

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

00.00.063.06

Rev. Gen.: 25 abril 2022

Rev. 01.: 12 junio 2024

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN**

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

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 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.....	3
3.1. Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión .....	4
Funciones específicas a nivel de cargos .....	5
3.1.a Gerente Planeamiento y Control de Gestión .....	5
3.1.b Secretaria .....	6
3.1.c Auxiliar Planeamiento y Control de Gestión.....	7
4. MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE LÍNEA .....	7
4.1. Subgerencia de Planeamiento .....	7
Funciones específicas a nivel de cargos .....	7
4.1.a Subgerente de Planeamiento .....	8
4.1.b Supervisor Administrativo de Planeamiento .....	8
4.1.c Analista de Planeamiento .....	9
4.2. Subgerencia de Desarrollo Organizacional .....	10
Funciones específicas a nivel de cargos .....	10
4.2.a Subgerente de Desarrollo Organizacional .....	10
4.2.b Supervisor Administrativo de Desarrollo Organizacional .....	11
4.2.c Analista de Desarrollo Organizacional .....	12
4.2.d Técnico de Desarrollo Organizacional .....	13
4.2.e Técnico de Procesos .....	14
4.2.f Secretaria .....	14
4.3. Subgerencia de Gestión de la Calidad .....	15
Funciones específicas a nivel de cargos .....	15
4.3.a Subgerente de Gestión de la Calidad .....	15
4.3.b Supervisor Administrativo de Gestión de la Calidad .....	16
4.3.c Analista de Gestión de la Calidad .....	17
4.3.d Secretaria .....	18
5. FUNCIONES COMUNES DEL GERENTE Y SUBGERENTES.....	19
6. DISPOSICIÓN FINAL .....	20
7. ORGANIGRAMA .....	20

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 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 a nivel de cargo específico de la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.

### 1.2. Alcance

Las funciones contenidas en el presente Manual deberán ser cumplidas por todos los trabajadores que integran la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.

### 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.

### 1.5. Responsabilidad

El Gerente es responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo. Asimismo, los Subgerentes son responsables de las funciones que se realizan en sus unidades orgánicas respectivas.

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

## 2. ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANO DE DIRECCIÓN

- Gerente

### ORGANOS DE LÍNEA

- Subgerencia de Planeamiento
- Subgerencia de Desarrollo Organizacional
- Subgerencia de Gestión de la Calidad

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

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

### 3.1. Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión

#### Misión

Liderar el proceso de planificación estratégica, estableciendo los mecanismos para el seguimiento y control de gestión de los objetivos y metas trazadas; así como garantizar un adecuado diseño de la estructura organizacional, facilitar la mejora continua de los procesos, administrar diligentemente la normativa interna y promover la gestión de la calidad en el Banco.

#### Funciones

- a. Dirigir el proceso de elaboración del Plan Estratégico y del Plan Operativo Institucional del Banco y proponer sus respectivas aprobaciones al Directorio, por medio de la Gerencia General.
- b. Realizar el seguimiento periódico de las metas establecidas en el Plan Estratégico y Plan Operativo, exhortando al cumplimiento de las mismas a las áreas responsables en los plazos previstos.
- c. Determinar los indicadores de control de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco, así como diseñar dashboards para el seguimiento de los mismos, en cumplimiento de los encargos de la Alta Dirección, en coordinación con las Gerencias del Banco.
- d. Proponer lineamientos y metodologías para la formulación de iniciativas de proyectos, así como para la gestión del portafolio de proyectos del Banco, en base a estándares y buenas prácticas.
- e. Dirigir y coordinar el seguimiento periódico del portafolio de proyectos y reportar consolidadamente los avances, así como las desviaciones de cumplimiento a la Alta Dirección.
- f. Liderar y/o proponer la realización de estudios internos o externos que favorezcan el cumplimiento de la estrategia y planes del Banco.
- g. Liderar la realización de estudios internos y/o externos para la determinación de la cantidad y de las zonas referenciales para la apertura de las Agencias e instalación de ATM en el ámbito nacional.
- h. Determinar, conjuntamente con la Gerencia de Red de Agencias, la categorización y niveles de la estructura organizacional de las Agencias y Oficinas Especiales; así como, los parámetros a aplicarse en el proceso de evaluación de las mismas.
- i. Establecer un sistema integral de gestión de la calidad, de acuerdo a las normas y estándares internacionales.
- j. Definir y promover los objetivos estratégicos de calidad para el Banco, enfocados a los procesos que involucran las funciones principales del Banco (core bancario).
- k. Mejorar la gestión de procesos, a través de metodologías y herramientas de calidad, generando mayor eficiencia a través de la mejora continua e innovación.
- l. Identificar el nivel de calidad percibida, expectativas y satisfacción de los clientes y usuarios del banco, difundiendo los resultados a las unidades competentes y la Alta Dirección.
- m. Efectuar auditorías de calidad a las unidades orgánicas que sean necesarias; proponer acciones correctivas para su incorporación en planes de mejora.
- n. Diseñar mecanismos para la evaluación, medición y control del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, definiendo las competencias de las áreas involucradas.
- o. Proponer la revisión y estudio de las estructuras, funciones, procesos y cargos que permitan dotar al Banco de un adecuado sistema organizacional, proponiendo los cambios que se requieran.
- p. Elaborar y actualizar del Reglamento de Organización y Funciones, y proponer su aprobación al Directorio, por medio de la Gerencia General.
- q. Elaborar y actualizar los Manuales de Organización y Funciones de cada unidad orgánica.
- r. Formular, actualizar, asesorar y centralizar la emisión y difusión de documentos normativos internos del

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Banco, garantizando la coherencia, armonía y formalidades en la gestión institucional.

- s. Determinar los cargos necesarios por cada unidad orgánica del Banco en función de las necesidades estratégicas y operativas, formulando el correspondiente Cuadro de Asignación de Personal, de acuerdo a las categorías o grupos ocupacionales que son establecidos por la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- t. Asignar y mantener actualizados los códigos de comunicación y operativos de las diferentes unidades orgánicas del Banco a nivel nacional, de acuerdo a la estructura orgánica vigente.
- u. Conducir el proceso de elaboración y formulación del TUPA del Banco.
- v. Gestionar la designación de los Fedatarios Institucionales y mantener actualizado el registro de los mismos.

### Funciones específicas a nivel de cargos

#### 3.1.a Gerente Planeamiento y Control de Gestión

- a. Dirigir y supervisar los procesos de formulación, modificación, evaluación y monitoreo del Plan Estratégico y del Plan Operativo Institucional del Banco y proponer sus respectivas aprobaciones al Directorio, por medio de la Gerencia General.
- b. Liderar la gestión y ejecución de los proyectos de la Gerencia incluidos en el Portafolio de Proyectos del Banco
- c. Conducir la elaboración de estudios para la determinación de la cantidad y de las zonas referenciales para la apertura de las Agencias e instalación de ATM en el ámbito nacional.
- d. Gestionar, en coordinación con la Gerencia Red de Agencias y la Gerencia de Finanzas y Tesorería, la realización de estudios para el traslado y cierre de Agencias en el ámbito nacional.
- e. Determinar, en coordinación con la Gerencia Red de Agencias, la categorización y niveles de la estructura organizacional de la Red de Agencias y Oficinas Especiales; así como, los parámetros a aplicarse en el proceso de evaluación de las mismas.
- f. Determinar, en coordinación con las Gerencias del Banco, los indicadores de control de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- g. Liderar el asesoramiento a las diferentes unidades orgánicas del Banco en la gestión de sus proyectos; así como, establecer la metodología para la adecuada dirección de los mismos, de acuerdo a las mejores prácticas y normas establecidas.
- h. Supervisar el seguimiento y control del Plan Operativo Institucional y Portafolio de Proyectos
- i. Liderar los procesos de evaluación de las estructuras, funciones, procesos y cargos que permitan dotar al Banco de un adecuado y moderno sistema organizacional para el cumplimiento de su rol misional, proponiendo los cambios que se requieran acorde con estándares y mejores prácticas.
- j. Supervisar la elaboración y actualización del Reglamento de Organización y Funciones y proponer su aprobación al Directorio, por medio de la Gerencia General.
- k. Supervisar la elaboración y actualización de los Manuales de Organización y Funciones de cada unidad orgánica.
- l. Validar la determinación de los cargos necesarios por cada unidad orgánica del Banco, así como la formulación del correspondiente Cuadro para Asignación de Personal, de acuerdo a las categorías o Grupo Ocupacionales determinados por la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- m. Supervisar la formulación, actualización y difusión de documentos normativos internos del Banco, garantizando la coherencia, armonía y formalidades en la gestión institucional.

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- n. Supervisar el proceso de formulación y actualización del TUPA del Banco.
- o. Velar por la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión, promoviendo una mejora permanente en la calidad de los productos y servicios, mejorando el desempeño institucional y proporcionando una base sólida para su desarrollo sostenible.
- p. Conducir la implementación, mantenimiento y mejora de un sistema de gestión de la calidad, que conlleve a un mayor control de los procesos y una mejora constante, garantizando a los clientes productos y servicios de calidad de acuerdo a las normas estándares de calidad internacional.
- q. Supervisar el seguimiento a los indicadores de gestión que permitan asegurar un nivel de calidad óptimo de los procesos, productos y servicios del Banco.
- r. Promover el modelo de excelencia, sobre la base de un sistema de gestión de la calidad para los procesos estratégicos que involucran las funciones principales del Banco (core bancario) mediante la evaluación, medición y control permanente de los mismos.
- s. Promover la implementación y difusión de metodologías y herramientas de calidad para impulsar la mejora continua e innovación en los procesos, productos y servicios y gestionar el establecimiento de estándares de atención entre áreas interrelacionadas, monitoreando su cumplimiento.
- t. Conducir la realización y supervisión de auditorías de calidad periódicas a las unidades orgánicas del Banco, a fin de asegurar la mejora continua de los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad, que permitan establecer planes de acción para mejorar la calidad de atención a los clientes y usuarios.
- u. Coordinar el proceso de Rendición de Cuentas del Titular del Banco de la Nación a fin de cumplir con lo establecido por la Contraloría General de la República.
- v. Coordinar el proceso de Transferencia de Gestión a fin de cumplir con lo establecido por la Contraloría General de la República.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente General.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todo los cargos específicos de la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.

**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.
- c. Recibir, registrar, clasificar y distribuir internamente la correspondencia que llega a la Gerencia, utilizando el Sistema de Trámite Documentario – STD; realizando el seguimiento de su atención.
- d. Actualizar la agenda del Gerente y coordinar reuniones o concertar citas de acuerdo a indicaciones de la Gerencia.
- e. Administrar el archivo físico de gestión y archivos electrónicos 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. Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir correos electrónicos según las necesidades de la Gerencia.

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- i. Programar y efectuar los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros a través del sistema que corresponda, así como verificar su recepción y distribución a los usuarios.
- j. Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados a la Gerencia, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k. Tramitar los viáticos del personal de la Gerencia que viaje en comisión de servicio.
- l. Tramitar la regularización de la asistencia y solicitud de recibo de movilidad.
- m. Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la Gerencia, así como tramitar las reprogramaciones.
- n. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Gerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente de Planeamiento y Control de Gestión.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**3.1.c Auxiliar Planeamiento y Control de Gestión**

- 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. Realizar el envío y recojo de la documentación de la Gerencia al área de fotocopiado para su reproducción.
- c. Preparar las carpetas de trabajo que se le encomienden para las reuniones de trabajo.
- d. Acondicionar las salas de reuniones de la Gerencia 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.
- 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.
- h. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Gerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente de Planeamiento y Control de Gestión.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**4. MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE LÍNEA**

**4.1. Subgerencia de Planeamiento**

**Misión**

Efectuar el proceso de planificación estratégica a nivel Institucional, estableciendo los mecanismos para el seguimiento y control de gestión de los objetivos y metas trazadas.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

#### 4.1.a Subgerente de Planeamiento

- a. Conducir el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional y supervisar la elaboración los informes de evaluación correspondientes, en concordancia con las disposiciones establecidas por las Entidades Titulares que nos regulan, así como remitirlos de acuerdo a los compromisos suscritos.
- b. Elaborar y ejecutar los proyectos de la Gerencia incluidos en el Portafolio de Proyectos del Banco.
- c. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- d. Coordinar con los Directores de proyectos y unidades orgánicas involucradas la determinación de los recursos estratégicos incluidos en los proyectos, tales como: recursos logísticos, informáticos, presupuestales y humanos, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- e. Determinar, en coordinación con las Gerencias del Banco, los indicadores de control de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- f. Asesorar a las diferentes unidades orgánicas en la gestión de sus proyectos, así como, establecer la metodología para la adecuada dirección de los mismos, de acuerdo a las mejores prácticas y normas establecidas.
- g. Promover medidas tendientes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal de la Subgerencia.
- h. Realizar, en coordinación con la Gerencia Red de Agencias y la Gerencia de Finanzas y Tesorería, estudios para el traslado y cierre de Oficinas en el ámbito nacional.
- i. Determinar, conjuntamente con la Gerencia Red de Agencias, la categoría, línea de dependencia, y demanda potencial de la Red de Oficinas; así como los parámetros a aplicarse en el proceso de evaluación realizado.
- j. Conducir los estudios para la determinación de la cantidad y de las zonas referenciales para la apertura de las Oficinas, instalación de ATM's e instalación de Cajeros Corresponsales (a nivel distrito) en el ámbito nacional.
- k. Coordinar el proceso de Rendición de Cuentas del Titular del Banco de la Nación a fin de cumplir con lo establecido por la Contraloría General de la República.
- l. Coordinar el proceso de Transferencia de Gestión a fin de cumplir con lo establecido por la Contraloría General de la República.
- m. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Gerente.

#### Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de la: Gerente de Planeamiento y Control de Gestión.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Planeamiento.

#### 4.1.b Supervisor Administrativo de Planeamiento

- a. Representar al Subgerente en las reuniones en las cuales éste no pueda asistir.
- b. Coordinar proyectos especiales designados por la Subgerencia.
- c. Supervisar las tareas y funciones del personal que conforma el equipo de trabajo asignado.
- d. Realizar control de calidad a los trabajos del equipo asignado y realizar seguimiento al cumplimiento en los tiempos establecidos.



<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- e. Coordinar en el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional.
- f. Efectuar estudios para determinar la cantidad y zonas referenciales idóneas de la Red de Oficinas y de los Medios Electrónicos de Autoservicio en el ámbito nacional.
- g. Realizar estudios para la apertura, traslado o cierre de las oficinas en el ámbito nacional.
- h. Realizar estudios para determinar, conjuntamente con la Gerencia Red de Agencias, la categoría, línea de dependencia y demanda potencial; así como los parámetros a aplicar en el proceso de evaluación realizado.
- i. Elaborar los estudios para la determinación de los indicadores de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- j. Elaborar el informe periódico del Plan Operativo y Plan Estratégico.
- k. Realizar periódicamente estudios de diagnóstico institucional en los aspectos operativos, administrativos, de crecimiento y fortalecimiento de la posición del Banco en el mercado actual y potencial.
- l. Realizar la clasificación, antes de su incorporación en el Portafolio de Proyectos, de las propuestas de proyectos presentadas por las unidades orgánicas en actividades operativas o en proyectos.
- m. Determinar los recursos estratégicos involucrados en los proyectos, tales como: recursos logísticos, presupuestales y humanos, en coordinación con las unidades orgánicas del Banco.
- n. Coordinar con la Gerencia de Tecnologías de Información, los proyectos que tengan algún componente tecnológico en su desarrollo, a fin de recibir de éste los recursos involucrados.
- o. *(\*) Apoyar y asesorar en la elaboración del informe (\*) de rendición de cuentas del Titular del Banco (\*) a fin de cumplir con* lo establecido por la Contraloría General de la República.
- p. *Apoyar y asesorar en la elaboración del informe de Transferencia de Gestión a fin de cumplir con lo establecido por la Contraloría General de la República.*
- q. Evaluar el alcance, presupuesto y cronograma del Portafolio de Proyectos del BN.
- r. Apoyar al Subgerente en el establecimiento de la metodología de dirección de proyectos.
- s. Coordinar y asesorar a las unidades orgánicas del Banco en la elaboración de sus proyectos.
- t. 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.
- u. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Subgerente.

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

- Depende directamente del: Subgerente de Planeamiento.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

#### **41.c Analista de Planeamiento**

- a. Apoyar en el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Institucional.
- b. Apoyar en la realización de estudios para determinar, conjuntamente con la Gerencia Red de Agencias, la categoría, línea de dependencia y demanda potencial; así como los parámetros a aplicar en el proceso de evaluación realizado.
- c. Apoyar en la elaboración de los estudios para determinar la cantidad y zonas referenciales de la Red de Agencias y de los Medios Electrónicos de Autoservicio en el ámbito nacional.

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. Apoyar en la elaboración de los estudios para la apertura, traslado o cierre de las agencias en el ámbito nacional
- e. Apoyar en la elaboración de los estudios para la determinación de los indicadores de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- f. Monitorear los indicadores de control de gestión, efectuar el seguimiento de las metas de gestión y evaluar su cumplimiento.
- g. Apoyar en la elaboración del informe periódico del Plan Operativo Institucional.
- h. Apoyar en la elaboración del informe periódico trimestral del Plan Estratégico.
- i. Apoyar en la clasificación, antes de su incorporación en el Portafolio de Proyectos de las propuestas de proyectos presentados por las diferentes unidades orgánicas en actividades operativas o en proyectos.
- j. Apoyar, en coordinación con los líderes de proyectos y unidades orgánicas involucradas, la determinación de los recursos estratégicos involucrados en los proyectos, tales como: recursos logísticos, presupuestales y humanos, en coordinación con las unidades orgánicas del Banco.
- k. Efectuar el control y seguimiento periódico del avance de los proyectos de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- l. Coordinar y asesorar a las unidades orgánicas del Banco en la elaboración de sus proyectos.
- m. Apoyar en la *(\*) elaboración del Informe* de rendición de cuentas del Titular del Banco de acuerdo a lo establecido por la Contraloría General de la República.
- n. Apoyar en la elaboración del Informe de Transferencia de Gestión a fin de cumplir con lo establecido por la Contraloría General de la República.
- o. Realizar el ingreso de información del Plan Operativo Institucional en los sistemas implementados para tal fin.
- p. Capacitar a las unidades orgánicas en la aplicación de la metodología de dirección de proyectos.
- q. Realizar otras funciones que le sean asignados por el Subgerente.

#### Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Subgerente de Planeamiento.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

## 4.2. Subgerencia de Desarrollo Organizacional

### Misión

Realizar el estudio, investigación y diseño permanente de la organización, funciones y procesos del Banco que permitan cumplir con los objetivos y metas institucionales. Asimismo, desarrollar y administrar el cuerpo normativo del Banco.

### Funciones específicas a nivel de cargos

#### 4.2.a Subgerente de Desarrollo Organizacional

- a. Revisar las estructuras, funciones, procesos y cargos que permitan dotar al Banco de un adecuado sistema organizacional, proponiendo los cambios que se requieran.
- b. Promover la mejora u optimización de los procesos en las diferentes unidades orgánicas del Banco.

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Elaborar y actualizar el Reglamento de Organización y Funciones y proponer su aprobación al Directorio, por medio de la Gerencia General.
- d. Dirigir la elaboración y actualización de los Manuales de Organización y Funciones de cada unidad orgánica.
- e. Formular, actualizar, asesorar y centralizar la emisión de documentos normativos del Banco, garantizando la coherencia, armonía y formalidades en la gestión institucional, realizando la publicación y difusión de los mismos.
- f. Elaborar y proponer al Directorio, por intermedio de la Gerencia General, el Cuadro de Evolución de Cargos y Categorías del Banco de la Nación para efectos pensionarios, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos.
- g. Diseñar, modificar y codificar los formularios administrativos y operativos, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas, dictando las especificaciones técnicas a las que deben adecuarse, tendiendo a su uniformidad y racionalización, así como, mantener actualizado el catálogo general de formularios vigentes a nivel Institucional.
- h. Mantener actualizado el Compendio Normativo del Banco en Intranet y físico (original) debidamente aprobado.
- i. Proponer a la Gerencia General, por intermedio del Gerente, el nombramiento de Fedatarios del Banco relacionados con la Ley de Simplificación Administrativa; manteniendo el registro actualizado de los mismos.
- j. Asignar y mantener actualizados los códigos de comunicación y operativos de las diferentes unidades orgánicas del Banco a nivel nacional, de acuerdo a la estructura orgánica vigente.
- k. Determinar los cargos y plazas necesarias por cada unidad orgánica del Banco, formulando el correspondiente Cuadro para Asignación de Personal (CAP), de acuerdo a las categorías o Grupo Ocupacional al que corresponde el nivel remunerativo asignado a cada cargo, lo cual es establecido por la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura y Cultura.
- l. Conducir el proceso de elaboración y formulación del TUPA del Banco y coordinar con las áreas involucradas para la obtención del sustento legal y sustento de los costos administrativos.
- m. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Gerente.

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

- Depende directamente del: Gerente de Planeamiento y Control de Gestión.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Desarrollo Organizacional.

#### **4.2.b Supervisor Administrativo de Desarrollo Organizacional**

- a. Liderar los proyectos que le sean encargados a la Subgerencia.
- b. Coordinar proyectos designados por la Subgerencia.
- c. Supervisar las tareas y funciones del personal que conforma el equipo de trabajo asignado.
- d. Realizar control de calidad a los trabajos del equipo asignado y realizar seguimiento al cumplimiento en los tiempos establecidos.
- e. Reportar a la Subgerencia el avance de los proyectos que le sean asignados.
- f. Representar al Subgerente en las reuniones en las cuales éste no pueda asistir.
- g. Supervisar la correcta publicación de los documentos normativos en la Intranet del Banco.

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Supervisar la elaboración y actualización de los documentos normativos, de acuerdo con los requerimientos solicitados de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- i. Desarrollar e implementar la metodología para la elaboración, modificación, actualización, publicación y difusión de la normatividad del Banco.
- j. Supervisar el diseño y rediseño de Procesos correspondientes a las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- k. Determinar los cargos y plazas necesarias por cada unidad orgánica del Banco, formulando el correspondiente Cuadro para Asignación de Personal (CAP), de acuerdo a las categorías o Grupo Ocupacional al que corresponde el nivel remunerativo asignado a cada cargo, lo cual es establecido por la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- l. Revisar las estructuras, funciones, procesos y cargos que permitan dotar al Banco de un adecuado sistema organizacional, proponiendo los cambios que se requieran.
- m. Asesorar y atender consultas relacionadas con los tópicos asignados y emitir los informes correspondientes.
- n. Mantener actualizado el registro de fedatarios del Banco relacionado con la Ley de Simplificación Administrativa.
- o. Elaborar, asignar y actualizar los códigos operativos y de comunicación de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- p. Elaborar el Cuadro de Evolución de Cargos y Categorías del Banco de la Nación para efectos pensionarios, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- q. Supervisar el proceso de elaboración y formulación del TUPA del Banco y coordinar con las áreas involucradas para la obtención del sustento legal y sustento de los costos administrativos.
- r. 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.
- s. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Subgerente de Desarrollo Organizacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**4.2.c Analista de Desarrollo Organizacional**

- a. Elaborar, actualizar, codificar, publicar y difundir los documentos normativos de acuerdo con los requerimientos solicitados de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- b. Implementar la metodología para la elaboración, modificación, actualización, publicación y difusión de la normatividad del Banco.
- c. Realizar el diseño y rediseño de procesos correspondientes a las diferentes Unidades orgánicas del Banco.
- d. Apoyar en la realización de los estudios y coordinación con las diferentes unidades orgánicas para determinar los cargos y plazas necesarias por cada unidad orgánica del Banco, formulando el Cuadro para la Asignación de Personal (CAP), de acuerdo a las categorías o Grupo Ocupacional al que corresponde el nivel remunerativo asignado a cada cargo, lo cual es establecido por la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- e. Asesorar y atender consultas relacionadas con los trabajos asignados y emitir los informes correspondientes.
- f. Apoyar en la revisión de las estructuras, funciones, procesos y cargos que permitan dotar al Banco de un adecuado sistema organizacional, proponiendo los cambios que se requieran.
- g. Diseñar, modificar y codificar los formularios administrativos y operativos en coordinación con las unidades orgánicas involucradas, dictando las especificaciones técnicas a las que deben adecuarse.
- h. Participar en el proceso de elaboración y formulación del TUPA del Banco.
- i. Mantener actualizado el Compendio Normativo del Banco en Intranet y físico (original) debidamente aprobado.
- j. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Subgerente de Desarrollo Organizacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**4.2.d Técnico de Desarrollo Organizacional**

- a) Organizar y mantener actualizada la información en los módulos a cargo de la Subgerencia en el Portal Interno del Banco de la Nación (Compendio Normativo, Sistema de Gestión de la Calidad, Codificación de unidades orgánicas y red de agencias, Listados de Fedatarios Institucionales, Formularios Administrativos, etc.).
- b) Publicar los documentos normativos actualizados en nuevas versiones o mediante Solicitudes de Revisión en el Módulo: Compendio Normativo del Portal Interno del Banco de la Nación, así como los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, Codificación de unidades orgánicas y red de agencias, Listados de Fedatarios Institucionales y Formularios Administrativos en sus respectivos módulos.
- c) Administrar las carpetas y archivo digitales de los documentos publicados en los módulos a cargo de la Subgerencia, así como mantener actualizado el back up de los mismos, adoptando las medidas de seguridad que se requiera.
- d) Mantener actualizada la base de datos de los documentos normativos, de la codificación de unidades orgánicas y red de agencias, del listado de Fedatarios Institucionales y de formularios administrativos y operativos, así como los archivos digitales de los mismos en el Servidor del Portal Interno del Banco.
- e) Custodiar los documentos físicos publicados en el Portal interno, seleccionando y clasificando los de carácter reservado y confidencial.
- f) Diseñar, modificar y codificar los formularios administrativos y operativos, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas, dictando las especificaciones técnicas a las que deben adecuarse, tendiendo a su uniformidad y racionalización, así como, mantener actualizado el catálogo general de formularios vigentes a nivel Institucional
- g) Atender los requerimientos de documentos de gestión y normativos solicitados por los órganos de control interno y externo, así como por las diferentes unidades orgánicas de la Oficina Principal y las Agencias a nivel nacional.
- h) Apoyar al Fedatario Institucional de la Gerencia en la certificación de la documentación solicitados por los interesados.

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- i) Dar de baja a los Memorandos Múltiples que cumplan el tiempo límite de vigencia o de otros documentos normativos a solicitud de la Gerencia rectora.
- j) Colaborar en la elaboración del control de alertas en los plazos de vigencias de los documentos normativos en forma periódica próximos a vencer a fin que el analista asignado coordine con el área responsable en derogar o actualizar a una nueva versión, sea el caso, a fin de corregir su vulnerabilidad.
- k) Realizar otras funciones afines a la misión de la Subgerencia y las que le asigne el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Subgerente de Desarrollo Organizacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**4.2.e Técnico de Procesos**

- a) Elaborar y actualizar los documentos normativos, de acuerdo con los requerimientos solicitados de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- b) Realizar el diseño y rediseño de procesos correspondientes a las diferentes Unidades orgánicas del Banco.
- c) Realizar levantamiento de información para la elaboración de flujogramas, utilizando metodologías correspondientes al Banco; así como identificar y agrupar los documentos normativos actuales relacionados a cada proceso o procedimiento.
- d) Apoyar en los sistemas de medición de indicadores, con el objetivo de disminuir los defectos o fallas en los procesos del Banco.
- e) Elaborar modelos de diagramas de procesos y validarlos con las unidades orgánicas involucradas.
- f) Realizar la evaluación de los procesos del Banco con el objetivo de optimizarlos y mejorarlos, teniendo en cuenta la normalización de las reglas contables de ser el caso.
- g) Actualizar el mapa de procesos, según lineamiento del Banco.
- h) Evaluar oportunidades de mejora en los procesos y procedimientos.
- i) Coordinar la publicación de los documentos normativos y la asignación de la codificación correspondiente.
- j) Colaborar en el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad del Banco.
- k) Apoyar en los proyectos que le sean encargados a la Subgerencia.
- l) Atender consultas relacionadas con las tareas asignados y emitir los informes correspondientes.
- m) Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Subgerente de Desarrollo Organizacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**4.2.f Secretaria**

- a. Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Subgerente.

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Subgerencia a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- c. Recibir, registrar, clasificar y distribuir internamente la correspondencia que llega a la Subgerencia, utilizando el Sistema de Trámite Documentario – STD; realizando el seguimiento de su atención.
- d. Actualizar la agenda del Subgerente y coordinar reuniones o concertar citas de acuerdo a indicaciones de la Subgerencia.
- e. Administrar el archivo físico de gestión y archivos electrónicos de la Subgerencia.
- f. Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- g. Coordinar el envío de la documentación archivada a la Sección Archivo Central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- h. Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir correos electrónicos según las necesidades de la Subgerencia.
- i. Programar y efectuar los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros a través del sistema que corresponda, así como verificar su recepción y distribución a los usuarios.
- j. Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados a la Subgerencia, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k. Tramitar los viáticos del personal de la Subgerencia que viaje en comisión de servicio.
- l. Tramitar los viáticos del personal de la Gerencia que viaje en comisión de servicio.
- m. Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la Subgerencia, así como tramitar las reprogramaciones.
- n. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Subgerente de Desarrollo Organizacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**4.3. Subgerencia de Gestión de la Calidad**

**Misión**

Promover la gestión de la calidad en los procesos que involucran los canales de atención, productos y servicios que el Banco brinda a los clientes y usuarios, a través de la implementación de un Modelo de Excelencia de la Calidad, que involucre la permanente evaluación, medición y control de los mismos.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

**4.3.a Subgerente de Gestión de la Calidad**

- a. Implementar y liderar los Sistemas Integrados de Gestión, alineándolos a los objetivos estratégicos del Banco, promoviendo una mejora permanente de la calidad de los productos y servicios.
- b. Efectuar los programas y planes establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, realizando el seguimiento y control de los avances, resultados, operación y efectividad de las acciones emprendidas

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Establecer una cultura de calidad, que contribuya a alcanzar los objetivos institucionales mediante la mejora continua de los procesos y calidad de los productos y servicios, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- d. Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, que asegure la atención en los canales, productos y servicios de acuerdo a las normas estándares de calidad internacional.
- e. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- f. Promover el modelo de excelencia, sobre la base de un sistema de gestión de la calidad para los procesos estratégicos que involucran funciones principales del Banco mediante la evaluación, medición y control permanente de los mismos.
- g. Formular y evaluar periódicamente el plan anual de objetivos del sistema de gestión de la calidad del Banco, a fin de verificar su debido cumplimiento.
- h. Establecer y dar seguimiento a los indicadores de calidad, para asegurar un nivel de calidad óptimo de los procesos, productos, servicios y canales de atención del Banco; así como recomendar mejoras en los mismos.
- i. Realizar estudios de evaluación de la percepción del cliente de los productos y servicios actuales y nuevos en apoyo a los requerimientos de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- j. Realizar las acciones pertinentes a fin de desplegar las buenas prácticas del Sistema de Gestión de la Calidad en el ámbito nacional.
- k. Establecer el protocolo de atención al Cliente, para los diferentes canales de atención y supervisar su cumplimiento.
- l. Supervisar el adecuado funcionamiento de los Buzones de Sugerencias de los clientes internos y externos y el Portal de Calidad del Banco de la Nación.
- m. Administrar el aplicativo Lista Integral de Chequeo Agencias (LICA), coordinando periódicamente con las gerencias involucradas las acciones correctivas pertinentes que coadyuven en la mejora de la gestión de los Administradores en la Red de Agencias.
- n. Efectuar visitas periódicas a los canales de atención para verificar el adecuado cumplimiento del sistema de gestión de la calidad del Banco.
- o. Participar activamente en los procesos de diseño y elaboración y en el lanzamiento de nuevos productos
- p. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Gerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente de Planeamiento y Control de Gestión.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia de Gestión de la Calidad.

**4.3.b Supervisor Administrativo de Gestión de la Calidad**

- a. Supervisar las tareas y funciones del personal que conforma el equipo de trabajo asignado.
- b. Realizar control de calidad a los trabajos del equipo asignado y realizar seguimiento al cumplimiento en los tiempos establecidos.
- c. Supervisar y reportar los Sistemas Integrados de Gestión, alineándolos a los objetivos estratégicos del Banco, promoviendo una mejora permanente de la calidad de los productos y servicios.



<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. Supervisar programas y planes establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.
- e. Supervisar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Banco.
- f. Supervisar la implementación y seguimiento de sistemas de medición de indicadores de los procesos, productos, servicios, canales y calidad de atención del Banco.
- g. Proponer, elaborar, y supervisar estudios que permitan la medición o la difusión de la calidad de la atención de los productos y servicios de los diferentes canales de atención del Banco.
- h. Supervisar la realización de auditorías de calidad periódicas a las unidades orgánicas del Banco, a fin de asegurar la mejora continua de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- i. Supervisar y monitorear la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, así como la reformulación de los productos no conformes en coordinación con las diferentes dependencias del Banco involucrados en el sistema de gestión de la calidad.
- j. Supervisar la ejecución periódica del informe de seguimiento al plan anual de objetivos del sistema de gestión de la calidad y el informe periódico de seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas que evidencien las mejoras continuas de los procesos.
- k. Supervisar los planes de acción como resultado de los estudios de Calidad.
- l. Supervisar y mantener actualizada la información contenida en el portal de la calidad del Banco de la Nación.
- m. Supervisar las visitas a los canales de atención realizados por el personal de la Subgerencia para verificar el adecuado cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Banco.
- n. Supervisar el adecuado funcionamiento y mantenimiento de los Buzones de Sugerencias de los clientes internos y externos, gestionar los mensajes remitidos para proponer acciones que mejoren el clima organizacional.
- o. Supervisar la elaboración periódica de los resultados de la LICA de acuerdo a los parámetros de calidad.
- p. Supervisar la actualización del Tablero Operacional por Canales (TOC), de acuerdo a los parámetros de calidad.
- q. Establecer el protocolo de atención al cliente, para los diferentes canales de atención y supervisar su cumplimiento.
- r. Participar activamente en los procesos de diseño, elaboración y lanzamiento de nuevos productos.
- s. Verificar que el portal de calidad del Banco de la Nación, se encuentre actualizado.
- t. 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.
- u. Realizar otras funciones que le sean asignadas por la Subgerencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Subgerente de Gestión de la Calidad.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Analista de Gestión de la Calidad.

**4.3.c Analista de Gestión de la Calidad**

- a. Ejecutar el seguimiento y control de los programas y planes establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Participar en el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Banco.
- c. Proponer, elaborar y analizar estudios sobre calidad de la atención de los productos, servicios y los diferentes canales de atención, tanto a clientes externos como internos del Banco.
- d. Elaborar planes de acción como resultado de los estudios de Calidad.
- e. Apoyar en el establecimiento y seguimiento de los sistemas de medición de indicadores sobre la calidad de la atención de los servicios y aplicarlos periódicamente.
- f. Participan en las auditorías de calidad periódicas a las unidades orgánicas del Banco, a fin de asegurar la mejora continua de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- g. Realizar visitas periódicas a los canales de atención para verificar el adecuado cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Banco.
- h. Elaborar acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, así como la identificación y tratamiento de los productos no conformes, en coordinación con las diferentes dependencias del Banco involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- i. Elaborar el informe de seguimiento al plan anual de objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad y el informe periódico de seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas que evidencien las mejoras continuas de los procesos.
- j. Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del cliente en los procesos certificados.
- k. Analizar las propuestas recibidas por medio de los buzones de sugerencias de los clientes internos y externos u otro medio y coordinar con las unidades orgánicas competentes las acciones a realizarse.
- l. Realizar el seguimiento a la información ingresada en la Lista Integral de Chequeo agencias (LICA) y elaborar los reportes correspondientes.
- m. Actualizar el Tablero Operacional por Canales (TOC), de acuerdo a los parámetros de calidad.
- n. Elaborar el reporte de las encuestas de satisfacción del cliente a través del PIN PAD en la red de agencias del ámbito nacional.
- o. Apoyar en el seguimiento al cumplimiento del Protocolo de Atención al Cliente.
- p. Apoyo en los procesos de diseño, elaboración y lanzamiento de nuevos productos.
- q. Actualizar el portal de calidad del Banco de la Nación.
- r. Realizar otras funciones que le sean asignadas por la Subgerencia

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Subgerente de Gestión de la Calidad.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**4.3.d Secretaria**

- a. Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Subgerente.
- b. Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Subgerencia a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- c. Recibir, registrar, clasificar y distribuir internamente la correspondencia que llega a la Subgerencia, utilizando el Sistema de Trámite Documentario – STD; realizando el seguimiento de su atención.

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. Actualizar la agenda del Subgerente y coordinar reuniones o concertar citas de acuerdo a indicaciones de la Subgerencia.
- e. Administrar el archivo físico de gestión y archivos electrónicos de la Subgerencia.
- f. Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- g. Coordinar el envío de la documentación archivada a la Sección Archivo Central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- h. Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir correos electrónicos según las necesidades de la Subgerencia.
- i. Programar y efectuar los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros a través del sistema que corresponda, así como verificar su recepción y distribución a los usuarios.
- j. Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados a la Subgerencia, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k. Tramitar los viáticos del personal de la Subgerencia que viaje en comisión de servicio.
- l. Tramitar los viáticos del personal de la Gerencia que viaje en comisión de servicio.
- m. Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la Subgerencia, así como tramitar las reprogramaciones.
- n. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Subgerente de Gestión de la Calidad.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**5. FUNCIONES COMUNES DEL GERENTE Y SUBGERENTES**

- 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 gerencia, 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 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.
- 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.

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

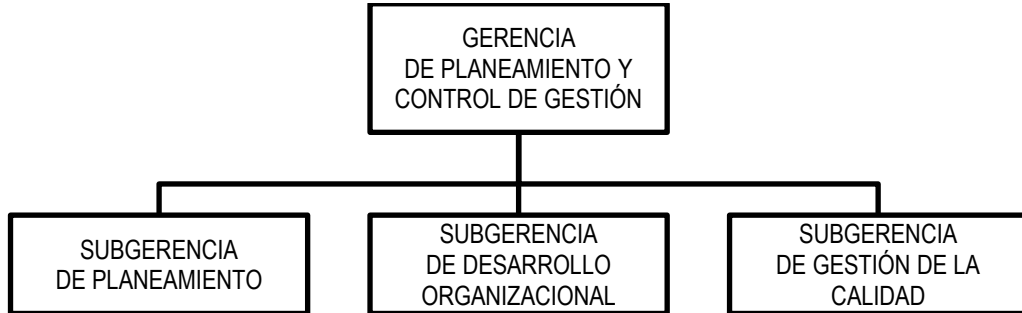
- h. Liderar y disponer las acciones pertinentes, en el marco sus competencias, para la absolución y el levantamiento de las recomendaciones formuladas por los órganos de control internos y externos.
- i. Velar por el cumplimiento del Código Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la 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. 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
- q. 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.
- 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 de la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo BN-MOF-2800-015-05. Rev.9, de fecha 31 de julio de 2015.

## 7. ORGANIGRAMA

<b>MOF – GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	<b>BN-MOF-7700-015-06 Rev.1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN



Original aprobado por: **JUAN CARLOS BUSTAMANTE GONZÁLES**  
Gerente General (e)

Original visado por: **OSCAR RAÚL PINEDO MEZA**  
Gerente de Planeamiento y Control de Gestión

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