

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

REDEFINICIÓN DE ESTRUCTURA DE MACRO-PROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO

OBJETIVO

El objetivo de este trabajo es redefinir los macro-procesos del Banco Nacional de Fomento con el propósito de implementar una gestión efectiva en la prestación de servicios y dar cumplimiento a los lineamientos expresados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2014-2018, el Modelo Estándar de Control Interno (MECIP) y la Ley N° 5800 del 30 de mayo de 2017 de la "De Reforma de la Carta Orgánica del Banco Nacional de Fomento".

FINALIDAD

Contar con una línea base de procesos en el Banco Nacional de Fomento, que sirva como fuente para efectuar estudios de estructura orgánica, desarrollo e implementación de planes funcionales, identificación y diseño aplicativos de soporte informático, estableciendo las responsabilidades y el ámbito de acción de unidades orgánicas, entre otros.

ALCANCE

Las disposiciones establecidas involucran a todas las gerencias del Banco, así como a los colaboradores que bajo cualquier modalidad que se encuentren vinculados a los procesos de negocio establecidos y que constituyen un elemento de apoyo para la consecución de los objetivos estratégicos del Banco.

BASE LEGAL

Ley N° 5800 del 30 de mayo de 2017 "De Reforma de la Carta Orgánica del Banco Nacional de Fomento".
Decreto N° 962 del 27 de noviembre de 2008.
Decreto N° 10833/07 – Artículo 8 del 11 de setiembre de 2007.
Resolución N° 425/08 de la Contraloría General de la República (CGR) del 9 de mayo de 2008.
Manual de Ética Pública.

VIGENCIA

Esta normativa entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

TEORÍA DE PROCESOS - DEFINICIÓN DE TÉRMINOS – (ANEXO 1)

Para facilitar la adecuada y uniforme comprensión del presente documento, se presentan las principales definiciones de términos técnicos.

Proceso: "Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que transforman insumos agregando valor, a fin de entregar un bien o servicio a un cliente externo o interno, optimizando los recursos de la organización".

Proceso Estratégico: "Conjunto de actividades relacionadas con el direccionamiento estratégico que orienta la gestión de la organización mediante el establecimiento de políticas, directrices y normas; así como el control del sistema de administración por procesos".



Es copia:
ALCIDES GALEANO MERNES
Secretario del Directorio

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

Proceso Misional o Cadena de Valor: "Conjunto de actividades que aseguran la entrega de bienes o servicios conforme a los requerimientos del cliente, relacionados con la misión organizacional".

Proceso de Apoyo: "Es el conjunto de actividades requeridas para la gestión de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y otros bienes materiales, necesarios para la entrega de productos demandados por el cliente de acuerdo con la misión organizacional".

Macro proceso: "Conjunto de Procesos agrupados bajo una temática común generalmente definida por los bienes o servicios que se generan".

Elementos y condiciones para que exista un proceso

1. Debe contener un "Conjunto de actividades".
2. Generar un "Producto o Servicio".
3. Satisfacer las necesidades de un usuario o cliente.

Actividades

Las actividades son todos aquellos conjuntos de tareas o labores que cada individuo o colaborador ejercen diariamente en sus respectivas dependencias.

Responsable del Macro proceso

Organismo o persona que planifica, ejecuta, verifica y toma las medidas necesarias para optimizar el proceso asignado; posee la competencia requerida para mejorar la gestión del proceso y efectúa el seguimiento permanente del mismo.

Alcance del Proceso

Indica el ámbito de influencia del proceso; así como cualquier factor limitativo. Es aplicable en las áreas en que se realiza el proceso; considera también a los subprocesos y actividades involucradas.

Caracterización de procesos

La caracterización es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y deben ser controlados, por lo tanto es la base misma para poder gestionarlo.

Estos elementos son: Responsable del proceso, límites, clientes, productos, subprocesos, entradas, base documental, indicadores, recursos físicos y/o tecnológicos.

Manual de Procedimientos

Es el documento que contiene la descripción del objeto, alcance, líder del proceso, definiciones, políticas, indicadores, normogramas, diagrama de flujo del proceso y aprobación, que sirve para estandarizar la ejecución de un proceso.

Diagramas de Flujo

El diagrama de flujo o diagrama de actividades es la representación gráfica del algoritmo o proceso.

El diseño de Diagramas de Flujo propuesto para los procesos, a nivel de actividades, contienen las siguientes características:



Es copia:
ALCIDES GALEANO MERNES
Secretario del Directorio

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

- Identificación de proveedores y clientes,
- Entradas (Insumos) y Salidas (Productos) del proceso.
- Flujo de operaciones que contiene la descripción de actividades, y decisiones,
- Responsable de ejecutar cada actividad a nivel de cargo.

DISPOSICIONES GENERALES

Este Manual es la fuente formal del Banco para conceptualizar y describir sus procesos, desde el alineamiento a los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional hasta la identificación de las áreas responsables de gestionarlos. La identificación, análisis, diseño y descripción de los procesos operativos, realiza tomando como base los lineamientos metodológicos establecidos en la Directiva "Metodología para la Gestión de Procesos".

Mapa de procesos

El mapa de procesos proporciona una perspectiva global-local, obligando a "posicionar" cada proceso respecto a la cadena de valor. Al mismo tiempo, relaciona el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan, utilizándose también como herramienta de consenso y aprendizaje.

Mapa General de procesos del Banco

En este apartado se establecen, ajustan y definen los macro-procesos esenciales del Banco, los cuales se encuentran dentro de las actividades primarias de la configuración del valor agregado.

Conforme a las definiciones, todos los macro-procesos identificados en el Banco Nacional de Fomento han sido agrupados en: estratégicos, misionales o cadena de valor y apoyo, que se representan en su respectivo mapa de procesos.

Los procesos estratégicos direccionan y controlan el funcionamiento estratégico de la organización; los procesos misionales o cadena de valor, permiten visualizar la generación de los bienes o servicios; los procesos de apoyo dan soporte para la generación de valor.

Para facilitar su gestión y la aplicación permanente de la filosofía del mejoramiento continuo, se encuentran representados en el mapa de procesos, que se expone:



Es copia:
ALCIDES GALEANO HERNES
Secretario del Directorio

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

MAPA DE MACROPROCESOS

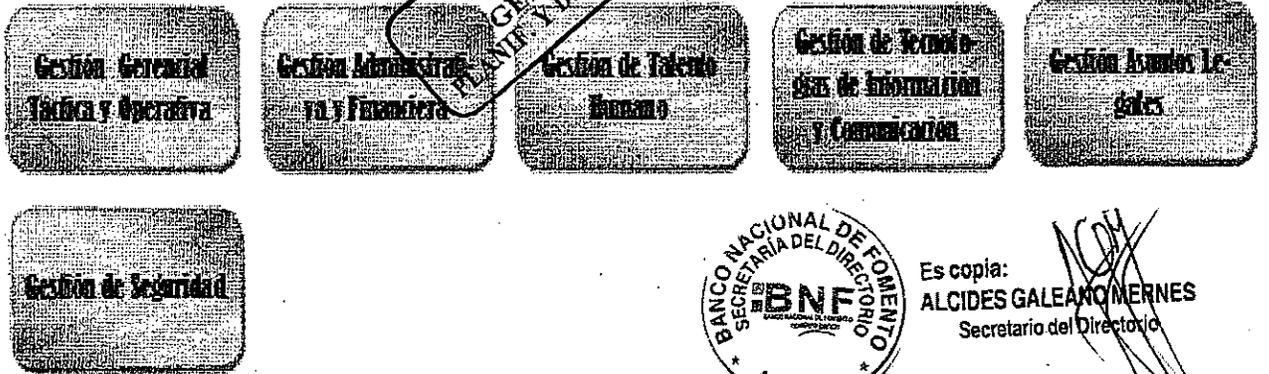
ESTRATÉGICO



MISIONALES



APOYO



COPIA
GERENCIA DE AREA
PLANE Y DESARR. INSTITUCIONAL



Es copia:
ALCIDES GALEANO MERNES
Secretario del Directorio

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

Utilizando la técnica de diagramación por bloques y las definiciones antes anotadas, se elaboró el mapa de procesos; documento que presenta la conceptualización general de la estructura, organización e interrelación de los macro procesos con las necesidades del Banco.

La metodología para la identificación de procesos se generó a partir de la determinación de productos y servicios determinados en las competencias institucionales, así como los requeridos por usuarios externos e internos.

Todos los procesos identificados, se presentan en este manual como parte de los procedimientos y tienen una estructura que cumple con las características de documentación exigidas por la Norma ISO 9001:2008.

Los macro procesos que constan dentro del mapa de procesos están codificados en el (ANEXO 2)

Clasificación de los Macro-Procesos

Macro-procesos Estratégicos: Son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se refiere fundamentalmente a los procesos de planificación, dirección, control y otros que se consideren relacionados a factores claves o estratégicos. Los macro-procesos definidos son los siguientes:

- 1) Dirección Estratégica
- 2) Planificación y Modernización
- 3) Administración de Riesgos
- 4) Estrategia Comunicacional
- 5) Prevención, Cumplimiento y Evaluación

Macro-procesos Misionales o Cadena de Valor: Son aquellos procesos relacionados con la realización del producto y/o prestación del servicio. Son también denominados procesos centrales, por cuanto se vinculan de manera directa con la misión del Banco. Los macro-procesos definidos son los siguientes:

- 1) Recursos Financieros
- 2) Comercial y Fomento

Macro-procesos de Apoyo: Son aquellos procesos cuya misión es sustentar principalmente a los procesos operativos. Se refieren también a procesos relacionados con recursos y prestación de servicios internos. Los macro-procesos definidos son los siguientes:

- 1) Gestión Gerencial Táctica y Operativa
- 2) Gestión Administrativa y Financiera
- 3) Gestión de Talento Humano
- 4) Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones
- 5) Gestión de Asuntos Legales
- 6) Gestión de Seguridad



Es copia:
ALCIDES GALEANO MERNES
Secretario del Directorio

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

En este apartado se especifican y caracterizan los macro-procesos identificados en el mapa de procesos.

Macro-Procesos Estratégicos

**1) Dirección Estratégica
(ME01)**

Concepto

El macro-proceso se refiere a la gestión directiva que se ocupa, además, del desarrollo de procesos de dirección estratégica que asegure el cumplimiento de las metas y el seguimiento sistemático de los indicadores globales de la Institución así como re direccionamiento continuo hacia la visión, que responda a la misión y los objetivos institucionales. En general, esta área de gestión coordina e integra los procesos institucionales.

Responsables del Macro-Proceso

Presidencia - Directorio - Gerencia Departamental de Enlace Parlamentario - Adscriptorías.

Objetivo del Macro-Proceso

Potenciar el liderazgo transformacional que posicione al Banco como la opción más competitiva en su rubro.

**2) Planificación y Modernización
(ME02)**

Concepto

El Macro proceso se refiere a los procesos de *Planeamiento Estratégico*, donde intervienen el análisis, formulación e instrumentalización del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual. Del mismo modo, el proceso de *Despliegue Estratégico* se define en términos de su alineación con los proyectos, procesos, personas y su integración con el presupuesto general de la Institución. Además, conformado por la gestión de normas y procesos, la gestión del Modelo Estándar de Control Interno (MECIP) en el cumplimiento a lo exigido en la Resolución 425/08 de la CGR, cuyo fin es la de garantizar el desarrollo de la función administrativa bajo los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia, celeridad y transparencia contribuyendo con ello al cumplimiento de los objetivos institucionales, en el contexto de los fines sociales del Estado Paraguayo; la Gestión de Proyectos que contribuye en la de promover la adopción de un enfoque basado en la gestión de proyectos con el fin de administrar, planificar, coordinar, monitorear y controlar todas las actividades y los recursos asignados para la ejecución de proyectos (internos y externos) de una forma que se pueda cumplir con el alcance en el tiempo establecido y con los costos presupuestados. La Gestión de Calidad en la de promover la adopción de un enfoque basado en la gestión por procesos y la implementación de los requisitos de la Norma ISO 9001 en su versión vigente para el desarrollo y el mantenimiento de un sistema de Gestión de Calidad que satisfaga las necesidades de los clientes externos e internos de la entidad. El *Control de la Gestión*, que asegura el logro de los objetivos institucionales. Además, el diseño e implementación de la mejora continua, para el desempeño de la organización como un sistema integrado así como de sus procesos.



Es copia:
ALCIDES GALEANO WERNES
Secretario del Directorio

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

Con el Macro-proceso se logrará el desarrollo y efectividad organizacional, por medio del concurso y esfuerzo de todos sus colaboradores, poniéndole énfasis en el capital humano, dinamizando los procesos, creando un estilo y señalando un norte desde la institucionalidad. De la misma forma, procesos relacionados con la gestión corporativa, estudios de mercado, ventas, innovación y control a los efectos de construir y/o mantener e incrementar la imagen de la Institución, como también la evaluación del impacto socioeconómico y ambiental de los locales físicos del Banco y definir las campañas personalizadas de colocación de productos y servicios.

Responsables del Macro-Proceso

Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional – Gerencia Departamental de Planificación – Gerencia Departamental de Desarrollo Institucional – Coordinación Ejecutora del Programa de Apoyo a la Modernización del BNF - Préstamo BID N° 2592/OC-PR – Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing.

Co-Responsables

Casa Matriz y Sucursales

Objetivo del Macro-Proceso

Recopilación de información y análisis de comportamiento del consumidor, diseño y creación de productos y construcción de un plan de implementación para el cumplimiento de objetivos estratégicos fortaleciendo al Banco con una Institución de vanguardia.

3) Administración de Riesgos
(ME03)



Concepto

Proceso que abarca la identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la Institución para el logro de sus objetivos y la elaboración de una propuesta adecuada a los mismos. La gestión integral de riesgos realizada por las áreas o unidades orgánicas incluye: el planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad.

Responsable del Macro-Proceso

Gerencia de Área de Riesgos – Gerencia Departamental de Riesgos – Gerencias de Áreas del Banco.

Co-Responsables

Casa Matriz y Sucursales

Objetivo del Macro-Proceso

Identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos, y proponer el establecimiento de políticas adecuadas relacionadas a las buenas prácticas bancarias. Monitorear y establecer pautas de control en cuanto a los riesgos de liquidez, riesgos de créditos, riesgos financieros, riesgos de tasas de interés, riesgos de tipo de cambio, riesgos operativos, riesgos legales y otros.



Es copia:
ALCIDES GALEANO IERNES
Secretario del Directorio

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

**4) Estrategia Comunicacional
(ME04)**

Concepto

Este macro-proceso comprende el conjunto de acciones comunicativas que realiza la Institución para expresar su identidad y afianzar una reputación pública positiva. El desarrollo de una positiva imagen Institucional comprende: sus relaciones públicas, investigación, publicidad corporativa, relaciones con los inversionistas, fusiones, entre otros.

Responsable del Macro-Proceso

Secretaría General, Gerencia de Área Comercial, Subgerencia de Gabinete, Secretaría del Directorio, Gerencia de Área de Talento Humano.

Co-Responsables

Casa Matriz y Sucursales

Objetivo del Macro-Proceso

Promover la conexión con el cliente interno y externo fortaleciendo el sentido de pertenencia y dando a conocer los productos, oportunidad y resultados de gestión. Difundir e informar tanto interna como externamente las acciones o actividades desarrolladas por la Institución.

**5) Gestión de Prevención, Cumplimiento y Evaluación
(ME05)**

Concepto

Macro-Proceso integral llevado a cabo en la organización con el objetivo de proporcionar un grado razonable de confianza en la consecución de objetivos en los siguientes ámbitos: Eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, salvaguarda de los recursos frente a cualquier pérdida, fiabilidad de la información financiera, la conformidad, cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Las Gerencias y Subgerencias de control podrán implementar la supervisión a través de una estructura organizativa, evaluando los controles en aquellas áreas donde exista un riesgo significativo, priorizando los hallazgos, implementando mecanismos preventivos, facilitando una acción correctiva rápida y haciendo seguimiento.

Además gestiona la prevención y garantiza el cumplimiento de las normas de prevención de hechos punibles relativos a lavado de activos y financiamiento del terrorismo; de la misma forma el macro-proceso tiene como finalidad garantizar la seguridad integral de los recursos humanos, logísticos, informáticos y de valores del Banco.

Responsable del Macro-Proceso

Gerencia de Área de Auditoría Interna - Gerencia Departamental de Cumplimiento – Gerencia Departamental de Anticorrupción – Subgerencia de Administración de Seguridad de TIC – Subgerencia de Evaluación de Ofertas – Gerencia Departamental de Control.



Es copia:
ALCIDES GALEANO MERNES
Secretario del Directorio

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

Co-Responsables

Casa Matriz y Sucursales

Objetivo del Macro-Proceso

Proteger los activos del Banco, garantizando la aplicación y seguimiento de las normas y procesos para lograr una Institución transparente.

Evitar pérdidas por hechos punibles, como también en el diseño, ejecución, implementación, monitoreo y evaluación de las políticas públicas del Gobierno Nacional en materia de anticorrupción, integridad y transparencia. Estimular el seguimiento de las prácticas y políticas ordenadas por la Administración y asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, así como la transparencia y confiabilidad de la información, en el momento oportuno y velar por el cumplimiento de las normas vigentes de la Institución y del Estado; asimismo promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuentas por los fondos y bienes públicos a su cargo, además de diseñar, construir, mantener y evaluar un adecuado sistema de control que fomente el desarrollo de la gestión institucional en un ambiente íntegro, transparente, eficiente y eficaz, así como planificar, organizar y controlar las operaciones internas de la Institución.

Nota: Gestión de prevención que garantiza el cumplimiento de las normas de prevención de hechos punibles, Gestión de Cumplimiento; la de fomentar la actuación del Banco Nacional de Fomento conforme a la normativa vigente con el fin de prevenir, detectar y reaccionar ante operaciones riesgosas que podrían tener vinculación con el Lavado de Activo y el Financiamiento del Terrorismo, Gestión de Anticorrupción; fomentar la actuación del Banco conforme a la normativa vigente para generar una política institucional de transparencia y fortalecimiento de la ética pública, con el fin de prevenir y detectar hechos punibles o faltas administrativas perpetradas por funcionarios, a los efectos de procurar la transparencia, integridad y combatir la corrupción.

Está conformado por la Autoevaluación con el fin de verificar y monitorear la existencia y eficacia de los controles, el logro de los resultados, analizando los mismos así como los indicadores de gestión, resultado, riesgos y el desempeño de los funcionarios procurando la correcta toma de decisiones para correcciones y mejoramiento continuo. La Autoevaluación de Gestión con el objetivo de examinar los resultados de la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas establecidas en los Indicadores del Componente Actividades de Control, con el fin de observar la situación y las tendencias de cambio generadas en cada dependencia y la Institución, respecto al logro de los objetivos y las metas previstas, complementándose con la determinación y análisis de las causas que las generaron y; la Autoevaluación de Control: Identificar la calidad y efectividad de los controles establecidos para cada proceso, determinando su efectividad y contribución para el logro de los objetivos del área responsable, proponiendo las acciones oportunas de ajuste o mejoramiento requeridas, de ser necesarias. **Gestión de Auditoría:** Controlar las debilidades y deficiencias de control en las operaciones de la Institución. **Auditoría Regular:** Examinar y evaluar la adecuada aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio y la eficiencia de la gestión económica de la Institución. **Auditoría Especial:** verificar el cumplimiento de objetivos y programas propuestos en la planificación de proyectos mediante la constatación del cumplimiento del diseño, especificaciones técnicas, razonabilidad y oportunidad de las modificaciones aprobadas con relación a los objetivos contractuales. **Auditoría Externa:** Examinar sobre la integridad y autenticidad de los expedientes, documentos, y toda aquella información producida por los sistemas de información de la institución. **Inspecciones:** Examinar físicamente bienes, documentos y/o valores con el objeto de demostrar su



Es copia:
ALCIDES GALEANO MERNES
Secretario del Directorio

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

autenticidad. Seguimiento de Planes de Acción: Garantizar que las acciones definidas sean implantadas eficazmente. Seguimiento de Planes de Mejoramiento: Garantizar que los planes de mejoramiento definidas sean implantadas eficazmente.

Macro-Procesos Misionales o Cadena de Valor

1) Recursos Financieros (MM01)

Concepto

Macro-procesos Operativo que atiende la captación de clientes, mediante la apertura de una cuenta bancaria y la administración de dichas cuentas hasta su cierre. Además del proceso de colocaciones que consiste en administrar los fondos disponibles provenientes de las captaciones y recursos propios del Banco, dirigiéndolos hacia las personas (individuales) o personas jurídicas; y su correspondiente recuperación.

Responsable del Macro-Proceso

Gerencia de Área Comercial - Gerencia Departamental de Banca de Empresas - Gerencia Departamental de Banca Personal - Gerencia Departamental de Sucursales - Gerencia de Área de Operaciones Generales - Gerencia Departamental de Operaciones - Gerencia Departamental de Recuperación de Créditos.

Co-Responsables

Casa Matriz y Sucursales

Objetivo del Macro-Proceso

Conseguir la sostenibilidad y previsibilidad del Banco mediante la captación, colocación y recuperación eficiente.

Fomentar e intensificar la captación diversificada de los recursos financieros, tanto del sector privado como público a tasas pasivas razonables direccionada a mediano y largo plazo. Las colocaciones consisten en administrar los fondos disponibles provenientes de las captaciones y recursos propios del Banco, dirigiéndolos hacia las personas (individuales) o personas jurídicas; y su correspondiente recuperación

2) Comercial y Fomento (MM02)

Concepto

El macro-proceso, tiene por finalidad la entrega de los productos y servicios al cliente, a través de sus diferentes canales de atención; asimismo la atención del servicio post-venta y seguimiento del cliente.

Responsable del Macro-Proceso

Gerencia de Área Comercial - Gerencia de Área de Negocios Fiduciarios - Gerencia Departamental de Medios de Pagos.

Co-Responsables

Casa Matriz y Sucursales



Es copia:
ALCIDES GALEANO MERNES
Secretario del Directorio

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

Objetivo del Macro-Proceso

Vincular al cliente con el Banco (enfazando sectores vulnerables) para el fomento de la agricultura, ganadería, silvicultura, tecnología, industria y comercio de materias y productos, promoviendo el desarrollo económico del país.

Optimizar los procesos de atención y gestión con el cliente y de servicios bancarios a terceros como aquellos relacionados a los servicios de asistencia social. Además, gestionar integralmente las actividades de servicio al cliente, entre otras actividades deberá dar trámite oportuno a las partes involucradas, de las solicitudes internas y externas.

Macro-Procesos de Apoyo

1) **Gestión Gerencial Táctica Operativa (MA01)**

Concepto

Este macro-proceso tiene como finalidad planificar, organizar y controlar las operaciones y/o requerimientos y/o mandatos de las Gerencias de la Institución con el fin de cumplir los propósitos de las políticas del Banco conforme al marco legal vigente.

Responsable del Macro-Proceso

Gerencia General

Co-Responsables

Casa Matriz y Sucursales

Objetivo del Macro-Proceso

Planificar, organizar y controlar las operaciones internas de la Institución.

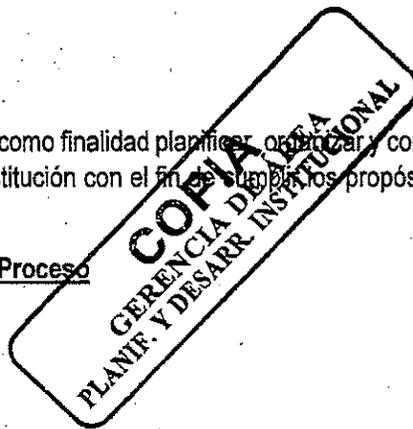
2) **Gestión Administrativa y Financiera (MA02)**

Concepto

Este macro-proceso consiste en determinar las necesidades de recursos administrativos y financieros del Banco, la consecución del financiamiento de manera beneficiosa (captación de fondos), la aplicación correcta de los recursos financieros mediante la gestión presupuestal, por consiguiente la realización del análisis financiero y recolección de datos para determinar su posición financiera.

Responsable del Macro-Proceso

Gerencia Área de Administración y Finanzas – Gerencia Departamental de Finanzas – Gerencia Departamental de Administración – Gerencia Departamental de Contabilidad – Gerencia Departamental de Tesorería – Subgerencia Operativa de Contrataciones.



Es copia:
ALCIDES GALEANO MERNES
Secretario del Directorio

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

Co-Responsables

Casa Matriz y Sucursales

Objetivo del Macro-Proceso

Optimizar el manejo y control de los recursos financieros de la Institución garantizando la transparencia y eficacia pertinentes. Obtener recursos suficientes, oportunos y regulares para asegurar el financiamiento de los planes y programas del Banco y su correcta administración.

Nota: Conformado por la Ejecución Presupuestaria: Apoyar mediante la correcta administración financiera, la misión y los objetivos institucionales. Gestión Contable: Registrar contablemente las transacciones del Banco, de forma fidedigna y oportuna. Gestión Financiera: Estudio y Análisis financiero, proyección financiera y programación financiera. Gestión de Adquisiciones: Realizar las adquisiciones y arrendamientos con eficiencia, eficacia, honradez y criterios de austeridad y oportunidad, enmarcados en la normativa legal vigente. Gestión Administrativa: gestionar de manera eficiente y oportuna los recursos de la Institución. Logística y Transporte: Brindar de manera eficiente y oportuna los recursos necesarios para la correcta ejecución de los procedimientos de logística y transporte en todas las áreas del Banco. Reparaciones y Mantenimiento: Garantizar el oportuno y adecuado mantenimiento de las instalaciones, equipos y vehículos, utilizados en la Institución. Patrimonio: control y administración de los bienes institucionales. Gestión de Tesorería: Administración de valores financieros. Manejo de Valores: Impulsar políticas y procedimientos para el manejo y traslado de valores en la Institución (Casa Matriz y Sucursales) que garanticen eficiencia en la operación, Transporte de valores sucursales, Transporte de valores BCP, Transporte de valores entidades públicas, Transporte de valores entidades bancarias.

3) Gestión de Tecnología Informática y Comunicaciones (MA03)

Concepto

El macro-proceso gestiona los servicios de tecnologías de información y comunicaciones, garantiza que la información y su procesamiento se realicen con seguridad y confidencialidad utilizando medios tecnológicos confiables.

Responsable del Macro-Proceso

Gerencia de Área de Tecnología Informática y Comunicaciones

Co-Responsables

Casa Matriz y Sucursales

Objetivo del Macro-Proceso

Contar con infraestructuras de soporte técnico y procedimientos de informática y comunicaciones disponible y seguro para el logro de los objetivos institucionales.

Conformar la infraestructura informática y de comunicaciones de la Institución, para responder a los requerimientos efectuados por parte de clientes internos y externos, con el fin de asegurar la continuidad, disponibilidad y seguridad de la plataforma, a través de la prestación de un adecuado servicio. Fomentar una cultura para el adecuado manejo de la tecnología informática aplicando la normativa vigente a satisfacción de los clientes internos y externos.



Es copia:
ALCIDES GALEANO WERNES
Secretario del Directorio

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

**4) Gestión de Talento Humano
(MA04)**

Concepto

Este macro-proceso gestiona las actividades inherentes a la administración del personal tales como: planeamiento de recursos humanos, crecimiento y desarrollo, compensaciones y beneficios, motivación y clima laboral. El macro-proceso de recursos humanos, permite desarrollar el potencial y talento de las personas en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución.

Responsable del Macro-Proceso

Gerencia de Área de Talento Humano

Co-Responsables

Casa Matriz y Sucursales

Objetivo del Macro-Proceso

Fortalecer la cultura de compromiso y pertenencia al Banco, con visión clara en la consolidación y modernización de la Institución como proveedora de servicios de calidad enfocados en la ampliación de oportunidades.

Velar por el correcto clima organizacional y la evaluación permanente de sus colaboradores. Además, seleccionar, retener y promover el mejor talento humano.

**5) Gestión de Asuntos Legales
(MA05)**

Concepto

El macro-proceso tiene la finalidad de asegurar que las acciones legales, judiciales y de asesoría requeridas por la máxima autoridad del Banco y Gerencias del Banco, sean atendidas oportunamente con la máxima calidad profesional, precautelando los intereses institucionales; asimismo, representar al Banco ante cuestiones de índole jurídico administrativa y legal.

Responsable del Macro-Proceso

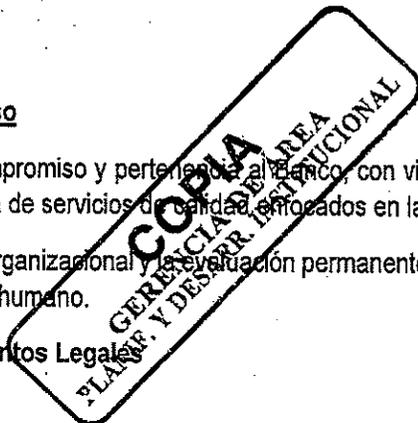
Gerencia de Área de Asuntos Legales – Gerencia Departamental de Asuntos Jurídicos

Co-Responsables

Casa Matriz y Sucursales

Objetivo del Macro-Proceso

Garantizar que el Banco cumpla con las normativas y velar por defensa de sus intereses, brindando una asesoría acertada y oportuna a las dependencias del Banco sobre las consultas jurídicas que surgen producto de la actividad bancaria.



Es copia:
ALCIDES GALEANO MERNES
Secretario del Directorio

REDEFINICIÓN DE MACROPROCESOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY (MECIP)

Prevenir el daño mediante una transparente representación jurídica. Realizar todas las acciones y diligencias necesarias tendientes a asegurar el cumplimiento de las leyes y normas, regulaciones y leyes. Evaluación Legal: Evaluar la pertinencia legal de actos con implicación jurídica que involucra al Banco. Gestión Judicial: Brindar soporte jurídico y atender los asuntos legales de la Institución.

**6) Gestión de Seguridad
(MA06)**

Concepto

Este Macro-proceso tiene como finalidad garantizar la seguridad integral de los recursos humanos, logísticos, informáticos y de valores del Banco.

Responsables del Macro-Proceso

Gerencia Departamental de Seguridad

Co-Responsables

Casa Matriz y Sucursales

Objetivo del Macro-Proceso

Salvaguardar los lineamientos relacionado a la seguridad física interna y externa del Banco. Diseñar y exponer los planes de seguridad física a fin de proponer su protección evitando pérdidas económicas entre otras.

De conformidad al formato 37 del Modelo Estándar de Control Interno (MECIP), seguidamente se expone el citado documento de acuerdo a su clasificación en 3 (tres) grandes grupos. ANEXO 3



Es copia:
ALCIDES GALEANO BERNES
Secretario del Directorio