



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Dirección	Denominación
	4.1.4 Coordinación de Servicios Bancarios
Objetivos:	Coordinar los trabajos de la prestación de servicios bancarios.
Dependiente de:	Dirección General.
Dependencias:	Asesoría de Servicios Bancarios Área de Control de Agencias y Sucursales Área de Seguimiento y Reclamos Área de Control de Tarjetas Área de Atención al Cliente. Área de Procesamiento de Extractos. Área de Procesamiento de Tarjetas.

Funciones		Frecuencia
1	Coordinar los trabajos de retiro de tarjetas de débito y de crédito de las empresas que emiten, para su procesamiento con los funcionarios del Área.	Diariamente
2	Coordinar los trabajos de facturación con los Directivos del BNF.	Diariamente
3	Coordinar los trabajos de envío de tarjetas (débito y de crédito) solicitados por las Agencias Bancarias.	Diariamente
4	Monitorear el movimiento de entrega de las tarjetas de créditos y de débito y extracto de tarjetas de créditos Bancarios en las distintas Sucursales de la DINACOPA.	Diariamente
5	Remitir informes al Banco Nacional de Fomento de los acuse de los envíos admitidos para su entrega y a la Dirección General del Correo Paraguayo el movimiento diario.	Diariamente
6	Monitorear el funcionamiento de las distintas aéreas dentro de la coordinación.	Según necesidad
7	Verificar que la habilitación de los Servicios Bancarios que hayan sido solicitados por los clientes sean ejecutados.	Según necesidad
8	Realizar viajes de monitoreo en las diversas Agencias de Correos, para verificar la entrega de tarjetas de débito y crédito y otros Servicios que compete a esa Área.	Según necesidad
9	Hacer seguimiento de las tarjetas de crédito y débito Bancarios en proceso a través del Sistema TecBan del BNF.	Diariamente
10	Coordinar el Servicio Bancario de entrega de tarjetas de débito de las Entidades que solicitan este Servicio.	Diariamente
11	Proponer innovaciones para mejorar el Servicio.	Según necesidad
12	Mantener actualizado el archivo de los documentos utilizado de su dependencia	Permanentemente
13	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
14	Cumplir con las tareas que le sean encomendadas por su Superior inmediato y que estén acordes al cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Staff	Denominación
	4.1.4.1 Asesoría de Servicios Bancarios
Objetivos:	Coordinar y acompañar las actividades propias del Área de Coordinación de Servicio Bancarios asistiendo al Coordinador/a en todos los temas que le sean requeridos.
Dependiente de:	Coordinación de Servicios Bancarios.
Dependencias:	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1	Apoyar a la jefatura de Coordinación de Servicio Bancarios a Coordinar, supervisar y controlar que todos los procesos operativos sean aplicados para cada servicio.	Permanentemente
2	Sustituir al Coordinador/a de Servicios Bancarios en caso de ausencia temporal y realizar gestiones o labores por mandato del mismo ante situaciones que requiera su presencia sin que ello implique la autoridad para tomar decisiones.	Según necesidad
3	Coordinar los viajes al interior y designaciones de funcionarios para entrega de tarjeta	Según necesidad
4	Realizar viajes a las Agencias para capacitación y monitoreo del funcionamiento de todos los Servicio relacionado con el Área	Según necesidad
5	Coordinar los trabajos de facturación de tarjetas de Servicios Bancarios.	Diariamente
6	Monitorear el trabajo de los carteros motorista.	Permanentemente
7	.Remitir informe al Coordinador de Servicio Bancario de todas las actividades realizadas que compete al Área.	Permanentemente
8	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
9	Cumplir con las tareas que le sean encomendadas por su Superior inmediato y que estén acordes al cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Staff	Denominación
	4.1.4.2 Área de Control de Agencias y Sucursales
Objetivos:	Controlar la entrega de tarjetas de débito y de créditos bancarios en las Agencias y Sucursales de la DINACOPA.
Dependiente de:	Coordinación de Servicios Bancarios.
Dependencias:	Ninguna

Funciones		Frecuencia
1	Realizar el reencaminamiento de las tarjetas de débito y crédito del BNF para su entrega en las Sucursales de la DINACOPA.	Según necesidad
2	Actualizarlos datos de los clientes del BNF para su posterior entrega.	Diariamente
3	Verificar las entregas de las tarjetas de débito y de crédito del BNF en las Sucursales de la DINACOPA.	Diariamente
4	Preparar el Formulario F4 para su posterior cobro al BNF.	Diariamente
5	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
6	Mantener actualizado el archivo de los documentos utilizado en su dependencia.	Permanentemente
7	Cumplir con las tareas que le sean encomendadas por su Superior inmediato y que estén acordes al cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Staff	Denominación
	4.1.4.3 Área de Seguimiento y Reclamos
Objetivos:	Controlar y realizar seguimientos de los reclamos
Dependiente de:	Coordinación de Servicios Bancarios
Dependencias:	Ninguna

Funciones		Frecuencia
1	Controlar y realizar seguimientos de los reclamos de los extractos Bancarios	Diariamente
2	Solicitar y coordinar los pedidos de tarjetas de Débito y de Crédito BNFa las sucursales del Banco	Según necesidad
3	Retirar documentos y oficios de las oficinas del Banco para actualizar direcciones y reencaminar donde corresponde.	Permanentemente
4	Realizar el seguimiento de los comprobantes de entrega de Extracto Bancario, que han sido rechazados por el Banco.	Permanentemente
5	Presentar un reporte al Banco de las confirmaciones de entrega de los extractos del Servicio Bancarios, que han sido reencaminado, para actualizar en su base de datos	Mensualmente
6	Mantener actualizado el archivo de los documentos utilizado en su dependencia.	Permanentemente
7	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
8	Cumplir con las tareas que le sean encomendadas por su Superior inmediato y que estén acordes al cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Staff	Denominación
	4.1.4.4 Área de Control de Tarjetas
Objetivos:	Realizar entrega de Tarjetas de Débito y/o Crédito Bancarios en las Sucursales de la DINACOPA.
Dependiente de:	Coordinación de Servicios Bancarios
Dependencias:	Ninguna

Funciones		Frecuencia
1	Realizar trabajos de entrega de Tarjetas de Débito y de Crédito del BNF en casa Central y en las Agencias y Sucursales del Interior de la DINACOPA.	Diariamente
2	Recepcionar los pedidos de Tarjetas de Débito y de Crédito al BNF para su posterior envío a las Sucursales de la DINACOPA, si así lo requiere.	Diariamente
3	Gestionar ante el BNF Tarjetas de Débito y de Crédito que no han sido procesados.	Diariamente
4	Preparar y controlar el formulario F4 para el cobro correspondiente al BNF.	Diariamente
5	Ensobrar las Tarjetas de Crédito del BNF para su posterior proceso de entrega.	Diariamente
6	Preparar estadísticas para la Coordinación de Servicio Bancarios, de las tarjetas remitidas y entregadas a las Sucursales del BNF Y a las distintas Sucursales de la DINACOPA, además de las entregas de Tarjetas Personalizadas.	Diariamente
7	Mantener actualizado el archivo de documentos utilizado en su dependencia.	Permanentemente
8	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
9	Cumplir con las tareas que le sean encomendadas por su Superior inmediato y que estén acordes al cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Staff	Denominación
	4.1.4.5 Área de Atención al Cliente
Objetivos:	Realizar entrega de las Tarjetas de Débito y/o Crédito del BNF a los titulares.
Dependiente de:	Coordinación de Servicios Bancarios.
Dependencias:	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1	Realizar control y entrega de las Tarjetas de Débito y/o Crédito del BNF en ventanilla.	Diariamente
2	Designar tarea para atención al cliente al grupo de trabajo con funcionarios de la DINACOPA.	Diariamente
3	Controlar los comprobantes de entrega de Tarjetas de Débito y/o Crédito del BNF y cargar los datos de las entregas en el Sistema Informático.	Diariamente
4	Remitir al BNF los comprobantes de entrega de las Tarjetas de Débito y/o Crédito.	Diariamente
5	Actualizar datos de los clientes.	Diariamente
6	Coordinar las entregas personalizadas, previa solicitud a través de un formulario identificando lugar de entrega, coordinando con el cartero, para la entrega en el lugar señalado.	Según necesidad
7	Realizar eventos de entrega de Tarjetas de Débito BNF, previa coordinación con el BNF y la DINACOPA, fecha, lugar y hora.	Según necesidad
8	Preparar y controlar el Formulario F4 de las entregas diarias de las Tarjetas de Débito del BNF por hora y por monto.	Diariamente
9	Mantener actualizado el archivo de documentos utilizado en su dependencia.	Permanentemente
10	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
11	Cumplir con las tareas que le sean encomendadas por su Superior inmediato y que estén acordes al cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Staff	Denominación
	4.1.4.6 Área de Procesamiento de Extractos
Objetivo	Procesar entrega de Extracto de las tarjetas de Créditos de las Cuentas Corrientes y Cajas de Ahorro de Servicios Bancarios a los titulares.
Dependiente de:	Coordinación de Servicios Bancarios.
Dependencias:	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1	Retirar los extractos de los operadores (BEPESA y ProCard).	Diariamente
2	Realizar el trabajo de ensobrado, clasificación y empaquetado de los Extractos de los Servicios Bancarios, para su posterior distribución de acuerdo a las Área correspondiente (BNF, oficina de Distribución y a las distintas Agencias del Interior de la DINACOPA).	Diariamente
3	Controlar los comprobantes de entrega de Tarjetas y Extractos de los Servicios Bancarios previamente planillados.	Diariamente
4	Retirar documentos de las distintas dependencias del BNF, para su proceso correspondiente.	Diariamente
5	Actualizar datos de los clientes para realizar entrega de Extracto.	Diariamente
6	Mantener actualizado el archivo de los documentos utilizado en su dependencia.	Permanentemente
7	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
8	Cumplir con las tareas que le sean encomendadas por su Superior inmediato y que estén acordes al cargo.	Según necesidad



Manual de Organización y Funciones

Anexo a la Resolución N° 1.112/2015 DG/SG/DPP y sus modificaciones

Nivel Staff	Denominación
	4.1.4.7 Área de Procesamiento de Tarjetas.
Objetivos:	Procesar y entregar tarjetas de Débitos de Servicios Bancarios.
Dependiente de:	Coordinación de Servicios Bancarios.
Dependencias:	Ninguna.

Funciones		Frecuencia
1	Retirar de BEPSA las tarjetas de Débito de DINELCO para su procesamiento (ensobrar y clasificar), para remitir al BNF.	Diariamente
2	Retirar las tarjetas de Débito (VISA) del BNF, para su procesamiento y posterior remisión al BNF.	Diariamente
3	Ensobrar, clasificar y empaquetar las tarjetas.	Diariamente
4	Remitir las tarjetas ensobradas a la oficina de Atención al Cliente y al Banco de donde serán retiradas por los titulares.	Diariamente
5	Preparar y controlar F4 (formulario de entrega diaria de las tarjetas por hora y por monto).	Diariamente
6	Mantener actualizado el archivo de los documentos utilizado en su dependencia.	Permanentemente
7	Administrar los insumos de su dependencia y resguardar los equipos, muebles y otros bienes a su cargo.	Permanentemente
8	Cumplir con las tareas que le sean encomendadas por su Superior inmediato y que estén acordes al cargo.	Según necesidad