## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, SUGERENCLAS, QUEJAS, RECLAMOS Y EXPEDIENTES DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO - VERSIÓN 3.0

VISTOS: La Ley $N^{\circ} 5282$ de fecha 18 de setiembre de 2014 "De libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental"; la Ley N ${ }^{\circ}$ 5800/2017 "De Reforma de la Carta Orgánica del Banco Nacional de Fomento"; la Resolución $\mathrm{N}^{\circ} 17$ inserta en el Acta 99 de fecha 22 de diciembre de 2020 del Directorio del Banco Nacional de Fomento, por la cual se aprobó el Manual de Procedimientos para la Recepción de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Expedientes del Banco Nacional de Fomento - Versión 2.0; el correo electrónico institucional de fecha 13 de noviembre de 2023 de la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional; el correo electrónico institucional de fecha 29 de noviembre de 2023 de la Gerencia Departamental Secretaría General; el correo electrónico institucional de fecha 9 de diciembre de 2023 de la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional; el correo electrónico institucional de fecha 20 de diciembre de 2023 de la Gerencia Departamental Secretaria General; el correo electrónico institucional de fecha 22 de diciembre de 2023 de la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional; el correo electrónico institucional de fecha 26 de diciembre de 2023 de la Gerencia Departamental Secretaria General; el correo electrónico institucional de fecha 28 de diciembre de la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional; el correo electrónico institucional de fecha 28 de diciembre de 2023 de la Gerencia Departamental Secretaria General; el correo electrónico institucional de fecha 3 de enero de 2024 de la Gerencia de Ârea dePlanificación y Desarrollo Institucional; el correo electrónico institucional de fecha 9 de enero de 2024 de la Gerencia de Área de Auditoría Interna; el correo electrónico institucional de fecha 11 de enero de 2024 de la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional; la nota A.I. $\mathrm{N}^{\circ} 028$ de fecha 17 de enero de 2024 de la Gerencia de Área de Auditoría Interna; el informe G.A.P.D.I.-I $\mathrm{N}^{\circ} 006$ de fecha 22 de enero de 2024 de la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional; y,
CONSIDERANDO: La necesidad de adecuary actualizar los manuales administrativos a los cambios establecidos en la Estructura Organizacional vigente del Banco Nacional de Fomento; por tanto,

## EL DIRECTORIO DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO <br> RESUELVE:

Art. $\mathbf{1}^{\circ}$ ) Dejar sin efecto la Resolución $\mathrm{N}^{\circ} 17$ inserta en el Acta 99 de fecha 22 de diciembre de 2020 del Directorio del Banco Nacional de Fomento, por la cual se aprobó el Manual de Procedimientos para la Recepción de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Expedientes del Banco Nacional de Fomento - Versión 2.0.-Art. $\mathbf{2}^{\circ}$ ) Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de Atención de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Expedientes del Banco Nacional de Fomento - Versión 3.0, conforme al Anexo que consta de 17 (diecisiete) páginas, foliadas y rubricadas por los señores Miembros del Directorio, ante la Encargada de Despacho de la Secretaría del Directorio del Banco Nacional de Fomento, que pasa a formar parte integral de la presente Resolución.
Art. $3^{\circ}$ ) Todas las disposiciones y reglamentaciones contrarias a lo dispuesto por la presente Resolución, quedan $\sin$ efecto $y$ valor alguno.--
Art. $4^{\circ}$ ) Distribuir copia a quienes corresponda y archivar.
$\begin{array}{ll}\text { Fdo.: MANUEL OCHIPINTTIDALLA FONTANA - PRESIDENTE } \\ & \text { Virgilio Ramón Benítez - Claudio Antonio Bacchetta Chiriani } \\ \text { Lourdes Magdalena Quintana González - MIEMBROS } \\ \text { Rocío Leiva Fernández - Encargada de Despacho Secretaría del Directorio }\end{array}$


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y EXPEDIENTES

Versión: 3.0
Pág. 1

| CÓDIGO | TIPO | DEFINICIÓN |
| :---: | :---: | :---: |
| MM05 | MACROPROCESO: | Gestión de Productos y Servicios Bancarios y Financieros |
| MA10 |  | Gestión Documental |
| MM05 - P01 | PROCESO: | Desarrollo e Implementación de Productos y Servicios |
| MA10-P01 |  | Gestión Documental Institucional |
| $\begin{array}{\|c\|} \hline \text { MM05 - P01 } \\ \text { SUBP03 } \end{array}$ | SUBPROCESO: | Evaluación y Mejora de la Gestión Comercial |
| $\begin{array}{\|c\|} \hline \text { MA10-P01- } \\ \text { SUBP04 } \\ \hline \end{array}$ |  | Atención de Solicitud de Informaciôn Pública Institucional |

El Manual de Normas y Procedimientos de Atención de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Expedientes (PSQRE) del Banco Nacional de Fomento, integra los diferentes elementos, criterios, métodos e incluye la información básica que el Funcionario Responsable necesita. Asimismo, está estructurada en dos apartados, donde la primera parte se refiere a los aspectos generales del manual, y la segunda a los aspectos específicos del procedimiento, integrada de manera lógica y secuencial.

## 1. OBJETIVO

Garantizar que las atenciones de las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Expedientes, presentadas por la comunidad ante la administración del BNF, sean recepcionadas y canalizadas a los Sectores correspondientes y gestionadas por los mismos de manera eficiente y dentro de un orden específico, conforme a las normas legales y procedimientos aplieables.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento incluye los lineamientos aplicables a los Sectores responsables de recepcionar, distribuir, gestionar, dar seguimiento y/o contestar las distintas peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y expedientes, recibidas de parte del público.

## 3. LIDER DEL PROCESO

## En Casa Matriz

- Jefe de División Acceso a la Información Pública - Gerencia Departamental Secretaría General
- Jefe de División Seguimiento y Soporte Administrativo - Gerencia Departamental de Sucursales
- Jefe de División Banca Digital e Innovación - Gerencia Departamental de Canales Alternativos
- Jefe de División Inteligencia de Negocios - Gerencia Departamental de Desarrollo, de Productos y Marketing

En Sucursales y CAC

- Jefe o Encargado de Sector Operaciones en Sucursales y Jefe de CAC



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMUENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y EXPEDIENTES 

Versión: 3.0
Pág. 2

## 4. DEFINICIONES, SIGLAS Y ABREVLATURAS

- PSQRE: Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Expedientes
- BNF: Banco Nacional de Fomento
- CAC: Centro de Atención al Cliente
- BPM: Bussines Process Manager.


## 5. NORMOGRAMA

## DOCUMENTOS

Ley No 1535/99 "De Administración Financiera del Estado".
Ley ${ }^{\circ}$ 5800/17 "De Reforma de la Carta Orgánica del BNF"
Decreto $\mathrm{N}^{\circ} 8127 / 00$ "Por el cual se establecen las disposiciones legales y administrativas que reglamentan la implementación de la Ley $\mathrm{N}^{\circ}$ 1535/99 "De Administración Financiera del Estado", y el funcionamiento del Sistema Integrado de Administración Financiera - SLAF:"
Decreto $\mathrm{N}^{\circ} 13245 / 01$ "Por la cual se reglamenta la Auditoria General del Poder Ejecutivo y se establecen sus competencias, responsabilidades, y marco de actuación así como las Auditorías Internas Institucionales de las entidades y organismos del estado, de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley $\mathrm{N}^{\circ}$ 1535/99 "De Administración Financiera del Estado"."
Decreto $\mathrm{N}^{\circ} 1249 / 03$ "Por el cual se aprueba la reglamentacción del régimen de control y evaluación de la Administración Financiera del Estado".
Decreto $\mathrm{N}^{\circ} 962 / 08$ "Por el cual se modifica el Título VII del Decreto No 8127 del 30 de marzo del 2000 "Por el cual se establecen las disposiciones legales y administrativas que reglamentan la implementación de la Ley $\mathrm{N}^{\circ} 1535 / 99$ "De Administración Financiera del Estado" y el funcionamiento del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF)."
Ley N ${ }^{\circ} 5282$ "De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental."
Resolución $\mathrm{N}^{\circ} 2$ Acta No 25 del 20 de mayo de 2021 del Directorio del BCP "Norma Reglamentaria para la Gestión de Reclamos y Consultas de las Entidades sujetas a la Ley N ${ }^{\circ} 861 / 96$ y a sus modificaciones"
Resolución SB. SG. N" 00027/2022 del 29 de marzo de 2022, de la Superintendencia de Bancos - "Que establece la forma de remisión de las estadísticas de reclamos a la Superintendencia de Bancos"..
Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP:2015).
Código de Buen Gobierno del BNF
6. POLÍIICAS OPERACIONALES

- Los canales de atención son los siguientes:

| CANAL | CLASE DE CANAL |
| :--- | :--- |
| Personalmente (completar formulario PSQRE) | Buzones de Sugerencias |
| Telefónico (Call Center) | $(021) 413.9000$ |
| Correo físico o postal | Casilla de Correo |
| Correo electrónico institucional | correo@bnf.gov.py |
| Formulario virtual | www.bnf.gov.py |
| Redes Sociales | Facebook (@Banco Nacional de Fomento) |
|  | Instagram (@bnf_py) |

Aprobado por Resolución del Directorio del Banco Nacional de Fomento No 2 Acta 6 fecha 25-enero-2024

- Las PSQRE recibidas personalmente, por correo físico o postal, por correo electrónico institucional, Formulario Virtual y en los Buzones de Sugerencias situadas en el Salón de Operaciones de Casa Matriz, serán recepcionadas, gestionadas y/o contestadas por la División Acceso a la Información Pública dependiente de la Gerencia Departamental Secretaría General.
- Las PSQRE recibidas a través del Formulario Virtual serán recepcionadas y respondidas por cada Gerencia afectada.
- Las PSQRE recibidas en los Buzones de Sugerencias de las Sucursales y CAC serán recepcionadas por los Gerentes de las Sucursales y Jefes de CAC, y respondidas por cada Dependencia afectada, en los casos de que se cuente con la información.
- Las PSQRE recibidas por canal telefónico (Call Center), serán recepcionadas, gestionadas y/o contestadas (en caso de que corresponda) por la División Canales Físicos y/o la División Banca Digital e Innovación, dependientes de la Gerencia Departamental de Canales Alternativos.
- Las PSQRE recibidas por las Redes Sociales (Facebook, Instagram, X), serán procesadas, gestionadas y/o contestadas (en caso de que corresponda) por la División de Inteligencia de Negocios dependiente de la Gerencia Departamental de Desarrollo, de Productos y Marketing.
- Las PSQRE recibidas por los canales establecidos, serán cargadas paso por paso en el Sistema Informático BPM - BNF, de esa forma quedará registrado todo el proceso de PSQRE desde el inicio hasta la resolución de las mismas.
- Las PSQRE recibidas por los canales establecidos, deberán ser respondidas al recurrente como máximo dentro del plazo de 15 (quince) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción del mismo.
- En caso de no ser posible resolver o contestar la PSQRE en el tiempo establecido, por motivos debidamente justificados, se debe informar al peticionario por escrito, vía email o por llamada telefónica (dejando registro que evidencie la gestión), aclarando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta.
- En caso de incumplimiento del plazo establecido en el presente manual, o bien por la falta de respuesta en la fecha determinada para la atención a las PSQRE, causadas por demoras No debidamente justificadas, los funcionarios responsables serán pasibles de sanciones conforme a las normativas vigentes.
- Si la queja da lugar a una investigación que eventualmente pueda tener derivaciones administrativas y/o disciplinarias, será derivada a la Gerencia de Área de Auditoría Interna para el inicio de los trámites respectivos, pudiendo también ser remitida a la Gerencia de Área Asuntos Legales y/o a la Gerencia Departamental de Anticorrupción, según sea el caso.
- En caso que la queja o reclamo sea anónima, la administración del BNF realizará las investigaciones pertinentes, siempre y cuando se aporten evidencias sustentables que ameriten activar o implementar dichas acciones.


Es copia:

- El seguimiento a la respuesta se puede acceder a través de la Banca Web del BNF (www.bnf.gov.py/bnfweb), como también poniéndose en contacto con la Sección Consultas y Sugerencias, dependiente de la División Acceso a la Información Pública de la Gerencia Departamental Secretaría General o en su defecto a través del Call Center.
- Los expedientes de carácter institucional deberán ser registrados en el sistema operativo, utilizado por la Sección Mesa de Entrada, dependiente de la División Acceso a la Información Pública de la Gerencia Departamental Secretaría General, acusando recibo en el duplicado dẹl expediente.
- Cada Dependencia deberá documentar las actividades realizadas para dar solución a las PSQRE y el Funcionario Responsable deberá dejar registro en la plataforma informática del BPM-BNF.
- Los Jefes de División de Acceso a la Información Pública; Seguimiento y Soporte Administrativo; Banca Digital e Innovación; y de Inteligencia de Negocios, serán responsables de la consolidación de las PSQRE recibidas en el día y de la verificación correspondiente, para confirmar si realmente se dio trámite/derivación a todas y cada División debe realizar el seguimiento a las que fueron recepcionadas por la Dependencia.


## 7. INDICADORES

| NOMBRE | Recepción y procesamiento de PSQRE realizadas personalmente, por correo físico o <br> postal, por correo electrónico institucional, Formulario Virtual y en los Buzones de <br> Sugerencias de Casa Matriz |  |  |  |
| :---: | :---: | :---: | :---: | :---: |
| DESCRLPCIÓN | Mide la cantidad de PSQRE recibidas y la cantidad de PSQRE procesadas y respondidas |  |  |  |
| FORMA DE <br> CÁLCULO | RESPONSABLE DEL <br> ANALLISIS | FRECUENCLA | ESTANDAR | RESPONSABLE DEL |
| PSQRE <br> procesadas y <br> respondidas/ <br> Total de PSQRE <br> recibidas del <br> periodo * 100 | Jefe de Sección Consultas <br> y Sugerencias | Mensual, |  |  |


| NOMBRE | Recepción y procesamiento de PSQRE realizadas por canal telefónico (Call Center) y Formulario Virtual. |  |  |  |
| :---: | :---: | :---: | :---: | :---: |
| DESCRIPCIÓN | Mide la cantidad de PSQRE recibidas y la cantidad de PSQRE procesadas y respondidas |  |  |  |
| FORMA DE <br> CÁLCULO | RESPONSABLE DEL INDICADOR | FRECUENCIA | ESTANDAR | RESPONSABLE DEL ANÁLISIS |
| PSQRE procesadas y respondidas | Jefe de Sección Atención <br> al Cliente - Presencial | Mensual, Trimestral y Anual | 100\% | Jefe de División Canales Físicos |
| Total de PSQRE recibidas del periodo * 100 | Jefe de Sección Atención al Cliente - Digital |  |  | Jefe de División Banca Digital e Innovación |

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMUENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y EXPEDIENTES

Versión: 3.0 Pág. 5

| NOMBRE | Recepción y procesamiento de PSQRE recibidas por las Redes Sociales (Facebook, <br> Instagram y X) |  |  |  |
| :---: | :---: | :---: | :---: | :---: |
| DESCRIPCIÓN | Mide la cantidad de PSQRE recibidas y la cantidad de PSQRE procesadas y respondidas |  |  |  |
| FORMA DE <br> CÁLCULO | RESPONSABLE DEL <br> INDICADOR | FRECUENCIA | ESTANDAR | RESPONSABLE DEL <br> ANÁLISIS |
| PSQRE <br> procesadas y <br> respondidas <br> correctamente / <br> Total de PSQRE <br> recibidas del <br> periodo * 100 | Jefe de Sección Analítica <br> de Datos | Mensual, <br> Trimestral y <br> Anual | $100 \%$ |  |


| NOMBRE | Recepción y procesamiento de PSQRE recibidas por el Formulario Virtual y en los <br> Buzones de Sugerencias de las Sucursales y CAC. |  |  |  |
| :---: | :---: | :---: | :---: | :---: | :---: |
| DESCRIPCIÓN | Mide la cantidad de PSQRE recibidas y la cantidad de PSQRE procesadas y respondidas |  |  |  |
| FORMA DE <br> CALLCULO | RESPONSABLE DELL <br> INDICADOR | FRECUENCLA | ESTANDAR | RESPONSABLE DEL <br> ANALLISIS |
| PSQRE <br> procesadas y <br> respondidas <br> correctamente $/$ <br> Total de PSQRE <br> recibidas del <br> periodo * 100 | Seguimiento y Soporte <br> Administrativo | Mensual, <br> Trimestral y <br> Anual | $100 \%$ | Gerente Departamental <br> de Sucursales |

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y EXPEDIENTES 

Versión: 3.0
Pág. 6

|  |  |
| :---: | :---: |
| 02 | Sectores afectados |
| 03 | Jefe de Sección Consultas y Sugerencias |
| 04 | Jefe de División Acceso a la Información Pública |
| 05 | Jefe de Sección Consultas y Sugerencias |

indicaciones del Jefe de Sección Consultas y
Sugerencias, y/o del Jefe de División Acceso a la
Información Pública. Información Pública.

Los Funcionarios Responsables de los Sectores afectados deberán realizar las acciones correctivas, preventivas o informativas, y elaborar el informe correspondiente y responder al cliente interno/externo o al usuario a través de la División Acceso a la Información Pública. Además, deberán cargar las gestiones realizadas en el Sistema Informático BPM.

Consolida las PSQRE recibidas en el día y verifica si se dio trámite/derivación a todas las PSQRE recibidas.

Semanalmente deberá verificar en la plataforma informática del BPM-BNF si las PSQRE fueron respondidas en el tiempo establecido:

- En caso de haber sido respondidas en el tiempo establecido, solicita al Jefe de Sección Consultas y Sugerencias los reportes semanales, mensuales, trimestrales y anuales.
- En caso de no haber sido respondidas en el tiempo establecido, reitera la solicitud a los Sectores afectados hasta la contestación correspondiente.

Obtiene del Sistema Informático el reporte semanal, mensual, trimestral y anual estratificado y envía al Jefe de División Acceso a la Información Pública.

Recibe los reportes y elabora el informe trimestral y anual. Fin del Procedimiento.

PROCEDIMIENTO DE PSQRE RECIBIDAS POR EL CALL CENTER

| PASO | RESPONSABLE |
| :---: | :---: | :---: |
| 01 | Funcionario <br> Responsable del Call |

## PROCEDIMIENTO

Recibe del client internotexterno o usuario la PSQRE vía



Aprobado por Resolución del Directorio del Banco Nacional de Fomento N ${ }^{3} 2$ Acta 6 fecha 25 -enero- 2024

|  |  |
| :---: | :---: |
| 05 | Jefe de Sección Analítica de Datos |
| 06 | Jefe de División Inteligencia de Negocios |

- En caso de no haber sido respondidas en el tiempo establecido, reitera la solicitud a los Sectores afectados hasta la contestación correspondiente.

Obtiene del Sistema Informático BPM-BNF el reporte semanal. mensual, trimestral y anual estratificado y envía al Jefe de División Inteligencia de Negocios.

Recibe los reportes y elabora el informe trimestral y anual. Fin del Procedimiento.


|  | \begin{tabular}{\|l|}
\hline
\end{tabular} |
| :---: | :--- |
| 03 | Sectores afectados |
| 04 | Jefe de División <br> Seguimiento y Soporte <br> Administrativo |

afectados correspondientes y registra en el Sistema Informático BPM.

Los Funcionarios Responsables de los Sectores afectados deberán realizar las acciones correctivas, preventivas o informativas, $y$ elaborar el informe correspondiente y responder al cliente interno/externo o usuario. Luego deberán cargar las gestiones realizadas en el Sistema Informático BPM.

Consolida las PSQRE recibidas en todos los Sectores afectados (Sucursal/CAC), en forma trimestral para remitir al Banco Central del Paraguay y remite al Jefe o Encargado del Sector Operaciones.

PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE INFORMES - ENTIDADES SUJETAS A LA LEY No 861/96


Aprobado por Resolución del Directorio del Banco Nacional de Fomento No 2 Acta 6 fecha 25-enero-2024
Versión: 3.0 Pág. 11

| 04 |
| :---: |
| Gerente General |
|  |
|  |
|  |


| - | Si todo está correcto, pone a consideración del Gerente <br> General para la suscripción correspondiente. |
| :--- | :--- |
| Recibe informe de consultas y reclamos y verifica: |  |
| -Si detecta algún error, omisión o anormalidad, devuelve <br> al Gerente Departamental Secretaría General, para la <br> adecuación correspondiente. |  |
| -Si todo está correcto, suscribe informe y devuelve al <br> Gerente Departamental Secretaría General para la <br> remisión al Banco Central del Paraguay. Fin del <br> Procedimiento. |  |

## 9. ANEXOS

Flujogramas
Formularios
$\square$





Anexo 2: Formulario PSQR


