RESOLUCIÓN DEL DIRECTORIO DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
Nº 6 Acta 11 Fecha 15-febrero-2024

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

VISTOS: La Ley Nº 5800 de fecha 30 de mayo de 2017 "De Reforma de la Carta Orgánica del Banco Nacional de Fomento"; la Resolución Nº 22 inserta en el Acta 54 de fecha 9 de agosto de 2023 del Directorio del Banco Nacional de Fomento; el correo interno institucional de fecha 15 de setiembre de 2023 de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia; el correo interno institucional de fecha 24 de enero de 2024 de la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional; el correo interno institucional de fecha 31 de enero de 2024 de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia; el correo interno institucional de fecha 2 de febrero de 2024 de la Gerencia Departamental de Desarrollo Organizacional; el correo interno institucional de fecha 5 de febrero de 2024 de la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional; el correo interno institucional de fecha 7 de febrero de 2024 de la Gerencia Departamental de Anticorrupción; el correo interno institucional de fecha 9 de febrero de 2024 de la Gerencia de Área de Auditoría Interna; el correo interno institucional de fecha 10 de febrero de 2024 de la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional; la nota A.I. Nº 067 de fecha 12 de febrero de 2024 de la Gerencia de Área de Auditoría Interna; el informe G.A.P.D.I – I Nº 012 de fecha 12 de febrero de 2024 de la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional; y,

CONSIDERANDO: La necesidad de contar con políticas definidas y un manual actualizado en cuanto a Comunicación Institucional, Comunicación Pública y Rendición de Cuentas para el Banco Nacional de Fomento, con el fin de garantizar la circulación fluida y transparente de la información interna y externa de la entidad a los diferentes grupos de interés; por tanto,

EL DIRECTORIO DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO

R E S U E L V E:

Art. 1°) Aprobar las Políticas y Manual de Comunicación y Rendición de Cuentas del Banco Nacional de Fomento – Versión 2.0, de conformidad al Anexo que consta de 23 (veintitrés) páginas, foliadas y rubricadas por los señores Miembros del Directorio, ante la Secretaria del Directorio del Banco Nacional de Fomento, que pasa a formar parte integral de la presente Resolución.----------

Art. 2°) El Manual aprobado por el Artículo 1°) de la presente Resolución, estará sujeto a revisión y modificación por un plazo de 90 (noventa) días hábiles, contados a partir de la fecha de la presente Resolución, bajo el control y coordinación de la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional.----------

Art. 3°) Todas las demás disposiciones y reglamentos contrarios a lo dispuesto por la presente Resolución, quedan sin efecto y valor alguno.----------

Art. 4°) Distribuir copia a quienes corresponda y archivar.----------

Fdo.: MANUEL OCHIPINTTI DALLA FONTANA - **PRESIDENTE**
Virgilio Ramón Benítez - Claudio Antonio Bacchetta Chiriani
Hugo Mariano Díaz Vera - Lourdes Magdalena Quintana González - **MIEMBROS**
María Daniela Britos Martínez - Secretaria del Directorio

gb

Es copia
MARÍA DANIELA BRITOS MARTÍNEZ
Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL USO INTERNO

Industria Gráfica Intelify S.A. Tel.: +595 61 590092

POLITICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

I. INTRODUCCIÓN

El Banco Nacional de Fomento, por disposición legal debe informar y rendir cuentas a la ciudadanía en el marco de la Ley 5189/14 y la Ley 5282/14 de Transparencia Informativa y de Acceso a la Información Pública, respectivamente.

Además, en cumplimiento a la Norma de Requisitos Mínimos y en el marco de la implementación de una mejora continua que busca fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad, le dará a la comunicación un carácter estratégico con el propósito de contribuir al logro de su misión, mediante una efectiva comunicación, ya sea institucional o interna, pública o externa y de rendición de cuentas a la sociedad, que permita transparentar la gestión y los resultados institucionales.

Su aplicación se hará posible mediante procesos y subprocesos que consideren principios éticos, reglamentaciones del MITIC, lineamientos estratégicos, políticas institucionales, planes operativos, y definiciones corporativas que en su conjunto contribuyan a la construcción de buenas prácticas comunicacionales.

II. OBJETIVO

Actuar como entidad abierta, visible y buena interlocutora de sus grupos de interés (internos y externos), mediante la implementación de políticas, lineamientos y mecanismos que permitan lograr una comunicación clara, veraz, adecuada, y oportuna de la información, dentro de la organización, como también desde hacia afuera de la misma, considerando a su vez la rendición de cuentas que permita y articule, procesos comunicacionales, fluidos y transparentes sobre la gestión llevada adelante, y que los resultados obtenidos redunden en beneficio de la institución, de la sociedad y de los grupos de interés.

III. ALCANCE

Considera las políticas y mecanismos comunicacionales del Banco Nacional de Fomento, ya sea de comunicación institucional o interna, pública o externa y de rendición de cuentas que busca transparentar la gestión y los resultados de la institución.

IV. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL O INTERNA

El Banco Nacional de Fomento considera a la Comunicación Institucional o Interna como aquella que circula en todas las dependencias de la Institución, y está orientada a lograr una visión compartida y a desarrollar sentido de pertenencia y compromiso de los funcionarios con respecto a los valores, políticas, procedimientos y objetivos del Banco Nacional de Fomento, además de mejorar la calidad de información dentro de la organización, de modo a que la misma resulte clara y oportuna, contemplando políticas, mecanismos y canales de comunicación más apropiados a través del establecimiento de estrategias comunicacionales concretas.

Es copia
MARIA DANIELA BRITEZ MARTINEZ
Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Industria Gráfica Intelly S.A. Tel.: +595 61 605082

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

1. *Política de Lineamiento Estratégico*

Se implementará un programa de lineamiento estratégico que proponga comprometer a los funcionarios con los objetivos institucionales y los resultados de gestión, con el fin de posibilitar que los mismos puedan asociarse para conseguir objetivos comunes.

1.1. *Difusión de información de gestión*

La difusión de los resultados de la gestión institucional está destinada a lograr que el funcionario del Banco Nacional de Fomento conozca, socialice y opine sobre la situación de la institución, con la finalidad de construir una visión compartida, a desarrollar sentido de pertenencia y compromiso de los funcionarios respecto a la misión del Banco Nacional de Fomento.

- La División Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, elaborará periódicamente materiales de difusión que contengan información relevante acerca de los resultados de la gestión institucional. Para el efecto, las diversas dependencias del Banco Nacional de Fomento, ya sea Gerencias y Subgerencias de Área y Departamentales, Subgerencias Regionales, Gerencias de Sucursales y Centro de Atención al Cliente, deberán proveer dicha de información y otras relacionadas a las actividades institucionales de sus respectivas áreas, para la elaboración de los materiales de difusión que serán elaborados con un lenguaje sencillo y práctico que facilite la comprensión y apropiación de la información difundida a los funcionarios de todos los niveles de la institución.
- Los materiales de difusión elaborados por la División Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, serán socializados y sensibilizados masivamente por dicha dependencia, a través de los medios comunicacionales que disponga el Banco Nacional de Fomento (preferentemente por medios electrónicos, en casos excepcionales en formato de papel u otros medios vigentes). Para el diseño y diagramación de los materiales de difusión podrá contar con el apoyo de la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing, dependiente de la Gerencia de Área Comercial.
- Los responsables de las Gerencias y Subgerencias de Área y Departamentales, Subgerencias Regionales, Gerencias de Sucursales y Jefaturas de Centro de Atención al Cliente, propiciarían periódicamente la creación de espacios en sus respectivas dependencias acompañados de los funcionarios a su cargo, para la socialización y sensibilización de la información afectada a la gestión institucional, con énfasis en el grado de avance de dicha gestión en función a las metas propuestas y vinculadas a las tareas de dichas dependencias, de tal forma a realizar el análisis de los niveles de cumplimiento de las referidas metas y su impacto en el contexto global de los objetivos del Banco Nacional de Fomento.

1.2. *Promoción del trabajo corporativo*

El manejo comunicativo de todos los procesos institucionales tendrá en cuenta metodologías, criterios y medios tendientes a promover el trabajo colaborativo y corporativo en el torno a los planes del Banco.

- Los responsables de las Gerencias y Subgerencias de Área y Departamentales, Subgerencias Regionales, Gerencias de Sucursales y Jefaturas de Centro de Atención al Cliente, impulsarán la aplicación de técnicas participativas, definiendo las prácticas que guiarán la ejecución de las tareas de cada proceso de su dependencia.

Es copia
MARÍA DANIELA SEPÚLVEDA MARTÍNEZ
Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Industria Gráfica Intelify S.A. Tel.: +595 61 599092

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

- La Gerencia General implementará periódicamente espacios de conversación institucional, y cuando las circunstancias así lo requieran, entre los responsables de Gerencias y Subgerencias de Área y Departamentales, Subgerencias Regionales, Gerencias de Sucursales y Jefaturas de Centro de Atención al Cliente y demás funcionarios de los sectores afectados de cada caso, con el fin de definir los mecanismos pertinentes para el cumplimiento de los objetivos del Banco.
- Los Gerentes y Subgerentes de Área y Departamentales, Subgerentes Regionales, Gerentes de Sucursales y Jefes de Centro de Atención al Cliente, serán los encargados de motivar a sus colaboradores para su participación en los espacios de conversación institucional realizados periódicamente, que tiene el propósito de fomentar el trabajo colaborativo o en equipo para lo cual deberán impulsar la difusión de los contenidos o temas a ser tratados en caso que así se requiera, a través de los medios comunicacionales disponibles del Banco.
- Las reuniones periódicas, realizadas con los responsables y funcionarios de las diversas áreas del Banco, se utilizarán como espacios formales de socialización y sensibilización de la información afectada a los procesos institucionales, de cuyo análisis e intercambio de pareceres entre los participantes podrán surgir mejoras continuas de dichos procesos que además pueden favorecer a la optimización de los recursos necesarios para la ejecución eficiente de los procesos.
- El Directorio del Banco Nacional de Fomento impulsará la implementación de espacios de conversación institucional y promoverá la identificación de áreas estratégicas de cooperación entre todas las dependencias de la institución.
- La Gerencia de Área de Talento Humano promoverá la organización de torneos deportivos, actividades culturales y pedagógicas etc.
- La Gerencia de Área de Talento Humano, desarrollará campañas permanentes de sensibilización sobre el sentido de pertenencia institucional y los resultados de la participación de los funcionarios en dicha campaña. Para ello planificarán las acciones en dos fases (importancia de participar y resultados de la participación), y posteriormente tomar las acciones requeridas en base a la percepción de los resultados.

1.3. *Medios de comunicación organizacional*

Se implementarán medios de comunicación oficiales en el Banco Nacional de Fomento, por medios electrónicos y/o impresos, o los canales que estuvieren vigentes a fin de tener informado a los funcionarios de todos los niveles de la institución.

- La División Comunicación Institucional, dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, recibirá, evaluará, elaborará y publicará la información a los funcionarios de todos los niveles de la institución, específicamente las que se traten sobre la gestión institucional de las distintas dependencias y niveles de la organización, así como las actividades protocolares de la Presidencia, el Directorio y de las Gerencias de Área, Departamentales y Gerencias de Sucursales, tales como:

1. Participación de las Autoridades o representantes designados a eventos oficiales del gobierno y/o privados nacionales o internacionales, reuniones bilaterales o con sus pares, ya sea como invitados o como anfitriones.
2. Presencia en Medios de Comunicación, a través de entrevistas virtuales o presenciales, participación como panelistas invitados, o previamente agendadas por la sección prensa, sobre temas de interés del Banco.

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Es copia
MARIA [illegible] MARTINEZ
Secretaria del Directorio

Industria Gráfica Intelly S.A. Tel.: +595 61 509092

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

3. Conferencias de Prensa convocadas por las Autoridades del Banco y/o representante asignado, o interinstitucionales.
4. Participación de reuniones convocadas por el Poder Ejecutivo, el Ministerio de Hacienda, Congreso Nacional o la conformación de comités interinstitucionales gubernamentales sobre temas de interés nacional o como medida de contingencia ante eventos de crisis.
5. Actos de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía
6. Defensa de Presupuesto Público del Banco como parte del Presupuesto General de la Nación ante el Congreso Nacional.
7. Actos de lanzamiento de nuevos productos y servicios del Banco en coordinación con la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing, dependiente de la Gerencia de Área Comercial del Banco y/o actualización de productos y servicios vigentes.
8. Información resaltante publicados en medios de comunicación sobre la institución.
9. Actos de Firmas de Convenios interinstitucionales, públicas o privadas.
10. Comunicados Institucionales emanados de la Presidencia, el Directorio y la Gerencia General.
11. Exposiciones, Charlas, Congresos, foros, seminarios, expo ferias, en las que participen las autoridades del Banco, representantes asignados o funcionarios de la institución, ya sea como invitados o panelistas.
12. Campañas Comunicacionales promovidas por el Gobierno Nacional, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), así como organizaciones no gubernamentales relacionadas a generar conciencia ciudadana, prevención, y enfocados a los objetivos misionales del Banco.
13. Difusión de las distintas actividades y gestiones institucionales de las distintas dependencias y niveles de la organización.
14. Mensaje del Presidente, Miembros del Directorio y/o Gerente General en caso de fechas especiales.

Asimismo, la División Comunicación Institucional, dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, deberá establecer el estilo, formato e imagen que se debe aplicar en la elaboración de los diversos materiales de difusión, de manera que la presentación de la comunicación esté dispuesta bajo un lineamiento uniforme. Para este efecto podrá contar con el apoyo de la Sección Imagen Corporativa y Publicidad de la División Mercadeo, dependiente de la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing.

- La División Cultura Organizacional, dependiente de la Gerencia Departamental de Desarrollo Organizacional, recibirá, evaluará, elaborará y difundirá informaciones relacionadas a los trabajos propios del Gerenciamiento del Talento Humano, como las citadas a continuación, las que a su vez serán dirigidas a los funcionarios de todos los niveles de la institución:

1. Incidencias Personales de los colaboradores del Banco:
   a) Obtención de títulos de grado, postgrado, cumpleaños, fallecimientos, jubilaciones, nacimientos.
2. Incidencias laborales relacionadas con los colaboradores del Banco:
   a) Habilitación de concursos internos para cubrir vacancias, formación y capacitación, incorporaciones, ascensos, traslados, desvinculaciones, movimientos de gerentes, cambios/ausencias temporales de autoridades, creación de nuevos cargos y/o áreas, otros.
3. Reconocimiento de méritos y aptitudes.
4. Nuevas políticas y programas de Talento Humano, nuevas políticas o reglamentaciones concernientes a los colaboradores en general.

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Es copia
MARIA MONICA ARIAS MARTÍNEZ
Secretaria del Directorio

Industria Gráfica Intelly S.A. Tel.: +595 61 569092

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

5. Información del área de Talento Humano que requiera ser comunicada a todo el personal.
6. Desarrollo y entrada en vigencia de normas externas y/o internas que afecten a la operativa normal vigente del funcionario de la Institución.
7. Implementación, actualización y/o recordación de beneficios a funcionarios.
8. Planes estratégicos, operativos, identidad corporativa, proyectos internos, manuales, disposiciones varias.
9. Comunicados sobre fechas especiales; día de la madre, del padre, de fin de año y otros requeridos y pertinentes.

1.4. Plan de Comunicación Institucional o Interna

La División Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia junto con la División Cultura Organizacional dependiente de la Gerencia Departamental de Desarrollo Organizacional, diseñarán, definirán, coordinarán y elaborarán las políticas y el plan de comunicación institucional o interna del Banco Nacional de Fomento.

La División Cultura Organizacional elaborará dicho plan a efectos de asegurar la disponibilidad de información relevante sobre los temas que impacten a la cultura organizacional y el clima laboral de los funcionarios de la Institución.

En cuanto a la implementación y monitoreo del plan en este ámbito, el referido sector deberá ejecutar las actividades de comunicación interna previstas en el plan de acuerdo a las políticas y directrices a través de la coordinación entre las distintas dependencias y niveles de la institución, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de comunicación interna del Banco.

La División de Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia elaborará dicho plan a los efectos de implementar la estrategia institucional comunicacional interna que permita la difusión de actividades, compromisos, logros y resultados de la gestión del BNF, a fin de generar en sus diversos públicos internos y externos una percepción positiva, consolidando la buena imagen institucional.

1.5. Calendario de actividades

La División Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, realizará un calendario de actividades institucionales del Banco Nacional de Fomento y las actualizará periódicamente en coordinación con todas las dependencias de la institución, de tal manera a trabajar organizadamente de conformidad a las acciones previstas para gestionar convenientemente la comunicación que afecta al sector.

1.6. Boletín Interno

- Este boletín electrónico, cuya periodicidad estará a cargo de la División de Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, deberá tener una masiva difusión hacia los funcionarios de todos los niveles del banco.

Es copia
MARIA DANIELA SOTOS MARTINEZ
Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL USO INTERNO

Industria Gráfica Intelly S.A. Tel.: 4099 01 199692

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

- Los contenidos apuntarán a fortalecer y masificar el conocimiento acerca de las diversas informaciones de interés acerca del Banco, y serán seleccionadas y editadas por la División de Comunicación Institucional, dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, con base a la producción primaria e informes realizados en estrecha colaboración por todas las áreas responsables del Banco.
- Este boletín será el medio a través del cual se realizará oficialmente la difusión de información sobre la gestión institucional, actividades institucionales y servirá como canal de retroalimentación a las políticas institucionales para los diversos grupos de interés del Banco no sólo internos, sino también externos.

2. *Política de Receptividad Institucional*

El Banco Nacional de Fomento implementará un programa de receptividad institucional, cuya administración estará a cargo de la Gerencia Departamental Secretaria General, a través de la Sección Consultas y Sugerencias dependiente de la División Acceso a la Información Pública, quien será la encargada de recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y expedientes de los funcionarios del Banco y de la comunidad en general, a través de los medios disponibles en el Banco.

2.1. Hacia los funcionarios del Banco

La receptividad institucional estará orientada hacia los propios funcionarios del Banco.

- La Gerencia Departamental Secretaria General realizará acciones para que los funcionarios del Banco, tomen conocimiento de la existencia de la Sección Consultas y Sugerencias, dependiente de la División Acceso a la Información Pública, como también de los canales para contactarse con la misma.
- La información recibida en la Sección Consultas y Sugerencias por parte de los funcionarios del Banco, tendrá la celeridad y confidencialidad requerida, debiendo registrarse como mínimo una fecha/hora, número de ingreso y funcionario receptor del documento. El Banco gestionará la implementación de un sistema informático (software de gestión de documentos) que permita la adecuada administración documental.
- Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y expedientes presentados por los funcionarios, por escrito y debidamente identificados, generarán un documento de recepción (acuse de recibo).
- Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y expedientes recibidos en medio impreso o a través del correo electrónico institucional correo@bnf.gov.py, serán contestadas al recurrente, para cuyo efecto los sectores afectados a dicho proceso deberán elaborar un documento de contestación, cuyo contenido deberá ser claro, de fácil comprensión y oportuno. Los sectores afectados a lo peticionado deberán generar la contestación para el cliente o solicitante de manera oficial, respondiendo a través del mismo correo de recepción correo@bnf.gov.py.
- La Sección Consultas y Sugerencias dependiente de la División Acceso a la Información Pública, presentarán mensualmente un reporte estratificado al Gerente Departamental Secretaría General, de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y expedientes recibidos de los funcionarios del Banco. Dicha información será compartida y remitida vía correo interno a los Gerentes y Subgerentes de Área y Departamentales, Subgerentes Regionales, Gerentes de Sucursales y Jefes de Centros de Atención al Cliente afectados en dicho trámite, para su conocimiento.

Es copia
MARIA DANIELA PERONI MARTINEZ
Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Industria Gráfica Intelity S.A. Tel.: +595 61 590652

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

- La Gerencia Departamental Secretaria General - División Acceso a la Información Pública consolidará la información recibida y procesada con respecto a las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y expedientes recibidos de los funcionarios de todos los niveles de la Institución, sobre los que deberá elaborar, un reporte trimestral clasificado, relacionados a peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y expedientes recibidos, al Presidente, Gerente General, Gerentes de Área y Gerentes Departamentales afectados a dicho proceso.
- El Presidente y Miembros del Directorio del Banco Nacional de Fomento habilitarán espacios en su agenda para realizar visitas y recorridos a las distintas dependencias del Banco, así como a Gerentes y Subgerentes de Área y Departamentales, Subgerentes Regionales, Gerentes de Sucursales y Jefes de Centros de Atención al Cliente del Banco Nacional de Fomento en sus respectivos sectores, con el fin de dialogar con los funcionarios, sobre temas concernientes a la gestión del funcionario en el sector asignado.
- El Presidente y Miembros del Directorio, los Gerentes y Subgerentes de Área y Departamentales, Subgerentes Regionales, Gerentes de Sucursales y Jefes de Centros de Atención al Cliente del Banco Nacional de Fomento podrán recibir a los funcionarios del Banco en audiencias internas.

3. *Política de Apoyo de Comunicación Interna*

La Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, así como la Gerencia Departamental de Desarrollo Organizacional a través de sus Divisiones Comunicación Institucional y Cultura Organizacional, respectivamente, serán las encargadas del diseño y las acciones de comunicación del Banco e implementaran un programa o una guía para apoyo a la comunicación institucional (o interna), a fin de fortalecer las capacidades y/o habilidades y destreza de la misma, propiciando la descentralización y una mayor autonomía en la producción y puesta en común de contenidos comunicacionales.

Se habilitarán correos electrónicos oficiales para la difusión masiva para todos los funcionarios de la institución comunicacioninterna@bnf.gov.py a cargo de la Gerencia Departamental de Desarrollo Organizacional - División Cultura Organizacional y comunicacioninstitucional@bnf.gov.py , a cargo de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia - División Comunicación Institucional, (en ambos casos de difusión interna) que permita una comunicación clara, adecuada y oportuna.

3.1. *Fortalecimiento y asesoría técnica de los sectores afectados en la gestión comunicacional institucional (o interna)*

a) Fortalecimiento:

La División Cultura Organizacional dependiente de la Gerencia Departamental de Desarrollo Organizacional y la División Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, se fortalecerán técnica y estructuralmente de manera permanente, a fin de asegurar los procesos de mejora continua que le permitan el cumplimiento efectivo y eficiente de las metas, con el fin de llevar a cabo las acciones del plan anual, programa o guía de apoyo a la comunicación institucional (o interna).

En el ámbito de implementaciones de las gestiones comunicacionales efectuadas por la División Cultura Organizacional dependiente de la Gerencia Departamental de Desarrollo Organizacional y la División de Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, deberán consideran los siguientes aspectos:

Es copia
MARIA DANIELA BENITEZ MARTINEZ
Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL USO INTERNO

Industria Gráfica Intelty S.A. Tel.: +595 61 999952

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

- Gestionar la incorporación de técnicos calificados en el área de comunicación para fortalecer su equipo de trabajo en las áreas que así lo requieran o contratar los servicios de empresas especializadas mediante los mecanismos establecidos para contrataciones públicas.
- Promover el fortalecimiento del personal de comunicación con el objetivo de descentralizar los flujos de información y la comunicación interna, a través de las demás dependencias del Banco.
- Gestionar la dotación de los recursos técnicos, tecnológicos y financieros, indispensables para la ejecución de sus tareas con el fin de asegurar el incremento gradual y permanentemente su capacidad operativa.
- Diseñar un plan anual, programa o guía de apoyo a la comunicación institucional o interna que contribuirá a mejorar la gestión comunicacional en cuanto a: Definición y utilización de mecanismos masivos de comunicación que brinden información completa, sencilla y oportuna de la gestión realizada por el Banco, además de la conformación de redes de apoyo (boletines, revistas, cartelería, intranet, internet, correo electrónico, periódico mural, noticiero interno, etc.)

b) Asesoría Técnica:

La División Cultura Organizacional dependiente de la Gerencia Departamental de Desarrollo Organizacional y la División de Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, brindarán asesoría técnica a las dependencias del Banco en cuanto a los temas que hacen a la comunicación, principalmente aquellos que en general deban ser manejados por personal calificado, en especial, en casos de emergencias requeridas o suscitadas en la institución.

Para el efecto podrán contratar a personal técnico calificado, para el asesoramiento respectivo de acuerdo a lo que se establezca la ley de contrataciones públicas, además de gestionar la incorporación de un calendario anual de capacitaciones en coordinación con la Sección Capacitación y Formación dependiente de la División de Aprendizaje y Evaluación.

La División Comunicación Institucional, asesorarán a los funcionarios o responsables de las diversas dependencias del Banco Nacional de Fomento, en temas relacionados a la gestión comunicacional institucional (o interna). Los temas para las asesorías o capacitaciones, serán definidos por las Divisiones afectadas en cada caso, en base a las necesidades observadas dentro de la institución, podrán incluir, por ejemplo:

- Gestión de Prensa
- Oratoria, Selección de Medios, discursos, estilos y lenguajes comunicacionales de acuerdo a la comunidad, oportunidades y tipo de mensajes.
- Gestión de Vocerías institucionales.
- Elaboración de materiales o preparación para eventos destinados a la prensa radial, escrita y televisiva.
- Redacción de Gacetillas de Prensa.
- Manejo de Medios de Comunicación.
- Gestión y Desarrollo de Relaciones Públicas.
- Protocolo, conferencias, charlas, eventos institucionales.
- Manejo de la Información de prensa.

Es copia
MARIA DAFNE LEMOS MARTINEZ
Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL USO INTERNO

Industria Gráfica Intelty S.A. Tel.: +595 61 500002

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

- Gestión de Notas y entrevistas.
- Manejo de Social Media para las autoridades.
- Cobertura y Acciones del Vocero.
- Asesoría en Planes de Comunicación Institucional y Monitoreo de Medios.
- Charlas Técnicas: usos de programas de diseños, edición de audio y video, fotografía, social media entre otros.

3.2. *Realización de campañas y/o materiales publicitarios*

La División Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, la División Cultura Organizacional dependiente de la Gerencia Departamental de Desarrollo Organizacional y la División Mercadeo dependiente de la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing, deberán apoyar a la realización de materiales comunicacionales y campañas de difusión y promoción planificadas por las demás dependencias del Banco, con la colaboración de los responsables de las distintas dependencias, a fin de fortalecer la gestión institucional.

Cuando las campañas y/o materiales publicitarios sean dirigidos de manera interna estará a cargo de la División de Comunicación Institucional y la División de Cultura Organizacional, en caso que la campaña este dirigida a nivel externo estará a cargo de la División de Comunicación Institucional y la División de Mercadeo.

- Se realizarán campañas de difusión y sensibilización, así como también se elaborarán materiales comunicacionales de la institución, para apoyar las necesidades comunicacionales de las demás dependencias, con cuyo responsable se deberá coordinar las acciones a ser desarrolladas al respecto.
- Se propiciará la construcción de una agenda común con las otras dependencias del Banco a fin de facilitar la elaboración oportuna de los materiales necesarios para las campañas comunicacionales planificadas.
- Se brindará apoyo técnico para la realización de las campañas y elaboración de materiales comunicacionales, requeridas y planificadas por las diversas dependencias del Banco, quedando a cargo de éstas los costos financieros de la ejecución de las mismas.
- La División Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, y la División de Cultura Organizacional dependiente de la Gerencia Departamental Desarrollo Organizacional, contará con el apoyo de la Sección Imagen Corporativa y Publicidad dependiente de la División Mercadeo de la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing para dar soporte técnico y presupuestario en la elaboración de los materiales para las campañas comunicacionales, institucionales (o internas).

3.3. Formación y Fortalecimiento del Capital Humano

Se desarrollarán acciones orientadas a mejorar la formación y fortalecer las habilidades y destrezas comunicativas del capital humano del Banco Nacional de Fomento.

Es copia fiel
MARIA [illegible] MARTÍNEZ
Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL USO INTERNO

Industria Gráfica Intelty S.A. Tel.: +595 61 506092

- El Banco Nacional de Fomento capacitará a los funcionarios de la División de Cultura Organizacional y de la División Comunicación Institucional, en función a los requerimientos técnicos en materia de comunicación e información y clima organizacional, a fin del fortalecimiento entre las distintas dependencias del BNF, Casa Matriz, Sucursales y Centros de Atención a Clientes.
- La División Comunicación Institucional realizará jornadas y seminarios de capacitación en materia de comunicación e información para los funcionarios de la institución, apoyados especialmente en aquellos que tengan el perfil e idoneidad requerida en esta materia, o conforme lo establecido por el calendario de capacitación referente a la comunicación institucional (o interna) a través del personal técnico contratado para abordar dichos temas específicos determinados para cada evento, con el respaldo de la Sección Capacitación y Formación dependiente de la División de Aprendizaje y Evaluación.

3.4. Flujos Internos de Información

La información, será generada en forma responsable por todas las dependencias del Banco y utilizada como insumo indispensable para el mejoramiento de la gestión institucional, a fin de asegurar la pertinencia en los contenidos y oportunidad en su publicación, y deberá estar orientada a hacer posible el trabajo, mejorar los servicios y generar confianza y compromiso en su público interno y externo.

El Banco apuntará a la gestión de la calidad en el sistema de información y comunicación institucional para lo cual se establecerá lineamientos y orientaciones que garanticen la eficacia y la eficiencia de los flujos de comunicación e información y su disponibilidad en el Banco.

V. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA O EXTERNA

El Banco Nacional de Fomento considera a la Comunicación Pública o Externa como aquella que está orientada a afianzar la visibilidad, la credibilidad, y la confianza de los grupos de interés externos, a través del manejo fluido y responsable de la información y la comunicación como elementos indispensables para la transparencia de sus acciones.

1. Política de manejo de información pública

La información, entendida como un bien colectivo indispensable en la gestión de la cosa pública, será objeto de un manejo responsable y sistemático orientado a lograr mejor interlocución con el público externo.

1.1. Registro y sistematización de la información

La información de la Institución será registrada y organizada de forma sistemática, a fin de facilitar el acceso y la obtención de la misma para el público externo.

- La información acerca de los estados financieros, recursos humanos, estructura organizacional y otras informaciones adicionales, estarán disponibles a los grupos de interés externos en la página web del BNF.
- Las categorías en que deberá organizarse la información son las siguientes:
  a) Estratégico: Establece la obligación de aplicar planes de desarrollo o estratégico en la Institución, que derivan en planes de acción, operativos y financieros de acuerdo con la naturaleza jurídica del Banco, sus funciones y objetivos:

COPIA INSTITUCIONAL USO INTERNO

Es copia
MARIA ANDREA RIVAS MARTINEZ
Secretaria del Directorio

Industria Gráfica Intaliy S.A. Tel.: +593 01 505092

- Planificación (PEI, POA).
- Normativa (leyes, decretos, reglamentaciones, disposiciones, etc.).
- Marketing y Gabinete (política de información y publicación).

b) Misional: Conjunto de actividades que realiza el Banco para cumplir con las funciones que le fija la ley orgánica, que conduzcan a satisfacer los requerimientos o necesidades básicas de la comunidad y/o grupos de interés.

- Tesorería (ubicación de Casa Matriz, Sucursales, C.A.C. y ATM).
- Captación (operaciones de cta.cte., caja de ahorro, cda, etc.).
- Colocación (operaciones de préstamos, etc.).
- Riesgo (operaciones de riesgo, financiero y crediticio).
- Recuperación (política de retorno).
- Servicio al Cliente (operaciones de prestación de servicios del Banco).

c) De Apoyo: Son aquellos que no tienen relación directa con el mandato institucional ni con el conjunto de planes y programas, pero que son fundamentales para el logro de los objetivos.

- Administración de recursos humanos (estructura organizacional administrativa).
- Informática (estructura de los sistemas informáticos y comités, etc.).
- Contabilidad (estructura de capital del Banco).
- Finanzas (operaciones presupuestarias, callmoney, etc.).
- Seguridad (política interna de resguardo de los bienes del Banco).
- Asesoría Legal (asesoramiento/orientación al Banco y la comunidad sobre todas las operaciones o servicios ofrecidos).
- Adquisiciones (contrataciones públicas).
- Auditoría y Control (auditoría interna, externa, etc.).

- Toda la información registrada y sistematizada será puesta a disposición del público en general a través de los sistemas de información del Banco y sus medios electrónicos.

1.2. Confidencialidad de la información.

La confidencialidad de la información tendrá como fin asegurar el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional y en ningún caso servirá para obstaculizar la transparencia de la gestión del Banco.

- El Directorio del Banco Nacional de Fomento determinará a través de un acto administrativo cuales informaciones serán de carácter confidencial, así como las formas y requisitos estándares para dicha clasificación. La Gerencia de Área de Asuntos Legales, la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional y la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, propondrán al Directorio del Banco Nacional de Fomento aquellas informaciones que podrían clasificarse como confidenciales. El Directorio establecerá un protocolo para el manejo de la información clasificada como confidencial, desde el momento de su producción, a fin de garantizar que la misma no responda a algún tipo de discrecionalidad y evitar la vulnerabilidad de la información de manera parcial, subjetiva o equivocada en perjuicio del acceso a la información pública.
- Ningún funcionario podrá utilizar ni retener información de la institución para la consecución de fines personales, de grupos o sectores.

Es copia fiel
MARÍA [illegible] SEPÚLVEDA MARTÍNEZ
Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL USO INTERNO

Industria Gráfica Intelliy S.A. Tel.: +595 61 509092

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

- Todo funcionario respetará los criterios establecidos para el manejo de información institucional, especialmente de aquella de carácter confidencial, manteniendo su condición de funcionario, y por consiguiente respetando la confidencialidad de la información del Banco Nacional de Fomento, incluso en sus horas libres o fuera de las actividades institucionales.

1.3. Manejo de Crisis

Ante situaciones de crisis o eventos que puedan desestabilizar o amenazar el normal desenvolvimiento y cumplimiento de los objetivos del Banco, se aplicará un manejo comunicacional que permita la rápida reacción y mitigación del impacto en la imagen del Banco.

- El Presidente del Banco Nacional de Fomento, ante un evento de crisis, convocará al equipo de crisis de la institución.
- El Equipo de Crisis estará integrado por el Presidente, como Coordinador y Vocero Oficial o bien a quién él designe como Vocero Oficial, un Director Titular, El Gerente General, el Gerente de Área de Asuntos Legales, el Gerente Departamental Gabinete de la Presidencia y el Gerente Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing. El equipo de crisis podrá convocar a otras Gerencias, según sea el evento de crisis, y que sea necesaria para la solución de la misma.
- El Equipo de Crisis convocará a quienes considere necesario para la superación de la crisis. Para ello reunirá toda la información posible y se revisarán los planes de contingencia existentes y las estrategias de negociación y mediación, si las circunstancias lo requieren. Y que servirán de sustento para la elaboración de guía para el vocero.
- El Vocero Oficial para situaciones de crisis será el único autorizado para emitir información oficial y responder preguntas de los medios de comunicación.
- El Banco, través de su Vocero Oficial, se pronunciará oficialmente respecto a la situación en una conferencia de prensa organizada expresamente para ello, o cualquier otra estrategia comunicacional acorde a la situación de la crisis.
- El Equipo de Crisis comunicará lo antes posible las acciones inmediatas que realizará el Banco, para la solución de la crisis.
- El Equipo de Crisis establecerá canales de comunicación directa con los afectados y mantendrá informados acerca de la situación, a los funcionarios del Banco y a la comunidad en general a través de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia.
- La Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia junto con la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing, elaborarán un plan de acción para relanzar la imagen corporativa del Banco apenas culmine la etapa activa de la Crisis.

2. *Política de receptividad Pública*

El Banco implementará un programa de receptividad pública, cuya administración estará a cargo de la Gerencia Departamental Secretaria General, a través de la Sección Consultas y Sugerencias, dependiente de la División Acceso a la Información Pública, quien será la encargada de recepcionar las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, y expedientes de la comunidad en general, a través de los medios disponibles en el Banco.

Es copia:
MARÍA DANIELA PRIETO MAROTTI
Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Industria Gráfica Intelly S.A. Tel.: 4955 61 993602

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

2.1. *Hacia los Grupos de Interés y Comunidad en General*

El programa de receptividad pública tendrá una dimensión externa orientada hacia los ciudadanos usuarios y clientes de los servicios que presta la Institución.

- La Gerencia Departamental de Secretaria General realizará acciones tendientes a que los grupos de interés, comunidad y ciudadano en general, tomen conocimiento de la existencia de la Sección Consultas y Sugerencias y de los canales para contactarse con la misma.
- La información recibida a través de la Sección Consultas y Sugerencias, por parte de los grupos de interés, comunidad y ciudadano en general, tendrá la celeridad y confidencialidad requerida, debiendo registrarse como mínimo, una fecha/hora, numero de ingreso y funcionario receptor del documento. El Banco gestionara la implementación de un sistema informático (software de gestión de documentos), que permita la adecuada administración documental.
- Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y expedientes presentados en forma escrita y debidamente identificados, generará un documento de recepción (acuse de recibo).
- Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y expedientes recibidas en medio impreso o a través del correo electrónico institucional correo@bnf.gov.py, serán contestadas al recurrente, para cuyo efecto, los sectores afectados a dicho proceso, deberán elaborar un documento de contestación cuyo contenido deberá ser claro, de fácil comprensión y oportuno. La Gerencia Departamental Secretaria General, en base a la información proveída por la dependencia deberá generar, la contestación para el cliente, o solicitante de manera oficial, respondiendo a través del mismo correo de recepción correo@bnf,gov.py
- La Sección Consultas y Sugerencias dependiente de la División Acceso a la Información pública presentará mensualmente al Gerente Departamental Secretaria General un reporte, relacionadas a peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y expedientes recibidos. Dicha información será compartida y remitida vía correo interno a los Gerentes y Subgerentes de Área y Departamentales, Subgerentes Regionales, Gerentes de Sucursales y Jefes de Centros de Atención al Cliente, afectados en dicho trámite para su conocimiento.
- La Gerencia Departamental Secretaria General – División Acceso a la Información Pública, consolidará la información recibida y procesada, y presentará un reporte trimestral, clasificado, relacionados a las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y expedientes recibidos, al Presidente y las Gerencia afectadas a dicho proceso.

3. Política de administración de medios de comunicación

La comunicación del Banco Nacional de Fomento se orientará a la difusión y al conocimiento de los procesos institucionales y a la apropiación de los mismos por parte de los funcionarios y el público en general, para lo cual se impulsará la utilización sistemática de medios de comunicación propios y de espacios en medios masivos de comunicación, mediante un plan anual de comunicación pública.

3.1. *Diseño del Plan Anual de Comunicación Pública*

La Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia junto con la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing, diseñarán un plan anual de comunicación pública que contribuirá a mejorar la comunicación externa teniendo en cuenta los lineamientos establecidos del MITIC para los Organismos y Entidades del Estado en cuanto a: mecanismos masivos de comunicación pública que brinden información completa, sencilla y oportuna, de la gestión realizada por el Banco (boletines, revistas, cartelería, internet, correo electrónico, call center, etc.).

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Es copia
MARÍA DAVINA ROLON MARTINEZ
Secretaria de Directorio

Industria Gráfica Intelly S.A. Tel.: +595 61 590692

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

- Producción de medios y contenidos institucionales: La producción de medios y contenidos para su inserción en medios institucionales o en medios masivos de comunicación apuntará a fortalecer el posicionamiento de la imagen corporativa y de gestión del Banco Nacional de Fomento.

  La producción de medios y contenidos comunicativos contemplará los siguientes elementos:

  1. La uniformidad en la utilización de símbolos identificatorios del Banco.
  2. La uniformidad de criterios para la producción de las publicaciones institucionales.
  3. La utilización de mensajes y lenguajes adecuados al objetivo de la comunicación.
  4. La participación de funcionarios en la producción.

- Medios institucionales: Los medios institucionales utilizarán un lenguaje agradable, sencillo y de fácil comprensión, y tratarán temas de actualidad y de interés general.

  Todos los medios del Banco Nacional de Fomento deberán responder a la línea y estilo institucional, a través del trabajo conjunto de los responsables de cada dependencia que produzcan alguna pieza comunicativa:

  a) Línea Editorial: Toda producción de contenido comunicacional deberá corresponder a la misión, la visión y los objetivos institucionales, colaborando en la generación de confianza de la ciudadanía hacia la gestión del Banco Nacional de Fomento, y estar orientada a contribuir a la transparencia de sus acciones.
  b) Líneas de estilo en la producción de materiales: Las líneas de estilo para los materiales producidos serán determinados en una guía de "estilo institucional" elaborado por una agencia publicitaria especializada con criterios técnicos para cada formato, con el acompañamiento de la División Comunicación Institucional y División Mercadeo - Sección Imagen Corporativa y Publicidad, respectivamente.
  c) Medios Impresos: Comprenden todos los materiales (trípticos, boletines, revistas, memorias, estadísticas, documentos, etc.) existentes o a diseñar, considerados necesarios para la comunicación activa, transparente y oportuna.
  d) Medios Audiovisuales: La producción de materiales comunicacionales en formatos audiovisuales (radio, televisión) ajustará sus contenidos a la línea de estilo institucional, para lo cual, la persona o empresa interna o externa responsables de la producción, trabajarán de manera conjunta con la División de Comunicación Institucional y División Mercadeo, Sección Imagen Corporativa y Publicidad, en la elaboración de guiones y otros elementos técnicos necesarios.
  e) Medios Electrónicos:

  ✓ Intranet: Es un medio informático que ofrece herramientas útiles, de conocimiento y acceso masivo para los funcionarios de la Institución, orientados a colaborar en la promoción del trabajo corporativo, la construcción de visión compartida y el compromiso de los mismos con el Banco Nacional de Fomento.

  ✓ La División Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, será responsable de trabajar coordinadamente con la Sección Comunicación Interna dependiente de la División Cultura Organizacional en la actualización y carga de los contenidos en la Red Intranet Institucional, y fijar administradores en las diferentes gerencias para el proceso de elaboración y carga de contenido. La Gerencia de TIC dará los permisos necesarios para el efecto. La

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Es copia fiel
MARIA DANIELA BEITIA MARTINEZ
Secretaria del Directorio

Industria Gráfica Intermy S.A. Tel.: +595 61 509092

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

División Comunicación Institucional en conjunto con la División Mercadeo será la encargada de bajar la línea comunicacional en cuanto a estructura y diseños aplicados dentro de la página de Intranet, además de sugerir los canales de comunicación que el Banco utilizará de manera oficial con el público objetivo interno y externo.

- ✓ La administración técnica de soporte y funcionamiento de la página intranet institucional estará a cargo de la Gerencia de Área de Tecnología Informática.
- ✓ Cada área del Banco contará con un espacio de libre gestión de contenidos del cual serán totalmente responsables. La definición de los contenidos se hará conjuntamente con la División Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, la División Cultura Organizacional dependiente de la Gerencia Departamental de Desarrollo Organizacional y la Sección Imagen Corporativa y Publicidad, de la División Mercadeo, dependiente de la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing.
- ✓ Sitio Digital: el sitio WEB oficial del Banco, www.bnf.gov.py, está diseñado de forma atractiva, funcional con herramientas y canales de retroalimentación, además de información actualizada y de interés general acerca de todas las operaciones del Banco, para los organismos de control y para los grupos de interés y la comunidad en general.
- ✓ La Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia - División Comunicación Institucional, será responsable de la administración de los contenidos dispuestos en la Página Web Institucional o Sitio Digital. Para el efecto designará un responsable por cada dependencia del Banco que será la encargada/o de elaborar, actualizar y cargar los contenidos en la página web previo aviso a esta dependencia.
- ✓ La administración técnica de soporte y funcionamiento de la página web institucional estará a cargo de la Gerencia de Área de Tecnología Informática.
- ✓ Redes Sociales Institucionales: La División Comunicación Institucional dependiente de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia en conjunto con la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing, administrarán el contenido de las redes sociales institucionales. La División Comunicación Institucional se abocará principalmente en la elaboración de contenido institucional correspondiente a la gestión, actividades, fechas conmemorativas, y/o campañas de comunicación del Banco o realizadas por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación. Por su parte la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing se abocará a la elaboración de contenido comercial, para posicionamiento de los productos y servicios, y campañas comerciales.

f) Materiales promocionales y campañas gráficas:

Los materiales elaborados en el marco de campañas promocionales o de difusión deberán respetar las líneas gráficas y de estilo. Para ello se propiciará el involucramiento y la participación de la División Comunicación Institucional y División Mercadeo, quienes podrán recurrir a empresas especializadas que se encarguen del diseño de las piezas comunicativas, así como de su impresión.

- ✓ Las Divisiones Comunicación Institucional y la División de Mercadeo - Sección Imagen Corporativa y Publicidad, consolidarán las informaciones recabadas de las distintas Gerencias de Área y Departamentales, para su revisión y ajuste.

Es copia:
MARIA DANIELA SANTOS MARTINEZ
Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL USO INTERNO

Industria Gráfica Infinity S.A. Tel.: +595 61 205692

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

- ✓ Las Divisiones de Comunicación Institucional y Mercadeo - Sección Imagen Corporativa y Publicidad ajustarán y remitirán los antecedentes con sus sugerencias para la aprobación de la máxima autoridad de dichos materiales, previo a su impresión.
- ✓ Las Divisiones de Comunicación Institucional y Mercadeo - Sección Imagen Corporativa y Publicidad se encargarán del diseño de las piezas comunicativas y de su impresión. En el caso de que estos servicios sean tercerizados, deberán contar con la aprobación de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia y de la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marteking.

3.2. *Participación Institucional en Medios Masivos*

La participación del Banco Nacional de Fomento en espacios de medios masivos de comunicación obedecerá a criterios institucionales encaminados a la difusión y conocimiento de la institución y resultado de su gestión. Los criterios para los procesos de comunicación responderán a principios y valores institucionales, y se tendrán en cuenta formatos adecuados para lograr efectividad en esos procesos comunicativos.

La gestión de entrevistas y participación de los voceros institucionales en los medios de comunicación (radial, escrita y televisiva o mediante medios digitales) se realizará a través de la Sección Prensa dependiente de la División Comunicación Institucional de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, dando el acompañamiento debido cuando así se requiera.

- Toda participación del Banco Nacional de Fomento en espacios de medios de comunicación tendrá un carácter promocional. Se aprovecharán estos espacios para dar a conocer los resultados de la gestión, programas y proyectos del Banco.
- Para que los procesos del Banco Nacional de Fomento incorporen principios y valores institucionales, las acciones comunicativas tendrán en cuenta:

a) La veracidad de la información.
b) La imparcialidad en el manejo de la información.
c) La equidad en la provisión y distribución de la información.
d) El respeto a la fuente de información.
e) La oportunidad y pertinencia de la información.

3.3. Relación con formadores de opinión pública

Estará basada en la imparcialidad, equidad en el manejo y difusión de la información, en el marco de la confianza y de la colaboración mutua.

- La comunicación con los formadores de opinión pública se canalizará a través de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia.
- Las informaciones a ser difundidas serán seleccionadas en base a criterios de oportunidad, interés colectivo y confidencialidad, definidos con anterioridad.
- Las diferentes dependencias del Banco Nacional de Fomento, a través de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, comunicarán las informaciones requeridas, o aquellas solicitadas por los medios masivos de comunicación, en tiempo y forma.

ES COPIA
MARÍA DANIELA REYES MARTÍNEZ
Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Industria Gráfica Intelify S.A. Tel.: +595 61 585092

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

- La Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, tendrá la responsabilidad de ajustar la información proveída por las diferentes dependencias del Banco, según criterios técnicos de comunicación.

3.4. Instrumentos para la práctica de prensa libre

La práctica de prensa libre buscará posicionar los temas de interés prioritario y agendas del Banco Nacional de Fomento, de acuerdo a los criterios establecidos en los lineamientos de participación institucional en medios masivos de comunicación.

Para el efecto la Sección Prensa y la División Comunicación Institucional, contarán con un calendario de actividades institucionales, resultados de gestión y agenda diaria de las actividades institucionales y reuniones de las autoridades de tal manera a coordinar el posicionamiento de los temas de interés prioritarios a ser difundidos interna y externamente con la validación del Gerente Departamental de Gabinete de la Presidencia. De esta manera todas las dependencias del banco deberán colaborar remitiendo los datos requeridos por esta dependencia. Pudiendo dar soporte de coberturas a las autoridades en casos requeridos.

Los principales formatos a ser utilizados serán:

- Conferencias de prensa.
- Entrevistas y reportajes.
- Boletines de prensa.
- Gacetillas de prensa.

- La conferencia de prensa será autorizada por el Presidente del Banco y convocada por la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia - División Comunicación Institucional, acorde a una agenda planificada de carácter proactivo, salvo casos de necesidad de comunicación inmediata con la ciudadanía. Las entrevistas y reportajes podrán ser solicitadas por los Gerentes de Área y Gerentes Departamentales, y los temas que podrán ser tratados en las mismas serán netamente referentes a las políticas y gestión de la institución.
- La Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia será responsable de la redacción de los boletines de prensa y/o gacetillas de prensa, así como de la gestión para su difusión.

3.5. Modelo de vocerías institucionales

La vocería del Banco Nacional de Fomento responderá a los principios éticos de gestión institucional y se orientará a la comunicación con su público interno y externo.

- La vocería institucional estará organizada y asistida técnicamente por la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, que establecerá los criterios técnicos para el manejo de la información.
- El Presidente del Banco Nacional de Fomento será el principal vocero institucional, los Directores Titulares, el Gerente General y los Gerentes de Área y Gerentes Departamentales, tendrán la responsabilidad de oficiar de voceros técnicos en temas de su área de competencia.
- Los voceros técnicos se mantendrán actualizados acerca de las informaciones que la institución decide difundir y respetarán los criterios establecidos para la comunicación con el público.

Es copia
MARÍA [illegible] 1772
Secretaría del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Industria Gráfica Intelly S.A. Tel.: +595 61 595692

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

4. Política de relacionamiento con grupos de interés

La institución promoverá el libre acceso a la información en su relacionamiento con los grupos de interés, salvo aquellos casos que sean considerados de carácter confidencial, atendiendo a las características y necesidades específicas de cada grupo.

4.1. Contratistas y proveedores

El Banco Nacional de Fomento realizará sus adquisiciones y contrataciones conforme lo establecido en la Ley de Contrataciones Públicas y sus reglamentaciones.

- Los procedimientos de contratación de bienes y servicios se ajustarán a las disposiciones de la Ley de Contrataciones Públicas y sus reglamentaciones.
- El Banco Nacional de Fomento promoverá y difundirá los principios éticos institucionales, en su relacionamiento con los grupos de interés (contratistas, proveedores y otros) como herramienta de transparencia.
- La Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones será el nexo para la difusión de los principios éticos institucionales con los grupos de interés (contratistas, proveedores y otros) y de bajar el lineamiento a los Administradores de Contrato de cada dependencia del Banco. Para el efecto contará con el apoyo de los integrantes del Comité de Ética y Buen Gobierno.

4.2. Ciudadanía en general

Los procesos de comunicación con la ciudadanía se ajustarán a criterios de bidireccionalidad: Ciudadanos - BNF y BNF - Ciudadanos.

- El Banco Nacional de Fomento propiciará la apertura, a los sectores de la sociedad civil, de canales disponibles en la Institución para el programa de receptividad institucional.
- La Gerencia Departamental de Gabinete de la Presidencia y la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing apoyará técnicamente las acciones comunicativas que las Gerencias involucradas deseen llevar a cabo con el objetivo de propiciar la participación de la ciudadanía y generar confianza y transparencia hacia la gestión del Banco, mediante el trabajo coordinado por las Gerencias involucradas tales como:
  - ✓ La Gerencia Departamental de Anticorrupción: en el manejo de los canales de denuncias.
  - ✓ La Gerencia Departamental Secretaria General: en el manejo de la Atención a la Comunidad (recepción de sugerencias y reclamos), y de Acceso a la Información Pública.
  - ✓ La Gerencia de Área Comercial, por la atención a los clientes y potenciales clientes y/o interesados.
  - ✓ La Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, por el nexo con los Medios de Comunicación (prensa), y las relaciones públicas con autoridades.
  - ✓ La Gerencia Departamental de Desarrollo Productos y Marketing, por la administración de las redes sociales institucionales.
  - ✓ La Gerencia de Área de Relacionamiento Institucional, por el nexo con las Autoridades de las diversas Instituciones del Gobierno Nacional y el Congreso Nacional.
  - ✓ La Gerencia de Área de Talento Humano, en la selección del personal a través de los concursos públicos.

Es copia
MARÍA DANIELA BERTOLA MARTÍNEZ
Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Industria Gráfica Infinity S.A. Tel.: +595 61 500032

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

- El Banco realizará acciones que apunten a lograr mayores índices de participación e involucramiento de la sociedad en la gestión institucional, tales como: convenios, y colaboración con organizaciones de la sociedad civil, entre otras.

4.3. Funcionarios del Banco

El Banco Nacional de Fomento en el relacionamiento con sus funcionarios, aplicará los criterios de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia, y asegurará la adecuada comunicación de la información como insumo necesario para una buena gestión.

- La Gerencia de Área de Talento Humano, dará amplia difusión de los requisitos establecidos por el Banco en la selección, formación, capacitación, promoción de los funcionarios.
- Los requisitos para la selección, formación, capacitación, y promoción de los funcionarios del Banco Nacional de Fomento, será responsabilidad de la Gerencia Departamental de Desarrollo Organizacional.
- La Gerencia de Área de Talento Humano brindará a todos los funcionarios del Banco Nacional de Fomento los elementos necesarios e información suficiente para lograr la construcción de sentido de pertenencia, visión compartida y compromiso con la misión, visión y valores de la institución, como así también la socialización de las reglamentaciones (deberes y obligaciones del funcionario) en la Administración de Personal, la difusión de los cargos vacantes por dependencia, concurso público de oposición, e información sobre cobertura del seguro médico sanatorial, además de los beneficios con que cuenta el funcionario dentro de la Institución.
- El Banco Nacional de Fomento, por intermedio del Comité de Ética y Buen Gobierno, propiciará el desarrollo de acciones de carácter pedagógico y comunicacional para la difusión, sensibilización e incorporación de los principios y valores éticos en las prácticas institucionales de todos los funcionarios del BNF.

4.4. Instituciones Públicas

El Banco Nacional de Fomento promoverá acciones y cooperación con instituciones públicas, a fin de incrementar la calidad de los servicios estatales, y propiciará la ejecución de acciones orientadas al intercambio de información clara, veraz y oportuna para la ejecución de las acciones acordadas.

- El Banco Nacional de Fomento, a través de la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, promoverá el relacionamiento continuo y la realización de acciones conjuntas con áreas de comunicación de otras instituciones públicas, a fin de propiciar el intercambio de experiencias o informaciones.
- La Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia y la Gerencia Departamental Secretaria General, promoverán el adecuado flujo de información y la gestión para la ejecución de acciones acordadas con otras instituciones públicas, en el marco de la cooperación interinstitucional en cuanto a la gestión documentaria.

4.5. Órganos de Control

El Banco Nacional de Fomento promoverá entre sus autoridades y funcionarios, el respeto a los bienes públicos y su exclusiva utilización con eficacia, eficiencia, economía y transparencia, como parte de su misión institucional y los principios éticos que guían sus acciones. Las autoridades y funcionarios asumirán las consecuencias de sus acciones y omisiones, asegurando la aplicación oportuna de las recomendaciones que puedan hacerse a la gestión.

COPIA INSTITUCIONAL USO INTERNO

Es copia
Secretaria del Directorio

Industria Gráfica Intelity S.A. Tel.: +595 61 506932

- El Banco a través de las dependencias correspondiente, proporcionará a los órganos de control la información requerida sobre la gestión institucional, en forma oportuna, completa y veraz.
- Las recomendaciones efectuadas por los organismos de control serán socializadas por los medios disponibles y aplicadas con oportunidad y diligencia, a fin de contribuir al mejoramiento continuo de la gestión de la institución.
- La Gerencia de Área de Auditoría Interna será el nexo entre el Banco Nacional de Fomento y los organismos de control.

4.6. Gremios y Grupos Económicos

El Banco Nacional de Fomento propiciará e impulsará la creación de espacios de discusión y concertación orientados a lograr la cooperación de los gremios y grupos económicos en la ejecución de acciones que beneficiarán a ambos sectores.

- El Banco Nacional de Fomento buscará lograr la colaboración y participación de los gremios y grupos económicos en alianzas estratégicas basadas en la transparencia y la corresponsabilidad, a fin de que los servicios de la Institución incrementen su calidad e impacto social.
- Las Gerencias que el Directorio del BNF determine, serán el nexo entre el Banco, los gremios y grupos económicos.

VI. RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

1. Política de Planificación de la Rendición de Cuentas a la sociedad

A fin de desarrollar un diálogo con los ciudadanos, además de promover el ejercicio del control social de la gestión pública, el Banco Nacional de Fomento, realiza la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de medios apropiados para proporcionar información comprensible de alcance masivo y permanente sobre el manejo de los recursos públicos y los resultados e impacto de su gestión, conforme al Decreto N° 2991/2019 "Por el cual se aprueba el Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano, se lo declara de interés nacional y se dispone su aplicación obligatoria en las instituciones del Poder Ejecutivo"

1.1. *Comité de Rendición de Cuentas*

Se conformará mediante resolución del Directorio del BNF, tendrá a su cargo la planificación integral de la Rendición de Cuentas y arbitrará los mecanismos necesarios para la implementación de las Rendiciones de Cuentas de cada ejercicio fiscal.

1.2. Plan de Rendición de Cuentas

El Comité de Rendición de Cuentas elaborará un plan y contemplará los procedimientos a ser tenidos en cuenta para la realización de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

1.3. Difusión de la Rendición de Cuentas

El Comité de Rendición de Cuentas, en coordinación con la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia y la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing, establecerán las acciones de difusión que sirvan para canalizar los mensajes claves, en un lenguaje accesible a la ciudadanía.

COPIA INSTITUCIONAL USO INTERNO

Es copia fiel del original
MARÍA [illegible]
Secretaria del Directorio

Industria Gráfica Infoffy S.A. Tel.: +595 61 509092

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

1.4. Alcance masivo de la Rendición de Cuentas

Mediante un proceso integral y participativo se establecerán acciones sostenibles que garanticen que la Rendición de Cuentas sea de alcance masivo, responsable y permanente.

1.5. Estructura de la Rendición de Cuentas

El Presidente, los Directores Titulares y los funcionarios en general, serán los responsables de rendir cuentas a los clientes, a la ciudadanía y a los diferentes organismos de desarrollo económico y social del país, de acuerdo a una estructura que contendrá informaciones basadas en las prioridades y los objetivos estratégicos del Banco Nacional de Fomento.

2. Política de Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad del Banco Nacional de Fomento

El Banco Nacional de Fomento, elaborará un documento impreso y digital que contendrá un compendio de toda la gestión institucional y resultados obtenidos en el año, para su difusión a los grupos de interés del Banco, como parte del proceso de transparencia informativa y rendición de cuentas a la sociedad.

2.1. Conformación de Grupo de Trabajo

El Directorio del Banco Nacional de Fomento, conformará un Grupo de Trabajo que coordinará, gestionará y elaborará el documento de la memoria de sostenibilidad del Banco, para lo cual contará con la colaboración de todas las Gerencias del Banco en la provisión del informe respectivo a las gestiones de su área de competencias, dentro del plazo establecido.

Las Gerencias Involucradas en el proceso de elaboración y sus tareas:

a) Gerente General: Como Coordinador ante las Gerencias y el Directorio.
b) Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia: Estará a cargo de la recolección de información de las diferentes dependencias del Banco y definirá los plazos de entrega de los mismos.
c) Gerencia de Área de Gabinete Técnico: Estará a cargo de la redacción del material y la elaboración del contenido técnico proveída por las diferentes Gerencias del Banco, así como la revisión de la misma.
d) Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing: Estará a cargo del Diseño y la diagramación del material, así también de la entrega a la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia, del material en formato impreso y digital para su distribución conforme indicaciones de la Presidencia, Directorio, y Gerencia General.

El Banco Nacional de Fomento, podrá contratar a consultores para la elaboración de la memoria, el proceso de corrección y edición del material. El diseño y la diagramación del material estarán a cargo de la Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing.

2.2. Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad

El Grupo de Trabajo conformado por el Directorio y su equipo, contarán con la colaboración de todas las Gerencias del Banco en la provisión de la información requerida por el mismo en el plazo establecido. En caso de que las mismas no provean la información, podrán elevar un informe al Directorio para conocimiento.

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Es copia
Secretaria del Directorio

Industria Gráfica Intelly S.A. Tel.: +595 61 503052

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

- El documento se sustentará sobre información clara, oportuna y veraz sobre los procesos y resultados de la Institución.
- La información será consolidada, estructurada y documentada de tal manera a facilitar la disponibilidad y comprensión de los receptores del material
- El Grupo de Trabajo asignado a la tarea de la Memoria de Sostenibilidad del Banco Nacional de Fomento, elevará al Directorio el informe preliminar para su análisis, modificación o correspondiente aprobación.
- Concluido el material, deberá ser distribuido al Directorio, Presidente, al Gerente General, Gerentes de Área y Departamentales y a los grupos de interés que el Directorio y el Presidente designen.

2.3. Plazos

La Memoria de Sostenibilidad del Banco Nacional de Fomento deberá aprobarse por el Directorio, antes del 30 de junio de cada año.

- El Comité de trabajo asignado para la tarea de consolidación de la información de la memoria anual del Banco Nacional de Fomento, deberá presentar el informe correspondiente al Directorio, antes de la fecha prevista señalada precedentemente.
- Las distintas dependencias del Banco Nacional de Fomento serán las responsables de la provisión de la información, así como su contenido, la cual deberá estar debidamente documentado y verificada. Además, deberán consignarse el origen de los datos y presentar otros elementos que contribuyan a la verificación de la autenticidad y veracidad por el Directorio.
- Concluido el material, la Gerencia Departamental Gabinete de la Presidencia difundirá la información a los grupos de interés del Banco en medio magnético y su posterior publicación en la página web institucional en un apartado especial.

3. Política de Elaboración del Informe de Gobierno Corporativo del Banco Nacional de Fomento

El Banco Nacional de Fomento, como persona jurídica supervisada por la Superintendencia de Bancos, en cumplimiento al Reglamento que establece los Estándares Mínimos para un Buen Gobierno Corporativo, elaborará con carácter anual y relacionado al cierre de ejercicio, un Informe de Gobierno Corporativo digital que deberá ser publicado en la página web corporativa, antes del 30 de junio del año siguiente al cual esta referido. Para el efecto se tendrá en consideración los siguientes criterios:

- La Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional a través de la Gerencia Departamental de Desarrollo Institucional, será la responsable de la consolidación, elaboración y presentación del Informe de Gobierno Corporativo, ante la Máxima Autoridad Institucional. Para lo señalado, la misma solicitará toda la información, documentación y normativa que contribuya a la elaboración del informe.
- La Gerencia Departamental de Desarrollo Institucional contará con la colaboración de todas las Gerencias del Banco en la provisión de la información requerida por la misma en el plazo establecido. En caso de que las mismas no provean la información, la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional podrá elevar un informe al Directorio para su conocimiento y establecer medidas de acción.
- Para la elaboración del Informe de Gobierno Corporativo, la Gerencia Departamental de Desarrollo Institucional deberá adoptar la estructura establecida para dicho informe y ceñirse a lo dispuesto en las

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Es copia
MARÍA ESTELA FRETES MARTINEZ
Secretaria del Directorio

Industria Gráfica Intelty S.A. Tel.: +595 61 209982

POLÍTICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – (VERSIÓN 2.0)

Guías de Aplicación General y Específica, emitidas por la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay.

- En ese sentido y en atención al cumplimiento de lo dispuesto en dichas guías, la Gerencia de Área de Planificación y Desarrollo Institucional, a través de la Gerencia Departamental de Desarrollo Institucional, podrá requerir a las Gerencias del Banco los documentos y normativas ya existentes o en los casos necesarios la actualización o elaboración de los mismos.
- Una vez aprobado por el Directorio el Informe de Gobierno Corporativo, la Gerencia de Área de Tecnología Informática será la responsable de publicar dicho informe en la página web oficial del Banco antes del vencimiento del plazo establecido.
- La Gerencia Departamental Secretaría General, será la responsable de remitir el informe aprobado por el Directorio a la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay.

*****

Secretaria del Directorio

COPIA INSTITUCIONAL
USO INTERNO

Industria Gráfica Intelify S.A. Tel.: +595 61 509092