

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TITULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

[Modificado en Sesión de Directorio N°2365 de fecha 12 de Agosto de 2021](#)

[Modificado en Sesión de Directorio N°2367 de fecha 26 de Agosto de 2021](#)

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | 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       | ESTRUCTURA ORGÁNICA.....  | 3  |
| 3       | MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN .....                      | 4  |
| 3.1     | Gerencia de Innovación y Transformación Digital .....   | 4  |
|         | Funciones específicas a nivel de cargos .....   | 5  |
| 3.1.a   | Gerente Innovación y Transformación Digital .....   | 5  |
| 3.1.b   | Secretaria .....  | 5  |
| 3.1.c   | Asesor de Innovación y Transformación Digital .....   | 6  |
| 3.1.d   | Analista de Innovación y Transformación Digital.....  | 7  |
| 3.1.e   | Oficinista de Innovación y Transformación Digital.....  | 7  |
| 4       | MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE APOYO .....                          | 8  |
| 4.1     | Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos .....   | 8  |
|         | Funciones específicas a nivel de cargos .....   | 8  |
| 4.1.a   | Subgerente Atención Centralizada de Reclamos .....  | 8  |
| 4.1.b   | Analista Atención Centralizada de Reclamos.....   | 9  |
| 4.1.c   | Técnico de Atención Centralizada de Reclamos .....  | 11 |
| 4.2     | Subgerencia Datos y Analítica Avanzada.....   | 12 |
|         | Funciones específicas a nivel de cargos .....   | 12 |
| 4.2.a   | Subgerente Datos y Analítica Avanzada .....   | 12 |
| 4.2.1   | Sección Gestión de Datos .....  | 12 |
|         | Funciones específicas a nivel de cargos .....   | 12 |
| 4.2.1.a | Jefe Sección Gestión de Datos .....   | 12 |
| 4.2.1.b | Supervisor Administrativo Gestión de Datos - Gobierno de Datos .....                          | 13 |
| 4.2.1.c | Supervisor Administrativo Gestión de Datos - Datos e Inteligencia de Negocios.....            | 13 |
| 4.2.1.d | Analista Gestión de Datos - Calidad de Datos .....  | 14 |
| 4.2.1.e | Analista Gestión de Datos - Inteligencia de Negocios.....                                     | 15 |
| 4.2.2   | Sección Analítica Avanzada .....  | 15 |
|         | Funciones específicas a nivel de cargos .....   | 15 |
| 4.2.2.a | Jefe Sección Analítica Avanzada .....   | 15 |
| 4.2.2.b | Supervisor Administrativo de Analítica Avanzada .....   | 16 |
| 4.2.2.c | Supervisor Administrativo Analítica Avanzada - Ingeniería de Aprendizaje Automático MLE ..... | 16 |
| 4.2.2.d | Analista Analítica Avanzada - Científico de Datos.....  | 17 |
| 5       | FUNCIONES COMUNES DE LOS GERENTES, SUBGERENTES Y JEFES DE SECCIÓN .....                       | 17 |
| 6       | DISPOSICIONES FINALES .....   | 18 |
| 7       | ORGANIGRAMA .....   | 18 |

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1 Finalidad

El presente Manual de Organización y Funciones es un instrumento de gestión que describe las funciones de las unidades orgánicas, así como las funciones específicas a nivel de cargo específico de la Gerencia de Innovación y Transformación Digital.

### 1.2 Alcance

Las funciones contenidas en el presente Manual deberán ser cumplidas por todos los trabajadores que integran la Gerencia de Innovación y Transformación Digital.

### 1.3 Actualización

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

- 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° 2365 del 12 de agosto de 2021, 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 es responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo. Asimismo, los Gerentes, Subgerentes y/o Jefes de Sección son responsables de las funciones que se realizan en sus unidades orgánicas respectivas.

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

## 2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ÓRGANO DE DIRECCIÓN

Gerencia de Innovación y Transformación Digital

### ÓRGANOS DE APOYO

- Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos
- Subgerencia Datos y Analítica Avanzada

Sección Gestión de Datos

Sección Analítica Avanzada

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

### ÓRGANOS DE LÍNEA

- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de Banca Digital
- Gerencia de Tecnologías de Información

## 3 MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN

### 3.1 Gerencia de Innovación y Transformación Digital

#### Misión

Liderar la transformación digital del Banco, en base a la innovación tecnológica de productos, servicios y canales alternos de atención, con énfasis en la inclusión financiera; así como garantizar el eficiente y oportuno soporte operativo y transaccional que respalda la funcionalidad integral del Banco, a partir de la modernización y optimización de las tecnologías de información y comunicaciones; Asimismo; velar por la adecuada gestión del canal reclamos de clientes, proponiendo soluciones estructurales para reducir al máximo la incidencia de los mismos.

#### Funciones

- a. Liderar la innovación de productos y servicios financieros desde un enfoque digital, orientándose a la satisfacción de las necesidades de los segmentos de clientes contemplados en el Estatuto del Banco, con énfasis en la bancarización e inclusión financiera.
- b. Liderar la modernización digital de los canales de atención presencial y virtual, en base a estrategias de omnicanalidad e integración entre dichos canales, buscando ampliar la cobertura y penetración de los productos y servicios del Banco a nivel nacional.
- c. Asegurar una creciente cobertura de los canales digitales del Banco, acorde con las tendencias y buenas prácticas de la banca.
- d. Asegurar el eficiente, adecuado y oportuno soporte operativo, tecnológico y de procesamiento transaccional de las diversas plataformas, productos y servicios brindados por el Banco.
- e. Velar por la integración progresiva de las plataformas digitales con los sistemas core del Banco.
- f. Fomentar la optimización de los procesos internos entre las Gerencias y áreas bajo su dependencia para generar sinergias y eficiencias en favor del cumplimiento de sus objetivos y metas.
- g. Validar y priorizar las iniciativas de proyectos propuestos anualmente por las Gerencias bajo su dependencia, en base al alineamiento a los objetivos del PEI y el POI y a los criterios establecidos en la Directiva de Gestión del Portafolio de Proyectos.
- h. Supervisar la atención oportuna y bajo el marco de la normatividad vigente, de los reclamos canalizados a través del área de Atención Centralizada de Reclamos.
- i. Diseñar estrategias para brindar soluciones integrales desde la oferta digital a la problemática recurrente observada a partir de los reclamos presentados por los clientes a través de los diferentes canales de atención.
- j. Determinar y gestionar las alianzas y/o convenios necesarios para el desarrollo e implementación de las acciones que correspondan bajo el alcance de su misión y las presentes funciones.
- k. Asegurar la calidad en los procesos que involucran la atención de los canales alternos de atención, productos y servicios que el Banco brinda a los clientes.
- l. Velar por un óptimo servicio de tecnologías de información y telecomunicaciones, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos del banco.

*m. Proveer de soluciones basadas en modelos de análisis estadísticos avanzados que permitan conseguir los objetivos de las iniciativas de analítica avanzada.*

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

### Funciones específicas a nivel de cargos

#### 3.1.a Gerente Innovación y Transformación Digital

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Gerencia de Innovación y Transformación Digital.
- b. Asegurar la innovación de productos y servicios financieros bajo un enfoque digital, orientándose a la satisfacción de las necesidades de los segmentos de clientes.
- c. Velar por la modernización digital de los canales de atención presencial y virtual, buscando ampliar la cobertura y penetración de los productos y servicios del Banco a nivel nacional.
- d. Promover la ampliación de cobertura de los canales digitales del Banco, acorde con las tendencias y buenas prácticas de la banca.
- e. Asegurar la administración de los canales virtuales y presenciales, que permitan brindar servicios de calidad, en forma permanente y oportuna.
- f. 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.
- g. Asegurar la calidad en procesos que involucran la atención de los canales de atención, productos y servicios que el Banco brinda a los clientes.
- h. 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.
- i. Determinar y gestionar las alianzas y/o convenios necesarios para el desarrollo e implementación de los productos.
- j. Negociar los servicios que el Banco brinda a través de sus diversos canales de atención.
- k. 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.
- l. 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.
- m. Aplicar, de acuerdo con el 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 de Innovación y Transformación Digital, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Banca Digital, Gerencia de Tecnologías de Información, la Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos y la Subgerencia Datos y Analítica Avanzada.

#### 3.1.b Secretaria

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

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

- c. Recibir, registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y distribuir internamente la correspondencia que llega a la Gerencia, realizando el seguimiento de su atención.
- d. Actualizar la agenda del Gerente.
- e. Administrar el archivo de gestión y archivo sistematizado de la Gerencia.
- 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, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- j. Tramitar los viáticos de los trabajadores asignados a la Gerencia de Innovación y Transformación Digital 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 de Innovación y Transformación Digital, 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.
- o. Realizar otras funciones asignadas por el Gerente de Innovación y Transformación Digital.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente de: Gerente de Innovación y Transformación Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**3.1.c Asesor de Innovación y Transformación Digital**

- a. Proyectar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Gerente.
- b. Colaborar permanentemente con el Gerente en la conducción, supervisión y control de las actividades que se realizan en la Gerencia, 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.
- d. Colaborar en el despacho de actividades administrativas y operativas de la Gerencia.
- e. Coordinar con los jefes de las unidades orgánicas que conforman la Gerencia sobre el desarrollo de sus actividades.
- f. Integrar comisiones por encargo del Gerente.
- g. Participar en representación del Gerente en reuniones de coordinación con entidades públicas, relacionadas a los servicios que brinda la Gerencia.
- h. Realizar otras funciones asignadas por el Gerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente de: Gerente de Innovación y Transformación Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

### 3.1.d Analista de Innovación y Transformación Digital

- a. Elaborar los reportes del seguimiento sobre el desempeño y resultados de los proyectos y tareas asignadas a las gerencias integrantes de la Gerencia de Innovación y Transformación Digital.
- 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 de Innovación y Transformación Digital e informar las desviaciones de los resultados.
- c. 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 de Innovación y Transformación Digital.
- 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 organismos externos.
- f. Monitorear e informar los riesgos identificados por las Gerencias integrantes de la Gerencia de Innovación y Transformación Digital 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 de Innovación y Transformación Digital.
- 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 de Innovación y Transformación Digital.
- i. Apoyar en la elaboración del presupuesto de la Gerencia de Innovación y Transformación Digital.
- j. Apoyar en la formulación de respuestas de la Gerencia de Innovación y Transformación Digital a las recomendaciones de los órganos de Control internos y/o externos.
- k. Realizar otras funciones que le asigne el Gerente de Innovación y Transformación Digital.

#### Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Gerente de Innovación y Transformación Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

### 3.1.e Oficinista de Innovación y Transformación Digital

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

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente de: Gerente de Innovación y Transformación Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**4 MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE APOYO****4.1 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 específicas a nivel de cargos****4.1.a Subgerente Atención Centralizada de Reclamos**

- Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos.
- Coordinar y apoyar en la elaboración de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo ámbito de su competencia.
- 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.
- 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.
- 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.
- Garantizar la 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.
- Garantizar la 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.
- Velar por la operatividad de los servicios que brinda la Subgerencia.
- 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.
- Atender, en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de Información, las necesidades de soporte operativo a los sistemas que administra la Subgerencia.
- 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.
- Supervisar que el personal de la Subgerencia atienda los requerimientos de las unidades orgánicas del Banco de acuerdo con el ámbito de su competencia.
- 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.



|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

- n. Coordinar en caso de reclamos masivos, la atención de estos, con las Subgerencias responsables del servicio y soporte.
- o. Remitir reportes quincenales sobre el estado de la atención de reclamos.
- p. Coordinar con la Subgerencia de Prevención del Fraude y/o Gerencia Legal, los reclamos que necesiten análisis especializado.
- q. 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.
- r. 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.
- s. 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.
- t. 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.
- u. 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.
- v. Controlar la atención de los requerimientos de información detallada de los reclamos (expedientes) requeridos por los organismos de control interno y externo.
- w. 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.
- x. 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.
- y. 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.
- z. Proponer y supervisar la elaboración de estudios que permitan la medición del índice de reclamos del Banco.
- aa. Velar por el funcionamiento del aplicativo Aplicativo 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.
- bb. Realizar el seguimiento y control de los reclamos no resueltos dentro de los plazos establecidos en las normas correspondientes.
- cc. 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.
- dd. Realizar otras funciones afines a la misión de la Subgerencia a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente de: Gerente de Innovación y Transformación Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos.

**4.1.b Analista Atención Centralizada de Reclamos**

- a. Atender 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>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

- b. Atender, evaluar y registrar en el Aplicativo de Reclamos a cargo de la Subgerencia, los reclamos presentados por nuestros clientes y usuarios por transacciones efectuadas a través de nuestros 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.
- 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 con la normatividad vigente; así como asegurar su publicación en coordinación con la Gerencia de Comunicaciones y 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 directa 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 de 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 con 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
- r. Suscribir Cartas de respuesta a los clientes, previa autorización escrita de la Gerencia de Operaciones.

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

- 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: Ninguno.

**4.1.c Técnico de Atención Centralizada de Reclamos**

- a. Atender los reclamos presentados por nuestros tarjetahabientes por operaciones no atendidas en los medios electrónicos de autoservicio del Banco.
- b. Atender los reclamos presentados por nuestros clientes y usuarios cumpliendo con los plazos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.
- c. Monitorear el Aplicativo de Reclamos a cargo de la Subgerencia, 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 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 de Reclamos a cargo de la Subgerencia
- 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.
- n. Llevar un 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: Ninguno.

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

## 4.2 Subgerencia Datos y Analítica Avanzada

### Misión

Gestionar los procesos de gobierno de datos que garanticen la calidad, integridad y disponibilidad de datos, definiendo y estableciendo las políticas y procedimientos necesarios para la gestión de los mismos, además de gestionar la creación de modelos de analítica avanzada que brinden nuevas capacidades para banco en beneficio de los clientes y ciudadanos.

### Funciones específicas a nivel de cargos

#### 4.2.a Subgerente Datos y Analítica Avanzada

- Gestionar la administración de datos y la operación de la infraestructura de datos del Banco.
- Gestionar el proceso de Gobierno de Datos en el Banco.
- Gestionar los procesos de aseguramiento de la calidad e integridad de los datos.
- Gestionar los procesos de procesamiento, análisis y desarrollo de flujos de entrega de información
- Promover y consolidar iniciativas basadas en datos y analítica en coordinación a otras áreas.
- Brindar asesoría a las áreas del banco en el establecimiento de iniciativas de analítica avanzada.
- Gestionar las iniciativas de Datos, Analítica y Gobierno de Datos como parte del avance de iniciativas de Transformación Digital.
- Asesorar transversalmente a las iniciativas de Datos, Analítica o Gobierno de Datos.
- Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente.

#### Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Gerente Innovación y Transformación Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Datos y Analítica Avanzada.

#### 4.2.1 Sección Gestión de Datos

##### Misión

Gestionar, desarrollar y comunicar las políticas, procedimientos, estándares y estrategias que aseguren contar con un gobierno sobre los datos e información para todo el banco.

### Funciones específicas a nivel de cargos

#### 4.2.1.a Jefe Sección Gestión de Datos

- Liderar la implementación de procesos y procedimientos de Gobierno de Datos necesarios para alcanzar los objetivos de alta prioridad.
- Coordinar los lineamientos de Gobierno de Datos con Arquitectura de Tecnología
- Establecer las metas de Calidad de Datos priorizados por los negocios.
- Aprobar a los Dueños de Datos de Negocio y designar a los Custodios de Datos.
- Priorizar y gestionar los proyectos de Gestión y Calidad de Datos alineados a las metas del negocio.
- Liderar el diseño del ecosistema de información necesario para las áreas de negocio y usuarias del banco.

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

- g. Gestionar los requerimientos de información y tablero de control vigentes dentro del ecosistema de información.
- h. Gestionar la atención de los problemas relacionados con el Gobierno de Datos.
- i. Aprobar lineamientos para la visualización de datos aprovechando las habilidades, experiencia y conocimiento, aplicando metodologías analíticas y técnicas de visualización de datos.
- j. Gestionar y canalizar procesos de limpieza de datos.
- k. Gestionar la disponibilidad de los datos actuando como enlace entre los equipos de análisis y TI.
- l. Aprobar las inclusiones y/o modificaciones al modelo corporativo de datos.
- m. Gestionar la implementación de elementos de seguridad tecnológica sobre los datos e información.
- n. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Subgerente

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente de: Subgerente Datos y Analítica Avanzada
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sección Gestión de Datos.

**4.2.1.b Supervisor Administrativo Gestión de Datos - Gobierno de Datos**

- a. Liderar el desarrollo de los Diccionarios de Datos de Negocio
- b. Proponer a los Dueños de Datos de la compañía y elaborar las capacitaciones para nuevos dueños de datos en la compañía.
- c. Liderar las iniciativas del negocio relacionadas a datos definiendo los proyectos que las implementen asegurando el cumplimiento de las políticas de gobierno.
- d. Analizar el impacto de nuevos proyectos sobre el gobierno de datos.
- e. Proponer las inclusiones y/o modificaciones de datos al modelo corporativo de datos.
- f. Desarrollar, informar y supervisar la implementación de elementos de seguridad tecnológica sobre los datos e información.
- g. Supervisar las acciones preventivas y mejoras en los procesos relacionados al ingreso y actualización de datos.
- h. Supervisar el resultado de los indicadores de calidad de datos.
- i. Gestionar los indicadores de calidad de datos de la compañía y proponer iniciativas de mejora para corregir los problemas que generen desviaciones en los indicadores de calidad de datos.
- j. Actualizar las políticas y lineamientos establecidos por la Sección de Datos y Gobierno de Datos, con la finalidad de gestionar los datos en base a ellas.
- k. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Sección Gestión de Datos.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.1.c Supervisor Administrativo Gestión de Datos - Datos e Inteligencia de Negocios**

- a. Supervisar la implementación de modelos de datos y reportes requeridos por las áreas de negocio del Banco.

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

- b. Supervisar los requerimientos de información y tablero de control vigentes dentro del ecosistema de información.
- c. Proponer recomendaciones para la visualización de datos aprovechando las habilidades, experiencia y conocimiento, aplicando metodologías analíticas y técnicas de visualización de datos.
- d. Gestionar y canalizar procesos de limpieza de datos.
- e. Supervisar las iniciativas de mejora de la disponibilidad de los datos actuando como enlace entre los equipos de análisis y TI.
- f. Crear y modificar programas informáticos para extraer información de las bases de datos de la empresa.
- g. Coordinar con los Analistas de Analítica Avanzada - Científicos de Datos para comprender cómo se deben convertir, cargar y presentar los datos.
- h. Diseñar en ecosistema de información necesario para las áreas de negocio y usuarias del banco.
- i. Administrar los requerimientos de información y tablero de control vigentes dentro del ecosistema de información.
- j. Ofrecer recomendaciones para la visualización de datos aprovechando las habilidades, experiencia y conocimiento, aplicando metodologías analíticas y técnicas de visualización de datos.
- k. Gestionar y canalizar procesos de limpieza de datos.
- l. Mejorar la disponibilidad de los datos actuando como enlace entre los equipos de análisis y TI.
- m. Crear y modificar programas informáticos para extraer información de las bases de datos de la empresa.
- n. Interactuar con científicos de datos para comprender cómo se deben convertir, cargar y presentar los datos.
- o. Generar conocimientos y los difunde con el equipo.
- p. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Sección Gestión de Datos.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.1.d Analista Gestión de Datos - Calidad de Datos**

- a. Identificar problemas y proponer mejoras en la calidad de los datos, por medio de la inspección y el análisis de las bases de datos del banco.
- b. Revisar los resultados de los indicadores establecidos a fin de proponer acciones de corrección o mejora de la calidad de los datos.
- c. Coordinar el uso de los datos; así como conocer la efectividad de la contactabilidad de las diferentes campañas comerciales iniciativas de comunicación.
- d. Implementar y gestionar Diccionario Corporativo de Datos
- e. Revisar los resultados de los indicadores establecidos a fin de proponer acciones de corrección o mejora de la calidad de los datos
- f. Medir el resultado de cada una de las acciones de enriquecimiento de datos
- g. Analizar las incidencias reportadas por los usuarios y entidades externas, con la finalidad de identificar sus causas raíces a problemas de calidad de datos y coordinar las mejoras necesarias

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

- h. Mantener una bitácora actualizada con las incidencias ocurridas identificando riesgos y soluciones implementadas.
- i. Actualizar el Diccionario de Datos con la finalidad de contar con reglas de validación vigentes para cada uno de los datos del cliente.
- j. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Sección Gestión de Datos.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.1.e Analista Gestión de Datos - Inteligencia de Negocios**

- a. Identificar los indicadores principales que se deben estar disponibles en los tableros de control oficiales del banco.
- b. Participar del diseño de los indicadores clave que se deben mostrar en los tableros de cada gerencia del banco.
- c. Elaborar propuestas de visualizadores para los indicadores principales del banco y de cada gerencia.
- d. Liderar el despliegue de tableros de control y capacitar a las áreas del banco en el uso de las herramientas oficiales de visualización.
- e. Asesorar a las áreas del banco en el diseño de indicadores de desempeño, operación y gestión.
- f. Elaborar las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de los bienes o servicios.
- g. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Sección Gestión de Datos.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.2 Sección Analítica Avanzada**

**Misión**

Gestionar la implementación de los modelos analíticos desarrollados en las diferentes iniciativas del área, así como proveer de los datos necesarios para el modelamiento. Proveer de información a las diferentes áreas del banco a través de reportes y herramientas de visualización que orienten al banco a la democratización de la información.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

**4.2.2.a Jefe Sección Analítica Avanzada**

- a. Establecer lineamientos de explotación de datos y modelamiento para las iniciativas de analítica avanzada.
- b. Aprobar y liderar estrategias de explotación de datos para el desarrollo de modelos analíticos.
- c. Brindar soporte transversal a las iniciativas de analítica avanzada buscando la mayor efectividad de los modelos y la eficiencia en costos en el desarrollo de los mismos.
- d. Supervisar el levantamiento integral de la problemática de negocio respecto a datos y analítica.
- e. Gestionar la comunicación con Stakeholders.

|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

- f. Gestionar la aplicación y alineamiento de las iniciativas de analítica avanzada a la metodología establecida como parte del marco de Transformación Digital para el área.
- g. Asesorar a las diferentes áreas generadoras de información para asegurar la alineación con las políticas y procedimientos del área.
- h. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Subgerencia Datos y Analítica Avanzada.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente de: Subgerente Datos y Analítica Avanzada.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sección Analítica Avanzada.

**4.2.2.b Supervisor Administrativo de Analítica Avanzada**

- a. Proponer lineamientos de explotación de datos y modelamiento para las iniciativas de analítica avanzada.
- b. Proponer y validar estrategias de explotación de datos.
- c. Supervisar el alineamiento de las iniciativas de analítica avanzada a los estándares definidos para el área.
- d. Supervisar el levantamiento integral de la problemática de negocio respecto a datos y analítica
- e. Supervisar la aplicación y alineamiento de las iniciativas de analítica avanzada a la metodología establecida como parte del marco de Transformación Digital para el área.
- f. Cumplir otras funciones que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Sección de Analítica Avanzada.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.2.c Supervisor Administrativo Analítica Avanzada - Ingeniería de Aprendizaje Automático MLE**

- a. Supervisar la construcción de fuentes de información para la ingesta en los proyectos.
- b. Realizar el modelamiento de los datos según las necesidades de las iniciativas de analítica avanzada.
- c. Gestionar un plan de implementación de procesos automáticos de extracción, transformación y carga de datos (ETL).
- d. Elaborar los programas ETL necesarios para las iniciativas de analítica avanzada.
- e. Supervisar el pase a producción de los modelos desarrollados en las iniciativas.
- f. Cumplir otras funciones que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Sección Analítica Avanzada.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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



|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

#### 4.2.2.d Analista Analítica Avanzada - Científico de Datos

- Comprender los problemas de las diferentes áreas del banco y diseñar casos de uso de análisis de un inicio a fin.
- Realizar análisis estadísticos avanzados para proporcionar información utilizable, identificar tendencias y medir el rendimiento.
- Desarrollar modelos y algoritmos complejos que generen valor para el banco a través de las diferentes iniciativas que se prioricen.
- Colaborar con los ingenieros de datos para implementar e implementar soluciones escalables.
- Proporcionar liderazgo intelectual mediante la investigación de las mejores prácticas, la realización de experimentos y la colaboración con líderes de la industria.
- Cumplir otras funciones que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Sección Analítica Avanzada.

#### Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

### 5 FUNCIONES COMUNES DE LOS GERENTES, SUBGERENTES Y JEFES DE SECCIÓN

- 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.
- Liderar la ejecución y el cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas asignadas bajo el marco de su competencia en el PEI y POI.
- 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.
- Velar por el cumplimiento de los cronogramas, hitos y compromisos de los proyectos asignados a la gerencia, a fin de garantizar la íntegra ejecución de los gastos de capital asociados y presupuestados para el ejercicio en curso.
- 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.
- 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.
- Conducir la implementación de los planes de sensibilización, capacitación y difusión de las disposiciones y documentos referidos a los procesos de su competencia.
- 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.
- 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.
- Cumplir con las normas, políticas y procedimientos de seguridad de la información y ciberseguridad y protección de datos personales definidos por el Banco; así como gestionar los activos de información, los riesgos e incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad y apoyar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSI-C), en el marco de sus funciones

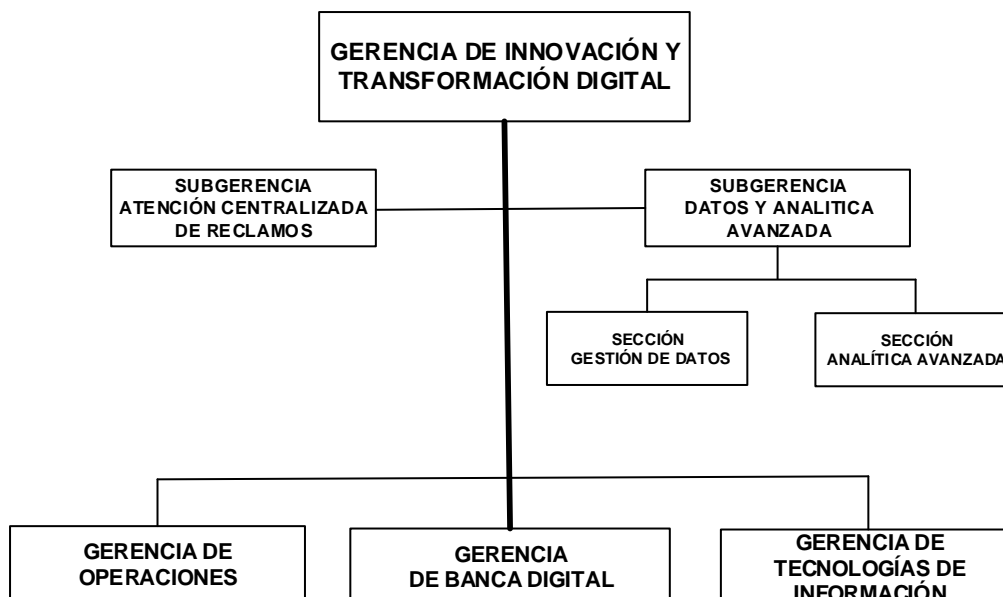
|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TÍTULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

- k. *Velar por el cumplimiento de las regularizaciones de las cuentas contables de operaciones en trámite, las cuales son de naturaleza transitoria. Asimismo, efectuar el seguimiento de las Cuentas por Cobrar para evaluar la recuperabilidad y solicitar a la Subgerencia de Contabilidad, de ser el caso y luego de haber agotado todos los esfuerzos previos a esta solicitud, la constitución de provisiones de las partidas que se encuentren a cargo de sus unidades orgánicas, así como el seguimiento de las Cuentas por Pagar.*
- l. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia.
- m. Emitir opinión técnica y absolver consultas, dentro del ámbito de su competencia.
- n. Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.
- o. 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.
- p. 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.
- q. Cumplir, en su calidad de Gestor de Riesgos, las responsabilidades y funciones descritas en el Manual de Gestión del Riesgo Operacional.
- r. Realizar otras funciones que le asigne el Directorio, la Presidencia Ejecutiva, la Gerencia General, Gerencia o Subgerencia, según corresponda.

**6 DISPOSICIÓN FINAL**

Dejar sin efecto el Manual de Organización y Funciones BN-MOF-8000-012-04 de fecha 01 de junio de 2021

**7 ORGANIGRAMA**



|  |                                      |                          |
|--|--------------------------------------|--------------------------|
| <b>MOF – GERENCIA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> | <b>BN-MOF-7800-012-05<br/>Rev. 0</b> | <b>24 SETIEMBRE 2021</b> |
| TITULO   | CÓDIGO                               | FECHA DE PUBLICACIÓN     |

Original aprobado por: **LUIS MATÍAS STERNBERGPERUGIA**  
Gerente General (e)

Original visado por: **GUILLERMO ANTONIO RAMIREZ SOLOGUREN**  
Gerente (e) de Innovación y Transformación Digital

**OSCAR RAÚL PINEDO MEZA**  
Gerente de Planeamiento y Control de Gestión

**LUIS ELMER AVILEZ SILVA**  
Subgerente (e) de Desarrollo Organizacional