el reporte trimestral de las incidencias de los reclamos para su remisión a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, considerando los aspectos mínimos detallados en el literal anterior y de acuerdo a la normatividad vigente; así como asegurar su publicación en coordinación con la Gerencia de Relaciones Institucionales.
- h) Solicitar a la Oficina correspondiente, la información detallada de los expedientes de los reclamos requeridos por los organismos de control interno y externo.
- i) Elaborar diversos reportes relacionados con las funciones asignadas a la Subgerencia para su remisión a organismos externos, Gerencia General y unidades orgánicas involucradas directas e indirectamente en los procesos de atención al cliente.
- j) Apoyar a la Gerencia Legal cuando sea pertinente, proporcionando información relacionada con reclamos presentados ante organismos de supervisión externa, a fin que dicha área asuma la defensa del Banco.
- k) Elaborar el reporte trimestral de las incidencias de los reclamos para su remisión a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de acuerdo a la normatividad vigente.
- l) Elaborar el Informe Mensual de Estadísticas e Incidencias del Aplicativo Intranet de Sistema de Reclamos y remitirlo a las unidades orgánicas del Banco.
- m) Atender los reclamos formulados por tarjetahabientes de Visa y Mastercard de otros Bancos (locales e internacionales), por transacciones realizadas en nuestros cajeros automáticos
- n) Controlar los reclamos no resueltos dentro de los plazos establecidos en las normas correspondientes.
- o) Verificar las comunicaciones de respuesta por las consultas, quejas y reclamos de los clientes y usuarios del Banco correspondientes al ámbito de su competencia
- p) Colaborar con el cumplimiento de las disposiciones de la Jefatura.
- q) Remitir reportes quincenales sobre el estado de la atención de reclamos

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- r) Suscribir Cartas de respuesta a los clientes, previa autorización escrita de la Gerencia de Operaciones.
- s) Coordinar las interconsultas y derivaciones de los reclamos con las diferentes Unidades Orgánicas del Banco de la Nación.
- t) Informar al Subgerente los posibles problemas que se puedan presentar sobre el adecuado funcionamiento de los aplicativos utilizados por la subgerencia.
- u) Realizar los abonos respectivos por los reclamos procedentes.
- v) Apoyar en las capacitaciones sobre el proceso de atención de consultas y reclamos.
- w) Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**6.1.12 Denominación del Cargo Específico: Técnico de Atención Centralizada de Reclamos.**

**Funciones Específicas**

- a) Atender oportunamente los reclamos presentados por nuestros tarjetahabientes por operaciones no atendidas en los medios electrónicos de autoservicio del Banco.
- b) Atender oportunamente los reclamos presentados por nuestros clientes y usuarios cumpliendo con los plazos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.
- c) Monitorear el Aplicativo Intranet Sistema de Reclamos (AISR), para asegurar el adecuado registro y tratamiento de los reclamos ingresados.
- d) Canalizar los reclamos presentados físicamente, por medio de la Sección Tramite Documentario, y los ingresados vía página Web, a las unidades orgánicas responsables de su atención.
- e) Elaborar las comunicaciones de respuesta por las quejas y reclamos de los clientes y usuarios del Banco correspondientes a Lima Metropolitana y Callao, basadas en la información remitida por la unidad orgánica competente.
- f) Colaborar con el seguimiento y control de los reclamos pendientes, de las unidades orgánicas correspondientes, de manera que se cumpla con los plazos establecidos en las normas sobre el particular.
- g) Apoyar en el seguimiento de los reclamos no resueltos por las unidades orgánicas competentes, dentro de los plazos establecidos en las normas sobre el particular.
- h) Atender las consultas presentadas por los clientes y usuarios, vía el Portal Web del Banco, (Web Master) en coordinación con las unidades orgánicas pertinentes.
- i) Atender los reclamos formulados por tarjetahabientes de Visa y MasterCard de otros Bancos (locales e internacionales), por transacciones realizadas en nuestros cajeros automáticos
- j) Llevar un adecuado registro y archivo de las cartas de respuesta a los reclamos de los clientes y usuarios a fin de apoyar a las oficinas que requieran esta documentación.
- k) Efectuar la descarga definitiva de los reclamos atendidos y respondidos correspondientes a Lima metropolitana y Callao, en el Aplicativo Intranet Sistema de Reclamos (AISR).
- l) Elaborar los reportes necesarios que permitan la medición del índice de reclamos del Banco.
- m) Apoyar en las capacitaciones sobre el proceso de atención de consultas y reclamos.

<b>MOF – GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA</b>	<b>BN-MOF-8000-012-02 Rev. 02</b>	<b>15 FEBRERO 2018</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- n) Llevar un adecuado registro y archivo de la documentación generada por la atención de los reclamos formulados, tanto por los clientes del Banco como por aquellos presentados por tarjetahabientes foráneos por transacciones realizadas en nuestros ATM's.
- o) Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**7. ORGANIGRAMA**

