

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

00.00.068.03

Rev. Gen.: 25 abril 2022

Rev. 01: 15 diciembre 2022

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA RED DE AGENCIAS

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1	FINALIDAD .....	3
1.2	ALCANCE .....	3
1.3	ACTUALIZACIÓN .....	3
1.4	BASE LEGAL Y/O ADMINISTRATIVA.....	3
1.5	RESPONSABILIDAD.....	3
<b>2.</b>	<b>ESTRUCTURA ORGÁNICA .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN .....</b>	<b>4</b>
3.1	GERENCIA RED DE AGENCIAS .....	4
	FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS .....	5
3.1.a	<i>Gerente Red de Agencias</i> .....	5
3.1.b	<i>Supervisor Administrativo Red de Agencias</i> .....	6
3.1.c	<i>Analista Red de Agencias</i> .....	8
3.1.d	<i>Secretaria</i> .....	9
3.1.e	<i>Técnico Red de Agencias</i> .....	10
3.1.f	<i>Auxiliar Red de Agencias</i> .....	10
<b>4.</b>	<b>MISIÓN, FUNCIONES Y DESDECRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE APOYO .....</b>	<b>11</b>
4.1	SUBGERENCIA GESTIÓN DEL CLIENTE .....	11
	FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS .....	11
4.1.a	<i>Subgerente Gestión del Cliente</i> .....	11
4.1.b	<i>Analista Gestión del Cliente</i> .....	12
4.1.c	<i>Secretaria</i> .....	14
<b>5.</b>	<b>MISIÓN, FUNCIONES Y DESDECRIPCIÓN DE PUESTOS DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA .....</b>	<b>15</b>
5.1	SUBGERENCIA MACRO REGIÓN LIMA .....	15
	FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS .....	15
5.1.a	<i>Subgerente Macro Región Lima</i> .....	15
5.1.b	<i>Jefe Zonal Macro Región Lima</i> .....	17
5.1.c	<i>Analista Macro Región Lima</i> .....	18
5.1.d	<i>Secretaria</i> .....	21
5.2	SUBGERENCIA MACRO REGIÓN PROVINCIA.....	22
	FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS .....	22
5.2.a	<i>Subgerente Macro Región Provincia</i> .....	22
5.2.b	<i>Analista Macro Región Provincia</i> .....	24
<b>6.</b>	<b>FUNCIONES COMUNES DEL GERENTE Y SUBGERENTES .....</b>	<b>27</b>
<b>7.</b>	<b>DISPOSICION FINAL.....</b>	<b>28</b>
<b>8.</b>	<b>ORGANIGRAMA .....</b>	<b>28</b>

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Finalidad

Describir las funciones de las unidades orgánicas, así como las funciones a nivel de cargo específico de la Gerencia Red de Agencias.

### 1.2 Alcance

Las funciones contenidas en el presente Manual de Organización y Funciones deberán ser cumplidas por todos los trabajadores que integran la Gerencia Red de Agencias.

### 1.3 Actualización

El presente Manual de Organización y Funciones será actualizado cuando se produzcan cambios o modificaciones en los procesos o procedimientos internos de la Gerencia o si se producen modificaciones en la Estructura Orgánica o en el Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación.

### 1.4 Base Legal y/o Administrativa

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

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

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

**1.4.4** Acuerdo de Directorio N° 2384 del 16 de diciembre de 2021, que aprueba la modificación del 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. ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ÓRGANO DE DIRECCIÓN

Gerencia Red de Agencias

### ÓRGANO DE APOYO

- Subgerencia Gestión del Cliente

### ÓRGANOS DE LÍNEA

- Subgerencia Macro Región Lima
- Subgerencia Macro Región Provincias

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

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

#### 3.1 Gerencia Red de Agencias

##### Misión

Asegurar la administración eficiente de la Red de Agencias y Oficinas Especiales, que permita brindar productos y servicios de calidad a la ciudadanía en el ámbito nacional, cumpliendo las metas y objetivos institucionales, garantizando el cumplimiento de las políticas comerciales, crediticias y de riesgos. Asimismo, promover el uso de los canales alternos, contribuyendo con los planes y programas de inclusión financiera.

##### Funciones

- a. Garantizar el cumplimiento de las políticas y estrategias crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios en las unidades orgánicas a su cargo, en coordinación con las Gerencias correspondientes
- b. Desplegar las acciones competentes a la Red de Agencias para la ejecución y el cumplimiento de las campañas comerciales definidas por la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera, de los diversos productos y servicios del Banco.
- c. Promover y asegurar la atención óptima de la demanda de servicios de recaudación y pagaduría con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con Instituciones Financieras de Intermediación.
- d. Gestionar la dotación y/o asignación de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos en la Red de Agencias y Oficinas Especiales, para que se realicen en forma oportuna y suficiente, que garantice una adecuada atención de los servicios bancarios.
- e. Establecer los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito nacional, en coordinación con la Gerencia de Administración y Logística y la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.
- f. Evaluar la gestión de las Subgerencias Macro Regionales, de la Red de Agencias y Oficinas Especiales en el ámbito nacional.
- g. Contribuir con el desarrollo de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional y promover la bancarización con inclusión social.
- h. En coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura, establecer los lineamientos para la rotación del personal de red de agencias.
- i. Proponer los requerimientos de personal, ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación y capacitación.
- j. Velar por el buen estado de atención de los Cajeros Automáticos ATM ubicados en los ambientes de las oficinas a nivel nacional, así como de los ATM Islas ubicados dentro del ámbito jurisdiccional de las oficinas de provincias.
- k. Efectuar el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM) ubicados en los ambientes de las oficinas en el ámbito nacional.
- l. Controlar el abastecimiento de efectivo en la red de ATM de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores - ETV.
- m. Administrar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Macro Regiones, agencias y oficinas especiales dependientes.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- n. Coordinar la ejecución de las estrategias de comunicación, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas para que se desarrollen en forma adecuada y oportuna en la Red de Agencias, Oficinas Especiales y canales alternos de atención, garantizando la transparencia y acceso a la información.
- o. Evaluar los resultados operativos de las agencias y canales alternos y proponer las medidas correctivas que correspondan, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- p. Garantizar el registro, la canalización e información del resultado de los reclamos presentados en la Red de Agencias y Oficinas Especiales, de acuerdo a los plazos establecidos; utilizando los resultados para la mejora continua del proceso de atención al cliente.
- q. Velar que se cumpla con la normatividad de gestión de conducta de mercado y demás disposiciones establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, así como proponer permanentemente medidas para mejorar dicha gestión.
- r. Informar a la Gerencia de Riesgos, las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- s. Realizar la gestión comercial e impulso de los canales alternos del Banco, incluyendo la perspectiva de la inclusión financiera.

### **Funciones específicas a nivel de cargos**

#### **3.1.a Gerente Red de Agencias**

- a. Planear y dirigir el cumplimiento de las actividades de la Gerencia Red de Agencias.
- b. Gestionar con las Gerencias Correspondientes la implementación de las políticas y estrategias financieras, comerciales, crediticias, de riesgos, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de servicio en las unidades orgánicas a su cargo.
- c. Dirigir la ejecución de las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Subgerencias de Macro Regiones, concerniente la gestión de los recursos humanos, logísticos, comerciales, financieros e informáticos.
- d. Gestionar que las unidades orgánicas, las agencias y oficinas especiales a nivel nacional, cuenten con la dotación y/o asignación adecuada de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, para que realicen en forma oportuna y eficiente la adecuada atención a los clientes, a través de la prestación de los servicios bancarios.
- e. Formular las propuestas de remodelación de agencias y oficinas especiales en el ámbito nacional a la Gerencia de Administración y Logística, en coordinación con las Subgerencias de Macro Región.
- f. Evaluar el informe anual de las Subgerencias de Macro Región, los informes de gestión comercial y de canales de la Subgerencia Gestión de Cliente; así como presentar a la Gerencia General el informe anual de gestión de la Gerencia.
- g. Supervisar y evaluar los resultados referidos a la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional.
- h. Conducir la promoción de la bancarización con inclusión social, en coordinación con las Subgerencias de Macro Región.
- i. Coordinar con la Subgerencia Gestión de Cliente, la estrategia para impulsar la gestión comercial y el uso de los canales alternos, incluyendo la perspectiva de la inclusión financiera.
- j. Disponer el cumplimiento del proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes sistemas de información, servicios informáticos y plataformas tecnológicas de las Subgerencias de Macro Región y sus agencias dependientes.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Coordinar el desarrollo adecuado y oportuno de las estrategias de comunicación en las agencias y canales alternos de la Gerencia Red de Agencias.
- l. Remitir a la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción, pasantías, rotación y capacitación del personal de la Gerencia Red de Agencias.
- m. Aprobar los desplazamientos de personal de acuerdo a la normatividad interna y las propuestas de rotación remitidas por las Subgerencias de Macro Región, a fin de alcanzarlas a la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- n. Informar a la Subgerencia Administración de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura, las presuntas faltas laborales cometidas por los trabajadores de la red de agencias, a nivel nacional.
- o. Evaluar los destakes excepcionales de los trabajadores de la Gerencia Red de Agencias, conforme a la normatividad vigente.
- p. Velar por el cumplimiento de los lineamientos brindados por la Gerencia de Operaciones.
- q. Disponer el cumplimiento de las disposiciones y estrategias diseñadas para el abastecimiento de efectivo de los ATM ubicados en el ámbito nacional.
- r. Disponer el cumplimiento para el registro y canalización de los reclamos presentados en la red de agencias; de acuerdo los plazos establecidos.
- s. Efectuar visitas de supervisión periódicas a las Subgerencias de Macro Región, para verificar la adecuada gestión administrativa y operativa, el cumplimiento de la gestión comercial e impulso de los canales alternos de atención.
- t. Disponer que las Subgerencias de Macro Región cumplan con remitir a la Gerencia de Riesgos el informe de señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- u. Promover la gestión de conducta de mercado y demás disposiciones establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en coordinación con las Subgerencias de la Gerencia Red de Agencias.

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

- Depende directamente del: Gerente General.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: todos los Cargos Específicos de la Gerencia Red de Agencias.

#### **3.1.b Supervisor Administrativo Red de Agencias**

- a. Organizar, controlar, orientar y supervisar el cumplimiento de las actividades de la Gerencia Red de Agencias.
- b. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico del Banco; elaborar y ejecutar el Plan Operativo Institucional – POI, los proyectos internos y las actividades de la Gerencia Red de Agencias.
- c. Coordinar la ejecución de las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Subgerencias de Macro Región, concerniente la gestión de los recursos humanos, logísticos, comerciales, financieros e informáticos.
- d. Supervisar la implementación de las políticas y estrategias financieras, comerciales, crediticias, de riesgos, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de servicio en las unidades orgánicas a su cargo, en coordinación con las gerencias correspondientes.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- e. Administrar los riesgos de la Gerencia dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- f. Supervisar el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por la Gerencia.
- g. Supervisar que las unidades orgánicas, las agencias y oficinas especiales a nivel nacional, cuenten con la dotación y/o asignación adecuada de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, para que realicen en forma oportuna y eficiente la adecuada atención a los clientes, a través de la prestación de los servicios bancarios.
- h. Formular y controlar el presupuesto de la Gerencia Red de Agencias.
- i. Formular la modificación del presupuesto asignado a la Gerencia Red de Agencias y consolidar la información sobre la ejecución del Presupuesto de las Subgerencias de Macro Región.
- j. Revisar las propuestas remitidas por las Subgerencias de Macro Región de remodelación de agencias y oficinas especiales en el ámbito nacional.
- k. Revisar y consolidar los informes de gestión de la Subgerencia de Cliente y Subgerencias de Macro Región; así como elaborar el informe anual de gestión integral para la Gerencia General.
- l. Elaborar el informe sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social, orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional.
- m. Supervisar la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional
- n. Revisar la ejecución de los desplazamientos y las propuestas de rotación del personal de la red de agencias remitidas por las Subgerencias de Macro Región, se ejecuten conforme a la normativa interna.
- o. Elaborar y consolidar los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción, pasantías, rotaciones, y capacitaciones del personal de la Gerencia Red de Agencias.
- p. Consolidar las necesidades de capacitación de la Gerencia Red de Agencias y coordinar su ejecución.
- q. Supervisar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes sistemas de información, servicios informáticos y plataformas tecnológicas de las Subgerencias de Macro Región y sus agencias dependientes.
- r. Efectuar el seguimiento de la presentación del informe para la Gerencia de Riesgos de las señales de alerta temprana identificadas que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- s. Participar en la formulación de normas y disposiciones administrativas que sean de su competencia.
- t. Reportar el resultado de los indicadores de gestión de la Gerencia Red de Agencias.
- u. Supervisar la implementación de las medidas preventivas y correctivas recomendadas por el Gerencia de Auditoría Interna, Órgano de Control Institucional – OCI, Organismos de Control y Supervisión Externos.
- v. Elaborar el informe que recopile la información y documentación solicitada por el Órgano de Control Institucional, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- w. Elaborar los informes sobre presuntas faltas laborales cometidas por los trabajadores de la red de agencias a nivel nacional, a fin de remitirlos a la Subgerencia Administración de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- x. Requerir a la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura, los destacados excepcionales de los trabajadores de la Gerencia Red de Agencias, que hayan incurrido en presuntos hechos

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

irregulares, fraude o conductas funcionales indebidas que revistan gravedad, tales como hostigamiento sexual, apropiación de dinero, entre otros.

- y. Promover la gestión de conducta de mercado y demás disposiciones establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en coordinación con las Subgerencias de la Gerencia Red de Agencias.
- z. 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.
- aa. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente Red de Agencias.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**3.1.c Analista Red de Agencias**

- a. Realizar el seguimiento del cumplimiento de las políticas, y estrategias financieras, comerciales, crediticias, de riesgos, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de servicio.
- b. Realizar el seguimiento de los riesgos relacionados al logro de los objetivos de las dependencias de la Gerencia, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos.
- c. Elaborar el Informe sobre el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por la Gerencia.
- d. Analizar la información sobre dotación y/o asignación de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos.
- e. Realizar la elaboración del presupuesto de la Gerencia Red de Agencias.
- f. Centralizar la información sobre la ejecución del presupuesto de las Subgerencias de Macro Región.
- g. Realizar la consolidación de los informes de gestión de las Subgerencia Gestión de Cliente y Subgerencias de Macro Región; así como participar en la elaboración del informe de gestión integral de la Gerencia Red de Agencias.
- h. Monitorear e informar la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional.
- i. Promover la promoción de la bancarización con inclusión social, en coordinación con las Subgerencias de Macro Región.
- j. Recopilar la documentación que sustente los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción, pasantías, rotación y capacitación del personal de la Gerencia Red de Agencias.
- k. Realizar en la elaboración formulación de normas y disposiciones operativas y administrativas.
- l. Realizar y monitorear la elaboración y ejecución del Plan Operativo Institucional – POI, los proyectos internos y las actividades de la Gerencia Red de Agencias.
- m. Preparar la información para la elaboración de los Indicadores de Gestión de la Gerencia.
- n. Elaborar y recopilar la información y documentación solicitada por el Órgano de Auditoría Interna, Órgano de Control Institucional y los Organismos de Control y Supervisión Externos, de conformidad con las normas pertinentes.



<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- o. Elaborar el documento informando al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente
- p. Elaborar el documento informando al Órgano de Auditoría Interna de 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.
- q. Elaborar la información estadística de la Gerencia Red de Agencias.
- r. Recopilar en coordinación con las Subgerencias de Macro Región, los medios probatorios para elaborar los informes sobre presuntas faltas laborales cometidas por los trabajadores de la red de agencias a nivel nacional, a fin de remitirlos a la Subgerencia Administración de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- s. Coordinar con las Subgerencias de Macro Región los destakes excepcionales de los trabajadores de la Gerencia Red de Agencias, que hayan incurrido en presuntos hechos irregulares, fraude o conductas funcionales indebidas que revistan gravedad, tales como hostigamiento sexual, apropiación de dinero, entre otros.
- t. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Gerente Red de Agencias.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**3.1.d 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 ingresa 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 faxes según las necesidades de la Gerencia.
- i. Programar y efectuar los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros a través del sistema que corresponda, así como verificar su recepción y distribución a los usuarios.
- j. Mantener actualizado el registro de la ubicación y el responsable de los bienes muebles asignados a la Gerencia, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k. Tramitar los viáticos del personal de la Gerencia que realicen viajes de comisión de servicio.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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 asigne el Gerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente Red de Agencias.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**3.1.e Técnico Red de Agencias**

- a. Elaborar y recopilar la información necesaria sobre dotación y/o asignación de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos.
- b. Recopilar información para la elaboración del informe de Gestión anual de la Gerencia Red de Agencias.
- c. Apoyar en la recopilación de la documentación que sustente los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción, pasantías, rotación y capacitación del personal de la Gerencia Red de Agencias.
- d. Apoyar en la consolidación de las necesidades de capacitación de la Gerencia Red de Agencias.
- e. Brindar apoyo en la formulación de normas y disposiciones administrativas.
- f. Consolidar la información para la elaboración del POI, los Proyectos Internos y las actividades de la Gerencia Red de Agencias.
- g. Consolidar la información para la elaboración de los Indicadores de Gestión de la Gerencia.
- h. Preparar la información y documentación solicitada por el Órgano de Auditoría Interna, Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo, de conformidad con las normas pertinentes.
- i. Consolidar la información para la elaboración de cuadros estadísticos de la Gerencia.
- j. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Gerente Red de Agencias.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

**3.1.f Auxiliar Red de Agencias**

- a. Distribuir la correspondencia enviada por la Gerencia Red de Agencias 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 Red de Agencias 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 Red de Agencias e instalar los equipos que se requieran.
- e. Apoyar en la recepción, registro y distribución en el Sistema de Trámite Documentario – STD de la correspondencia que ingresa a la Gerencia Red de Agencias.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- f. Apoyar en el control del nivel de stock de útiles de oficina, para su reposición.
- g. Apoyar en la recepción de los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros y distribuirlos a los usuarios de la Gerencia Red de Agencias.
- h. Realizar otras funciones afines a la misión de la Gerencia y las que le asigne el Gerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente Red de Agencias.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

#### 4. MISIÓN, FUNCIONES Y DESDECRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE APOYO

##### 4.1 Subgerencia Gestión del Cliente

**Misión**

Organizar, supervisar, controlar y evaluar el impulso de canales alternos y la gestión comercial en la red de agencias, a fin de garantizar una atención de calidad y la satisfacción del cliente, en cumplimiento con los lineamientos establecidos por el Banco.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

##### 4.1.a Subgerente Gestión del Cliente

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Subgerencia Gestión del Cliente.
- b. Definir e Implementar estrategias en coordinación con la Subgerencia de Gestión de la Calidad, para mejorar la calidad de servicio en las agencias y en los canales alternos.
- c. Evaluar en coordinación con las Subgerencias de Macro Región la capacidad operativa para las colocaciones de productos, a fin de optimizar su desempeño, así como coordinar la asignación de las metas comerciales con la Subgerencia Banca Personal.
- d. Diseñar en coordinación con las Subgerencias de Macro Región, las estrategias necesarias para maximizar las colocaciones de productos de acuerdo a las metas establecidas y al plan comercial de la Subgerencia Banca Personal.
- e. Coordinar con las Subgerencias de Macro Región la supervisión del cumplimiento de las metas de colocaciones de productos dirigidos a los segmentos minorista del Banco.
- f. Coordinar con la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera, las estrategias apropiadas para captar y retener clientes a través del personal responsable de las colocaciones en las agencias, las cuales permitan establecer relaciones rentables y de largo plazo.
- g. Proponer las acciones de mejora de productos y procesos a la Subgerencia Banca Personal a fin de mejorar las colocaciones.
- h. Efectuar visitas de supervisión periódicas a las agencias para verificar el adecuado cumplimiento de la gestión comercial e impulso de los canales alternos de atención.
- i. Coordinar con la Subgerencia Publicidad y Posicionamiento de Marca, la asignación y distribución de material publicitario para las agencias a nivel nacional.
- j. Definir los indicadores claves para asegurar una gestión eficiente en las agencias respecto a la gestión comercial y uso de los canales alternos.
- k. Proponer a la Gerencia Red de Agencias, en coordinación con las respectivas Subgerencias de Macro Región, la relación de las agencias en las cuales se deben dotar de recursos y del personal necesario para el cumplimiento de las metas comerciales establecidas.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- l. Monitorear y supervisar el desempeño de los canales alternos a través de sistemas de información y/o visitas, para garantizar un servicio de calidad hacia nuestros clientes y usuarios.
- m. Evaluar en coordinación con las Subgerencias de Macro Región, el informe anual de gestión comercial y de canales alternos para la Gerencia Red de Agencias.
- n. Coordinar con las distintas unidades orgánicas competentes, las acciones a seguir en el desarrollo e implementación de las estrategias operativas y comerciales con la finalidad del desarrollo de los canales alternos.
- o. Impulsar los canales alternos buscando cubrir brechas de funcionalidad, conveniencia en la ampliación de cobertura, implementación de campañas de promoción y/o difusión para incrementar los niveles de uso y conocimiento en coordinación con las unidades orgánicas competentes.
- p. Coordinar y participar en proyectos que formulen las diversas áreas del Banco que tengan impacto y permitan la mejora en las colocaciones y en el uso de los canales alternos.
- q. Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de la calidad en el personal de la Subgerencia Gestión del Cliente.
- r. Identificar y proponer la implementación de proyectos y mejoras en canales alternos.
- s. Monitorear el cumplimiento de la gestión de reclamos de la red de agencias, en coordinación con las Subgerencias de Macro Región.
- t. Velar y cumplir con las políticas y procedimientos de conducta de mercado establecidos por el Banco.
- u. Definir e implementar estrategias en coordinación con las Subgerencias de Macro Región para el uso de los canales alternos, contribuyendo con los planes y programas de inclusión financiera y trasvase de operaciones.
- v. Diseñar e implementar las estrategias de apoyo de trasvase de transacción hacia los canales alternos en coordinación con la Gerencia de Red de Agencias.
- w. Diseñar e implementar las estrategias de apoyo de inclusión financiera hacia los canales alternos en coordinación con la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente Red de Agencias.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Gestión del Cliente.

**4.1.b Analista Gestión del Cliente**

- a. Definir, implementar y monitorear del cumplimiento de las estrategias en coordinación con la Subgerencia de Gestión de la Calidad, para mejorar la calidad de servicio en las agencias y en los canales alternos.
- b. Elaborar en coordinación con las Subgerencias de Macro Región, la capacidad operativa para la correspondiente asignación de metas comerciales y optimización de desempeño.
- c. Evaluar la asignación y distribución de las metas comerciales definidas por la Subgerencia Banca Personal, de acuerdo a la capacidad operativa de las agencias y la demanda del mercado.
- d. Comunicar a las Subgerencias de Macro Región las metas asignadas por la Subgerencia de Banca Personal de la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- e. Realizar el monitoreo de la correcta asignación de recursos para el desarrollo de la gestión comercial; así como del personal necesario en las agencias que realizan esta gestión, en coordinación con su respectiva Subgerencia de Macro Región.
- f. Proponer y monitorear la implementación de las estrategias en coordinación con las Subgerencias de Macro Región, para maximizar las colocaciones de productos de acuerdo a las metas establecidas en el plan comercial de la Subgerencia Banca Personal.
- g. Realizar el seguimiento que garantice el cumplimiento de las metas de colocaciones en las Subgerencias de Macro Región.
- h. Elaborar indicadores de gestión e informes mensuales sobre la gestión comercial, canales alternos y reclamos para evaluación de la Subgerencia Gestión del Cliente.
- i. Proponer a la Subgerencia Gestión de Cliente, las estrategias a utilizar para captar y retener clientes a través del personal responsable de las colocaciones en las agencias, las cuales permitan establecer relaciones rentables y de largo plazo.
- j. Proponer acciones de mejora de productos y procesos a la Subgerencia Banca Personal a fin de mejorar las colocaciones.
- k. Efectuar visitas de supervisión periódicas a las agencias para verificar el adecuado cumplimiento de la gestión comercial e impulso de los canales alternos de atención.
- l. Monitorear el cumplimiento de la asignación y distribución de material publicitario en coordinación con la Subgerencia Publicidad y Posicionamiento de Marca y las Sub gerencias de Macro Región.
- m. Monitorear el permanente seguimiento del cumplimiento de la normativa legal vigente en lo referido a transparencia, claridad y acceso a la información, relacionada a la colocación de productos en las publicaciones realizadas en los medios virtuales y electrónicos que se dispongan y emitir informes al respecto.
- n. Elaborar y seguimiento a los indicadores claves para asegurar una gestión comercial óptima, así como el trasvase de operaciones hacia los canales alternos.
- o. Monitorear y supervisar el desempeño de los canales alternos a través de sistemas de información y/o visitas, para garantizar un servicio de calidad hacia nuestros clientes y usuarios.
- p. Elaborar en coordinación con las Subgerencias de Macro Región el informe anual de gestión comercial y de canales alternos.
- q. Proponer acciones a seguir para el desarrollo e implementación de las estrategias operativas y comerciales con la finalidad de impulsar el uso los canales alternos.
- r. Impulsar los canales alternos buscando cubrir brechas de funcionalidad, conveniencia en la ampliación de cobertura, implementación de campañas de promoción y/o difusión para incrementar los niveles de uso y conocimiento en coordinación con las Unidades Orgánicas competentes.
- s. Recibir la información referida a las necesidades de capacitación de los gestores comerciales, afín de mantenerlos actualizados y motivados.
- t. Participar en proyectos que formulen las diversas áreas del Banco que tengan impacto y permitan la mejora en las colocaciones y en uso de canales alternos.
- u. Proponer medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia y propiciar la cultura de la calidad.
- v. Proponer la implementación de proyectos y mejoras en canales alternos.
- w. Monitorear la oportuna y eficiente atención de los reclamos de los clientes en coordinación con las subgerencias Macro Regiones y Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- x. Velar y cumplir con las políticas y procedimientos de conducta de mercado establecidos por el Banco.
- y. Monitorear la implementación de estrategias de apoyo de inclusión financiera hacia los canales alternos en coordinación con las Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.
- z. Proponer las metas de crecimiento de canales alternos presenciales considerando la demanda de transacciones y trasvase de operaciones en coordinación con la Subgerencia Gestión de la Calidad.
- aa. Apoyar en la definición, establecimiento e implementación de procedimientos y metodologías para la eficiente gestión de los canales alternos.
- bb. Elaborar y proponer a la Subgerencia estrategias de gestión de que permita el trasvase de transacciones, descongestionamiento de oficinas e impulsar la comercialización de productos e inclusión financiera.
- cc. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.1.c 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 recibida, utilizando el Sistema de Trámite Documentario – STD y realizar 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 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 Gerencia que realicen viajes de comisión de servicio.
- l. Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la Subgerencia, así como tramitar las reprogramaciones.
- m. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

## 5. MISIÓN, FUNCIONES Y DESDECRIPCIÓN DE PUESTOS DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA

### 5.1 Subgerencia Macro Región Lima

#### Misión

Asegurar una eficiente gestión y supervisión de las agencias y oficinas especiales, así como de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM, Cajeros Corresponsales u otros,) bajo el ámbito de su jurisdicción, mediante la gestión, coordinación, orientación, apoyo y control de los mismos; a fin de brindar servicios de calidad y lograr la plena satisfacción de los clientes y usuarios.

#### Funciones específicas a nivel de cargos

##### 5.1.a Subgerente Macro Región Lima

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Subgerencia Macro Región Lima.
- b. Aplicar las políticas de descentralización definidas por el Directorio, así como las facultades delegadas en las Subgerencias de Macro Región, concerniente la gestión de los recursos humanos, logísticos, comerciales, financieros e informáticos.
- c. Aprobar el plan de visitas de las agencias dependientes de la Macro Región Lima y verificar el cumplimiento de acuerdo al cronograma aprobado.
- d. Asegurar una adecuada gestión de los riesgos y seguridad de la información en las agencias y oficinas especiales de la Subgerencia Macro Región Lima que permita satisfacer a los clientes, entidades supervisoras y auditores; cumpliendo con la normatividad vigente.
- e. Supervisar, planificar, dirigir e informar a la Gerencia Red de Agencias sobre el nivel de atención de los servicios de recaudación con empresas del sector público, cobranza por encargo, corresponsalía y con las instituciones financieras de Intermediación.
- f. Supervisar e informar el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las agencias y oficinas especiales a su cargo.
- g. Elaborar el informe sobre el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por la Macro Región Lima y sus agencias dependientes.
- h. Velar por la dotación y/o asignación de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, para la Subgerencia Macro Región Lima y sus oficinas dependientes a fin de que se realicen en forma oportuna y eficiente, una adecuada atención de los clientes a través de la prestación de los servicios bancarios.
- i. Planificar en coordinación con los administradores de las agencias y oficinas especiales de su jurisdicción, las necesidades de recursos materiales y suministros necesarios para su inclusión en el PAC.
- j. Supervisar la actualización permanente del registro de inventario del activo fijo de las agencias y oficinas especiales de su jurisdicción.
- k. Formular el presupuesto de la Subgerencia Macro Región Lima, a fin de remitirlo a la Gerencia de Contabilidad y Tesorería para su aprobación correspondiente.
- l. Verificar la conservación y el adecuado mantenimiento preventivo de los bienes y equipos de las agencias y oficinas especiales a su cargo, en coordinación con las unidades orgánicas responsables.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m. Analizar y presentar la propuesta sobre los requerimientos de remodelación de agencias y oficinas especiales de su jurisdicción, en coordinación con las Gerencias Red de Agencias, Administración y Logística y de Planeamiento y Control de Gestión.
- n. Elaborar el informe anual de gestión y remitirlos a la Gerencia Red de Agencias.
- o. Elaborar informes periódicos sobre la gestión comercial y canales alternos a la Subgerencia Gestión de Cliente.
- p. Ejecutar la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional.
- q. Ejecutar la promoción de la bancarización con inclusión social, en coordinación con la Gerencia de Red de Agencias y Unidades Orgánicas responsables.
- r. Elevar a la Gerencia Red de Agencias las propuestas de rotación y ejecutar los desplazamientos de personal conforme a la normativa interna.
- s. Elevar el requerimiento de personal, las propuestas de ascensos, promoción, pasantías y capacitación del personal de su unidad orgánica.
- t. Velar por la realización de las actividades de capacitación del personal de su unidad orgánica.
- u. Hacer seguimiento a las observaciones informadas por el Jefe Zonal de la Macro Región Lima, a fin de garantizar la operatividad de los cajeros automáticos ubicados en las agencias del BN y los ATM isla ubicados dentro de su ámbito jurisdiccional.
- v. Hacer seguimiento a las observaciones informadas por el Jefe zonal de la Macro Región Lima, a fin de garantizar el abastecimiento de efectivo de los cajeros automáticos ubicados en las agencias del BN.
- w. Supervisar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes sistemas de información, servicios informáticos y plataformas tecnológicas de las agencias y oficinas especiales dependientes.
- x. Supervisar la implementación y el desarrollo adecuado y oportuno de las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas en la red de oficinas, ATM, Cajeros Corresponsales y otros canales de atención administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y el acceso a la información de la Subgerencia Macro Región Lima.
- y. Verificar el cumplimiento de la normatividad legal vigente en materia de difusión al usuario de tasas de interés, comisiones y gastos, así como de las operaciones y servicios que ofrezca el Banco.
- z. Supervisar que se registre, canalice e informe de los resultados de los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción y supervisar la resolución oportuna y eficiente de los mismos coordinando con las instancias correspondientes.
- aa. Verificar que se cumpla con las políticas y procedimientos de conducta de mercado establecidos por el Banco.
- bb. Monitorear el cumplimiento de las normas vigentes en materia de gestión de conducta de mercado y demás disposiciones establecidas.
- cc. Monitorear que las agencias y oficinas especiales de la Subgerencia Macro Región Lima apliquen las políticas y procedimientos y seguridad de la información; así como identificar las señales de alerta temprana para informar a la Gerencia de Riesgos.
- dd. Implementar en coordinación con la Subgerencia Gestión del Cliente, acciones que permitan impulsar el uso de canales alternos y maximizar las colaciones de los productos de acuerdo a las metas asignadas.
- ee. Asegurar que se cumpla con las metas de ventas establecidas por productos asignados.



<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- ff. Promover e incentivar la gestión comercial, considerando cumplir las metas de colocaciones de productos y servicios en las agencias de su jurisdicción.
- gg. Implementar en coordinación con la Subgerencia Gestión del Cliente, acciones de apoyo de Inclusión Financiera.
- hh. Participar en la elaboración del Plan Operativo Institucional de la Subgerencia Macro Región Lima.
- ii. Atender dentro de los plazos los requerimientos de los órganos de control, con el propósito de implementar las recomendaciones de la Gerencia Red de Agencias.
- jj. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM) de la Subgerencia Macro Región Lima y remitirla a la Gerencia Red de Agencias.
- kk. Gestionar la recopilación de los medios probatorios que sustenten los hechos irregulares informados a su jefatura por los trabajadores de sus agencias dependientes, conforme lo dispone la norma interna, a fin de que sean remitidos, mediante informe, a la Gerencia Red de Agencias.
- ll. Solicitar a la Gerencia Red de Agencias, la evaluación de los destagues excepcionales, conforme lo dispone la norma interna
- mm. Supervisar la regularización oportuna de las partidas de naturaleza transitoria de las agencias a su cargo, de acuerdo a lo dispuesto en el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero
- nn. Enviar la información del cumplimiento de las metas asignadas por la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera y la Subgerencia de Banca Personal.
- oo. Realizar visitas aleatorias a las agencias de su jurisdicción para verificar el cumplimiento de ejecución de las visitas de supervisión por los Jefes Zonales.
- pp. Revisar y tomar decisiones de acuerdo a los informes de visitas de supervisión presentados por los Jefes Zonales de la Macro Región Lima.
- qq. Delegar al analista de la Macro Región Lima, las observaciones encontradas en las visitas de supervisión realizadas por los Jefes Zonales, para las gestiones que correspondan

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente Red de Agencias.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Macro Región Lima.

**5.1.b Jefe Zonal Macro Región Lima**

- a. Organizar, orientar y supervisar el cumplimiento de las actividades de las agencias dependientes de la Subgerencia Macro Región Lima.
- b. Elaborar el plan anual de visitas de supervisión de las agencias asignadas de la Subgerencia Macro Región Lima para la aprobación del Subgerente de Macro Región Lima.
- c. Realizar visitas a las agencias asignadas de acuerdo al plan anual de visitas, con la finalidad de verificar el cumplimiento de gestión comercial, aspectos administrativos, operativos y contables. Excepcionalmente, se realizarán visitas a agencias no consideradas dentro del plan anual de visitas aprobado.
- d. Elaborar el informe de visitas de supervisión para el Subgerente de Macro Región Lima, comunicando las observaciones encontradas, así como cualquier otro hecho irregular, para las acciones correspondientes.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- e. Supervisar a los administradores de las agencias dependientes de la Subgerencia Macro Región Lima, a fin de asegurar el levantamiento de las observaciones encontradas en las visitas de supervisión dentro de los plazos establecidos.
- f. Proponer al Subgerente de Macro Región Lima mejoras en los procesos operativos, a fin de minimizar riesgos en las agencias asignadas a su cargo.
- g. Brindar soporte u orientación a los administradores de las agencias dependientes de la Subgerencia Macro Región Lima e informar a los Analistas de la SMR Lima de las necesidades de los administradores para la atención correspondiente.
- h. Supervisar el estado de operatividad de los cajeros automáticos- ATM ubicados en los ambientes de las agencias de la Subgerencia Macro Región Lima, así como de los ATMs isla ubicados dentro de su ámbito jurisdiccional e informar las observaciones encontradas al Subgerente Macro Región Lima.
- i. Supervisar la gestión de abastecimiento de efectivo de los cajeros automáticos- ATM ubicados en los ambientes de las agencias de la Subgerencia Macro Región Lima e informar las observaciones encontradas al Subgerente Macro Región Lima.
- j. Supervisar que las agencias y oficinas especiales de la Subgerencia Macro Región Lima apliquen las políticas y procedimientos y seguridad de la información; así como identificar las señales de alerta temprana para informar a la Gerencia de Riesgos.
- k. Supervisar el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos, en las agencias dentro del ámbito de su jurisdicción.
- l. Verificar que los administradores de las agencias de la Subgerencia Macro Región Lima realicen las visitas de supervisión a los agentes multired, de acuerdo a las normas establecidas.
- m. Supervisar el cumplimiento de los procedimientos e instrucciones de la Gerencia Red de Agencias y del Subgerente de Macro Región para impulsar el uso de Canales Alternos.
- n. Monitorear la gestión de las agencias en el ámbito de su jurisdicción a través de indicadores e informar al Subgerente Macro Región Lima.
- o. 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.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Subgerente Macro Región Lima.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Administradores de Agencias 1,2, de la Subgerencia Macro Región Lima.

**5.1.c Analista Macro Región Lima**

- a. Ejecutar las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia la Subgerencia Macro Región Lima, concerniente entre otros aspectos, a recursos humanos, comerciales, logísticos, financieros, e informáticos.
- b. Realizar el seguimiento del cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios en las agencias de las Macro Región Lima; y emitir los informes correspondientes.
- c. Monitorear los riesgos relacionados a las agencias de la Subgerencia Macro Región Lima, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. (\*) Velar que el personal de la Subgerencia Macro Región Lima y las agencias dependientes cumplan las políticas y procedimientos de seguridad, de acuerdo a los planes de seguridad y de continuidad de negocios.
- e. (\*) Consolidar la información para la elaboración del informe de gestión de la Subgerencia Macro Región Lima.
- f. (\*) Verificar la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las agencias y oficinas especiales de la Subgerencia Macro Región Lima.
- g. (\*) Recopilar la información necesaria y elaborar los informes de implementación de las situaciones adversas remitidas por los órganos de control, considerando en su informe las acciones correctivas y preventivas
- h. (\*) Proponer a la Subgerencia Macro Región Lima las actividades de responsabilidad social y apoyar en su implementación.
- i. (\*) Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

#### **Funciones relacionadas a aspectos de recursos humanos**

- j. (\*) Efectuar el seguimiento y gestión de procesos de inspecciones de la autoridad administrativa de trabajo; así como apoyar en la ejecución de las reincorporaciones o reposiciones laborales ordenadas por mandato judicial en las agencias bajo el ámbito de la jurisdicción de la Subgerencia Macro Región Lima, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- k. (\*) Apoyar en los diversos procesos de selección de personal; así como en la administración de los procesos de reclutamiento y selección de practicantes pre-profesionales y profesionales, de las oficinas bajo el ámbito de la jurisdicción de la Subgerencia Macro Región Lima, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- l. (\*) Elaborar reportes de incidencias diarias, cuadro de horas extras, el rol de vacaciones y las necesidades de capacitación en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- m. (\*) Registrar los desplazamientos del personal y elaborar la propuesta de rotación de personal de la red de agencias de acuerdo a la normatividad interna para ser remitida a la Gerencia Red de Agencias.
- n. (\*) Recopilar los medios probatorios que sustenten los hechos irregulares informados a su jefatura por los trabajadores de sus agencias dependientes, conforme lo dispone la norma interna, a fin de que sean remitidos, mediante informe, a la Gerencia Red de Agencias.

#### **Funciones relacionadas a aspectos financieros y contables**

- o. (\*) Apoyar en la elaboración del presupuesto de la Subgerencia Macro Región Lima a la Gerencia Red de Agencias.
- p. (\*) Gestionar la modificación del presupuesto de la Subgerencia Macro Región Lima y la de sus oficinas dependientes con la Gerencia de Finanzas y Tesorería.
- q. (\*) Consolidar los anexos de balance de las agencias a su cargo y realizar el seguimiento para la regularización oportuna de las partidas de naturaleza transitoria, de acuerdo a lo dispuesto en el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero.

#### **Funciones relacionadas a aspectos logístico**

- r. (\*) Monitorear la ejecución y el cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por su Subgerencia Macro Región Lima y elaborar el informe de resultados correspondiente.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- s. (\*) Monitorear que se elabore los planes de mantenimiento preventivo, que asegure la correcta operatividad de los bienes y equipos ubicados en las agencias de su jurisdicción.
- t. (\*) Realizar todas las actividades necesarias para que las unidades dependientes de la Subgerencia Macro Región Lima cuenten con los bienes, equipos y recursos TI, necesarios para su correcta operatividad, en coordinación con las unidades orgánicas pertinentes.
- u. (\*) Supervisar la actualización permanente del registro de inventarios de activo fijo de las agencias y oficinas especiales de su jurisdicción.
- v. (\*) Consolidar la información sobre los requerimientos de remodelación de agencias y oficinas especiales en el ámbito jurisdiccional, en coordinación con las Gerencias Red de Agencias, de Administración y Logística y de Planeamiento y Control de Gestión.
- w. (\*) Apoyar en la consolidación de la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM).

#### **Funciones relacionadas a aspectos de tecnología de información**

- x. (\*) Gestionar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las oficinas dependientes.
- y. (\*) Coordinar y asegurar que la Gerencia de Tecnologías de Información provea de un stock suficiente de equipos de TI, procesamiento, almacenamiento y transmisores de datos (pinpad, lectoras de cheques, biométricos, accesorios, repuestos e insumos), a las agencias y oficinas especiales dependientes.
- z. (\*) Coordinar en la instalación, configuración y personalización de equipos de cómputo, comunicaciones y medios electrónicos de autoservicio de la Macro Región Lima y sus agencias dependientes, así como la realización de la asistencia técnica de primer nivel a los usuarios y equipos.
- aa. (\*) Realizar el seguimiento de las incidencias operativas reportadas por los administradores de las Agencias, a través del Report Center (Registro de Incidencias).
- bb. (\*) Atender los requerimientos de acceso a los sistemas de información, servicios informáticos y plataformas tecnológicas de sus respectivas dependencias, de acuerdo a los procedimientos de gestión de accesos.

#### **Funciones relacionadas a aspectos comerciales**

- cc. (\*) Realizar el seguimiento sobre la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con Instituciones Financieras de Intermediación.
- dd. (\*) Apoyar y monitorear la firma de Convenios con entidades públicas y de intermediación financiera (IFIs) para el otorgamiento y cobro de préstamos, seguros, recaudación y pagaduría, en las oficinas de su dependencia.
- ee. (\*) Monitorear e informar sobre el estado de operatividad de los Cajeros Automáticos- ATM, ubicados en los ambientes de las agencias de la Subgerencia Macro Región, así como de los ATM isla ubicados dentro de su ámbito jurisdiccional.
- ff. (\*) Monitorear el abastecimiento oportuno y en la cantidad suficiente de efectivo de los Cajeros Automáticos- ATM, ubicados en los ambientes de las agencias en el ámbito regional, en coordinación con la Gerencia de Finanzas y Tesorería y la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.
- gg. (\*) Monitorear la implementación y el cumplimiento de las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos, relaciones públicas en la red de oficinas de la Subgerencia Macro Región Lima, ATM, Cajeros Corresponsales y otros canales

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

de atención Administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y el acceso a la información y emitir los informes correspondientes.

- hh. (\*) Verificar en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes, el cumplimiento de la disponibilidad, transparencia y claridad de la información referida a fórmulas y programas de liquidación de intereses utilizadas por el Banco, en concordancia con lo exigido por la normatividad legal vigente.
- ii. (\*) Consolidar la información sobre las señales de alerta temprana identificadas que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- jj. (\*) Monitorear el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios asignadas a cada agencia de la Subgerencia Macro Región Lima.
- kk. (\*) Coordinar el envío de la información del cumplimiento de las metas asignadas por la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera y la Subgerencia de Banca Personal a la Subgerencia Gestión del Cliente.
- ll. (\*) Coordinar con las Gerencias involucradas, la promoción e incentivo de la gestión comercial de productos y servicios en las agencias de la Subgerencia Macro Región Lima.
- mm. (\*) Verificar en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes, el cumplimiento de los plazos y términos acordados con los clientes, referidos a la remisión de comunicación es periódicas o comunicaciones previas a modificaciones contractuales, en conformidad a la normativa legal vigente y en su defecto emitir las recomendaciones y/o los informes pertinentes.
- nn. (\*) Identificar e informar las mejoras prácticas comerciales que permitan una mejor receptividad de los clientes.

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

- Depende Directamente del: Subgerente de la Macro Región Lima.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

#### **5.1.d Secretaria**

- Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Subgerente de la Macro Región Lima.
- Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Macro Región Lima a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- Recibir, registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y distribuir internamente la correspondencia que ingresa a la Macro Región Lima, realizando el seguimiento de su atención.
- Actualizar la agenda del Subgerente.
- Administrar el archivo de gestión y el archivo sistematizado de la Macro Región Lima.
- 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 Macro Región Lima.
- 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 el responsable de los bienes muebles asignados a la Macro Región Lima, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Tramitar los viáticos del personal de la Gerencia que realicen viajes de 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 Macro Región Lima, así como tramitar las reprogramaciones.
- n. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Subgerente de la Macro Región Lima.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente del: Subgerente de la Macro Región Lima.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

## 5.2 Subgerencia Macro Región Provincia

### Misión

Asegurar una eficiente gestión y supervisión de las agencias y oficinas especiales, así como de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM, Cajeros Corresponsales u otros.) bajo el ámbito de su jurisdicción, mediante la gestión, coordinación, orientación, apoyo y control de los mismos; a fin de brindar servicios de calidad y lograr la plena satisfacción de los clientes y usuarios.

### Funciones específicas a nivel de cargos

#### 5.2.a Subgerente Macro Región Provincia

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Subgerencia Macro Región Provincia.
- b. Aplicar las políticas de descentralización definidas por el Directorio, así como las facultades delegadas en las Subgerencias Macro Regiones, concerniente, entre otros aspectos, a recursos humanos, logísticos, comerciales, informáticos y financieros.
- c. Planear y realizar visitas a las oficinas de su jurisdicción, para verificar el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios.
- d. Asegurar una adecuada gestión de los riesgos y seguridad de la información en las agencias y oficinas especiales de la Subgerencia Macro Región Provincia que permita satisfacer a los clientes, entidades supervisoras y auditores; cumpliendo con la normatividad vigente.
- e. Supervisar, planificar, dirigir e informar a la Gerencia Red de Agencias sobre la atención de los servicios de recaudación con empresas del Sector público, cobranza por encargo, corresponsalía y con las instituciones financieras de Intermediación.
- f. Supervisar e informar el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las agencias a su cargo.
- g. Elaborar el informe sobre el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por la Macro Región Provincia y sus agencias dependientes.
- h. Supervisar que la Subgerencia Macro Región Provincia y las agencias de su jurisdicción posean la suficiente dotación y/o asignación adecuada de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, para que realicen en forma oportuna y eficiente una adecuada atención de los clientes a través de los servicios bancarios.
- i. Planificar, en coordinación con los administradores de las agencias dependientes, las necesidades de recursos materiales y suministros necesarios para su inclusión en el PAC.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- j. Supervisar la actualización permanente del registro de inventarios del activo fijo de las agencias y oficinas especiales de su jurisdicción.
- k. Formular el presupuesto de la Subgerencia Macro Región Provincia a fin de remitirlo a la Gerencia de Contabilidad y Tesorería, para su aprobación correspondiente.
- l. Verificar la conservación y el adecuado mantenimiento preventivo de los bienes y equipos de las agencias y oficinas especiales a su cargo, en coordinación con sus unidades orgánicas responsables.
- m. Analizar y presentar la propuesta sobre los requerimientos de remodelación de agencias y oficinas especiales en el ámbito regional, en coordinación con las Gerencias Red de Agencias, de Administración y Logística y de Planeamiento y Control de Gestión.
- n. Elaborar el informe anual de gestión y remitirlo a la Gerencia Red de Agencias.
- o. Elaborar informes periódicos sobre la gestión comercial y canales alternos a la Subgerencia Gestión del Cliente.
- p. Ejecutar la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional.
- q. Ejecutar la promoción de la bancarización con inclusión social, en coordinación con la Gerencia de Red de Agencias y Unidades Orgánicas responsables.
- r. Elevar el requerimiento de personal, las propuestas de ascensos, promoción, pasantías y capacitación del personal de su unidad orgánica.
- s. Velar por la realización de las actividades de capacitación del personal de su unidad orgánica.
- t. Supervisar el estado de operatividad de los cajeros automáticos- ATM ubicados en los ambientes de las agencias de la Subgerencia Macro Región Provincias, así como de los ATM islas ubicados dentro de su ámbito jurisdiccional.
- u. Supervisar la gestión de abastecimiento de efectivo de los cajeros automáticos- ATM ubicados en los ambientes de las agencias de la Subgerencia Macro Región Lima.
- v. Supervisar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes sistemas de información, servicios informáticos y plataformas tecnológicas de las agencias y oficinas especiales dependientes.
- w. Supervisar que se implemente y desarrollen en forma adecuada y oportuna las estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas en la red de oficinas, ATMs, Cajeros Corresponsales y otros canales de atención administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y el acceso a la información de la Subgerencia Macro Región Provincia.
- x. Verificar que se cumpla con la normatividad legal vigente en materia de difusión al usuario de tasas de interés, comisiones y gastos, así como de las operaciones y servicios que ofrezca el Banco.
- y. Supervisar que se registre, canalice e informe de los resultados de los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción y supervisar la resolución oportuna y eficiente de los mismos, coordinando con las instancias correspondientes.
- z. Verificar que se cumpla con las políticas y procedimientos de conducta de mercado establecidos por el Banco.
- aa. Monitorear que las agencias y oficinas especiales de la Subgerencia Macro Región Lima apliquen las políticas y procedimientos y seguridad de la información; así como identificar las señales de alerta temprana para informar a la Gerencia de Riesgos.
- bb. Implementar en coordinación con la Subgerencia Gestión del Cliente, acciones que permitan impulsar el uso de canales alternos y maximizar las colaciones de los productos de acuerdo a las metas asignadas.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- cc. Asegurar que se cumpla con las metas de ventas establecidas por productos asignados.
- dd. Promover e incentivar la gestión comercial, considerando cumplir las metas de colocaciones de productos y servicios en las agencias de su jurisdicción.
- ee. Implementar en coordinación con la Subgerencia Gestión del Cliente, acciones de apoyo de Inclusión Financiera.
- ff. Participar en la elaboración del Plan Operativo Institucional de la Subgerencia Macro Región Provincia.
- gg. Atender dentro de los plazos los requerimientos de los órganos de control, con el propósito de implementar las recomendaciones de la Gerencia Red de Agencias.
- hh. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATMs) y remitirla a la Gerencia Red de Agencias.
- ii. Gestionar la recopilación de los medios probatorios que sustenten los hechos irregulares informados a su jefatura por los trabajadores de sus agencias dependientes, conforme lo dispone la norma interna, a fin de que sean remitidos, mediante informe, a la Gerencia Red de Agencias.
- jj. Solicitar a la Gerencia Red de Agencias, la evaluación de los destaques excepcionales, conforme lo dispone la norma interna
- kk. Supervisar la regularización oportuna de las partidas de naturaleza transitoria de las agencias a su cargo, de acuerdo a lo dispuesto en el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero
- ll. Enviar la información del cumplimiento de las metas asignadas por la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera y la Subgerencia de Banca Personal.

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

- Depende Directamente del: Gerente Red de Agencias
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Macro Región Provincia.

#### **5.2.b Analista Macro Región Provincia**

- a. Ejecutar las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Subgerencias Macro Regiones Provincia, concerniente entre otros aspectos, a recursos humanos, comerciales, logísticos, financieros e informáticos.
- b. Realizar el seguimiento del cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios en las unidades orgánicas a su cargo; y emitir los informes correspondientes.
- c. Monitorear los riesgos relacionados a las agencias de la Subgerencia Macro Región Provincia, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos.
- d. (\*) *Velar que el personal de la Subgerencia Macro Provincia y las agencias dependientes cumplan las políticas y procedimientos de seguridad, de acuerdo a los planes de seguridad y de continuidad de negocios.*
- e. (\*) *Participar en la elaboración del informe de gestión de la Macro Región Provincia.*
- f. (\*) *Proponer a la Subgerencia Macro Región Provincia actividades de Responsabilidad Social y apoyar en la implementación.*
- g. (\*) *Verificar la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las agencias y oficinas especiales de la Subgerencia Macro Región Provincia.*



<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. (\*) *Recopilar la información necesaria y elaborar los informes de implementación de las situaciones adversas remitidas por los órganos de control, considerando en su informe las acciones correctivas y preventivas.*
- i. (\*) *Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.*

**Funciones relacionadas a aspectos de recursos humanos**

- j. (\*) *Efectuar el seguimiento y gestión de procesos de inspecciones de la autoridad administrativa de trabajo; así como apoyar en la ejecución de las reincorporaciones o reposiciones laborales ordenadas por mandato judicial en las agencias bajo el ámbito de su jurisdicción, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.*
- k. (\*) *Apoyar en los diversos procesos de selección de personal; así como en la administración de los procesos de reclutamiento y selección de practicantes pre-profesionales y profesionales, de las oficinas bajo el ámbito de su jurisdicción, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.*
- l. (\*) *Elaborar reportes de incidencias diarias, cuadro de horas extras, el rol de vacaciones y las necesidades de capacitación en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.*
- m. (\*) *Registrar los desplazamientos de personal y elaborar la propuesta de rotación del personal de las Agencias bajo la jurisdicción de la Subgerencia Macro Región; de acuerdo a la normatividad interna.*
- n. (\*) *Realizar de acuerdo a la propuesta del Subgerente de la Macro Región, los desplazamientos del personal y la rotación de los administradores y funcionarios de las agencias bajo el ámbito de su jurisdicción, previa aprobación de la Gerencia, informando del hecho a la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura para su formalización.*
- o. (\*) *Recopilar los medios probatorios que sustenten los hechos irregulares informados a su jefatura por los trabajadores de sus agencias dependientes, conforme lo dispone la norma interna, a fin de que sean remitidos, mediante informe a la Gerencia Red de Agencias.*

**Funciones relacionadas a aspectos financieros y contables**

- p. (\*) *Apoyar en la elaboración del presupuesto de la Subgerencia Macro Región Provincia.*
- q. (\*) *Gestionar la modificación del presupuesto de la Subgerencia Macro Región Provincia y sus agencias dependientes con la Gerencia de Finanzas y Tesorería.*
- r. (\*) *Consolidar los anexos de balance de las agencias a su cargo y realizar el seguimiento para la regularización oportuna de las partidas de naturaleza transitoria, de acuerdo a lo dispuesto en el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero.*

**Funciones relacionadas a aspectos logístico**

- s. (\*) *Monitorear la ejecución y el cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por su Subgerencia Macro Región Provincia y elaborar el informe de resultados correspondiente*
- t. (\*) *Monitorear que se elabore los planes de mantenimiento preventivo, que asegure la correcta operatividad de los bienes y equipos ubicados en las agencias de su jurisdicción.*
- u. (\*) *Realizar todas las actividades necesarias para que las unidades dependientes de la Subgerencia Macro Región Provincia cuenten con los bienes, equipos y recursos TI, necesarios para su correcta operatividad, en coordinación con las unidades orgánicas pertinentes.*
- v. (\*) *Supervisar la actualización permanente del registro de inventarios de activo fijo de las agencias y oficinas especiales de su jurisdicción.*

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- w. (\*) Consolidar la información sobre los requerimientos de remodelación de agencias y oficinas especiales en el ámbito jurisdiccional, en coordinación con las Gerencias Red de Agencias, de Administración y Logística y de Planeamiento y Control de Gestión.
- x. (\*) Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATMs).

**Funciones relacionadas a aspectos de tecnología de información**

- y. (\*) Gestionar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las oficinas dependientes.
- z. (\*) Coordinar y asegurar que la Gerencia de Tecnologías de Información provea de un stock suficiente de equipos de TI, procesamiento, almacenamiento y transmisores de datos (pinpad, lectoras de cheques, biométricos, accesorios, repuestos e insumos), a las agencias y oficinas especiales dependientes.
- aa. (\*) Coordinar en la instalación, configuración y personalización de equipos de cómputo, comunicaciones y medios electrónicos de autoservicio de la Macro Región Provincia y sus agencias dependientes, así como la realización de la asistencia técnica de primer nivel a los usuarios y equipos.
- bb. (\*) Realizar el seguimiento de las incidencias operativas reportadas por los administradores de las Agencias, a través del Report Center (Registro de Incidencias).
- cc. (\*) Atender los requerimientos de acceso a los sistemas de información, servicios informáticos y plataformas tecnológicas de sus respectivas dependencias, de acuerdo a los procedimientos de gestión de accesos.

**Funciones relacionadas a aspectos comerciales**

- dd. Monitorear, promover e informar sobre la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con Instituciones Financieras de Intermediación.
- ee. Apoyar y monitorear la firma de Convenios con entidades públicas y de intermediación financiera (IFI's) para el otorgamiento y cobro de préstamos, seguros, recaudación y pagaduría, en las oficinas de su dependencia.
- ff. Monitorear e informar sobre el estado de operatividad de los Cajeros Automáticos- ATM, ubicados en los ambientes de las agencias de la Subgerencia Macro Región, así como de los ATM isla ubicados dentro de su ámbito jurisdiccional.
- gg. Monitorear el abastecimiento oportuno y en la cantidad suficiente de efectivo de los Cajeros Automáticos - ATMs, ubicados en los ambientes de las agencias en el ámbito regional, en coordinación con la Gerencia de Finanzas y Tesorería y la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.
- hh. Monitorear la implementación y el cumplimiento de las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos, relaciones públicas en la red de agencias de la Subgerencia Macro Región Provincia, ATM, Cajeros Corresponsales y otros canales de atención administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y el acceso a la información y emitir los informes correspondientes.
- ii. Verificar en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes, que la disponibilidad, transparencia y claridad de la información referida a fórmulas y programas de liquidación de intereses utilizadas por el Banco, cumpla con lo exigido por la normatividad legal vigente.
- jj. Consolidar la información sobre las señales de alerta temprana identificadas que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.

<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- kk. Monitorear el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios asignadas a cada agencia de la Subgerencia Macro Región Provincias.
- ll. Coordinar el envío de la información del cumplimiento de las metas asignadas por la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera y la Subgerencia Banca Personal a la Subgerencia Gestión del Cliente.
- mm. Coordinar con las Gerencias involucradas, la promoción e incentivo de la gestión comercial de productos y servicios en las agencias de la Subgerencia Macro Región Provincias.
- nn. Verificar en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes, el cumplimiento de plazos y términos acordados con los clientes, acerca de la remisión de comunicaciones periódicas o comunicaciones previas a modificaciones contractuales, en conformidad a la normativa legal vigente o en su defecto emitir las recomendaciones y/o informes pertinentes.
- oo. Identificar e informar las mejoras prácticas comerciales que permitan una mejor llegada a los clientes.
- pp. Apoyar y monitorear la firma de convenios con entidades públicas y entidades de intermediación financiera para el otorgamiento y cobro de préstamos, seguros, recaudación y pagaduría en las agencias de su jurisdicción.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Subgerente Macro Región Provincia.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**6. 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.
- 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.

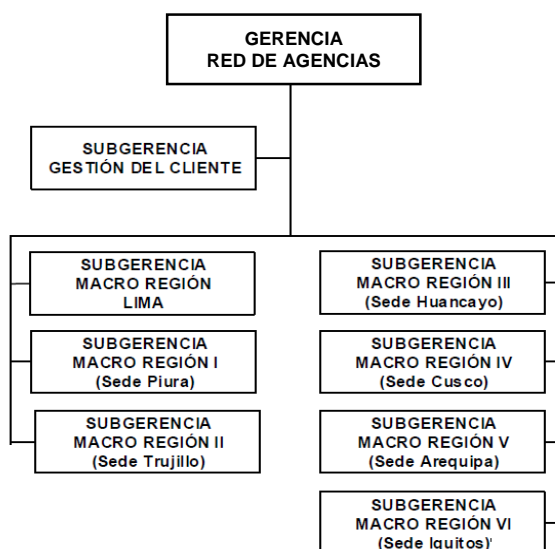
<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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.

**7. DISPOSICION FINAL**

Dejar sin efecto el Manual de Organización y Funciones BN-MOF-9700-018-02 de fecha 01 de junio del 2021.

**8. ORGANIGRAMA**



<b>MOF – GERENCIA RED DE AGENCIAS</b>	<b>BN-MOF-9700-018 -03 Rev.1</b>	<b>21 ENERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

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

Original visado por: **KEITH RICHARD CARPIO PIZARRO**  
Gerente (e) de Red de Agencias

**KATERINE ANDREA MATOS VEGA**  
Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

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