

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

00.00.053.04

Rev. Gen.: 25 abril 2022

Rev.1: 15 Julio 2022

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA GENERAL

Aprobado en Sesión de Directorio N°2354 de fecha 27 de Mayo 2021
Modificado en Sesión de Directorio N°2367 de fecha 26 de Agosto de 2021

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.1.	<i>Finalidad</i>	3
1.2.	<i>Alcance</i>	3
1.3.	<i>Actualización</i>	3
1.4.	<i>Base Legal y/o Administrativa</i>	3
1.5.	<i>Responsabilidad</i>	3
2.	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	3
3.	FUNCIÓN GENERAL.....	4
4.	FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS	4
4.1	<i>Gerente General</i>	4
4.2	<i>Asesor Gerencia General</i>	5
4.3	<i>Analista Gerencia General</i>	6
4.4	<i>Secretaria de Gerencia General</i>	7
4.5	<i>Técnico Gerencia General</i>	7
5.	DISPOSICIONES FINALES	16
6.	ORGANIGRAMA.....	16

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Finalidad

El presente Manual de Organización y Funciones es un instrumento de gestión que describe las funciones de la unidad orgánica, así como las funciones a nivel de cargo específico de la Gerencia General.

1.2. Alcance

Las funciones contenidas en el presente Manual deberán ser cumplidas por todos los trabajadores que integran la Gerencia General.

1.3. Actualización

El presente Manual de Organización y Funciones será actualizado cuando se produzcan cambios o 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

1.4.1 Acuerdo de Directorio N° 2018 del 03 de setiembre de 2014, que aprueba la Nueva Estructura Organizacional Básica, el Reglamento de Organización y Funciones y la modificación del Cuadro de Asignación de Personal – CAP del Banco de la Nación.

1.4.2 Acuerdo de Directorio N° 2315 del 17 de setiembre de 2020, que aprueba la Modificación de la Estructura Organizacional Básica del Banco de la Nación.

1.4.3 Acuerdo de Directorio N° 2321 del 29 de octubre de 2020, que aprueba el Nuevo Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación.

[1.4.4 Acuerdo de Directorio N° 2397 del 17 de marzo de 2022, que aprueba la modificación de la Estructura Organizacional Básica, Reglamento de Organización y Funciones y Cuadro de Asignación de Personal – CAP del Banco de la Nación.](#)

1.5. Responsabilidad

El Gerente General 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, se 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. ESTRUCTURA ORGÁNICA

ORGANO DE DIRECCIÓN

Gerencia General

ÓRGANOS DE APOYO

- [Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos](#)
- [Sección Experiencia de Cliente](#)
- [Sección Reclamos](#)

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

3. FUNCIÓN GENERAL

La Gerencia General es el órgano administrativo, encargado de la dirección de todas las actividades del Banco.

Consideraciones Especiales

El Gerente General es nombrado por el Directorio. Debe ser peruano de nacimiento, poseer idoneidad moral, reconocida capacidad bancaria y versación en materias económicas y financieras. No puede ejercer cargo, actividad profesional ni ocupación remunerada alguna distinta, ni intervenir directa o indirectamente en la asesoría, dirección o gestión de empresas, salvo en empresas de propiedad directa o indirecta del Estado.

4. FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS

4.1 Gerente General

El Gerente General es el representante legal y principal funcionario administrativo del Banco, le corresponde las siguientes facultades, atribuciones y funciones:

- a. Dirigir, administrar y fiscalizar las actividades del Banco, ya sea directamente o mediante sus funcionarios.
- b. Asistir a las sesiones de Directorio, con voz pero sin voto.
- c. Proponer al Presidente Ejecutivo y al Directorio, las medidas que juzgue necesarias para el mejor desarrollo de las actividades del Banco.
- d. Mantener permanentemente informado al Presidente Ejecutivo de todos los asuntos relacionados con la marcha del Banco.
- e. Acordar con el Presidente Ejecutivo, las propuestas que, con relación a los asuntos referidos a los incisos 6.2, 6.4, y 6.7 del párrafo 6 del Directorio en el Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación, estime conveniente presentar al Directorio.
- f. Informar al Presidente Ejecutivo de las operaciones que haya aprobado directamente la Administración y que deben ser de conocimiento de este.
- g. Suscribir, conjuntamente con el Presidente Ejecutivo y demás funcionarios autorizados: el Balance General del Banco y los demás Estados Financieros. Asimismo, proponer al Directorio el Proyecto de Memoria Anual.
- h. Suscribir, cuando no corresponda al Presidente Ejecutivo, los informes solicitados al Banco.
- i. Nombrar, promover, trasladar o remover al personal, salvo aquellos cuyo nombramiento corresponda al Directorio, coordinando con el Presidente Ejecutivo.
- j. Conceder licencias al personal.
- k. Aplicar, de acuerdo al reglamento interno de trabajo y a las disposiciones legales sobre la materia, las sanciones disciplinarias que correspondan.
- l. Proponer al Directorio la política de remuneraciones.
- m. Implementar la Gestión Integral de Riesgos conforme a las disposiciones del Directorio.
- n. Establecer las medidas necesarias para la implementación del SGSI-C en el Banco, de acuerdo con las disposiciones del Directorio y lo dispuesto en el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado mediante Resolución SBS 504-2021.
- o. Aprobar el Plan Anual de Contrataciones – PAC; así como, aprobar, autorizar y supervisar los procesos de contrataciones en el Banco, previstos en la Ley de contrataciones del Estado y su Reglamento.

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- p. Aprobar el rango de categorías por cargo.
- q. Aprobar el Plan Anual de Entrenamiento y Capacitación.
- r. Dictar las disposiciones complementarias que sean necesarias con relación a la estructura, organización y reglamentos aprobados por el Directorio del Banco.
- s. Representar al Banco ante toda clase de autoridades judiciales, políticas y administrativas, con las facultades que le confiere la Ley y aquellas que le señale el Directorio.
- t. Codificar, registrar y mantener actualizado el archivo de resoluciones que suscriba la Gerencia General.
- u. Ejercer las demás atribuciones que le concede el Directorio mediante poder especial.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente de la: Presidencia Ejecutiva.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todo los Cargos Específicos del Banco.

4.2 Asesor Gerencia General

- a. Absolver consultas formuladas por la Gerencia General.
- b. Emitir opiniones, proponer pautas o políticas sobre proyectos, estudios, investigaciones que le sean solicitados por la Gerencia General.
- c. Proponer las disposiciones complementarias que sean necesarias con relación a la estructura, organización y reglamentos aprobados por el Directorio del Banco.
- d. Preparar los informes sobre la marcha económica y la administración del Banco a ser presentado por el Gerente General al Directorio.
- e. Proponer al Gerente General las medidas que juzgue necesarias para el mejor desarrollo de las actividades del Banco.
- f. Coordinar el cumplimiento de las resoluciones del Presidente Ejecutivo.
- g. Asesorar en la elaboración y control de la ejecución del Plan Estratégico del Banco.
- h. Revisar y evaluar los recursos de apelación a las reclamaciones de los trabajadores y postores o proveedores.
- i. Coordinar el cumplimiento de las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los Órganos de Control Externo.
- j. Reportar a la jefatura dependiente el avance de los proyectos asignados, así como gestionar información de carácter reservado vinculada a sus funciones, guardando la confidencialidad que corresponda, en cumplimiento con las normativas vigentes para su tratamiento.
- k. Realizar otras funciones que le asigne el Gerente General.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Gerente General.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

4.3 Analista Gerencia General

- a. Registrar las recomendaciones contenidas en los informes emitidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Contraloría General de la República, Auditorías Externas, Auditoría Interna y Órgano de Control Institucional.
- b. Elaborar el Plan de Acción para la Implementación de Recomendaciones del Informe de Auditoría, según Directiva de la Contraloría General y recabar las firmas del Titular de la Entidad, Funcionario responsable del monitoreo y Funcionario responsable de implementar la recomendación, para su remisión al OCI.
- c. Preparar para la firma del Gerente General las comunicaciones a la Gerencias que correspondan, para que procedan a implementar las recomendaciones formuladas por los órganos de supervisión y control.
- d. Preparar las comunicaciones a los órganos de supervisión y control, cuando corresponda, informando las acciones adoptadas para la implementación de las recomendaciones formuladas.
- e. Efectuar el seguimiento y monitoreo de las medidas correctivas adoptadas por las Gerencias para implementar las recomendaciones formuladas por los órganos de supervisión y control.
- f. Asesorar a los coordinadores de seguimiento de medidas correctivas de las diferentes gerencias, en el proceso de implementación de las recomendaciones formuladas por los órganos de supervisión y control; asimismo, realizar reuniones con los coordinadores de seguimiento de medidas correctivas, con el propósito de impulsar la implementación de las recomendaciones y conciliar la posición de las mismas.
- g. Elaborar para conocimiento del Gerente General, reportes de la situación y estado del seguimiento de medidas correctivas, general y por gerencias.
- h. Proponer las acciones para implementar las recomendaciones que son de competencia de la Gerencia General y Presidencia Ejecutiva, contenidas en los informes emitidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Contraloría General de la República, Auditorías Externas, Auditoría Interna y Órgano de Control Institucional; dando cuenta de la acción adoptada al Órgano de Control Institucional o Auditoría Interna, según corresponda.
- i. Atender los requerimientos de información del Comité de Auditoría, relacionados al seguimiento de medidas correctivas.
- j. Registrar los pedidos dirigidos a la Gerencia General y Gerencias, formulados en las sesiones de Directorio, efectuar su seguimiento y gestionar su atención oportuna.
- k. Evaluar la atención adecuada por parte de las Gerencias, de los pedidos formulados por el Directorio, determinar si los documentos presentados por las Gerencias cumplen con lo requerido y presentar al Gerente General el estado situacional de los Pedidos del Directorio que se encuentren pendientes de atención.
- l. Elaborar el proyecto de acta de reuniones de los Comités presididos por el Gerente General, remitirlo a los miembros asistentes para su conformidad y posterior suscripción.
- m. Emitir opiniones, ayudas memorias o informes sobre la marcha económica, administrativa u otros aspectos relevantes del Banco que son solicitados por el Gerente General.
- n. Revisar, cuando corresponda, el proyecto del Plan Anual de Contrataciones, así como sus modificaciones, previo a su aprobación por la Gerencia General; evaluar y analizar los reportes parciales y final sobre su ejecución.
- o. Revisar los proyectos de normativa interna remitidos para la visación o aprobación del Gerente General.
- p. Informar oportunamente al (*) Asesor de la Gerencia General y/o Gerente General, la publicación de normas legales relacionadas con el ámbito funcional del Banco de la Nación.
- q. Cumplir los encargos asignados por el Gerente General y/o Asesor de la Gerencia General (*).

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Gerente General.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.4 Secretaria de Gerencia General

- a. Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Gerente General.
- b. Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Gerencia General a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- c. Codificar, registrar y mantener actualizado el archivo de resoluciones que suscriba la Presidencia Ejecutiva.
- d. Recibir, registrar, clasificar y distribuir internamente la correspondencia que llega a la Gerencia General, utilizando el Sistema de Trámite Documentario – STD; realizando el seguimiento de su atención.
- e. Actualizar la agenda del Gerente General y coordinar reuniones o concertar citas de acuerdo a sus indicaciones.
- f. Administrar el archivo físico de gestión y archivos electrónicos de la Gerencia General.
- g. Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- h. Coordinar el envío de la documentación archivada a la Sección Archivo Central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- i. Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir faxes según las necesidades de la Gerencia General.
- j. 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.
- k. Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados a la Gerencia General, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- l. Tramitar los viáticos del personal de la Gerencia General que viaje en comisión de servicio.
- m. Tramitar la regularización de la asistencia y solicitud de recibo de movilidad.
- n. Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la Gerencia General, así como tramitar las reprogramaciones.
- o. Hacer el pedido de formularios y efectuar el control y entrega al personal de la Gerencia General.
- p. Realizar otras funciones que le asigne el Gerente General.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Gerente General.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.5 Técnico Gerencia General

- a. Distribuir la correspondencia enviada por la Gerencia General 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 Gerencia General al área de fotocopiado para su reproducción.

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- c. Preparar las carpetas de trabajo que se le encomienden para las reuniones de trabajo.
- d. Acondicionar las salas de reuniones de la Gerencia General e instalar los equipos que se requieran.
- e. Apoyo en la recepción, registro y distribución en el Sistema de Trámite Documentario – STD de la correspondencia que llega a la Gerencia General.
- f. Apoyo en el control del nivel de stock de útiles de oficina, para su reposición
- g. Apoyo en la recepción de los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros y distribuirlos a los usuarios de la Gerencia General.
- h. Realizar otras funciones afines a la misión de la Gerencia General y las que le asigne el Gerente General.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente de la: Gerente General.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5. MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE APOYO

5.1 Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos

Misión

Gestionar las percepciones de los clientes o usuarios posterior a la interacción del uso de los canales, productos y servicios, bajo una estrategia de experiencia de calidad, enfocándose en la simplicidad, agilidad y alto valor de los productos y servicios que ofrece el Banco de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos y la atención de los reclamos y requerimientos registrados por los clientes o usuarios en el Libro de Reclamaciones del Banco de acuerdo con los procedimientos y plazos establecidos en la normatividad vigente.

Funciones específicas a nivel de cargos

5.1.a Subgerente Experiencia de Cliente y Reclamos

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos.
- b. Coordinar y apoyar en la elaboración de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo ámbito de su competencia.
- c. Establecer una estrategia, una visión del cliente y definir valores, para implantar una cultura centrada en el cliente.
- d. Gestionar una estructura de gobierno clara, delimitando responsabilidades, decisorias, trazabilidad, paquetes de compensación y modelos de recompensa.
- e. Diseñar o rediseñar los procesos de negocio para brindar la mejor experiencia del cliente, a través de nuevos métodos y herramientas de trabajo.
- f. 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.

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- g. 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.
- h. 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.
- i. Garantizar la atención de reclamos y requerimientos dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.
- j. Velar por la operatividad de los servicios que brinda la Subgerencia.
- k. 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.
- l. Atender, en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de Información, las necesidades de soporte operativo a los sistemas que administra la Subgerencia.
- m. Velar por la elaboración del reporte trimestral de las incidencias de los reclamos para su remisión a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de acuerdo con la normatividad vigente.
- n. Supervisar que el personal de la Subgerencia atienda los requerimientos de las unidades orgánicas del Banco de acuerdo con el ámbito de su competencia.
- o. Remitir a las áreas responsables de los canales de atención, las pérdidas operativas originadas por los reclamos registrados en el Aplicativo Intranet de Reclamos con el sustento de la evaluación realizada.
- p. Coordinar en caso de reclamos masivos, la atención de estos, con las Subgerencias responsables del servicio y soporte.
- q. Remitir reportes semanales sobre el estado de la atención de reclamos.
- r. Coordinar con la Subgerencia de Prevención del Fraude y/o Gerencia Legal, los reclamos que necesiten análisis especializado.
- s. 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.
- t. 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.
- u. 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.
- v. 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.
- w. 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.
- x. Controlar la atención de los requerimientos de información detallada de los reclamos (expedientes) requeridos por los organismos de control interno y externo.
- y. Velar por la elaboración de los diversos reportes relacionados con las funciones asignadas a la Subgerencia para su envío a la Gerencia General y unidades orgánicas involucradas directa e indirectamente en los procesos de atención al cliente.
- z. Apoyar en la gestión de reclamos a la red de agencias que lo requieran, coordinando con las unidades orgánicas involucradas para que proporcionen los elementos que ayuden a determinar el resultado del reclamo.

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

aa. Apoyar a la Gerencia Legal cuando sea pertinente, proporcionando la información relacionada con reclamos presentados ante organismos de supervisión externa, a fin de que dicha área asuma la defensa del Banco.

bb. Proponer y supervisar la elaboración de estudios que permitan la medición del índice de reclamos del Banco.

cc. Velar por el funcionamiento del Aplicativo Intranet de Reclamos a cargo de la Subgerencia, proponiendo las actualizaciones y modificaciones que se requieran para su mejor desarrollo, en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de Información.

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 el Órgano de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externos.

ff. Realizar otras funciones afines a la misión de la Subgerencia a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente General.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Gerente General.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos.

5.1.1 Sección Experiencia de Cliente

Misión

Gestionar, desarrollar y comunicar las políticas, procedimientos, estándares y estrategias en torno a la visión del cliente, definiendo valores, para implantar una cultura centrada en el cliente para todo el banco.

Funciones específicas a nivel de cargos

5.1.1.a Jefe Sección Experiencia de Cliente

a. Gestionar de manera estratégica, realizando seguimiento a todos los procesos del área, identificando fortalezas, áreas de mejora y problemáticas del área para ejecutar acciones correctivas.

b. Levantamiento de temas clave a través de la elaboración de reportes e informes al Subgerente con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente en la interacción con los productos y servicios que ofrece el Banco.

c. Liderar la evaluación y la retroalimentación del cliente en busca de las causas raíz de los reclamos.

d. Desarrollar herramientas y metodologías para comprender a los diferentes tipos de clientes y analizar la experiencia que estos viven en la interacción con el Banco.

e. Realizar la medición y gestión de la Voz del Cliente, capturando la voz del cliente de forma sistemática y distribuirla para generar acciones en las diferentes áreas del Banco.

f. Coordinar proyectos designados por la Subgerencia.

g. Reportar a la Subgerencia el avance de los proyectos que le sean asignados.

h. Representar al Subgerente en las reuniones en las cuales éste no pueda asistir.

i. Liderar y gestionar temas referentes a Logística, Riesgos, Estrategia y Calidad en la Subgerencia.

j. Mapear y proponer mejoras en los procesos del área al Subgerente.

k. Liderar en el control de los indicadores de gestión para la Subgerencia y Sección; así como actualizar las metas de los mismos.

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- l. Liderar las capacitaciones sobre el proceso de atención de Requerimientos y Reclamos.*
- m. Participar en la actualización de documentos de gestión de la Subgerencia y Sección.*
- n. Participar en los procesos de diseño y elaboración del lanzamiento de nuevos productos.*
- o. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.*

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente Experiencia de Cliente y Reclamos*
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sección Experiencia de Cliente.*

5.1.1.b Analista de Experiencia de Cliente

- a. Recibir y analizar los comentarios, consultas y requerimientos de información de los usuarios y clientes.*
- b. Participar en los procesos de diseño y elaboración del lanzamiento de nuevos productos.*
- c. Monitorear todos los procesos que entren en contacto directo con los clientes y usuarios.*
- d. Realizar seguimiento del progreso de los productos y servicios que ofrece el Banco.*
- e. Realizar evaluación y la retroalimentación del cliente en busca de las causas raíz de los reclamos.*
- f. Apoyar en el desarrollo de herramientas y metodologías para comprender a los diferentes tipos de clientes y analizar la experiencia que estos viven en la interacción con el Banco.*
- g. Realizar informes sobre la experiencia del cliente en base a las comunicaciones del Libro de Reclamaciones.*
- h. Elaborar diversos reportes relacionados a las funciones que desempeñan o entregables asignados por su jefe inmediato.*
- i. Informar al jefe inmediato los posibles incidentes o problemas que se puedan presentar en el funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados en el área.*
- j. Elaborar reportes y estadísticas sobre el comportamiento de reclamos y requerimientos para clientes internos y externos.*
- k. 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.*
- l. Participar en la actualización de documentos de gestión de la Subgerencia y Sección.*
- m. Verificar la correcta publicación de los documentos normativos en la Intranet del Banco.*
- n. Gestionar temas referentes a Logística, Riesgos y Calidad en la Subgerencia y Sección.*
- o. Mapear y proponer mejoras en los procesos del área a su jefe inmediato.*
- p. Participar en las pruebas usuario en los ambientes de desarrollo, certificación y producción para soluciones informáticas del área.*
- q. Definir y controlar indicadores de gestión para la Subgerencia y Sección. Actualizar las metas de los mismos.*
- r. Realizar otras funciones asignadas por el jefe inmediato.*

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe Sección Experiencia de Cliente.*
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.*

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

5.1.2 Sección Reclamos

Misión

Gestionar, desarrollar y comunicar las políticas, procedimientos, estándares y estrategias que aseguren la atención oportuna de los reclamos y requerimientos registrados en el Libro de Reclamaciones del Banco de acuerdo a la normativa vigente.

Funciones específicas a nivel de cargos

5.1.2.a Jefe Sección Reclamos

- a. Liderar los proyectos asignados a la Subgerencia.
- b. Supervisar las tareas, funciones y productividad del personal a cargo y de la empresa tercera de ser el caso.
- c. Mapear y proponer mejoras en los procesos del área al Subgerente.
- d. Reportar a la Subgerencia el avance de los proyectos que le sean asignados.
- e. Representar al Subgerente en las reuniones en las cuales éste no pueda asistir.
- f. Liderar y gestionar temas referentes a RR.HH. y Presupuesto en la Subgerencia y Sección.
- g. Proponer indicadores de gestión para la Subgerencia/Sección y actualizar las metas de los mismos.
- h. Participar en la actualización de documentos de gestión de la Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos.
- i. Validación del documento y/o formatos, para la actualización, mantenimiento y solicitud de nuevas funcionalidades al Aplicativo intranet de reclamos.
- j. Liderar la automatización de todo tipo de reporte manual de la Sección.
- k. Liderar la elaboración de reportes y estadísticas para la visibilidad de la gestión de la Subgerencia.
- l. Participar en los procesos de diseño y elaboración del lanzamiento de nuevos productos.
- m. Liderar la implementación las recomendaciones por parte de los organismos reguladores internos y externos.
- n. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente Experiencia de Cliente y Reclamos
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sección Reclamos.

5.1.2.b Analista Reclamos

- a. Analizar, evaluar y atender de forma integral todos los reclamos y requerimientos presentados por nuestros clientes y usuarios a través de los diferentes canales de registro que tiene el Libro de Reclamaciones del Banco y los reclamos y requerimientos presentados por nuestros clientes y usuarios a través de los organismos reguladores externos.
- b. Realizar seguimiento y coordinación con las áreas especializadas de la resolución de reclamos y requerimientos.
- c. Generar, validar, firmar, enviar las cartas de respuesta y ampliar a los clientes y/o usuarios y registrar los acuses de recibo en el aplicativo intranet de reclamos del Banco a nivel nacional.
- d. Solicitar a la agencia o dependencia correspondiente, la información detallada de la resolución de un reclamo o requerimiento, previa validación de la información remitida para el armado de los expedientes

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

de los reclamos o requerimientos atendidos por el analista o a solicitud de un organismo de control interno o externo.

- e. Apoyar a la Gerencia Legal, proporcionando información relacionada con reclamos presentados ante organismos de supervisión externa, a fin de que dicha área asuma la defensa del Banco.
- f. Realizar seguimiento diario a los tiempos de demora de los reclamos y requerimientos registrados para ejecutar la atención de los mismos y no superen los plazos establecidos por los organismos reguladores.
- g. Realizar un control de calidad a todas las cartas de respuesta de reclamos y requerimientos de nuestros clientes y usuarios del Banco antes de su envío.
- h. Suscribir cartas de respuesta y ampliación de reclamos y requerimientos de los clientes y usuarios, previa autorización del Jefe Inmediato.
- i. Automatizar todo tipo de reportes manuales de la Subgerencia.
- j. Gestionar la base de datos del Libro de Reclamaciones y proponer la creación de nuevos campos.
- k. Elaborar diversos reportes relacionados a las funciones que desempeñan o entregables asignados por su jefe inmediato.
- l. Proponer y elaborar reportes y estadísticas para la visibilidad de la gestión de la Subgerencia.
- m. Elaborar el documento y/o formatos, para la actualización, mantenimiento y solicitud de nuevas funcionalidades al Aplicativo intranet reclamos.
- n. Elaborar, en coordinación con las áreas involucradas y el Oficial de Conducta de Mercado, los informes trimestrales de gestión de los reclamos y requerimientos, sobre la evolución de la atención de los reclamos y requerimientos, 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.
- o. Realizar seguimiento a las oportunidades de mejora detectadas para su implementación y consolidar las medidas correctivas mencionadas en el Informe Trimestral de Gestión, analizando el impacto en el comportamiento de los reclamos registrados en el Banco, presentando un reporte de su estatus.
- p. Elaborar el reporte trimestral RR1-RR3 de las incidencias de los reclamos para su remisión a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de acuerdo a la normatividad vigente.
- q. Participar en la actualización de documentos de gestión de la Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos.
- r. Proponer indicadores de gestión para la Subgerencia/Sección y actualizar las metas de los mismos.
- s. Elaboración de informes, cartas, memorandos para dar respuesta a toda comunicación cursada por los organismos reguladores internos y externos a la Subgerencia o Sección.
- t. Consolidar y dar respuesta a toda solicitud de información a la Subgerencia o Sección por parte de los organismos reguladores internos y externos.
- u. Implementar las recomendaciones por parte de los organismos reguladores internos y externos.
- v. Interpretar toda normativa nueva que impacte en la gestión de reclamos y requerimientos en coordinación con las dependencias respectivas del Banco para su implementación.
- w. Dictar las capacitaciones sobre el proceso de atención de reclamos y requerimientos.

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- x. Reportar y coordinar con las áreas de soporte técnico cualquier tipo de incidente que ocasione una bloqueante en la operatividad de sus labores diarias hasta su solución
- y. Coordinar, hacer seguimiento y gestionar las interconsultas y derivaciones de los reclamos con las diferentes Unidades Orgánicas del Banco.
- z. Informar al jefe inmediato los posibles incidentes o problemas que se puedan presentar en el funcionamiento de los aplicativos informáticos brindados por el Banco.
- aa. Participar en las pruebas usuario en los ambientes de desarrollo, certificación y producción para soluciones informáticas del área.
- bb. Coordinar los abonos respectivos por los reclamos procedentes.
- cc. Realizar otras funciones asignadas por el jefe inmediato.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe Sección Reclamos.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.1.2.c Técnico Reclamos

- a. Realizar el control de calidad a todos los reclamos y requerimientos registrados asegurando que el canal de incidencia, servicio/producto y motivo tenga relación con lo descrito por el cliente y/o usuario en el formulario del Libro de Reclamaciones.
- b. Analizar, evaluar y atender de forma integral todos los reclamos y requerimientos presentados por nuestros clientes y usuarios a través de los diferentes canales de registro que tiene el Libro de Reclamaciones del Banco.
- c. Realizar seguimiento y coordinación con las áreas especializadas de la resolución de reclamos y requerimientos si es que corresponde.
- d. Generar, validar, firmar, enviar las cartas de respuesta y ampliación a los clientes y/o usuarios y registrar los acuses de recibo en el aplicativo intranet de reclamos del Banco a nivel nacional.
- e. Solicitar a la agencia o dependencia correspondiente, la información detallada de la resolución de un reclamo o requerimiento, previa validación de la información remitida para el armado de los expedientes de los reclamos o requerimientos atendidos por el técnico o analista o a solicitud de un organismo de control interno o externo.
- f. Elaborar diversos reportes relacionados a las funciones que desempeñan o entregables asignados por el jefe inmediato.
- g. Realizar seguimiento diario a los tiempos de demora de los reclamos y requerimientos registrados para ejecutar la atención de los mismos y no superen los plazos establecidos por los organismos reguladores.
- h. Coordinar, hacer seguimiento y gestionar las interconsultas y derivaciones de los reclamos con las diferentes Unidades Orgánicas del Banco de la Nación.
- i. Suscribir cartas de respuesta y ampliación de reclamos y requerimientos de los clientes y usuarios, previa autorización del Jefe Inmediato.
- j. Coordinar los abonos respectivos por los reclamos procedentes.
- k. Reportar y coordinar con las áreas de soporte técnico cualquier tipo de incidente que ocasione una bloqueante en la operatividad de sus labores diarias hasta su solución.
- l. Modificar de reclamos y requerimientos en el aplicativo intranet de reclamos.
- m. Ejecutar labores de apoyo en secretaria.
- n. Realizar otras funciones asignadas por el jefe inmediato.

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe Sección Reclamos.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

6. FUNCIONES COMUNES DEL SUBGERENTE Y JEFES DE SECCIÓN

- a) Participar en la elaboración del Plan Estratégico (PEI) y del Plan Operativo del Banco (POI), así como de las modificaciones que correspondan de dichos instrumentos en el marco de la normativa vigente, en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.
- b) Liderar la ejecución y el cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas asignadas bajo el marco de su competencia en el PEI y POI.
- c) Liderar la adecuada planificación de los recursos presupuestales requeridos para el cumplimiento de sus funciones y de las metas asignadas, así como supervisar la ejecución eficiente de dichos recursos.
- d) Velar por el cumplimiento de los cronogramas, hitos y compromisos de los proyectos asignados a la unidad orgánica a su cargo, a fin de garantizar la íntegra ejecución de los gastos de capital asociados y presupuestados para el ejercicio en curso.
- e) 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 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.
- f) Conducir la gestión de los sistemas y procesos de su competencia, en concordancia con las normas de los entes rectores; así como supervisar, evaluar, monitorear su adecuado funcionamiento.
- g) Conducir la implementación de los planes de sensibilización, capacitación y difusión de las disposiciones y documentos referidos a los procesos de su competencia.
- h) Liderar y disponer las acciones pertinentes, en el marco sus competencias, para la absolución y el levantamiento de las recomendaciones formuladas por los órganos de control internos y externos.
- i) 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 su dependencia.
- j) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia.
- k) Emitir opinión técnica y absolver consultas, dentro del ámbito de su competencia.
- l) Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.
- m) Informar al Órgano de Auditoría Interna, todo evento que represente fallas en los procesos operativos y tecnológicos y/o que conlleve conductas indebidas del personal, así como eventos externos que puedan vulnerar la adecuada operatividad de sus áreas.
- n) Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- o) Cumplir, en su calidad de Gestor de Riesgos, las responsabilidades y funciones descritas en el Manual de Gestión del Riesgo Operacional.
- p) Realizar otras funciones que le asigne el Directorio, la Presidencia Ejecutiva, la Gerencia General o Subgerencia, según corresponda.

MOF - GERENCIA GENERAL	BN-MOF-2000-002-04 Rev.1	01 JUNIO 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

6. DISPOSICIONES FINALES

Dejar sin efecto el Manual de Organización y Funciones de Gerencia General BN-MOF-2000-002-03 Rev.3. de fecha 31 de julio de 2015.

7. ORGANIGRAMA

(*)

