

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

00.00.063

Rev. 1: 09 Enero 2017
Rev. 2: 20 Marzo 2017
Rev. 3: 26 Mayo 2017
Rev. 4: 01 Agosto 2017
Rev. 5: 14 Marzo 2018
Rev. 6: 23 Marzo 2018
Rev. 7: 24 agosto 2018
Rev. 7: 26 noviembre 2018

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO

[Aprobando mediante Resolución de Gerencia General N° 050-2015 de fecha 26 Junio 2015](#)

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1	Finalidad.....	3
1.2	Alcance.....	3
1.3	Actualización.....	3
1.4	Base Legal y/o Administrativa	3
1.5	Responsabilidad.....	3
2.	MISIÓN Y FUNCIONES GENERALES DE LA GERENCIA.....	3
3.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	5
4.	MISIÓN Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA.....	5
4.1	Subgerencia de Planeamiento.....	5
4.2	Subgerencia de Desarrollo Organizacional.....	6
4.3	Subgerencia de Gestión de la Calidad.....	8
5.	FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS.....	9
5.1	Gerencia de Planeamiento y Desarrollo	9
5.1.1	Denominación del Cargo Específico: Gerente de Planeamiento y Desarrollo.....	9
5.1.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Planeamiento y Desarrollo.....	11
5.1.3	Denominación del Cargo Específico: Auxiliar Planeamiento y Desarrollo.....	12
5.2	Subgerencia Planeamiento.....	12
5.2.1	Denominación del Cargo Específico: Subgerente de Planeamiento	12
5.2.2	Denominación del Cargo Específico: Supervisor Administrativo de Planeamiento	14
5.2.3	Denominación del Cargo Específico: Analista de Planeamiento	15
5.2.4	Denominación del Cargo Específico: Técnico de Planeamiento	16
5.3	Subgerencia de Desarrollo Organizacional.....	16
5.3.1	Denominación del Cargo Específico: Subgerente de Desarrollo Organizacional	16
5.3.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Desarrollo Organizacional	18
5.3.3	Denominación del Cargo Específico: Supervisor Administrativo de Desarrollo Organizacional	19
5.3.4	Denominación del Cargo Específico: Analista de Desarrollo Organizacional.....	20
5.3.5	Denominación del Cargo Específico: Técnico de Procesos	20
5.3.6	Denominación del Cargo Específico: Técnico de Desarrollo Organizacional	21
5.4	Subgerencia Gestión de la Calidad.....	22
5.4.1	Denominación del Cargo Específico: Subgerente de Gestión de la Calidad	22
5.4.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Gestión de la Calidad	23
5.4.3	Denominación del Cargo Específico: Supervisor Administrativo de Gestión de la Calidad	24
5.4.4	Denominación del Cargo Específico: Analista de Gestión de la Calidad.....	25
6.	ORGANIGRAMA.....	26

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Finalidad

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

1.2 Alcance

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

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

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

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. MISIÓN Y FUNCIONES GENERALES DE LA GERENCIA

Misión

Planificar el desarrollo institucional, efectuando el control de gestión y de los proyectos; facilitar la mejora de los procesos y administrar el cuerpo normativo institucional, así como promover la gestión de la calidad en la Institución.

FUNCIONES

- Conducir 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.
- Elaborar y ejecutar los proyectos de la Gerencia incluidos en el Plan Operativo Institucional – POI y de sus Proyectos Internos.
- Verificar que los planes anuales de Tecnología de Información, de Adquisiciones y Contrataciones, de Capacitación y otros que se generen, estén alineados con los objetivos estratégicos del Banco, previo a su aprobación.
- Efectuar estudios para la determinación de la cantidad y de las zonas (área geográfica y ubicación) para la apertura de las Agencias e instalación de ATM's en el ámbito nacional.
- Realizar, en coordinación con la Gerencia de Banca de Servicio y la Gerencia de Finanzas y Contabilidad, estudios para el traslado y cierre de Agencias en el ámbito nacional.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- f. Determinar, conjuntamente con la Gerencia de Banca de Servicio, 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.
- g. Determinar, en coordinación con las Gerencias del Banco, los indicadores de control de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- h. Asesorar 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.
- i. Realizar el control y seguimiento de los proyectos del Plan Operativo Institucional del Banco, incluyendo los Proyectos Internos.
- j. Estudiar las estructuras, funciones, procesos y cargos que permitan dotar al Banco de un adecuado sistema organizacional, proponiendo los cambios que se requieran.
- k. Elaborar y actualizar el Reglamento de Organización y Funciones y proponer su aprobación al Directorio, por medio de la Gerencia General.
- l. Elaborar y actualizar los Manuales de Organización y Funciones de cada unidad orgánica.
- m. Determinar los cargos necesarios por cada unidad orgánica del Banco, formulando el correspondiente Cuadro para Asignación de Personal, 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.
- n. Formular, actualizar, asesorar y centralizar la emisión y difusión de documentos normativos del Banco, garantizando la coherencia, armonía y formalidades en la gestión institucional.
- o. Elaborar los documentos normativos que formalicen el Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI), asegurando que se incluya en los procesos de negocio.
- p. 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.
- q. Conducir el proceso de elaboración y formulación del TUPA del Banco.
- r. Gestionar la designación de los Fedatarios Institucionales y mantener actualizado el registro de los mismos.
- s. Implementar, mantener y mejorar un 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.
- t. 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.
- u. Implementar y difundir 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.
- v. Efectuar 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.
- w. 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.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- x. Administrar el presupuesto asignado a la Gerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- y. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia.
- z. Velar por el cumplimiento del Código Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como por la aplicación de políticas y procedimientos del sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y por las políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las unidades orgánicas de su dependencia.
- aa. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

ORGANO DE DIRECCIÓN

- Gerente

ORGANOS DE LÍNEA

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

4. MISIÓN Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA

4.1 Subgerencia de Planeamiento

Misión

Efectuar el proceso de planeamiento estratégico a nivel Institucional, proponiendo estrategias y objetivos; realizar el control de la gestión Institucional. Así como hacer el seguimiento del Plan Operativo Anual y de los proyectos incluidos en éste.

Funciones

- a. Conducir 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. Elaborar y ejecutar los proyectos de la Gerencia incluidos en el Plan Operativo Institucional – POI y de sus Proyectos Internos.
- c. Clasificar, antes de su incorporación en el Plan Operativo Institucional, las propuestas de proyectos presentadas por las unidades orgánicas en actividades operativas (programas) o en proyectos.
- d. Asesorar 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.
- e. Realizar el control y seguimiento de los proyectos del Plan Operativo Institucional del Banco, incluyendo los Proyectos Internos y/o Programas
- f. Verificar que los planes anuales siguientes: Plan de Tecnología de Información, Plan Anual de Contrataciones, Plan de Capacitación y otros que se generen, estén alineados con los objetivos estratégicos del Banco, previo a su aprobación por las instancias correspondientes.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g. Coordinar con la Gerencia de Informática, los proyectos que tengan algún componente tecnológico en su desarrollo, antes de ser considerados en el Plan Operativo Anual del Banco.
- h. Coordinar con los líderes 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.
- i. Determinar, en coordinación con las Gerencias del Banco, los indicadores de control de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- j. Monitorear los indicadores de control de gestión, efectuar el seguimiento de las metas de gestión, evaluar su cumplimiento e informar a las instancias correspondientes.
- k. Efectuar estudios para la determinación de la cantidad y de las zonas (área geográfica y ubicación) para la apertura de las Oficinas, instalación de ATM's e instalación de Cajeros Corresponsales (a nivel distrito) en el ámbito nacional.
- l. Realizar, en coordinación con la Gerencia de Banca de Servicios y la Gerencia de Finanzas y Contabilidad, estudios para el traslado y cierre de Oficinas en el ámbito nacional.
- m. Determinar, conjuntamente con la Gerencia de Banca de Servicios, 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.
- n. Conducir el proceso de rendición de cuentas del Titular del Banco de acuerdo a lo establecido por la Contraloría General de la República.
- o. Asumir ante el Gerente los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su Subgerencia.
- p. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas establecidas para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- q. Administrar el presupuesto asignado a la Subgerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- r. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Subgerencia.
- s. Velar por el cumplimiento del Código Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como por la aplicación de políticas y procedimientos del sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y por las políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- t. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

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.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Funciones

- 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. Coadyuvar a la mejora u optimización de los procesos en las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- c. Elaborar y actualizar el Reglamento de Organización y Funciones y proponer su aprobación al Directorio, por medio de la Gerencia General.
- d. Elaborar y actualizar los Manuales de Organización y Funciones de cada unidad orgánica.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Elaborar los documentos normativos que formalicen el Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI), asegurando que se incluya en los procesos de negocio.
- h. 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.
- i. 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.
- j. Mantener actualizado el Compendio Normativo del Banco en Intranet y físico (original) debidamente aprobado.
- k. 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.
- l. 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.
- m. Conducir el proceso de elaboración y formulación del TUPA del Banco.
- n. Asumir ante el Gerente los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su Subgerencia.
- o. 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.
- p. Administrar el presupuesto asignado a la Subgerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- q. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Subgerencia.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- r. 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.
- s. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

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

- a. Implementar, mantener y mejorar un 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.
- b. 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.
- c. Desarrollar y aplicar periódicamente medición de indicadores sobre la calidad de la atención de los canales, productos y servicios del Banco.
- d. Promover el modelo de excelencia de la calidad, 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.
- e. Efectuar 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.
- f. Gestionar y monitorear la eficacia de las 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.
- 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. Elaborar periódicamente el informe de seguimiento al plan anual de objetivos del sistema de gestión de la calidad y el informe semestral de seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas que evidencien las mejoras continuas de los procesos.
- i. Realizar las acciones pertinentes a fin de desplegar las buenas prácticas del Sistema de Gestión de la Calidad en el ámbito nacional.
- j. Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del cliente de los procesos certificados.
- k. Efectuar visitas periódicas a los canales de atención para verificar el adecuado cumplimiento del sistema de gestión de la calidad del Banco.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- l. Mantener información actualizada sobre los indicadores de calidad de los canales de atención, productos y servicios, para adecuarlos a los estándares y exigencias de la demanda y el entorno competitivo; así como recomendar mejoras en los mismos.
- m. Administrar el aplicativo Lista Integral de Chequeo Agencias (LICA), coordinando periódicamente con las gerencias involucradas las acciones correctivas pertinentes que mejoren la gestión de los Administradores en la Red de Agencias.
- n. Elaborar trimestralmente la semaforización de acuerdo a los parámetros de calidad de volumen de operaciones por servicio identificado en canales de atención y darlo a conocer a los Administradores a nivel nacional.
- o. Mantener actualizado el portal de calidad del Banco de la Nación.
- p. Administrar el buzón de sugerencias cliente interno implementado en el portal Intranet, elaborando el informe trimestral, gestionando los mensajes remitidos por los usuarios con la reserva del caso, a fin de proponer acciones que mejoren la gestión, Administrativa y Operativa del banco.
- q. Administrar los buzones de sugerencias de los clientes externos y usuarios, elaborando el informe semestral pertinente y recomendar mejoras, basadas en los mensajes que se procesan.
- r. Establecer el protocolo de atención al Cliente, para los diferentes canales de atención y supervisar su cumplimiento.
- s. Asumir ante el Gerente los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la Subgerencia a su cargo.
- t. 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.
- u. Administrar el presupuesto asignado a la Subgerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- v. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Subgerencia.
- w. Velar por el cumplimiento del Código de 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.
- x. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS

5.1 Gerencia de Planeamiento y Desarrollo

5.1.1 Denominación del Cargo Específico: Gerente de Planeamiento y Desarrollo.

Funciones Específicas:

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Gerencia Planeamiento y Desarrollo.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Conducir 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.
- c. Supervisar la elaboración del Plan Operativo Institucional del Banco.
- d. Elaborar y ejecutar los proyectos de la Gerencia incluidos en el Plan Operativo Institucional – POI y de sus Proyectos Internos.
- e. Someter a consideración de la Administración del Banco, los estudios y proyectos elaborados en la Gerencia.
- f. Intervenir en la elaboración de normas y disposiciones administrativas relativas al ámbito de su competencia.
- g. Proponer el nombramiento, a la Gerencia General, de los fedatarios relacionados con la Ley de Simplificación Administrativa.
- h. Supervisar y autorizar los estudios, proyectos, documentos normativos y diseño de formularios administrativos y operativos que se elaboran a iniciativa de la Gerencia o solicitados por las unidades orgánicas del Banco.
- i. Proponer y coordinar con la Gerencia de Informática la implantación de sistemas automatizados requeridos por la Gerencia.
- j. Informar periódicamente a la Gerencia General sobre los resultados de la operatividad de la unidad orgánica a su cargo.
- k. Promover la implementación de un Modelo de Excelencia de la Calidad, que involucre la permanente evaluación, medición y control de los mismos.
- l. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- m. 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.
- n. Asumir ante el Gerente General los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la Gerencia.
- o. 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.
- p. Administrar el presupuesto asignado a la Gerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- q. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia.
- r. Velar por el cumplimiento del Código Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como por la aplicación de políticas y procedimientos del sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y por las políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las unidades orgánicas de su dependencia
- s. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo
- t. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Gerente General.
- u. Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- v. Informar a la Gerencia 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.

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 Desarrollo.

5.1.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Planeamiento y Desarrollo.

Funciones Específicas:

- Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Gerente.
- 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.
- 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.
- Actualizar la agenda del Gerente y coordinar reuniones o concertar citas de acuerdo a indicaciones de la Gerencia.
- Administrar el archivo físico de gestión y archivos electrónicos de la Gerencia.
- Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- Coordinar el envío de la documentación archivada a la Sección Archivo Central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir faxes según las necesidades de la Gerencia.
- 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.
- 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.
- Tramitar los viáticos del personal de la Gerencia que viaje en comisión de servicio.
- Tramitar la regularización de la asistencia y solicitud de recibo de movilidad.
- Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la Gerencia, así como tramitar las reprogramaciones.
- Hacer el pedido de formularios y efectuar el control y entrega al personal de la Gerencia.
- Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Gerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Gerente de Planeamiento y Desarrollo.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.1.3 Denominación del Cargo Específico: Auxiliar Planeamiento y Desarrollo

Funciones Específicas:

- 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.
- Realizar el envío y recojo de la documentación de la Gerencia al área de fotocopiado para su reproducción.
- Preparar las carpetas de trabajo que se le encomienden para las reuniones de trabajo.
- Acondicionar las salas de reuniones de la Gerencia e instalar los equipos que se requieran.
- Apoyo en la recepción, registro y distribución en el Sistema de Trámite Documentario – STD de la correspondencia que llega a la Gerencia.
- Apoyo en el control del nivel de stock de útiles de oficina, para su reposición
- Apoyo en la recepción de los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros y distribuirlos a los usuarios de la Gerencia.
- Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Gerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

5.2 Subgerencia Planeamiento

5.2.1 Denominación del Cargo Específico: Subgerente de Planeamiento

Funciones Específicas:

- Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la Subgerencia de Planeamiento.
- Proponer, elaborar y evaluar el Plan de Actividades de la Subgerencia para su inclusión en el Plan Operativo Anual de la Gerencia.
- Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la Subgerencia, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- Atender asuntos relacionados con las actividades de la Subgerencia, cuando sea requerida y verificar que el personal de la Subgerencia atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de información de las unidades orgánicas del Banco.
- Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- Autorizar las horas extras del personal de la Subgerencia.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Coordinar el rol vacacional del personal de la Subgerencia.
- i. 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.
- j. Elaborar y ejecutar los proyectos de la Gerencia incluidos en el Plan Operativo Institucional – POI y de sus Proyectos Internos.
- k. Verificar que los planes anuales siguientes: Plan de Tecnología de Información, Plan Anual de Contrataciones, Plan de Capacitación y otros que se generen, estén alineados con los objetivos estratégicos del Banco, previo a su aprobación por las instancias correspondientes.
- l. Coordinar con los líderes 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.
- m. Determinar, en coordinación con las Gerencias del Banco, los indicadores de control de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- n. Establecer la metodología para la dirección de proyectos, de acuerdo a las mejores prácticas y normas establecidas.
- o. Asesorar a las diferentes unidades orgánicas en el desarrollo de sus proyectos.
- p. Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal de la Subgerencia.
- q. Asumir ante el Gerente los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la de la unidad orgánica a su cargo.
- r. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de 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.
- s. Administrar el presupuesto asignado al Subgerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- t. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Subgerencia.
- u. 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.
- v. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo
- w. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Gerente.
- x. Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.
- y. Informar a la Gerencia 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.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

5.2.2 Denominación del Cargo Específico: Supervisor Administrativo de Planeamiento**Funciones Específicas:**

- Supervisar los trabajos encargados por el Subgerente a los analistas, en ausencia del Jefe.
- Coordinar proyectos especiales designados por la Subgerencia.
- Representar al Subgerente en las reuniones en las cuales éste no pueda asistir.
- Efectuar estudios para determinar la cantidad y ubicación idónea de la Red de Oficinas y de los Medios Electrónicos de Autoservicio en el ámbito nacional.
- Realizar estudios para la apertura, traslado o cierre de las oficinas en el ámbito nacional.
- Realizar estudios para determinar, conjuntamente con la Gerencia de Banca de Servicios, la categoría, línea de dependencia y demanda potencial; así como los parámetros a aplicar en el proceso de evaluación realizado.
- Elaborar los estudios para la determinación de los indicadores de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- Coordinar con las diferentes unidades orgánicas del Banco el proceso de planeamiento del Banco.
- Elaborar el informe periódico del Plan Operativo Anual.
- Elaborar el informe periódico trimestral el Plan Estratégico.
- 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.
- Realizar el análisis correspondiente a fin de verificar que los planes anuales siguientes: Plan Informático, Plan de Adquisiciones y Contrataciones, Plan de Capacitación u otros que se generen, estén alineados con los objetivos estratégicos del Banco, previo a su aprobación por las instancias correspondientes.
- Realizar la clasificación, antes de su incorporación en el Plan Operativo Institucional, de las propuestas de proyectos presentadas por las unidades orgánicas en actividades operativas o en proyectos.
- Determinar los recursos estratégicos involucrados en los proyectos, tales como: recursos logísticos, presupuestales y humanos, en coordinación con las unidades orgánicas del Banco.
- Coordinar con la Gerencia de Informática, los proyectos que tengan algún componente tecnológico en su desarrollo, a fin de recibir de éste los recursos involucrados.
- Conducir el proceso de rendición de cuentas del Titular del Banco de acuerdo a lo establecido por la Contraloría General de la República.
- Evaluar el alcance, presupuesto y cronograma de los proyectos del Plan Operativo Anual.
- Apoyar al Subgerente en el establecimiento de la metodología de dirección de proyectos.
- Capacitar a las unidades orgánicas en la aplicación de la metodología de dirección de proyectos.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- s. Coordinar y asesorar a las unidades orgánicas del Banco en la elaboración de sus proyectos.
- t. Realizar el ingreso de información del Plan Operativo Institucional en los sistemas implementados para tal fin.
- 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.

5.2.3 Denominación del Cargo Específico: Analista de Planeamiento

Funciones Específicas:

- a. Apoyar en la realización de estudios para determinar, conjuntamente con la Gerencia de Banca de Servicios, la categoría, línea de dependencia y demanda potencial; así como los parámetros a aplicar en el proceso de evaluación realizado.
- b. Apoyar en la elaboración de los estudios para determinar la cantidad y ubicación idónea de la Red de Agencias y de los Medios Electrónicos de Autoservicio en el ámbito nacional.
- c. Apoyar en la elaboración de los estudios para la apertura, traslado o cierre de las agencias en el ámbito nacional
- d. Apoyar en la elaboración de los estudios para la determinación de los indicadores de gestión de las diversas unidades orgánicas del Banco.
- e. Monitorear los indicadores de control de gestión, efectuar el seguimiento de las metas de gestión y evaluar su cumplimiento.
- f. Apoyar en la elaboración del informe periódico del Plan Operativo Institucional.
- g. Apoyar en la elaboración del informe periódico trimestral del Plan Estratégico.
- h. Apoyar en el análisis correspondiente para verificar que los planes anuales siguientes: Plan Informático, Plan de Adquisiciones y Contrataciones, Plan de Capacitación u otros que se generen, estén alineados con los objetivos estratégicos del Banco, previo a su aprobación por las instancias correspondientes.
- i. Apoyar en la clasificación, antes de su incorporación en el Plan Operativo Institucional, 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 conducción del proceso de rendición de cuentas del Titular del Banco de acuerdo a lo establecido por la Contraloría General de la República.
- n. Realizar otras funciones que le sean asignados por el Subgerente.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

5.2.4 Denominación del Cargo Específico: Técnico de Planeamiento**Funciones Específicas:**

- Distribuir la correspondencia enviada por la Subgerencia a las unidades orgánicas del Banco de manera adecuada y adoptando las medidas de seguridad que se requiera.
- Realizar el envío y recojo de la documentación de la Subgerencia al área de fotocopiado para su reproducción.
- Preparar las carpetas de trabajo que se le encomienden para las reuniones de trabajo.
- Acondicionar las salas de reuniones e instalar los equipos que se requieran.
- Apoyo en la recepción, registro y distribución en el Sistema de Trámite Documentario – STD de la correspondencia que llega a la Subgerencia.
- Mantener actualizada la base de datos de los documentos de comunicación interna, recibidos y enviados.
- Apoyar en el control del nivel de stock de útiles de oficina, para su reposición.
- Preparar las carpetas de trabajo que se le encomienden para las reuniones de trabajo.
- Apoyar en la recepción de los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros y distribuirlos a los usuarios de la Gerencia.
- 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 Planeamiento.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.3 Subgerencia de Desarrollo Organizacional**5.3.1 Denominación del Cargo Específico: Subgerente de Desarrollo Organizacional****Funciones Específicas:**

- Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la Subgerencia de Desarrollo Organizacional.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Proponer, elaborar y evaluar el Plan de Actividades de la Subgerencia para su inclusión en el Plan Operativo Anual de la Gerencia.
- c. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la Subgerencia, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- d. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- e. Atender asuntos relacionados con las actividades de la Subgerencia, cuando sea requerida y verificar que el personal de la Subgerencia atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de información de las unidades orgánicas del Banco.
- f. Realizar los estudios en materia de organización y funciones a nivel institucional; proponiendo los cambios y mejoras necesarios.
- g. Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- h. Autorizar las horas extras del personal de la Subgerencia.
- i. Coordinar el rol vacacional del personal de la Subgerencia.
- j. Revisar los documentos normativos, procesos y formularios elaborados a solicitud de las 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.
- 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. Asumir ante el Gerente de Planeamiento y Desarrollo los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la de la unidad orgánica a su cargo.
- n. Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal de la Subgerencia.
- o. 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.
- p. Administrar el presupuesto asignado al Subgerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- q. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Subgerencia.
- r. 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.
- s. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo
- t. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Gerente.
- u. Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- v. Informar a la Gerencia 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.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

5.3.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Desarrollo Organizacional

Funciones Específicas:

- Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Subgerente.
- 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.
- 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.
- Actualizar la agenda del Subgerente y coordinar reuniones o concertar citas de acuerdo a indicaciones de la Subgerencia.
- Administrar el archivo físico de gestión y archivos electrónicos de la Subgerencia.
- Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- Coordinar el envío de la documentación archivada a la Sección Archivo Central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir faxes según las necesidades de la Subgerencia.
- 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.
- 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.
- Tramitar los viáticos del personal de la Subgerencia que viaje en comisión de servicio.
- Tramitar los viáticos del personal de la Gerencia que viaje en comisión de servicio.
- Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la Subgerencia, así como tramitar las reprogramaciones.
- Hacer el pedido de formularios y efectuar el control y entrega al personal de la Subgerencia.
- Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

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

5.3.3 Denominación del Cargo Específico: Supervisor Administrativo de Desarrollo Organizacional

Funciones Específicas:

- Supervisar los trabajos encargados por el Subgerente a los analistas, en ausencia del mismo.
- Coordinar proyectos designados por la Subgerencia.
- Liderar los proyectos que le sean encargados a la Subgerencia.
- Reportar a la Subgerencia el avance de los proyectos que le sean asignados.
- Representar al Subgerente en las reuniones en las cuales éste no pueda asistir.
- Supervisar la correcta publicación de los documentos normativos en la Intranet del Banco.
- Supervisar la elaboración y actualización de los documentos normativos, de acuerdo con los requerimientos solicitados de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- Desarrollar e implementar la metodología para la elaboración, modificación, actualización, publicación y difusión de la normatividad del Banco.
- Supervisar el diseño y rediseño de Procesos correspondientes a las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- 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.
- Revisar las estructuras, funciones, procesos y cargos que permitan dotar al Banco de un adecuado sistema organizacional, proponiendo los cambios que se requieran.
- Asesorar y Atender consultas relacionadas con los tópicos asignados y emitir los informes correspondientes.
- Mantener actualizado el registro de fedatarios del Banco relacionado con la Ley de Simplificación Administrativa.
- Elaborar, asignar y actualizar los códigos operativos y de comunicación de las diferentes unidades orgánicas del Banco.
- 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.
- 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.
- 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.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

5.3.4 Denominación del Cargo Específico: Analista de Desarrollo Organizacional

Funciones Específicas:

- 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.
- 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.

5.3.5 Denominación del Cargo Específico: Técnico de Procesos

Funciones Específicas:

- 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.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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.

5.3.6 Denominación del Cargo Específico: Técnico de Desarrollo Organizacional

Funciones Específicas:

- 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

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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.
- 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.

5.4 Subgerencia Gestión de la Calidad

5.4.1 Denominación del Cargo Específico: Subgerente de Gestión de la Calidad

Funciones Específicas:

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la Subgerencia de Gestión de la Calidad.
- b. Proponer, elaborar y evaluar el Plan de Actividades de la Subgerencia para su inclusión en el Plan Operativo Institucional de la Gerencia.
- c. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Atender asuntos relacionados con las actividades de la Subgerencia, cuando sea requerida y verificar que el personal de la Subgerencia atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de información de las unidades orgánicas del Banco.
- g. Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- h. Autorizar las horas extras del personal de la Subgerencia.
- i. Coordinar el rol vacacional del personal de la Subgerencia.
- j. Velar por el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
- k. Supervisar el adecuado funcionamiento de los Buzones de Sugerencias de los clientes internos y externos y el Portal de Calidad.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- l. 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.
- m. Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal del Banco de la Nación.
- n. Asumir ante el Gerente de Planeamiento y Desarrollo los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la unidad orgánica a su cargo.
- o. 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.
- p. Administrar el presupuesto asignado al Subgerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- q. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Subgerencia.
- r. 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.
- s. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.
- t. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Gerente.
- u. Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.
- v. Informar a la Gerencia 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.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

5.4.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Gestión de la Calidad

Funciones Específicas:

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

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	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 faxes según las necesidades de la Subgerencia.
- i. Programar y efectuar los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros a través del sistema que corresponda, así como verificar su recepción y distribución a los usuarios.
- j. Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados a la Subgerencia, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k. Tramitar los viáticos del personal de la Subgerencia que viaje en comisión de servicio.
- l. Tramitar 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. Hacer el pedido de formularios y efectuar el control y entrega al personal de la Subgerencia.
- o. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

5.4.3 Denominación del Cargo Específico: Supervisor Administrativo de Gestión de la Calidad

Funciones Específicas:

- a. Establecer los sistemas de medición de indicadores sobre la calidad de la atención de los servicios y aplicarlos periódicamente.
- b. Diseñar y supervisar la realización de los estudios sobre calidad de la atención de los servicios y productividad de los diferentes canales de atención, tanto a clientes externos como internos del Banco.
- c. 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.
- d. Gestionar 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.
- e. Elaborar periódicamente el informe de seguimiento al plan anual de objetivos del sistema de gestión de la calidad y el informe trimestral de seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas que evidencien las mejoras continuas de los procesos.
- f. Supervisar los planes de acción como resultado de los estudios de Calidad.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g. Participar en el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Banco.
- h. Supervisar y mantener actualizada la información contenida en el portal de la calidad del Banco de la Nación.
- i. Supervisar las visitas a la Red de Agencias realizadas por el personal de la Subgerencia para verificar el adecuado cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Banco.
- j. 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.
- k. Supervisar la elaboración trimestral de los resultados del Tablero Operacional por Canales - TOC de manera mensual de acuerdo a los parámetros de calidad de volumen de operaciones por servicio identificado en los diferentes canales de atención.
- l. Coordinar periódicamente con las gerencias involucradas las acciones correctivas pertinentes que mejoren la gestión de los Administradores en la Red de Agencias.
- m. Apoyar en la capacitación al personal del Banco en temas afines a la Gestión de la Calidad.
- n. Establecer el protocolo de atención al Cliente, para los diferentes canales de atención y supervisar su cumplimiento.
- o. Proponer, elaborar y analizar estudios que permitan la medición o la difusión de la calidad de la atención en el Banco.
- p. Realizar otras funciones que le sean asignadas por la Subgerencia.
- q. Elaborar durante el primer semestre del año anterior los requerimientos de especificaciones técnicas (EE.TT) o términos de referencia (TDR) para la contratación de bienes, consultorías que conlleve al logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad del BN.

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.

5.4.4 Denominación del Cargo Específico: Analista de Gestión de la Calidad

Funciones Específicas:

- a. Apoyar en el establecimiento de los sistemas de medición de indicadores sobre la calidad de la atención de los servicios y aplicarlos periódicamente.
- b. Organizar y actualizar la documentación e información sobre indicadores de la calidad de nuestros servicios en el mercado, así como recomendar mejoras en los servicios del Banco.
- c. Realizar los estudios sobre calidad de la atención de los servicios y productividad de los diferentes canales de atención, tanto a clientes externos como internos del Banco, y generar los informes correspondientes.
- d. Realizar 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.
- e. Elaborar planes de acción como resultado de los estudios de Calidad.
- f. Participar en el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Banco.

MOF –GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	BN-MOF-2800-15-05 Rev. 8	31 JULIO 2015
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g. Verificar el adecuado cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Banco en la Red de Agencias por medio de visitas a las mismas.
- h. Apoyar en la elaboración periódica del informe de seguimiento al plan anual de objetivos del sistema de gestión de la calidad y el informe trimestral de seguimiento de las solicitudes de acciones correctivas que evidencien las mejoras continuas de los procesos.
- i. Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del cliente en los procesos certificados.
- j. 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 y elaborar el informe trimestral correspondiente a los buzones de sugerencias de los clientes internos y externos.
- k. Realizar el seguimiento a la información ingresada en la Lista Integral de Chequeo agencias (LICA) y elaborar los reportes correspondientes.
- l. Elaborar mensualmente la actualización del Tablero Operacional por Canales (TOC), de acuerdo a los parámetros de calidad de volumen de operaciones por servicio identificado en los diferentes canales de atención.
- m. Elaborar el reporte de las encuestas de satisfacción del cliente a través del PIN PAD en la red de agencias del ámbito nacional, y efectuar el monitoreo a los Gestores de Servicios y Comercial con alto y bajo índice de eficiencia según percepción del cliente.
- n. Apoyar en la capacitación al personal del Banco en temas afines a la Gestión de la Calidad.
- o. Proponer, elaborar y analizar estudios que permitan la medición o la difusión de la calidad en el Banco.
- p. Apoyar en el seguimiento al cumplimiento del Protocolo de Atención al Cliente.
- q. 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.

6. ORGANIGRAMA

