



MANUAL DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

AGOSTO 2017

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	11
GLOSARIO	13
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	14
NUESTRAS COMPETENCIAS CORPORATIVAS	16
NUESTRA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	18
DIVISIÓN GERENCIA GENERAL	22
CARGO: GERENTE GENERAL.....	23
CARGO: OFICIAL GERENCIA GENERAL	29
CARGO: ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL	33
CARGO: CHOFER	37
CARGO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	41
DIVISIÓN ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	45
CARGO: TITULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO	47
CARGO: TECNICO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO	52
DIVISIÓN AUDITORIA INTERNA.....	56
CARGO: AUDITOR INTERNO	59
CARGO: AUDITOR SENIOR	66
CARGO: AUDITOR INFORMATICO.....	70
CARGO: AUDITOR TASADOR.....	75
CARGO: AUDITOR SEMI SENIOR	79
CARGO: AUDITOR JUNIOR.....	83
DIVISIÓN CUMPLIMIENTO.....	87
CARGO: OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	90
CARGO: OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ALTERNO	98
CARGO: TECNICO DE CUMPLIMIENTO	103

DIVISIÓN CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO 107

CARGO: GERENTE DE CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO.....	109
CARGO: JEFE DE CONTROL FINANCIERO	114
CARGO: OFICIAL DE CONTROL FINANCIERO	118
CARGO: TECNICO DE CONTROL FINANCIERO	122
CARGO: CONTADOR.....	126
CARGO: SUBCONTADOR	130
CARGO: OFICIAL CONTABLE	134
CARGO: TECNICO CONTABLE.....	138
CARGO: JEFE DE IMPUESTOS	141
CARGO: OFICIAL DE IMPUESTOS.....	146
DIVISIÓN RIESGO..... 150	
CARGO: DIRECTOR DE RIESGO	153
CARGO: GERENTE DE INNOVACION, INTELIGENCIA Y NUEVOS NEGOCIOS	159
CARGO: CONSULTOR DE INTELIGENCIA COMERCIAL.....	164
CARGO: CONSULTOR DE CANAL DIGITAL	168
CARGO: TECNICO DE ANALISIS DE INFORMACION COMERCIAL	172
CARGO: SUBGERENTE DE RIESGO OPERATIVO	176
CARGO: TECNICO DE RIESGO OPERATIVO.....	180
CARGO: OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	184
CARGO: GERENTE DE RIESGO.....	188
CARGO: OFICIAL DE RIESGO DE CREDITO.....	192
CARGO: TECNICO DE RIESGO	196
CARGO: SUBGERENTE DE NORMALIZACION Y COBRANZA.....	200
CARGO: OFICIAL DE NORMALIZACION Y COBRANZA	205
CARGO: SUBGERENTE DE SISTEMAS DE INFORMACION	209

CARGO: TECNICO DE SISTEMAS DE INFORMACION	213
CARGO: SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO	217
CARGO: OFICIAL CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO	221
CARGO: ANALISTA DE CREDITO.....	225
CARGO: ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION	229
CARGO: ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO	233
CARGO: VERIFICADOR FISICO.....	237
DIVISIÓN DE MARKETING CREATIVO	241
CARGO: GERENTE DE MARKETING CREATIVO.....	242
CARGO: COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO.....	247
CARGO: COORDINADOR DE CAMPAÑAS	251
CARGO: OFICIAL DE MARKETING CREATIVO	255
CARGO: TECNICO DE DISEÑO GRAFICO E IMAGEN	259
DIVISIÓN ASUNTOS CORPORATIVOS.....	263
CARGO: DIRECTOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS.....	265
CARGO: GERENTE DE COMUNICACION CORPORATIVA.....	269
CARGO: COORDINADOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS	273
CARGO: SUBGERENTE DE CALIDAD DE SERVICIO	277
DIVISIÓN NEGOCIOS MICROEMPRESA	282
CARGO: DIRECTOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA	284
CARGO: GERENTE REGIONAL MICROEMPRESA	289
CARGO: GERENTE DE SEGMENTO MICROEMPRESA	293
CARGO: JEFE DE PRODUCTO MICROEMPRESA.....	298
CARGO: JEFE DE COBRANZA	302
CARGO: OFICIAL DE SEGMENTO MICROEMPRESA.....	306
CARGO: TECNICO DE SEGMENTO MICROEMPRESA	310

CARGO: SUBGERENTE REGIONAL MICROEMPRESA	314
CARGO: GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA	318
CARGO: GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA BACK UP.....	322
CARGO: OFICIAL NEGOCIOS MICROEMPRESA.....	326
CARGO: OFICIAL DE COBRANZA	330
CARGO: TECNICO DE NEGOCIOS MICROEMPRESA.....	334
CARGO: SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA	338
CARGO: SUBGERENTE DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA.....	342
CARGO: JEFE OPERATIVO CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA	346
CARGO: ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION	350
CARGO: ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA	354
DIVISIÓN DE NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO.....	358
CARGO: VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	361
CARGO: GERENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	366
CARGO: EJECUTIVO DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO.....	370
CARGO: JEFE REGIONAL DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	374
CARGO: OFICIAL DE SUCURSALES.....	378
CARGO: GERENTE DE CLIENTES	382
CARGO: JEFE DE COLOCACION Y ACTIVACION.....	386
CARGO: OFICIAL DE CANALES EXTERNOS	390
CARGO: JEFE DE FIDELIZACION Y RETENCION.....	394
CARGO: PLATAFORMA COMERCIAL CALL CENTER	398
CARGO: GERENTE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO	402
CARGO: JEFE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO	407
CARGO: OFICIAL DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO.....	411
CARGO: GERENTE DE SERVICIOS TARJETAS DE CREDITO	415

CARGO: ASESOR DE ESTABLECIMIENTOS	420
DIVISIÓN COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION	424
CARGO: DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION	426
CARGO: SUBGERENTE DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES	431
CARGO: EJECUTIVO DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES	435
CARGO: GERENTE DE CANALES FISICOS	439
CARGO: SUBGERENTE REGIONAL DE CANALES FISICOS	443
CARGO: GERENTE COMERCIAL	447
CARGO: PLATAFORMA COMERCIAL	452
CARGO: PLATAFORMA MOVIL.....	456
CARGO: JEFE DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION	460
CARGO: OFICIAL DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION	465
CARGO: GERENTE DE BANCA SEGUROS	469
CARGO: GERENTE DE CANALES ALTERNATIVOS	473
DIVISIÓN CAPTACIONES Y TESORERIA.....	477
CARGO: VICEPRESIDENTE DE CAPTACIONES Y TESORERIA	478
CARGO: JEFE DE PRODUCTO PASIVAS	483
CARGO: OFICIAL DE CUENTA	487
CARGO: GERENTE DE CAPTACIONES	491
CARGO: SUBGERENTE NACIONAL ASESORIA DE INVERSIONES.....	495
CARGO: SUBGERENTE DE ASESORIA DE INVERSIONES	499
CARGO: TECNICO DE CAPTACIONES	503
CARGO: JEFE DE RELACIONES INTERNACIONALES	507
CARGO: TECNICO DE RELACIONES INTERNACIONALES	511
CARGO: TESORERO	515
CARGO: TRADER DE TESORERIA	519

DIVISIÓN LEGAL.....	523
CARGO: GERENTE LEGAL	525
CARGO: TECNICO LEGAL	529
DIVISION SERVICIOS OFICINAS.....	533
CARGO: GERENTE DE SERVICIOS OFICINAS	536
CARGO: SUBGERENTE DE SERVICIOS OFICINAS.....	541
CARGO: JEFE OPERATIVO Y SERVICIOS	545
CARGO: CAJERO PRINCIPAL.....	550
CARGO: CAJERO PRINCIPAL TRANSACCIONAL.....	554
CARGO: ASISTENTE OPERATIVO DE AGENCIAS	559
CARGO: CAJERO	563
DIVISION OPERACIONES.....	567
CARGO: GERENTE DE OPERACIONES	570
CARGO: JEFE DE OPERACIONES.....	574
CARGO: OFICIAL DE OPERACIONES.....	578
CARGO: TECNICO DE OPERACIONES	582
CARGO: ASISTENTE DE OPERACIONES.....	586
CARGO: JEFE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS	590
CARGO: TECNICO DE OPERACIONES BANCA SEGUROS	595
CARGO: ASISTENTE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS	599
CARGO: JEFE DE CUSTODIA.....	603
CARGO: CAJERO GENERAL	607
CARGO: TECNICO DE CUSTODIA	611
CARGO: JEFE DE REVISORIA Y CONTROL.....	615
CARGO: TECNICO REVISORIA Y CONTROL	619
CARGO: ASISTENTE DE REVISORIA Y CONTROL	623

CARGO: JEFE DE CONSOLA DE MONITOREO	627
CARGO: OPERADOR DE CONSOLA DE MONITOREO	631
CARGO: COORDINADOR DE SEGURIDAD FISICA.....	635
DIVISIÓN TECNOLOGÍA Y PROCESOS.....	639
CARGO: GERENTE DE TECNOLOGIA Y PROCESOS	642
CARGO: SUBGERENTE DE PRODUCCIÓN.....	647
CARGO: COORDINADOR DE CENTRO DE COMPUTO	651
CARGO: OPERADOR DE CENTRO DE COMPUTO.....	655
CARGO: JEFE DE PLATAFORMA TECNOLOGICA.....	659
CARGO: ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS Y APLICATIVOS.....	663
CARGO: ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA	667
CARGO: ADMINISTRADOR DE REDES Y TELECOMUNICACIONES	672
CARGO: SUBGERENTE DE PROCESOS	676
CARGO: CONSULTOR DE PROCESOS	680
CARGO: SUBGERENTE DE PARAMETRIZACION.....	684
CARGO: TECNICO DE SEGURIDAD INFORMATICA Y PARAMETRIZACION	688
CARGO: SUBGERENTE DE PROYECTOS TECNOLOGICOS Y QA	692
CARGO: LIDER DE PROYECTO	696
CARGO: INGENIERO DE DESARROLLO DE SISTEMAS	700
CARGO: LIDER DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	704
CARGO: INGENIERO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	708
CARGO: JEFE DE SDU	712
CARGO: TECNICO DE SDU	716
CARGO: COORDINADOR DE SOPORTE TECNOLOGICO	720
CARGO: TECNICO DE SOPORTE TECNOLOGICO.....	724
DIVISIÓN RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	728

CARGO: DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION.....	731
CARGO: SUBGERENTE DE CONSULTORIA	737
CARGO: CONSULTOR DE RECURSOS HUMANOS.....	741
CARGO: ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	745
CARGO: JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	749
CARGO: ASISTENTE DE CAPACITACIÓN	754
CARGO: OFICIAL DE SERVICIOS AL PERSONAL	758
CARGO: TRABAJADORA SOCIAL	762
CARGO: JEFE DE NOMINA.....	766
CARGO: TECNICO DE NÓMINA.....	770
CARGO: MÉDICO OCUPACIONAL.....	774
CARGO: TECNICO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	779
CARGO: SUBGERENTE ADMINISTRATIVO.....	784
CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO.....	788
CARGO: TECNICO ADMINISTRATIVO	792
CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO	796
CARGO: MENSAJERO	800
CARGO: TECNICO DE MANTENIMIENTO.....	804
CARGOS GENÉRICOS	808
CARGO: ASISTENTE DE OFICINA / ASISTENTE DE SOPORTE / AUXILIAR DE AREA	808
DIVISIÓN ASESORÍA GOBIERNO CORPORATIVO	812
CARGO: GERENTE DE ESTUDIOS Y MODELIZACIÓN	812
CARGO: ANALISTA DE ESTUDIOS Y MODELIZACIÓN	816
CARGO: SUBGERENTE DE DATA WAREHOUSE	819
CARGO: ANALISTA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	823
CARGO: ASESOR LEGAL.....	827

INTRODUCCIÓN

Este manual contiene explícitamente el detalle de las **Funciones, Perfil del Cargo** (Perfil Duro y de Competencias), de cada uno de los cargos que conforman la estructura de las diferentes Divisiones del Banco Solidario.

Los Descriptivos de Funciones están desarrollados de acuerdo a la Metodología que la Institución ha determinado para la Gestión del Talento Humano, misma que considera a los Descriptivos como la base para la ejecución de los procesos de Recursos Humanos.

Todos los cargos son descritos de acuerdo a factores y formatos establecidos y consideran el levantamiento de la siguiente información:

- ✓ **NOMBRE DEL CARGO**
- ✓ **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**
 - 1. NIVEL DE REPORTE
 - 2. DIVISIÓN
 - 3. AREA
- ✓ **MISIÓN DEL CARGO**
- ✓ **DIMENSIONES**
 - MAGNITUD ECONÓMICA
 - Financieras
 - Anual (detalle el Monto \$)
 - INDICADORES DE GESTIÓN
- ✓ **NATURALEZA – ALCANCE**
 - 1. ORGANIGRAMA
 - 2. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES
 - Funciones del Cargo
 - 3. INTERRELACIÓN CON OTROS
 - Relaciones interpersonales requeridas
 - 4. RIESGOS OCUPACIONALES

✓ **PERFIL DEL CARGO**

1. **PERFIL DURO**
2. **PERFIL DE COMPETENCIAS**

El encargado final de generar, levantar y aprobar los contenidos de los Descriptivos de Funciones es el Responsable de la División, quien cuenta con la asesoría y guía de las áreas de Procesos y Consultoría de RRHH.

Los Descriptivos de Funciones permitirán el conocimiento de parte de las divisiones involucradas para una apropiada gestión y administración del Talento Humano. Servirán además de guía para que todos los colaboradores de Banco Solidario, conozcan qué se espera de cada uno y el impacto que tienen sus funciones con los Objetivos Estratégicos de la Institución. Así mismo, darán los lineamientos para un correcto levantamiento de procesos tanto como para la generación de propuestas de mejora continua.

Los Descriptivos de Funciones son la base para la definición de la **Nomenclatura de Cargos de Banco Solidario**, misma que:

1. Parte de un análisis, también fundamentado en la Metodología de **Valoración de Cargos** que mantiene la Institución la cual:
 - a. Considera factores comunes de evaluación para todos los cargos,
 - b. Asigna un peso a cada cargo y a su vez
 - c. Establece de acuerdo al peso, **niveles salariales** con sus respectivos estadígrafos, base para una administración salarial equitativa y competitiva.
2. Obedece, por lo tanto, a un proceso interno formal, de **asignación del nombre del cargo, por nivel**, generando así un ordenamiento Institucional - *mapa de cargos* - con clara visión de equidad, desarrollo de carrera y competitividad externa.

GLOSARIO

- ✓ **CARGO:** Es una unidad de organización que conlleva un grupo de funciones, deberes y responsabilidades que una persona debe desempeñar.
- ✓ **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:** Documento a través del cual se estructura el contenido del Cargo y los resultados que se espera del mismo.
- ✓ **VALORACIÓN DEL CARGO:** Proceso de evaluación a través de factores comunes, que asigna un valor a los cargos en función de su contenido y su peso relativo dentro de una organización, mide:
 - Conocimientos, experiencia y habilidades.
 - Solución de problemas.
 - Responsabilidad
- ✓ **MAPA DE CARGOS:** Mapa que permite conocer el plan de crecimiento horizontal o vertical de un Cargos para una acertada planificación de carrera de cualquier colaborador en el Banco.
- ✓ **PERFIL DEL CARGO** Descripción de requerimientos mínimos para un Cargo determinado, conjunto de elementos que permiten cumplir un objetivo plasmado en una posición. El PERFIL DEL CARGO se extrae de la Descripción de Funciones, mediante un análisis exhaustivo de: misión, rol, metas actividades, procesos y entorno en el cual se desenvuelve el mismo. Se considera adicionalmente la estructura, estrategia y cultura organizacional.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

NUESTRA MISIÓN

Contribuir al progreso y a la mejora de la calidad de vida de los microempresarios y trabajadores de los grandes segmentos de la población ecuatoriana, con productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, a través de un equipo humano que hace de esta misión parte de su vida.

NUESTRA VISIÓN

Liderar la inclusión financiera y social de grandes segmentos de la población, construyendo una red de relaciones de mutuo beneficio.

NUESTRA FILOSOFÍA

Solidario es un banco que promueve el progreso de las personas, con soluciones creadas para los luchadores invisibles, para la gente con anhelos de superación. Porque cree en la gente por lo que es más que por que tiene.

NUESTROS VALORES

Ética: actuamos con integridad, honradez, prudencia y respeto.

Entusiasmo: disfrutamos de nuestro trabajo porque amamos y creemos en lo que hacemos.

Solidaridad: respetamos y valoramos a los demás con sus necesidades, intereses, y responsabilidades, para alcanzar juntos crecimiento y desarrollo sostenible.

Responsabilidad: hacemos las cosas bien desde el principio, con eficiencia y perseverancia, en beneficio de nuestros clientes y de la sociedad.

NUESTRAS COMPETENCIAS CORPORATIVAS

INTEGRIDAD - COHERENCIA

REQUERIMOS E IMPULSAMOS EN TODO MIEMBRO DE NUESTROS EQUIPO EL:



Ser honesto, ético y transparente en el ámbito personal y profesional. Esto incluye el comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar rectamente incluso bajo presiones internas y externas. Debe evidenciarse coherencia entre lo que tú como colaborador piensas, dices y haces.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

BUSCAMOS Y FORMAREMOS PROFESIONALES CON:



Deseo de ayudar o servir a los clientes (internos y externos), de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Esta competencia, implica esforzarse por descubrir, conocer, y resolver los problemas o requerimientos de todo cliente del Banco.

ORIENTACIÓN AL LOGRO

ES IMPRESCINDIBLE PARA BANCO SOLIDARIO SERES HUMANOS CON:



Preocupación auténtica por realizar de la mejor manera el trabajo o sobrepasar un objetivo. Los estándares pueden ser el rendimiento en el pasado (esforzarse por superarlo), análisis de propios resultados, (autocrítica), superar a otros (competitividad), metas personales que uno mismo se ha marcado o actividades que nadie ha realizado antes (innovación). El realizar algo único y excepcional también indica Orientación al Logro y es valorado por nuestra Institución.

TRABAJO EN EQUIPO

BANCO SOLIDARIO, VALORA LA:



Capacidad auténtica de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y trabajar juntos por un mismo objetivo. Así como de generar espacios de sana competencia. Es básico que todo colaborar demuestre y promueva con actitud positiva la interacción profesional, el compartir ideas y opiniones con personas de otras divisiones, departamentos, área o Agencias del Banco, para así desarrollar planes estructurados y lograr los mejores resultados.

NUESTRA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ANTECEDENTES

Banco Solidario ha establecido su Estructura Organizacional, sobre la base de:

1. Planeación y Objetivos Estratégicos
2. Normativas Internas y Externas Vigentes
3. Lineamientos del Directorio.

Considerando lo que se manifiesta en la Resolución No JB-2010-1538 de la Junta Bancaria, nuestra Institución se encuentra estructurada por “**Funciones**”, una vez que las líneas de negocio y productos que posee Banco Solidario, se pueden considerar como estables a través de la historia, sus años de existencia y la proyección a futuro. Adicionalmente todas las funciones que se han establecido reflejan el desenvolvimiento básico del Banco.

Esta estructuración adicionalmente permite como Institución:

- Jerarquizar aquellas funciones principales.
- Facilitar la eficiencia y la especialización de cada colaborador en cada cargo.
- Controlar y manejar procesos de seguimiento desde los niveles directivos.
- Mantener una dinámica adecuada para que la Administración pueda responder ante cambios del entorno.

DESCRIPCIÓN ESTRUCTURAL DE BANCO SOLIDARIO

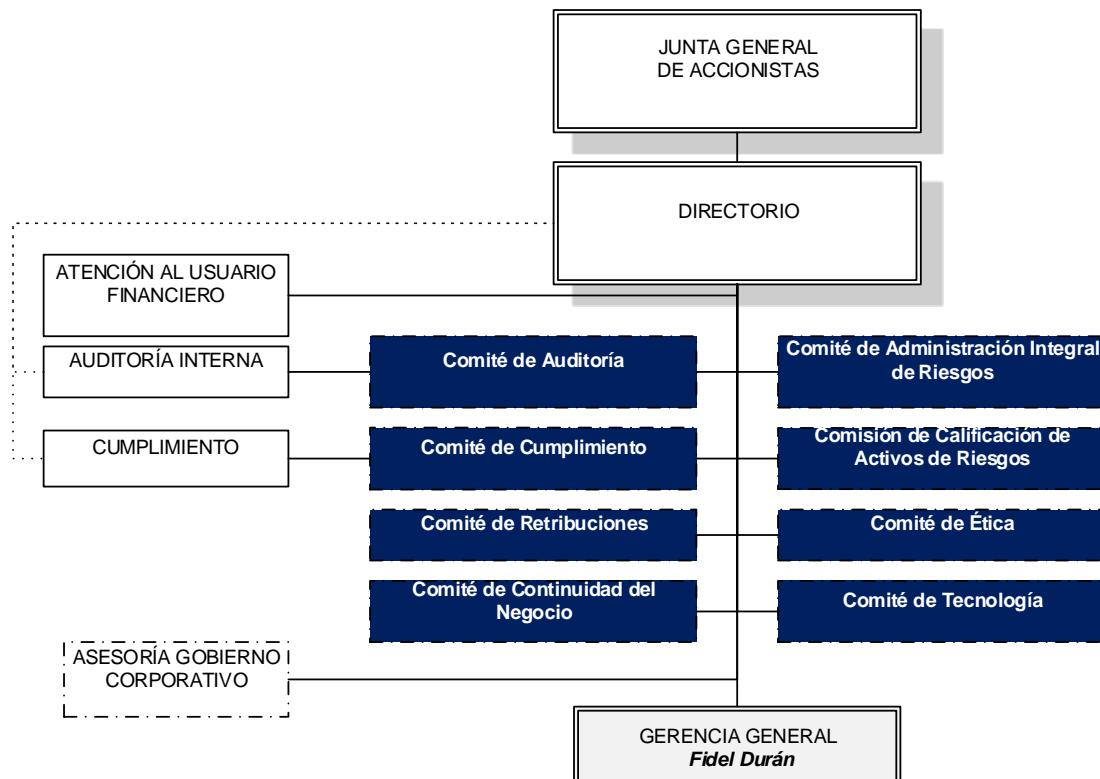
Banco Solidario mantiene un Organigrama Estructural que está constituido por funciones, de acuerdo a lo que se detalla a continuación:

- **JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**, Órgano Supremo del Banco, cuyas responsabilidades básicas y más relevantes con respecto a la estructura, son:
 - ✓ Elegir Directores Principales y sus alternos
 - ✓ Nombrar al Auditor Externo.
 - ✓ Nombrar al Auditor Interno.
- **DIRECTORIO**, Es la máxima autoridad de administración de la Institución, elegido por la Junta General de Accionistas, con amplias facultades de administración y gestión de la institución; facultado para delegar algunas de sus funciones de administración. Entre sus principales funciones tiene:
 - ✓ Elegir al Presidente y Vicepresidente del Directorio.
 - ✓ Nombrar al Gerente General.
 - ✓ Conocer y aprobar el organigrama administrativo, funcional y jerárquico del Banco hasta Vicepresidentes – Directores o Gerentes de División.
 - ✓ Conformar y designar miembros del Comité de Cumplimiento, Comité de Auditoría, Comité de Administración de Riesgos Integrales, Comité de Ética y cualquier otro comité dispuesto y creado por normativa y regulación del Órgano de Control.
 - ✓ Presentar ante la Junta de Accionistas, la terna de la cual se designará al Auditor Externo e Interno.

Alta Gerencia: la integra el Presidente del Directorio, el Gerente General, y los responsables de división, entre otros encargados de ejecutar las decisiones del directorio, quienes toman resoluciones de alto nivel de acuerdo con las funciones asignadas y la estructura organizacional definida en la institución, por tanto, la Alta Gerencia podrá establecer diversos comités, equipos de trabajo o personas a través de los cuales se ejecuten acciones tendientes a la consecución de los objetivos de la institución.

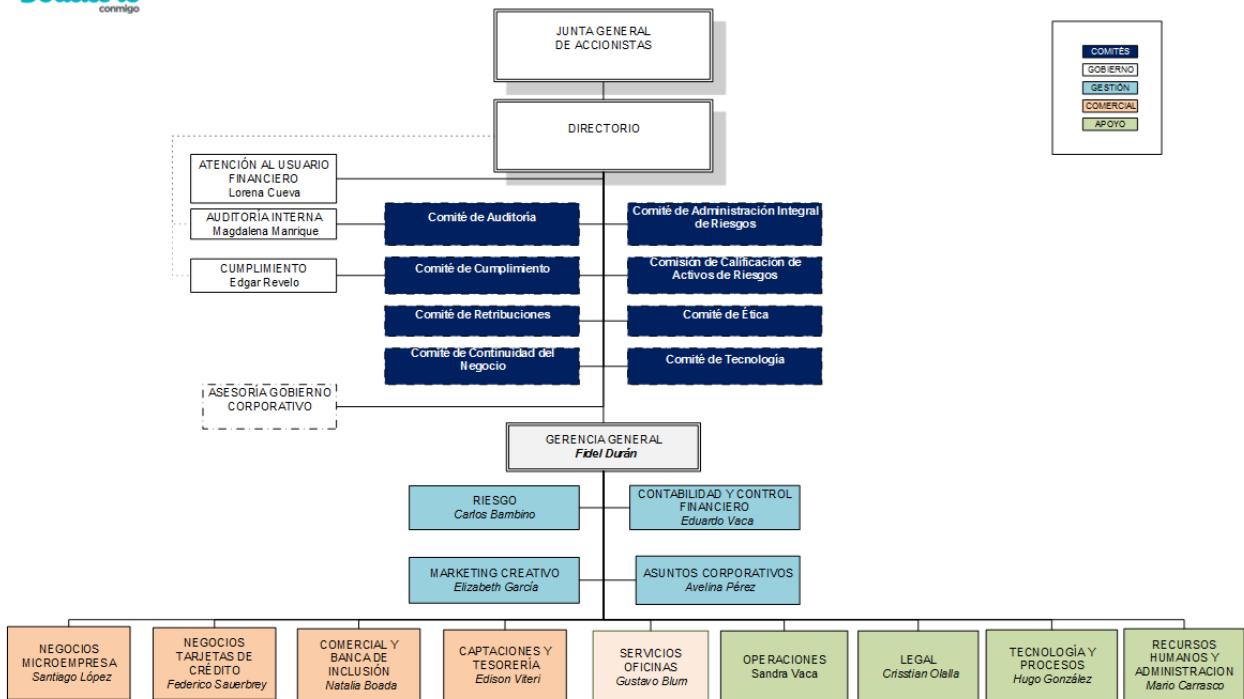
- **COMITÉS**, Grupo de personas a las que se les asigna determinadas responsabilidades.

- En función de las normativas legales vigentes, se han establecido los siguientes comités:
 - ✓ COMITÉ DE AUDITORÍA
 - ✓ COMITÉ DE CUMPLIMIENTO
 - ✓ COMITÉ DE RETRIBUCIONES
 - ✓ COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
 - ✓ COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS
 - ✓ COMISIÓN DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS RIESGOS
 - ✓ COMITÉ DE ÉTICA
 - ✓ COMITÉ DE TECNOLOGÍA
- **GERENCIA GENERAL**, Cuya responsabilidad relacionada con este documento es la de:
 - ✓ Proponer al Directorio una estructura organizacional que se base en los requerimientos internos y externos.



- **DIVISIONES**, son estructuras organizacionales integradas por unidades especializadas técnicamente, separadas, donde cada división posee autonomía en su ámbito de acción que, a su vez será relativamente limitada en el contexto de la Institución como un todo; tienen una cabeza de división responsable del rendimiento, con, autoridad estratégica y operativa sobre su unidad, cargos, funciones, responsabilidades, servicios y productos.

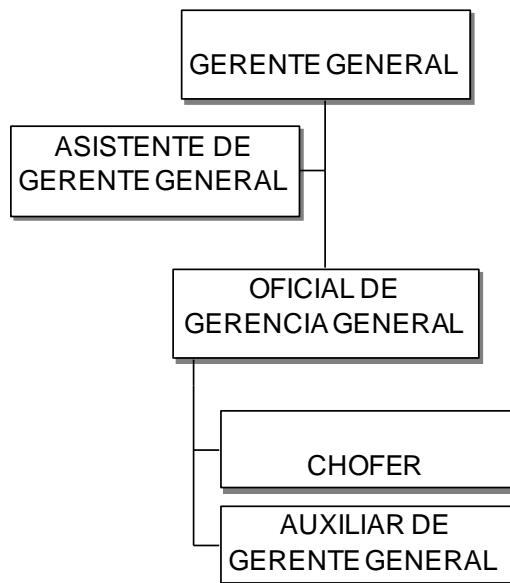
Solidario



- **LA ESTRUCTURACIÓN DE CADA UNA DE LAS DIVISIONES, LA CONFORMACIÓN DE ÁREAS, DEPARTAMENTOS, ETC.** es competencia del Gerente General y del responsable de la división.

DIVISIÓN GERENCIA GENERAL

ORGANIGRAMA



CARGO: GERENTE GENERAL

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE GENERAL
-------------------	------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTORIO		
DIVISIÓN:	GERENCIA GENERAL	ÁREA:	GERENCIA GENERAL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**2. MISIÓN DEL CARGO**

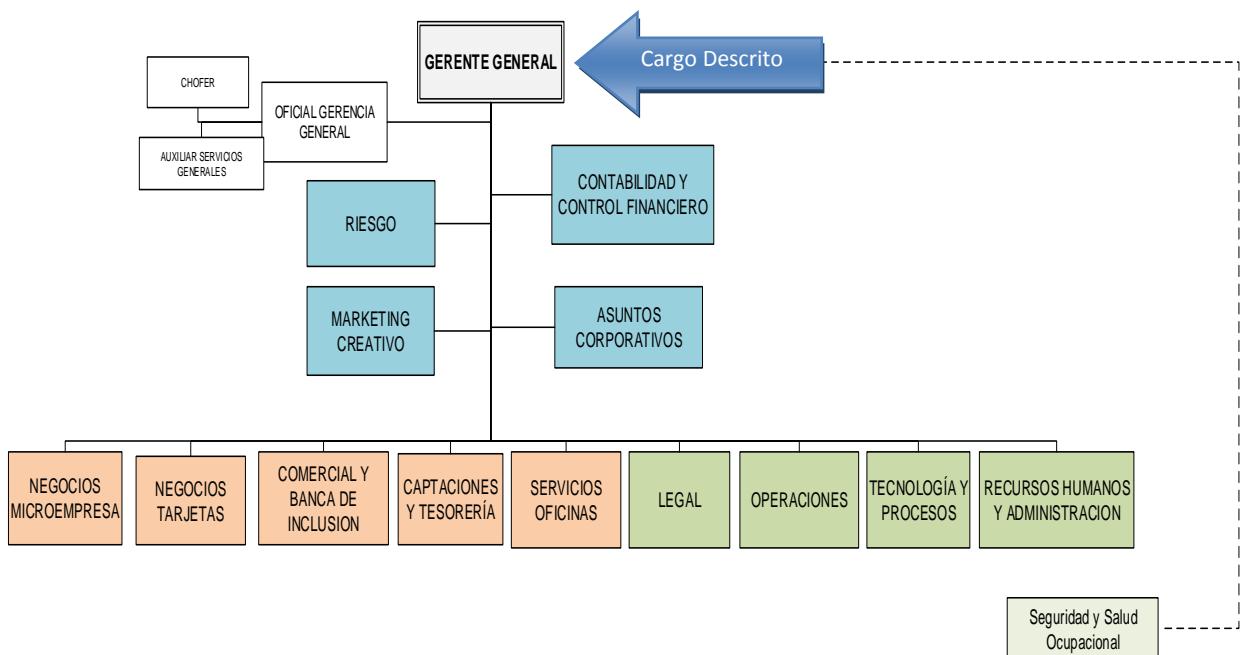
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Corresponde al Gerente General, el ejercicio de la representación administrativa, legal, judicial, y extrajudicial del Banco, con los más amplios poderes en todos los asuntos relacionados con su giro o tráfico.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ <i>Nivel de satisfacción del cliente interno</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Tiene los deberes y atribuciones señaladas en la Ley para los Administradores y, en particular:

Presentar anualmente al Directorio y luego a la Junta General Ordinaria una memoria razonada acerca de la situación del Banco, con el balance general y el estado de pérdidas y ganancias.

Presentar mensualmente al Directorio, un informe sobre la situación del Banco, balances, estados de pérdidas y ganancias y cualquier otra información que se le solicite.
Aprobar los lineamientos, diseño y metodología de evaluación de la Gestión de Desempeño Social y de su programa de educación financiera. Presentarlos para la aprobación del Directorio; realizar su seguimiento y control e informar del avance al Directorio.
Elaborar un proyecto de presupuesto anual, de políticas y estrategias, de metas (cuantitativas y cualitativas) y objetivos y presentarlos al Directorio, pudiendo asistir a sus reuniones con voz pero sin voto. Asimismo coordinar y controlar el cumplimiento de dichas metas y objetivos.
Responder por los activos, bienes, valores y archivos del Banco.
Ejercer todas las funciones que fueren necesarias para el cumplimiento de la finalidad social.
Delegar atribuciones administrativas a los funcionarios que crea conveniente.
Proponer al Directorio el nombramiento de los funcionarios determinados en el artículo vigésimo segundo del presente estatuto.
Suscribir los Títulos de Acciones conjuntamente con el Presidente del Directorio.
Presentar el presupuesto anual de ingresos y gastos generales, en el que se incluirá su sueldo y el de los demás funcionarios designados por Directorio.
Otorgar Poderes Generales, previa autorización del Directorio.
Realizar operaciones, negocios, o constituir prendas o garantías a CARGO: del Banco hasta la cuantía que para el efecto fije el Directorio.
Analizar informes y reportes de cada una de las áreas del Banco, para determinar tendencias económicas, sociales, técnicas, legales y otras que influyan o puedan influir en el normal funcionamiento de Banco, y presentar esta información al Directorio para la toma de decisiones.
Basado en el plan estratégico analizar y decidir la implementación de nuevos proyectos y generar planes del negocio y planes de trabajo y presentarlos al Directorio para su aprobación, y posteriormente efectuar un seguimiento permanente para verificar su cumplimiento. Evaluar y decidir sobre la continuidad de proyectos existentes en coordinación con el Directorio. De la misma forma, proporcionar la implementación de metodologías y prácticas altamente eficientes y

con técnicas modernas de administración.
Desarrollar y mantener un plan de coordinación inter-departamental que asegure una adecuada colaboración entre las áreas y la fluidez en el funcionamiento de cada una y de Banco Solidario en general.
Controlar el funcionamiento y efectividad de los procesos que permitan la identificación y administración de los riesgos que asume el Banco en el desarrollo de las operaciones y actividades.
Ejercer las atribuciones señaladas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y las disposiciones de los diferentes Organismos de Control y demás disposiciones pertinentes, así como las asignadas en el Estatuto y por el Directorio.
Responder ante el Directorio y la Junta de Accionistas por el óptimo manejo del Banco, los resultados del negocio, la calidad de servicio al cliente y la productividad institucional.
En el marco de la filosofía del Banco y en conjunto con la Presidencia del Banco velar en forma permanente porque el Banco cuente con una cultura, imagen corporativa y posicionamiento que cumplan con la misión, visión, principios y valores tanto hacia el interior de la organización como en el mercado y con los accionistas.
Mantener un liderazgo orientado a desarrollar y motivar al Recurso Humano del Banco y promover un alto y genuino nivel de compromiso, productividad y eficiencia en su gestión tanto individual como en equipo.
Proponer al Directorio una estructura organizacional acorde con los lineamientos establecidos en el plan estratégico y cumplir y hacer cumplir la normativa vigente y los lineamientos que, al respecto determine el Directorio.
Establecer, aprobar y controlar el Presupuesto de Gastos de la División, con el fin de apalancar la estrategia de ahorro institucional.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Las demás funciones que le otorgue el Directorio.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE GERENTE GENERAL**

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE GERENTE GENERAL	
DIVISIÓN:	GERENCIA GENERAL
CARGO:	GERENTE GENERAL
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Planificación Comercial y de Cartera ⇒ Procesos y Productos del Pasivo y Crédito ⇒ Productos, Procesos y Metodología de Microcrédito ⇒ Marketing Estratégico ⇒ Marketing Analítico ⇒ Finanzas aplicadas a las relaciones internacionales ⇒ Negociación Internacional ⇒ Macro y Microeconomía ⇒ Tratados Internacionales ⇒ Mercados de Valores; Instrumentos Financieros ⇒ Presupuestos y Establecimiento de Metas Comerciales ⇒ Gestión Integral de Riesgo ⇒ Gerencia y Planificación Estratégica
FORMACION ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Título de Cuarto Nivel en áreas comerciales - gerenciales
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Bancaria mínima de 10 años en áreas comerciales, tesorería, inversiones, microfinanzas, negocios y 5 años en posiciones gerenciales
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	COMPETENCIAS CRITICAS
⇒	Integridad 4
⇒	Pensamiento Analítico 4
⇒	Orientación al Logro 6
⇒	Iniciativa 5
⇒	Orientación al Cliente 4
⇒	Impacto e Influencia 5
⇒	Desarrollo de Personas 5
⇒	Dirección de Personas 6
⇒	Liderazgo 5
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	COMPETENCIAS IMPORTANTES
⇒	Flexibilidad 4
⇒	Autoconfianza 5
⇒	Pensamiento Conceptual 4
⇒	Comprensión de la Organización 5
⇒	Desarrollo de Interrelaciones 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE GENERAL	9 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE GENERAL	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE GENERAL	15

CARGO: OFICIAL GERENCIA GENERAL

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL GERENCIA GENERAL
-------------------	---------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	GERENCIA GENERAL	ÁREA:	GERENCIA GENERAL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

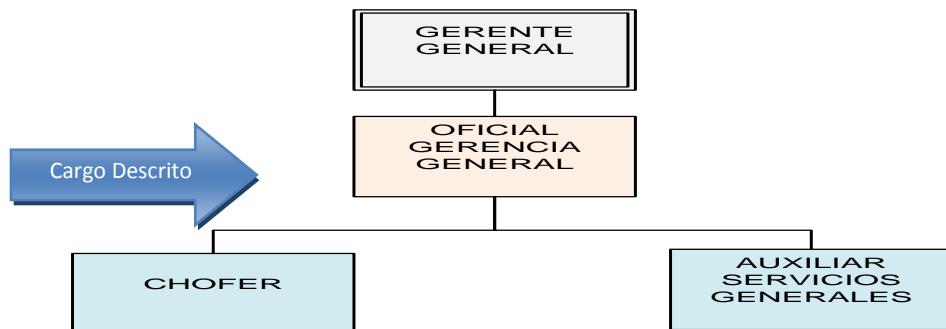
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Dar seguimiento a los procesos administrativos de la Gerencia General y Presidencia del Directorio a fin cumplir con los requerimientos definidos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Nivel de satisfacción del cliente interno

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Receptar y dar seguimiento a la correspondencia de la Gerencia General y Presidencia del Directorio a fin de brindar un servicio de calidad al cliente interno y externo.
Coordinar y dar seguimiento a los pagos administrativos y trámites de la Gerencia General a fin de cumplir con los tiempos establecidos por la normativa vigente.
Coordinar la agenda de reuniones y visitas tomando en cuenta los requerimientos de Gerencia General y Presidencia del Directorio para cumplir con el cronograma establecido.
Coordinar la logística para las reuniones del Directorio, tomando en cuenta el hospedaje y movilización de las personas que participan en el mismo, a fin de brindar un servicio de calidad.
Actualizar mensualmente la información para reportes y envío de las estructuras a la Superintendencia de Bancos y Seguros a fin de cumplir con los requisitos establecidos.
Actualizar el libro de acciones y accionistas de acuerdo a movimiento societario, coordinando con tecnología la anulación o emisión de nuevos títulos de acciones a fin de contar información actualizada.
Coordinar las actividades y recorrido del Chofer de Gerencia y Presidencia a fin de optimizar tiempo y recursos.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL GERENCIA GENERAL**



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL GERENCIA GENERAL

DIVISIÓN:	GERENCIA GENERAL
CARGO:	OFICIAL GERENCIA GENERAL

PERFIL DURO

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒ Manejo de Centrales Telefónicas Conocimiento de la Estructura Organizacional Redacción Comercial Políticas, Normas y Procesos Administrativos (Proveedores) Archivo Outlook Express Office Avanzado Manejo de Caja Chica Inglés escrito y conversacional.
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Técnico en Administración, Secretariado Bilingüe, o Afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 5 años como asistente de gerencia general o de división.

PERFIL DE COMPETENCIAS

NIVEL ESPERADO POR
COMPETENCIA DEL CARGO

COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3
	⇒ Pensamiento Analítico 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 2
	⇒ Iniciativa 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	⇒ Pensamiento Conceptual 2
	⇒ Búsqueda de Información 2
	⇒ Comprensión de la Organización 2
	⇒ Dirección de Personas 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL GERENCIA GENERAL	
6 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL GERENCIA GENERAL	
5 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL GERENCIA GENERAL	
11	

CARGO: ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE GERENCIA GENERAL
-------------------	-----------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	GERENCIA GENERAL	ÁREA:	GERENCIA GENERAL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

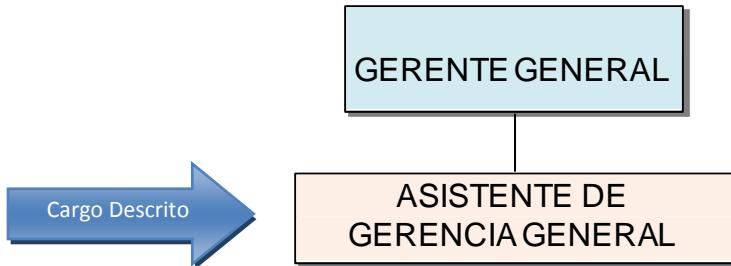
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Dar seguimiento a los procesos administrativos de la Gerencia General y Presidencia del Directorio a fin cumplir con los requerimientos definidos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Nivel de satisfacción del cliente interno

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Receptar y dar seguimiento a la correspondencia de la Gerencia General y Presidencia del Directorio a fin de brindar un servicio de calidad al cliente interno y externo.
Coordinar y dar seguimiento a los pagos administrativos y trámites de la Gerencia General a fin de cumplir con los tiempos establecidos por la normativa vigente.
Coordinar la agenda de reuniones y visitas tomando en cuenta los requerimientos de Gerencia General y Presidencia del Directorio para cumplir con el cronograma establecido.
Coordinar la logística para las reuniones del Directorio, tomando en cuenta el hospedaje y movilización de las personas que participan en el mismo, a fin de brindar un servicio de calidad.
Actualizar mensualmente la información para reportes y envío de las estructuras a la Superintendencia de Bancos y Seguros a fin de cumplir con los requisitos establecidos.
Actualizar el libro de acciones y accionistas de acuerdo a movimiento societario, coordinando con tecnología la anulación o emisión de nuevos títulos de acciones a fin de contar información actualizada.
Coordinar las actividades y recorrido del Chofer de Gerencia y Presidencia a fin de optimizar tiempo y recursos.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL**



PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL

DIVISIÓN:	GERENCIA GENERAL
CARGO:	ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Manejo de Centrales Telefónicas Conocimiento de la Estructura Organizacional Redacción Comercial Políticas, Normas y Procesos Administrativos (Proveedores) Archivo Outlook Express Office Avanzado Manejo de Caja Chica Inglés escrito y conversacional
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Técnico en Administración, Secretariado Bilingüe, o Afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 5 años como asistente de gerencia general o de división.

PERFIL DE COMPETENCIAS		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad	3
	Pensamiento Analítico	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2
	Iniciativa	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
	Pensamiento Conceptual	2
	Búsqueda de Información	2
	Comprensión de la Organización	2
	Dirección de Personas	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL		6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL		5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL		11

CARGO: CHOFER

NOMBRE DEL CARGO:	CHOFER
-------------------	---------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	OFICIAL DE GERENCIA GENERAL		
DIVISIÓN:	GERENCIA GENERAL	ÁREA:	GERENCIA GENERAL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**2. MISIÓN DEL CARGO**

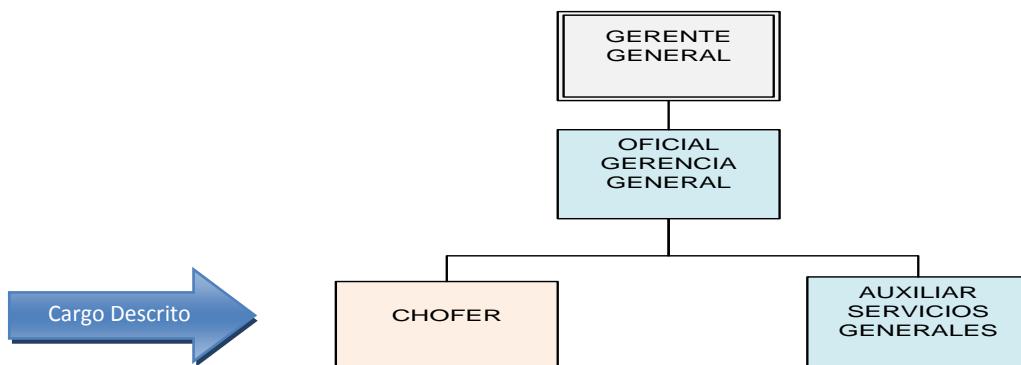
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar el desplazamiento oportuno y seguro del Gerente General a los lugares por él definidos a fin cumplir con su cronograma de actividades.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Nivel de satisfacción con el servicio.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Movilizar al Gerente General, cumpliendo con las leyes de tránsito vigentes, a fin llegar a los lugares definidos de forma oportuna y segura.
Mantener en buen estado y limpio al vehículo asignado además de estar pendiente del mantenimiento del mismo a fin de brindar un servicio oportuno y seguro.
Ejecutar procesos administrativos necesarios a fin de facilitar la consecución de objetivos del con el área
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE CHOFER**



PERFIL DEL CARGO DE CHOFER		
DIVISIÓN:	GERENCIA GENERAL	
CARGO:	CHOFER	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Licencia de Conducir tipo Sportman. Conocimiento avanzado de la ciudad y básico del país. Conocimiento básico de políticas de administración, recursos humanos y de la división Mecánica Automotriz	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Bachiller	
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 3 años en cargos similares.	
PERFIL DE COMPETENCIAS		
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO		
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Flexibilidad	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Integridad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Logro	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Preocupación por el Orden y la Calidad	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Cliente	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Identificación con la Institución	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Pensamiento Analítico	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Iniciativa	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE CHOFER	5 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE CHOFER	4 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE CHOFER	9	

CARGO: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES		
-------------------	---------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	OFICIAL DE GERENCIA GENERAL		
DIVISIÓN:	GERENCIA GENERAL	ÁREA:	GERENCIA GENERAL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

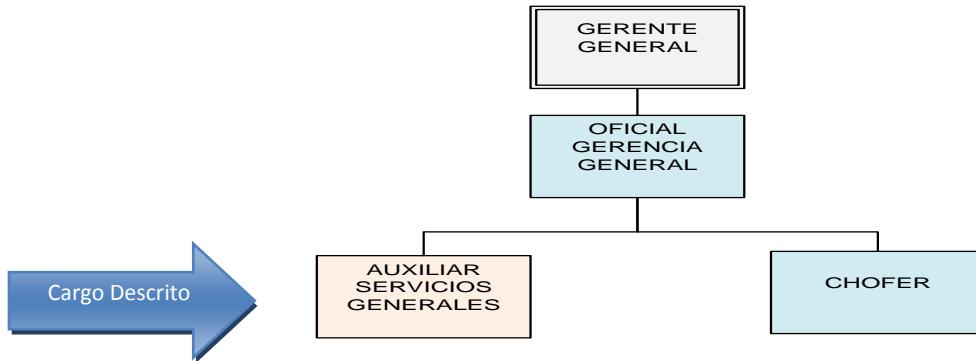
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Atender los requerimientos de cafetería y limpieza de utensilios en las instalaciones de Gerencia General y Presidencia a fin de brindar un servicio de calidad a clientes internos y externos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ <i>Nivel de satisfacción con el servicio</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Velar por el uso adecuado y abastecimiento oportuno de los artículos requeridos para el servicio de cafetería de Gerencia General y Presidencia a fin de contar con todo lo necesario para atender los requerimientos de los clientes internos y externos.
Preparar y distribuir el servicio de cafetería a Directorio, Gerencia General, Presidencia y sus visitantes en la medida que sea requerido.
Mantener ordenados y limpios los utensilios y equipos de cafetería para una mejor atención dentro del área.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE AUXILIAR SERVICIOS GENERALES



PERFIL DEL CARGO DE AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

DIVISIÓN:

GERENCIA GENERAL

CARGO:

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

PERFIL DURO

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔ Manejo de electrodomésticos y utensilios básicos de cocina
Conocimiento básico de políticas, procesos administrativos, de recursos humanos y su división.

FORMACION ACADÉMICA ➔ Título de Bachiller.

EXPERIENCIA ➔ Mínimo 3 años en posiciones similares.

PERFIL DE COMPETENCIAS

NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO

COMPETENCIAS CRITICAS

COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Integridad 2

COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Logro 3

Preocupación por el Orden y la Calidad 2

COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Cliente 3

COMPETENCIAS IMPORTANTES

Identificación con la Institución 2

COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Trabajo en Equipo 3

NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	4 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	2 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	6

DIVISIÓN ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

MISIÓN

Brindar de un servicio especializado de atención al usuario financiero, con el objeto de atender de manera ágil y eficiente las quejas, reclamos y sugerencias de nuestros clientes, identificando sus causas y proponiendo una mejora continua de los productos y servicios del Banco.

VISIÓN

Ser una División estratégica para la institución, enfocada en reducir reclamos y quejas de clientes, guiada por la integridad y el trabajo en equipo y basada en el cumplimiento de parámetros establecidos por las normativas internas y externas.

ORGANIGRAMA



INFORMACIÓN GERENCIAL

Información Que Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Informe Mensual De Gestión	Directorio	Reuniones Y Actas De Directorio	Mensual

CARGO: TITULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

NOMBRE DEL CARGO:	TITULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTORIO		
DIVISIÓN:	ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO	ÁREA:	ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

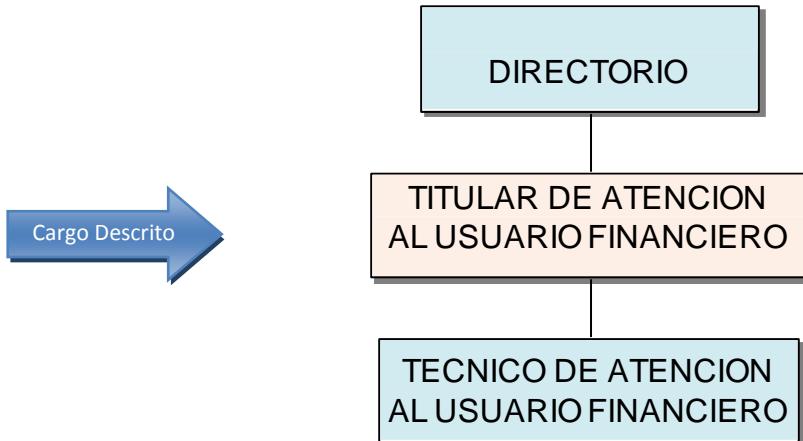
DESCRIPCION DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Gestionar oportunamente reclamos y quejas recibidas por los diferentes canales de comunicación que ofrece el Banco o a través de organismos externos, identificando las causas que los generan y proponiendo el mejoramiento continuo de los procesos, con independencia en las decisiones referentes al ámbito de su actividad, así como evitando conflictos de interés.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE (calidad) GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Porcentaje de reclamos y quejas atendidas dentro del tiempo establecido.</i> ▪ <i>Número de mejoras propuestas y aceptadas por el dueño del proceso.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE**a. ORGANIGRAMA****b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

FUNCIONES DEL CARGO:
Velar por el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención a reclamos y quejas, a través del monitoreo de los casos ingresados en la herramienta (SyS), a fin garantizar que el servicio responda a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
Garantizar que todos los reclamos y quejas recibidos de clientes y órganos externos sean exhaustivamente analizados, con la finalidad de entregar respuestas sustentadas que no puedan ser refutadas por los reclamantes y que cumplan con la normativa vigente.
Asegurar que todos los reclamos y quejas que ingresen al Banco por las distintas vías sean registrados en la herramienta (Si) a fin de garantizar que sean atendidos y contar con estadísticas confiables sobre los casos.

Definir el contenido de las capacitaciones que el área dictará a los colaboradores del Banco con la finalidad de asegurar un adecuado manejo de los reclamos y quejas que ingresen a la Institución.
Analizar la información que genera la herramienta (SyS) a fin de estructurarla y entregar informes didácticos y estadísticos confiables al Directorio del Banco y a los organismos que así lo requieran.
Proponer mejoras a los procesos, productos y servicios del Banco basadas en las inconsistencias detectadas, con la intención de minimizar los reclamos y quejas que provengan de dichas inconsistencias.
Firmar documentos, estructuras, oficios o reportes cuando sean aplicables al área de responsabilidad, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa legal vigente y a las políticas del Banco.
Elaborar y presentar ante el Directorio informes explicativos del desarrollo de su función, que contengan al menos: un resumen estadístico de las quejas y reclamos atendidos, un resumen de las resoluciones adoptadas, criterios generales contenidos en las decisiones y recomendaciones o sugerencias para una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores, su productividad y apoyar a la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de la información requerida por parte de áreas de Control Interno, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRITICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DE CARGO DE TITULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**



PERFIL DEL CARGO DE TITULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

DIVISIÓN:

ATENCION AL USUARIO FINANCIERO

CARGO:

TITULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

PERFIL DURO

- CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS** ↳
- Políticas, Procesos, Productos y Servicios del Banco
 - Normativa de Organismos de Control
 - Trámites y procesos de la Defensoría del Pueblo
 - Trámites y procesos de la Fiscalía General del Estado
 - Gestión de Procesos
 - Estandares de Calidad en el Servicio al Cliente

- FORMACION ACADÉMICA** ↳ Estudios de tercer nivel en carreras Administrativas, Derecho o Afines

- EXPERIENCIA** ↳ Mínimo de 4 años en cargos similares.

PERFIL DE COMPETENCIAS

NIVEL ESPERADO POR
COMPETENCIA DEL CARGO

COMPETENCIAS CRÍTICAS

COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Integridad	4
	Pensamiento Analítico	4
	Búsqueda de Información	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Logro	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Cliente	4
	COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Impacto e Influencia	3
	Desarrollo de Personas	4
	Dirección de Personas	4
	Liderazgo	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Trabajo en Equipo	4

NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE TITULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

6 (peso 60%)

Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TITULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

5 (peso 40%)

Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TITULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

11

CARGO: TECNICO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	TITULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO		
DIVISIÓN:	ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO	ÁREA:	ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

DESCRIPCION DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

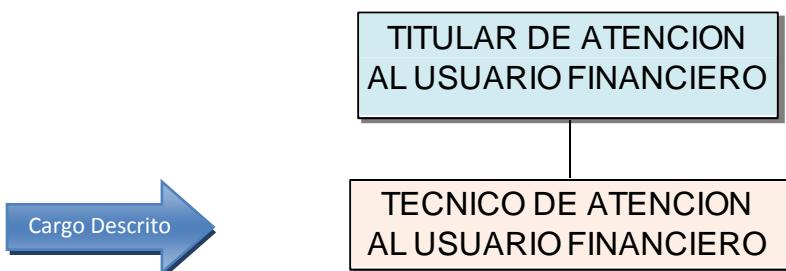
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Atender los reclamos asignados, monitorear y dar soporte en el manejo de quejas, garantizando independencia en las decisiones, a fin de cumplir con los estándares de calidad y tiempo requeridos en la resolución de los casos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE (calidad) GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Porcentaje de reclamos atendidos dentro del tiempo establecido.</i>▪ <i>Número de mejoras propuestas y aceptadas por el dueño del proceso.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:

Atender los casos de reclamos asignados observando los estándares de calidad de atención, a fin garantizar que el servicio responda a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Monitorear y dar soporte al canal pertinente en la atención de quejas receptadas, observando los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente, con el objetivo de prevenir que las mismas se conviertan en un reclamo.

Recopilar toda la información necesaria que permita la investigación y resolución de reclamos ingresados al Banco, con la finalidad de entregar respuestas sustentadas que no puedan ser refutadas por los reclamantes y que cumplan con la normativa vigente.

Administrar la documentación e información que debe constar en cada uno de los expedientes de los casos asignado, a fin de contar con respaldos respectivos.

Brindar soporte en las capacitaciones a los colaboradores del Banco con la finalidad de asegurar un adecuado entendimiento del proceso de manejo de reclamos, quejas y sugerencias.
Apoyar en la elaboración de reportes e informes relacionados con la resolución de reclamos y estado de los mismos, para la gestión interna, así como para la presentación a quienes lo requieran.
Proponer mejoras a los procesos, productos y servicios del Banco basadas en las inconsistencias detectadas, con la intención de minimizar los reclamos y quejas que provengan de dichas inconsistencias
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRITICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO TECNICO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO	
DIVISIÓN:	ATENCION AL USUARIO FINANCIERO
CARGO:	TECNICO DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Políticas, Procesos, Productos y Servicios del Banco Normativa de Organismos de Control. Trámites y procesos de la Defensoría del Pueblo Trámites y procesos de la Fiscalía General del Estado Gestión de Procesos Estandares de Calidad en el Servicio al Cliente
FORMACION ACADÉMICA	Estudiante desde segundo año en Administración de Empresas o Afines
EXPERIENCIA	Mínimo de 2 años en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3 Impacto e Influencia 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO	
5 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO	
3 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO	
8	

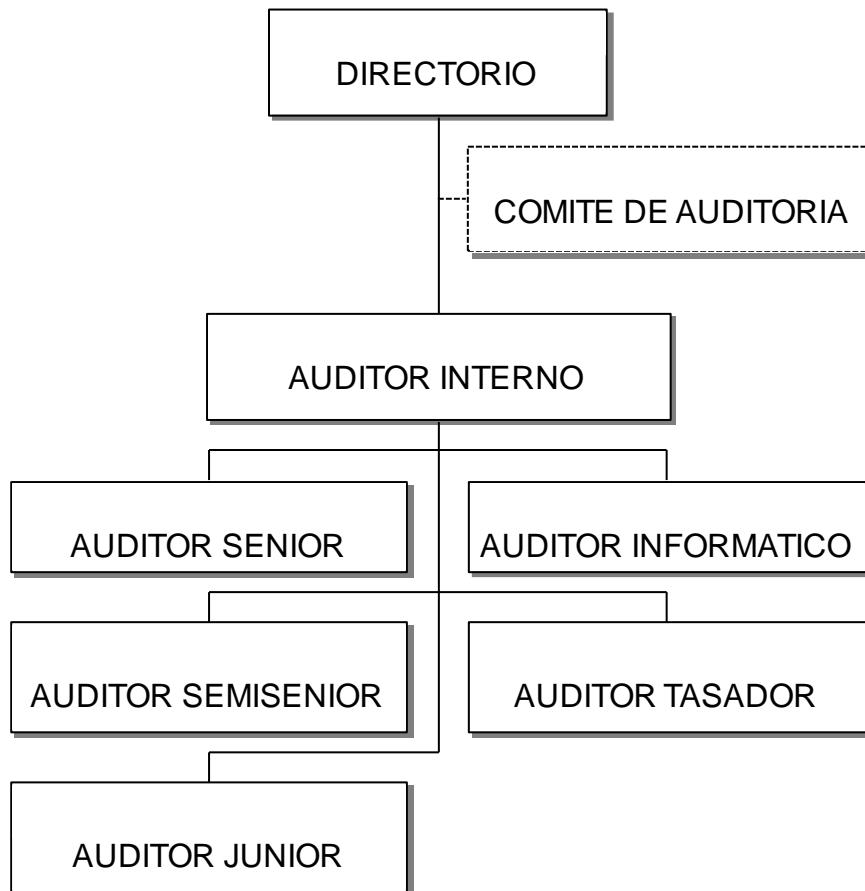
DIVISIÓN AUDITORIA INTERNA

MISIÓN

Ser asesores de la Dirección y la Administración en el aseguramiento de adecuados sistemas de gestión de riesgos, control interno y procesos institucionales, a través de brindar una asesoría permanente, efectiva y objetiva.

VISIÓN

Ser una división que contribuya en el fortalecimiento de una cultura de control interno mediante la aplicación de procedimientos de auditoría que permitan identificar y mitigar riesgos.

ORGANIGRAMA

INFORMACIÓN GERENCIAL

Información Que Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Elaboración De Plan Anual De Auditoría Interna	Comité De Auditoría Interna. Directorio.	Comité De Auditoría Interna	Anual
	Superintendencia De Bancos	Envío Archivo Físico Del Plan Anual De Auditoría Interna Sb	
Informes De Cumplimiento Del Plan Anual De Auditoría Interna	Comité De Auditoría Interna. Directorio.	Comité De Auditoría, Presentación.	Mensual
Informes Trimestrales De Gestión Del Auditor Interno Del Banco	Superintendencia De Bancos	Envío Informe De La Gestión Trimestral Del Auditor Interno	Trimestral
Informes De Auditoría Interna A Las Áreas Del Banco De Acuerdo Al Plan Anual Y Casos Especiales .	Comité De Auditoría, Gerencia General,	Envío Informes Por Mail	Mensual
	Responsables De Áreas Auditadas		
Seguimiento A Las Acciones Correctivas Por Las Observaciones Reportadas En Los Informes Internos, Externos Y Organismos De Control.	Comité Auditoría, Gerencia General,	En Sesión De Comité. A Responsables: Archivo Sac Por Mail	Mensual
	Responsables De Áreas Auditadas		
Seguimiento A Las Acciones Correctivas Por Las Observaciones Reportadas En Los Informes De Los Organismos De Control Y Auditores Externos	Superintendencia De Bancos Y Seguros	Envío De Informe Físicos	Cuando Solicitan

CARGO: AUDITOR INTERNO

NOMBRE DEL CARGO:	AUDITOR INTERNO
-------------------	-----------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTORIO		
DIVISIÓN:	AUDITORIA	ÁREA:	AUDITORIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

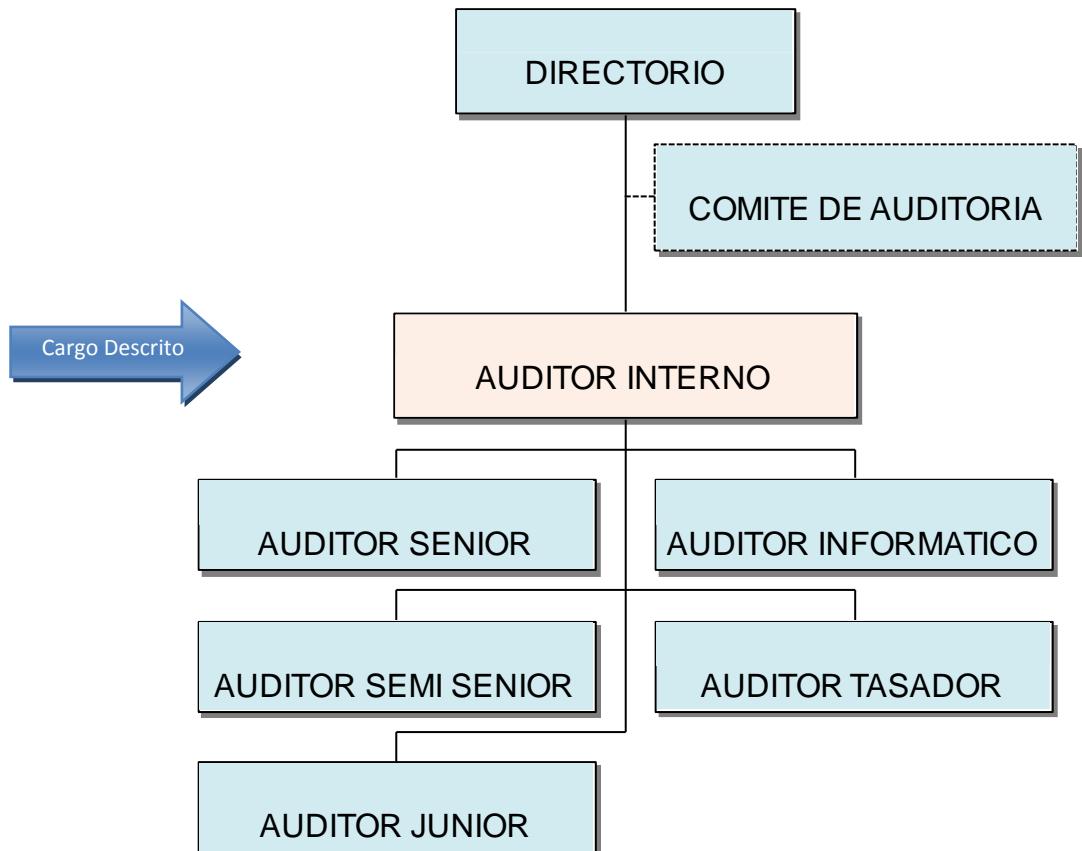
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Velar porque las operaciones y procedimientos del Banco se realicen en observancia a la Ley, los Estatutos, los principios contables aceptados por la SB, las mejores prácticas bancarias y las políticas y procedimientos institucionales, así como vigilar el funcionamiento de los sistemas de control interno.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ Cumplimiento de plan anual de trabajo▪ Índice de ambiente laboral▪ Calificación GREC SBS (cuando sea aplicable)

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:

Verificar que las actividades y procedimientos de la entidad estén de acuerdo con las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero, Las regulaciones que expida la Junta de Política y

Regulación Monetaria y Financiera, las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos, los estatutos, y los principios de contabilidad dictados por esta Superintendencia y los de general aplicación;
Vigilar en cualquier tiempo las operaciones de la entidad financiera;
Comprobar la existencia y el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno, con el propósito de proveer una garantía razonable en cuanto al logro de los objetivos de la entidad financiera: la eficiencia y eficacia de las operaciones; salvaguarda de los activos; una adecuada revelación de los estados financieros; y, cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, leyes y normas aplicables;
Evaluar los recursos informáticos y sistemas de información de la entidad de los sectores financiero público y privado, con el fin de determinar si son adecuados para proporcionar a la administración y demás áreas de la entidad financiera, información oportuna y suficiente que permita tomar decisiones e identificar exposiciones de riesgo de manera oportuna y cuenten con todas las seguridades necesarias;
Verificar si la información que utiliza internamente la entidad financiera para la toma de decisiones y la que reporta a la Superintendencia de Bancos es fidedigna, oportuna y surge de sistemas de información y bases de datos institucionales;
Verificar que el directorio de la entidad de los sectores financiero público y privado haya expedido las políticas para prevenir el lavado de activos proveniente de actividades ilícitas y constatar la aplicación de éstas por parte de la administración de la entidad controlada;
Evaluar si la gestión del oficial de cumplimiento se sujeta a las disposiciones normativas y en la legislación vigente sobre la materia para controlar y prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas;
Verificar que la entidad financiera cuente con organigramas estructurales y funcionales; y, manuales y reglamentos internos actualizados que establezcan las líneas de mando, unidades de apoyo y asesoramiento, comités de gestión, entre otros, así como las responsabilidades y funciones de todos los niveles de la entidad;
Realizar un seguimiento a las observaciones de los informes de auditoría interna anteriores, con el propósito de verificar que la administración y/o el funcionario competente han adoptado las recomendaciones u otras medidas para superar las deficiencias informadas;
Verificar que la entidad de los sectores financiero público y privado cuente con un plan estratégico;

y, que su formulación se efectuó a base de un análisis de elementos tales como: debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, línea(s) de negocio(s), mercado objetivo, evolución de la cuota de mercado, proyecciones financieras planes de expansión o reducción, entre otros;

Verificar la existencia, actualización, difusión, eficacia y cumplimiento de las políticas, procedimientos, estrategias, metodologías formalmente establecidas para identificar, evaluar, controlar y administrar los riesgos; y, si éstas son compatibles con el volumen y complejidad de las transacciones;

Aplicar las pruebas de auditoría necesarias para verificar la razonabilidad de los estados financieros, la existencia de respaldos de los registros contables; y, cumplimiento de las normas de carácter general dispuestas por la Superintendencia de Bancos contenidas en el Catálogo Único de Cuentas para uso de los sectores financiero público y privado y la normativa contable que expida la Superintendencia de Bancos;

Evaluar la correcta selección y aplicación de los principios contables en la elaboración de los estados financieros;

Verificar la transparencia, consistencia, confiabilidad y suficiencia de las cifras contenidas en los estados financieros y de sus notas;

Identificar las operaciones con partes vinculadas y verificar su adecuada revelación en los estados financieros en las entidades de los sectores financiero público o privado, dicho procedimiento se efectuará en los saldos pendientes de pago de las operaciones con personas naturales y jurídicas vinculadas;

Verificar la suficiencia de los asientos contables incluidos en los estados financieros de la entidad de los sectores financiero público y privado, mediante la evaluación de los procedimientos aplicados por la administración y los auditores externos,

Verificar que la entidad de los sectores financiero público y privado acate las disposiciones de la Superintendencia de Bancos, así como las recomendaciones de los auditores externos y del anterior auditor interno, si lo hubiere;

Velar por el cumplimiento de las resoluciones de la junta general de accionistas, del directorio o de los órganos que hagan sus veces, según corresponda;

Velar porque las operaciones y procedimientos de la entidad de los sectores financieros público y privado se ajusten a las disposiciones de la ley, decretos, estatutos, reglamentos internos, técnica

bancaria y a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos;
Verificar que los aumentos de capital de la entidad financiera se ajusten a lo previsto en el artículo 166 del Código Orgánico Monetario y Financiero y a las normas vigentes expedidas para el efecto;
Evaluar la implementación oportuna y adecuada de las recomendaciones y medidas para superar las observaciones y recomendaciones formuladas por la Superintendencia de Bancos, los auditores externos, así como las realizadas por la propia unidad de auditoría interna;
Emitir opinión sobre el adecuado funcionamiento del gobierno corporativo;
Emitir opinión sobre el adecuado funcionamiento del modelo, sistema y herramientas de costeo, y, las demás que la Superintendencia de Bancos disponga.
Vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno, Código de Conducta Ética y normativa interna del Banco
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	

CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X
----------------	---	---

d. PEFIL DEL CARGO DE AUDITOR INTERNO



PERFIL DEL CARGO DE AUDITOR INTERNO

DIVISIÓN:	AUDITORIA INTERNA
CARGO:	AUDITOR INTERNO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Auditoria y Control Interno Auditoria Forense Auditoría Informática Normativas que regulan y supervisan a los Bancos Leyes Tributarias Normas Internacionales de Auditoría Políticas, Procesos y Operaciones del Banco Riesgos Integrales del Negocio
FORMACION ACADÉMICA	Título de Tercer Nivel en Contabilidad - Auditoría o afines CPA
EXPERIENCIA	Bancaria, Mínimo de 5 años en cargos similares y 2 en posiciones gerenciales.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 4 Iniciativa 4 Impacto e Influencia 4 Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Autoconfianza 4 Identificación con la Institución 3 Pensamiento Conceptual 3 Orientación al Cliente 3 Desarrollo de Personas 4 Dirección de Personas 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE AUDITOR INTERNO	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE AUDITOR INTERNO	7 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE AUDITOR INTERNO	15

CARGO: AUDITOR SENIOR

NOMBRE DEL CARGO:	AUDITOR SENIOR		
-------------------	----------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	AUDITOR INTERNO		
DIVISIÓN:	AUDITORIA	ÁREA:	AUDITORIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

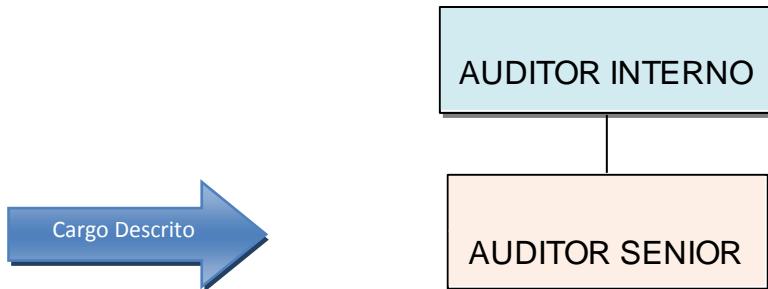
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Identificar y cuantificar riesgos mediante los programas de auditoría con el objetivo de recomendar mejoras que fortalezcan el control interno.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Cumplimiento de las auditorias asignadas.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Brindar sugerencias para la elaboración de la planificación de los exámenes de auditoría, de acuerdo a las necesidades del Banco.
Ejecutar exámenes de auditoría planificados y revisiones eventuales asignadas, mediante la aplicación de programas de auditoría para el mejoramiento del control interno de la Institución.
Analizar y proponer el alcance y los recursos necesarios, para ejecutar las auditorias asignadas.
Elaborar y proponer mejoras a los programas de auditoría que forman parte de la metodología que se aplica para una mejor ejecución.
Calificar las observaciones encontradas de acuerdo a la matriz de evaluación de riesgos, con el objetivo de identificar el nivel de exposición que dicha observación representa para la institución y así tomar las medidas pertinentes.

Presentar la información al responsable de cada área y solicitar planes de acción de regularización de hallazgos para poder cumplir con las normativas de información y riesgos.
Elaborar borradores de informes de auditoría anexando la documentación suficiente y competente que sustente los hallazgos, para ser revisados y presentados al responsable de la División.
Efectuar seguimiento periódico a las observaciones levantadas, con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de las mismas.
Dirigir y coordinar los trabajos de los Auditores Junior y Semi-Senior para poder cumplir los tiempos establecidos en la ejecución y la calidad de la información.
Conocer, cumplir, y recomendar el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo dispuesto en el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE AUDITOR SENIOR

PERFIL DEL CARGO DE AUDITOR SENIOR	
DIVISIÓN:	AUDITORIA INTERNA
CARGO:	AUDITOR SENIOR
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Auditoria y Control Interno Normativas que regulan y supervisan a los Bancos Leyes Tributarias Normas Internacionales de Auditoría Políticas, Procesos y Operaciones del Banco Riesgos Integrales del Negocio SQL NEC - NIIF'S Flujogramas y Mejoramiento de Procesos Redacción de Informes Office Medio
FORMACION ACADÉMICA	Titulo de Tercer Nivel en contabilidad - auditoría o afines.
EXPERIENCIA	Bancaria, Mínimo de 3 años en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 4 Iniciativa 3 Impacto e Influencia 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Autoconfianza 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Dirección de Personas 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE AUDITOR SENIOR	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE AUDITOR SENIOR	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE AUDITOR SENIOR	11

CARGO: AUDITOR INFORMATICO

NOMBRE DEL CARGO:	AUDITOR INFORMATICO
-------------------	---------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	AUDITOR INTERNO		
DIVISIÓN:	AUDITORIA	ÁREA:	AUDITORIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

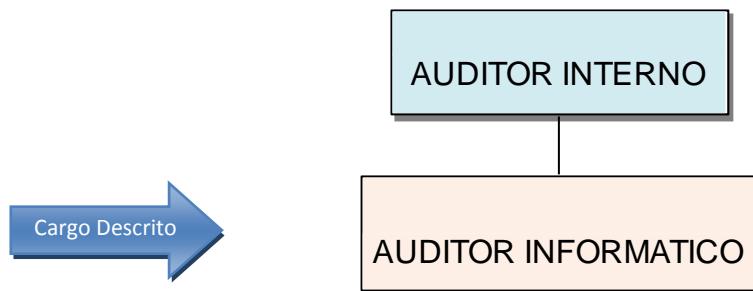
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Verificar el cumplimiento de normativas, regulaciones, políticas, procesos y procedimientos internos y externos vigentes; así como, identificar y valorar los riesgos tecnológicos existentes y recomendar controles necesarios para mitigarlos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Cumplimiento de las auditorias asignadas

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Brindar sugerencias para la elaboración de la planificación de los exámenes de auditoría, de acuerdo a las necesidades del Banco.
Ejecutar las actividades del plan anual de Auditoria y revisiones eventuales asignadas mediante la aplicación de programas de auditoría para el mejoramiento del control interno de la Institución.
Evaluar los riesgos relacionados con TI, determinando hallazgos y registrar la información en el borrador del informe con los riesgos para remitir a los jefes de cada área.
Elaborar y proponer mejoras a los programas de auditoría de TI que forman parte de la metodología que se aplica para una mejor ejecución.
Calificar las observaciones encontradas de acuerdo a la matriz de evaluación de riesgos, con el objetivo de identificar el nivel de exposición que dicha observación representa para la institución y así tomar las medidas pertinentes.

Presentar la información al responsable de cada área y solicitar planes de acción de regularización de hallazgos para poder cumplir con las normativas de información y riesgos.

Elaborar borradores de informes de auditoría anexando la documentación suficiente y competente que sustente los hallazgos, para ser revisados y presentados al responsable de la División.

Emitir recomendaciones para la implementación de controles que mitiguen el riesgo o promuevan el mejoramiento de procesos operativos y tecnológicos del Banco, así como de nuevos desarrollos tecnológicos a ser incorporados en Producción.

Evaluar la calidad, seguridad, confiabilidad y cumplimiento con que los sistemas informáticos, los dispositivos y los medios de transmisión de datos procesan y almacenan la información del Banco, así como su capacidad y disponibilidad para brindar los niveles de servicio establecidos.

Efectuar seguimiento periódico a las observaciones levantadas, con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de las mismas.

Obtener información de las bases de datos del sistema informático de acuerdo a los lineamientos dados en los programas de auditoría para la ejecución de las revisiones.

Canalizar y apoyar en la atención de requerimientos efectuados por Organismos de Control, relacionados con TI, para garantizar la calidad de la información que se proporciona.

Conocer, cumplir, y recomendar el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo dispuesto en el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE AUDITOR INFORMATICO**

PERFIL DEL CARGO DE AUDITOR INFORMATICO	
DIVISIÓN:	AUDITORIA INTERNA
CARGO:	AUDITOR INFORMATICO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Auditoría y Control Interno Normativas que regulan y supervisan a los Bancos Normas Internacionales de Auditoría Políticas, Procesos y Operaciones del Banco COBIT, ITIL, COSO, ISO, SQL Flujogramas y mejoramiento de procesos Redacción de Informes.
FORMACION ACADÉMICA	Título de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas Certificación CISA
EXPERIENCIA	Bancaria, Mínimo de 3 años en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 4
	Pensamiento Analítico 3
	Búsqueda de Información 4
	Preocupación por el Orden y la Calidad 4
	Iniciativa 3
	Impacto e Influencia 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Autoconfianza 3
	Pensamiento Conceptual 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE AUDITOR INFORMATICO	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE AUDITOR INFORMATICO	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE AUDITOR INFORMATICO	11

CARGO: AUDITOR TASADOR

NOMBRE DEL CARGO:	AUDITOR TASADOR
-------------------	-----------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	AUDITOR INTERNO		
DIVISIÓN:	AUDITORIA	ÁREA:	AUDITORIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

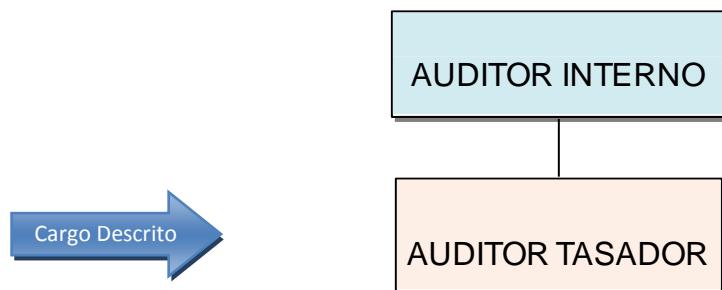
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Identificar y cuantificar riesgos mediante la aplicación de procedimientos de auditoría enfocados en la validación de la tasación de joyas de oro, con el objetivo de recomendar mejoras para el producto Olla de Oro.			

3. DIMENSIONES

Magnitud Económica		
Financieras	Anual (detalle el Monto \$)	INDICADORES DE GESTIÓN Especifique
Indeterminada	Indeterminada	▪ Cumplimiento de las auditorias asignadas.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Brindar sugerencias en la elaboración de la planificación de los exámenes de auditoría, del producto Olla de Oro, para garantizar que el plan contemple los riesgos más críticos del producto.
Evaluar los riesgos relacionados con el producto Olla de Oro y las políticas, procesos y procedimientos definidos, con principal enfoque en el tema de valoración de joyas y su custodia; y, sugerir la implementación y evaluación de controles claves para mitigar el riesgo
Elaborar y proponer mejoras a los programas de auditoría existentes del producto Olla de Oro, que forman parte de la metodología que se aplica para una mejor ejecución.
Ejecutar a nivel nacional, exámenes de auditorías planificadas y revisiones eventuales asignadas, mediante la aplicación de procedimientos de auditoría enfocados en la validación de la tasación de joyas de oro por parte de los peritos contratados para el efecto, así como la verificación de los procedimientos internos del producto Olla de Oro, para el mejoramiento del control interno de la institución, en lo relacionado con la tasación de joyas.
Aplicar las pruebas y procedimientos adecuados para efectuar la tasación y valoración de las joyas que se encuentran dejadas en garantía y custodia del Banco con la finalidad de comprobar los datos de la garantía recibida.

Presentar los hallazgos al responsable de cada área y solicitar planes de acción de regularización, para garantizar el cumplimiento de los procesos y normativa observados.

Efectuar seguimiento periódico a las observaciones levantadas, con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de las mismas.

Participar, a pedido de La Auditora Interna, en otro tipo de revisiones y exámenes contemplados en El Plan Anual De Auditoría.

Conocer, cumplir y recomendar el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo dispuesto en el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE AUDITOR TASADOR**



PERFIL DEL CARGO DE AUDITOR TASADOR

DIVISIÓN:	AUDITORIA INTERNA
CARGO:	AUDITOR TASADOR
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Políticas y Procedimientos de Auditoría Tasación de Joyas Manejo de Equipos de Tasación Producto y Proceso de Olla de Oro Flujogramas y Mejoramiento de Procesos
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer nivel en Contabilidad y Auditoría
EXPERIENCIA	⇒ Bancaria, Mínimo de 3 años en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4
	⇒ Pensamiento Analítico 3
	⇒ Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 3
	⇒ Impacto e Influencia 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	⇒ Autoconfianza 3
	⇒ Pensamiento Conceptual 2
	⇒ Iniciativa 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE AUDITOR TASADOR	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE AUDITOR TASADOR	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE AUDITOR TASADOR	11

CARGO: AUDITOR SEMI SENIOR

NOMBRE DEL CARGO:	AUDITOR SEMI SENIOR
-------------------	---------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	AUDITOR INTERNO		
DIVISIÓN:	AUDITORIA	ÁREA:	AUDITORIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

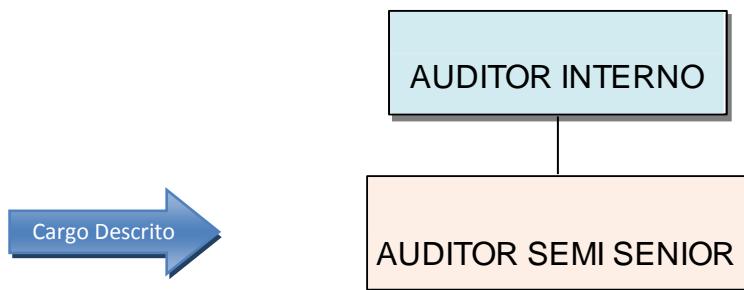
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Identificar y cuantificar riesgos mediante los programas de auditoría con el objetivo de recomendar mejoras que fortalezcan el control interno.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Cumplimiento de las auditorías asignadas.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Ejecutar exámenes de auditoría planificados y revisiones eventuales asignadas, mediante la aplicación de programas de auditoría para el mejoramiento del control interno de la Institución.
Analizar y proponer el alcance y los recursos necesarios, para ejecutar las auditorias asignadas.
Elaborar y proponer mejoras a los programas de auditoría que forman parte de la metodología que se aplica, para una mejor ejecución.
Calificar las observaciones encontradas de acuerdo a la matriz de evaluación de riesgos.
Presentar la información al responsable de cada área y solicitar planes de acción de regularización de hallazgos para poder cumplir con las normativas de información y riesgos.

Elaborar borradores de informes de auditoría anexando la documentación suficiente y competente que sustente los hallazgos, para ser revisados y presentados al responsable de la División.
Efectuar seguimiento periódico a las observaciones levantadas, con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de las mismas.
Dirigir y coordinar los trabajos de los Auditores Junior para poder cumplir los tiempos establecidos en la ejecución y la calidad de la información.
Conocer, cumplir, y recomendar el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo dispuesto en el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE AUDITOR SEMI SENIOR**

Solidario conmigo		
PERFIL DEL CARGO DE AUDITOR SEMI SENIOR		
DIVISIÓN:	AUDITORIA INTERNA	
CARGO:	AUDITOR SEMI SENIOR	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Auditoria y Control Interno Normativas que regulan y supervisan a los Bancos Leyes Tributarias Normas Internacionales de Auditoría Políticas, Procesos y Operaciones del Banco Riesgos Integrales del Negocio SQL NEC - NIIF'S Flujogramas y Mejoramiento de Procesos Redacción de Informes Office Medio	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiante desde segundo año de contabilidad - auditoría o afines.	
EXPERIENCIA	⇒ Bancaria, Mínimo de 2 años en cargos similares	
PERFIL DE COMPETENCIAS		
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Iniciativa 3 Impacto e Influencia 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Dirección de Personas 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE AUDITOR SEMI SENIOR		
6 (peso 60%)		
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE AUDITOR SEMI SENIOR		
5 (peso 40%)		
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE AUDITOR SEMI SENIOR		
11		

CARGO: AUDITOR JUNIOR

NOMBRE DEL CARGO:	AUDITOR JUNIOR
-------------------	----------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	AUDITOR INTERNO		
DIVISIÓN:	AUDITORIA	ÁREA:	AUDITORIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

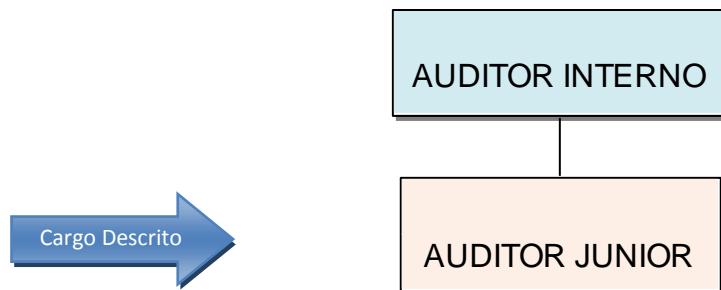
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Identificar y cuantificar riesgos mediante los programas de auditoría con el objetivo de recomendar mejoras que fortalezcan el control interno.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Cumplimiento de las tareas asignadas.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Ejecutar exámenes de auditoría planificados y revisiones eventuales asignadas, mediante la aplicación de programas de auditoría para el mejoramiento del control interno de la Institución
Recopilar y consolidar la información de productos y servicios del Banco para atender requerimientos efectuadas por las firmas de auditores.
Ejecutar las tareas relacionadas a los procesos operativos de auditoría, de acuerdo a las necesidades de la División, con el objetivo de facilitar su normal desempeño.
Elaborar y proponer mejoras a los programas de auditoría que forman parte de la metodología que se aplica para una mejor ejecución.
Elaborar borradores de informes de auditoría anexando la documentación suficiente y competente que sustente los hallazgos, para ser revisados y presentados al responsable de la

División.
Dar seguimiento periódico a las observaciones levantadas, con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de las mismas.
Conocer, cumplir, y recomendar el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo dispuesto en el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DE CARGO DE AUDITOR JUNIOR



PERFIL DEL CARGO DE AUDITOR JUNIOR

DIVISIÓN:	AUDITORIA INTERNA								
CARGO:	AUDITOR JUNIOR								
PERFIL DURO									
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<p>Auditoría y Control Interno Normativas que regulan y supervisan a los Bancos Políticas, Procesos y Operaciones del Banco Office Medio</p>								
FORMACION ACADÉMICA	Estudios en contabilidad - auditoría o afines.								
EXPERIENCIA	Bancaria, Mínimo de 1 año en cargos similares								
PERFIL DE COMPETENCIAS									
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO									
COMPETENCIAS CRITICAS									
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	<table> <tr> <td>Integridad</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Pensamiento Analítico</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Búsqueda de Información</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Preocupación por el Orden y la Calidad</td> <td>2</td> </tr> </table>	Integridad	3	Pensamiento Analítico	2	Búsqueda de Información	2	Preocupación por el Orden y la Calidad	2
Integridad	3								
Pensamiento Analítico	2								
Búsqueda de Información	2								
Preocupación por el Orden y la Calidad	2								
COMPETENCIAS IMPORTANTES									
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro								
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente								
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo								
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE AUDITOR JUNIOR	4 (peso 60%)								
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE AUDITOR JUNIOR	3 (peso 40%)								
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE AUDITOR JUNIOR	7								

DIVISIÓN CUMPLIMIENTO

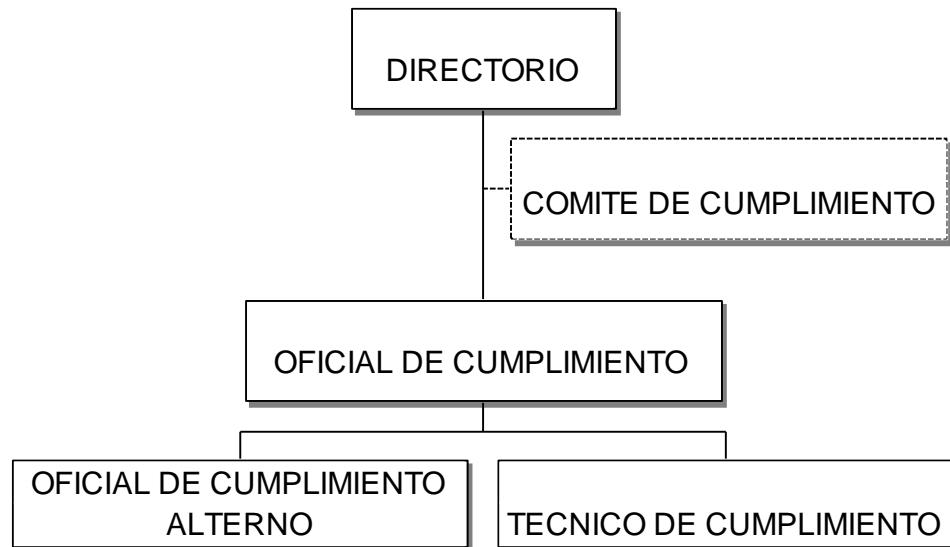
MISIÓN

Prevenir que la institución, sea utilizada para encubrir la naturaleza ilícita de fondos, a través de operaciones o transacciones fraudulentas y fuera de la ley.

VISIÓN

Ser una División técnica, eficaz, eficiente y oportuna en la labor de control y prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, fundamentados en las exigencias normativas legales vigentes y mejores prácticas a nivel internacional.

ORGANIGRAMA



INFORMACIÓN GERENCIAL

Información Que Se Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Informe De Gestión Mensual De Labores De La División De Cumplimiento	Comité De Cumplimiento	Sesiones Del Comité De Cumplimiento	Mensual
Informe De Gestión Mensual De Labores De La División De Cumplimiento	Comité De Cumplimiento	Informe Anual De Labores.	Anual
	Directorio		
Informe De Actividades De La División De Cumplimiento	Directorio	Informe Trimestral Para Directorio	Trimestral
Plan Anual De Labores De La División De Cumplimiento	Comité De Cumplimiento	Informe De Plan Anual De Labores.	Anual
	Directorio		

CARGO: OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO		
-------------------	-------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTORIO		
DIVISIÓN:	CUMPLIMIENTO	ÁREA:	CUMPLIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

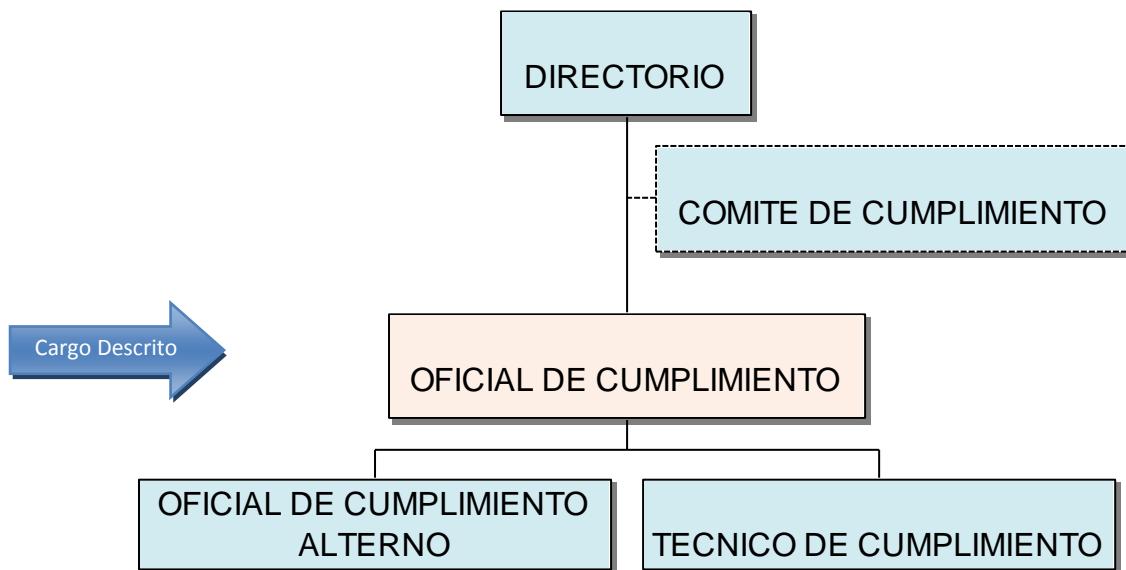
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asesorar, coordinar y vigilar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias, políticas, procedimientos y regulaciones establecidas por las entidades y autoridades de control, respecto a la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, a fin de prevenir que Banco Solidario S. A, sea utilizado para encubrir la naturaleza ilícita de fondos a través de operaciones o transacciones fraudulentas penadas por la Ley			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de cumplimiento del plan anual de trabajo. ▪ Nivel de cumplimiento en entrega de informes y reportes a organismos de control interno y externo, dentro de los plazos establecidos en la norma. ▪ Nivel de cumplimiento de la normativa legal vigente en temas de prevención. ▪ Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitación. ▪ Índice de ambiente laboral. 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Preparar y reportar, al Directorio, Comité de Cumplimiento y Órganos de Control Externo, las actividades desarrolladas y los resultados de la gestión del modelo de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos implementado en la institución.
Establecer mejoras en los procesos de prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, en función de la normativa legal vigente y buenas prácticas nacionales e internacionales.
Monitorear a nivel institucional las disposiciones e instructivos relacionados con la aplicación de las políticas Conozca a su Cliente, Conozca a su Colaborador, Conozca a su Mercado, Conozca a su Corresponsal, con el objetivo de cumplir la normativa legal vigente en temas de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos.

Proponer el diseño de metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos para la oportuna detección de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, para prevenir el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos.
Diseñar el plan de capacitación para el personal del Banco, a fin de concientizar a Directivos y colaboradores, sobre el papel que cumplen en la detección, prevención y control del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos; así como también precisar las responsabilidades que les asiste.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano, a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división, con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.
Funciones Normativas del CARGO: (Ref. Resolución No. JB-2013- 2453 de 11 de abril del 2013).
<i>Elaborar y actualizar el manual de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, para conocimiento del Comité de Cumplimiento y su posterior aprobación por parte del Directorio.</i>
<i>Vigilar que el manual de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos y sus modificaciones sea divulgado entre todo el personal.</i>
<i>Coordinar con la Administración en la elaboración de la planificación de cumplimiento para prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos de la entidad.</i>
<i>Remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros el manual de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos y sus reformas, aprobado por el Directorio.</i>

Elaborar y remitir hasta el 31 de enero de cada año, a la Superintendencia de Bancos y Seguros el plan de trabajo de la unidad de Cumplimiento para el nuevo año, así como el informe de cumplimiento de los objetivos de la institución en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos del año inmediato anterior, debidamente aprobados por el Directorio.

Verificar el cumplimiento de las disposiciones relacionadas a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos contenidas en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, en el manual de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, en el código de ética y en otras normas aplicables.

Formular las estrategias de la institución para establecer los controles necesarios sobre la base del grado de exposición al riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.

Propender que las políticas, procesos y procedimientos respecto de la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos sean adecuados y actuales.

Verificar la aplicación de procedimientos específicos para prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos por parte de los colaboradores de la institución.

Controlar permanentemente el cumplimiento de las políticas “Conozca a su Accionista”, “Conozca a su Cliente”, “Conozca a su Empleado”, “Conozca a su Mercado” y “Conozca a su Corresponsal”.

Verificar permanentemente, en coordinación con los responsables de las diferentes áreas de la institución, que las transacciones cuenten con los documentos de soporte necesarios. En el caso del formulario de licitud de fondos en aquellos depósitos individuales que igualen o superen cinco mil dólares (US\$ 5.000,00) en efectivo o su equivalente en otras monedas, el Oficial de Cumplimiento deberá monitorear la información contemplada.

Coordinar los esfuerzos de monitoreo con las distintas áreas de la institución, identificando las fallas en el programa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.

Monitorear permanentemente las transacciones que se realiza en la institución, a fin de detectar las inusuales e injustificadas.

Recibir los informes de transacciones económicas inusuales e injustificadas, de acuerdo al mecanismo implementado por la institución, en el manual de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.

Realizar el análisis de las transacciones económicas inusuales e injustificadas, detectadas y reportadas por quien tramita, registra o controla la transacción, para sobre esta base y con los documentos de sustento suficientes, preparar el correspondiente informe al Comité de Cumplimiento, cuerpo colegiado que deberá reunirse inmediatamente, ante convocatoria del Oficial de Cumplimiento, a fin de determinar la procedencia o no de remitirlo a la Unidad de Análisis Financiero UAF.

Dejar constancia de lo actuado sobre las transacciones mencionadas en los numerales anteriores, informes y documentos que deben conservarse por un tiempo mínimo de seis (6) años.

Vigilar que el reporte de transacciones inusuales e injustificadas a la Unidad de Análisis Financiero UAF se lo realice de manera adecuada y oportuna.

Orientar la conservación de los documentos relativos a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, de modo que éstos sean archivados de acuerdo a las seguridades previstas.

Presentar al Comité de Cumplimiento, los informes sobre transacciones económicas inusuales e injustificadas, intentadas o realizadas. El informe mensual y anual de gestión debe referirse como mínimo a los resultados de los procesos de cumplimiento y actividades desarrolladas, sugiriendo acciones de mejoramiento.

Absolver consultas del personal de la institución, relacionadas con la naturaleza de las transacciones frente a la actividad del cliente.

Reportar al Comité de Cumplimiento el cometimiento de faltas o errores que resultaren del incumplimiento de los procesos de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos por parte de accionistas, directores, funcionarios o empleados de la institución.

Coordinar el desarrollo de programas de capacitación inicial y continua sobre prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, para los colaboradores que contrate la institución y para los demás funcionarios, respectivamente.

Cumplir con el rol de enlace con autoridades e instituciones en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.

Utilizar estadísticas sobre la base de la información que se deriva de los factores y criterios de riesgo determinados en la matriz de riesgo.

Colaborar con la instancia designada por el Directorio en el diseño de metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos para la oportuna detección de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas;

Emitir un informe sobre los nuevos productos y servicios que vaya a implementar la institución en forma previa a su aprobación por el Comité de Cumplimiento. Dicho informe expresará la opinión sobre la suficiencia de las políticas, procesos y procedimientos que se establezca para la aplicación de estos productos y servicios, respecto de las acciones o medidas de identificación y control de los riesgos asociados con el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.

Proponer al Comité de Cumplimiento los mecanismos suficientes y necesarios, para que la institución mantenga su base de datos actualizada y depurada, con el fin de que pueda ser utilizada de manera eficiente y oportuna en la aplicación de las políticas de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.

Coordinar e informar al Comité de Cumplimiento sobre la aplicación de los mecanismos suficientes y necesarios para que la institución mantenga su base de datos actualizada.

Verificar e informar sobre el establecimiento de perfiles transaccionales y de comportamiento actualizados de todos los clientes de la institución.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

DIVISIÓN:	CUMPLIMIENTO
CARGO:	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔ Productos, Procesos y Servicios de BS Normativa Externa e Interna de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y otros Delitos. Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Seguridad de la Información Estadística	
FORMACION ACADÉMICA	➔ Título de Tercer Nivel en Carreras Administrativas, Derecho o afines. Calificación como Oficial de Cumplimiento
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 3 años en áreas de Control del Sistema Financiero o Seguros
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 4 Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 4 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 4 Impacto e Influencia 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Autoconfianza 3 Iniciativa 4 Orientación al Cliente 3 Desarrollo de Personas 3 Dirección de Personas 3 Liderazgo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	14

CARGO: OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ALTERNO

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ALTERNO
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO		
DIVISIÓN:	CUMPLIMIENTO	ÁREA:	CUMPLIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

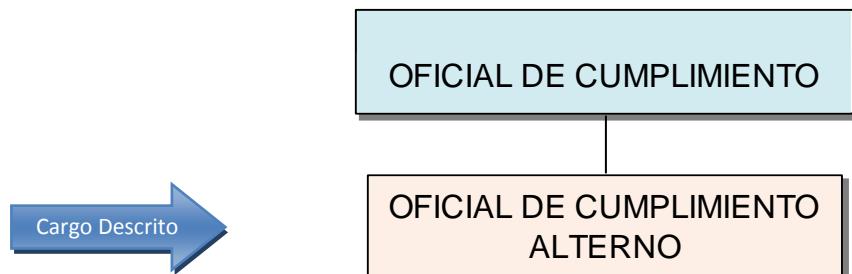
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar en conjunto con el Oficial de Cumplimiento la ejecución del plan anual, a fin de cumplir con las exigencias de la normativa legal vigente relacionados con la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros de Delitos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Porcentaje de cumplimiento del plan anual de trabajo.</i> ▪ <i>Nivel de cumplimiento en entrega de informes y reportes a organismos de control interno y externo, dentro de los plazos establecidos en la norma.</i> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de la normativa legal vigente en temas de prevención.</i> ▪ <i>Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitación.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Analizar la información y documentación de clientes y colaboradores, mediante la aplicación de procesos de debida diligencia, para identificar transacciones inusuales que deban ser reportadas al Oficial de Cumplimiento y organismos de control correspondientes.
Verificar el cumplimiento de Políticas y Procedimientos definidos por el Banco, para el inicio de relaciones comerciales con clientes catalogados como Personas Políticamente Exuestas y clientes extranjeros, a fin de evitar el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros de Delitos.
Coordinar la actualización periódica en el sistema interno del Banco, de las listas de personas observadas por organismos de control externo, para evitar su vinculación a la institución y prevenir el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros de Delitos
Comprobar el cumplimiento de las Normas, Políticas y Procedimientos en el proceso de inicio y manejo de relaciones comerciales con los clientes, a fin de prevenir el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos.

Realizar el seguimiento a la suscripción y diligenciamiento del formulario de Licitud de Fondos, para transacciones en efectivo que igualen o superen el umbral de control, a fin de prevenir el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros de Delitos.
Colaborar en el diseño de metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos para la oportuna detección de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, para la prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros de Delitos.
Ejecutar el plan de capacitación asignado, a fin de concientizar a los colaboradores, sobre el papel que cumplen en la detección, prevención y control del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos; así como también precisar las responsabilidades que les asiste.
Asesorar a los Colaboradores sobre políticas, procedimientos y control para la prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, a fin de evitar que la institución se utilizada para ejecutar operaciones ilícitas.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.
Funciones Normativas del CARGO: (Ref. Resolución No. JB-2013- 2453 de 11 de abril del 2013)
<i>Actuar como back up del Oficial de Cumplimiento Titular, en las tareas y responsabilidades encomendadas, en cumplimiento a las disposiciones de la normativa legal vigente.</i>

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ALTERNO



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ALTERNO

DIVISIÓN: CARGO:	CUMPLIMIENTO OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ALTERNO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔	Productos, Procesos y Servicios de BS Normativa Externa e Interna de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y otros Delitos. Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Seguridad de la Información Estadística
FORMACION ACADÉMICA ➔	Título de Tercer Nivel en Carreras Administrativas, Derecho o afines. Calificación como Oficial de Cumplimiento
EXPERIENCIA ➔	Mínimo 2 años en áreas de Control del Sistema Financiero o Seguros
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 4 Pensamiento Analítico 4 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Autoconfianza 3 Pensamiento Conceptual 4 Iniciativa 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 3 Impacto e Influencia 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ALTERNO	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ALTERNO	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ALTERNO	11

CARGO: TECNICO DE CUMPLIMIENTO

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE CUMPLIMIENTO		
-------------------	-------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO		
DIVISIÓN:	CUMPLIMIENTO	ÁREA:	CUMPLIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar las actividades asignadas del plan anual, a fin de cumplir con las exigencias de la normativa legal vigente relacionados con la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros de Delitos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪	Nivel de cumplimiento de las actividades asignadas en base al plan anual de la división.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Analizar la información documentación y comportamiento transaccional de clientes y colaboradores, a fin de identificar señales de alerta relacionadas con el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
Reportar al Oficial de Cumplimiento las posibles transacciones inusuales identificadas en la institución, a fin de que se tomen decisiones para su traslado a las instancias correspondientes.
Realizar visitas a las oficinas del Banco, a fin de verificar el cumplimiento de procedimientos para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
Identificar a personas naturales o jurídicas que constan en las listas de observados por Órganos de control externo, para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
Asesorar a los Colaboradores sobre políticas, procedimientos y control para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, a fin de evitar que la institución sea utilizada para ejecutar operaciones ilícitas.

Dar seguimiento a las acciones correctivas sobre las novedades identificadas en los procesos de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir con las políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. RIESGOS PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE CUMPLIMIENTO



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE CUMPLIMIENTO

DIVISIÓN:	CUMPLIMIENTO
CARGO:	TECNICO DE CUMPLIMIENTO
PERFIL DURO	
<p>CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔</p> <ul style="list-style-type: none"> Productos, Procesos y Servicios de BS Normativa Externa e Interna de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y otros Delitos. Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Estadística Sistema Informático del Banco. 	
FORMACION ACADÉMICA	➔ Estudiantes desde Segundo año en carreras administrativas, Derecho o afines.
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 1 año en cargos de control interno, operaciones o auditoría.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3
	Pensamiento Analítico 3
	Búsqueda de Información 3
	Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Pensamiento Conceptual 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE CUMPLIMIENTO	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE CUMPLIMIENTO	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE CUMPLIMIENTO	8

DIVISIÓN CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO

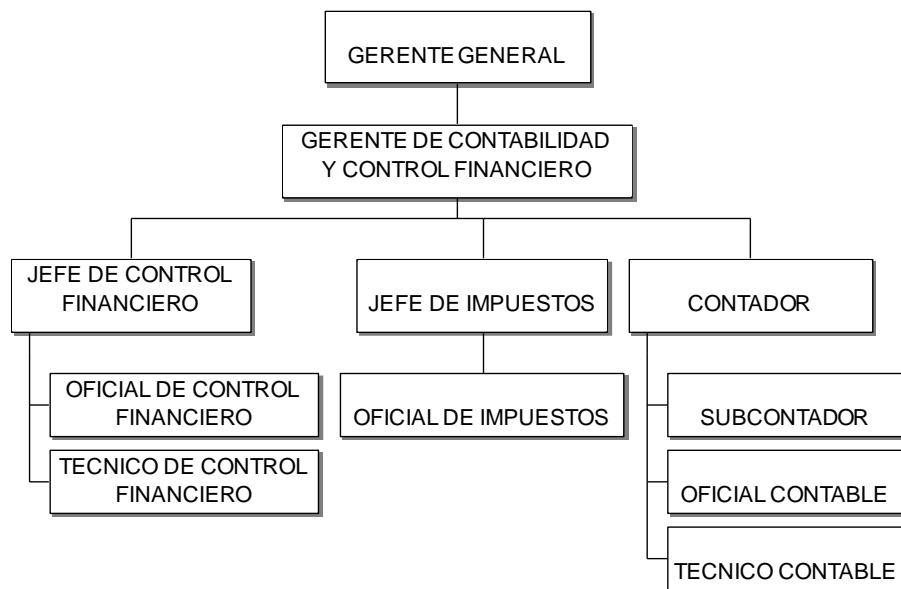
MISIÓN

Asegurar el cumplimiento de la normativa contable y fiscal, a través la implementación de controles que faciliten la generación de información oportuna y confiable, el análisis y la planificación de los estados financieros con el objetivo de lograr sostenibilidad y rentabilidad del negocio en el tiempo.

VISIÓN

Ser reconocidos como un División líder en el análisis y control de la información contable, tributaria y financiera, mediante la aplicación de las mejores prácticas de gestión de dichos recursos, dirigidas a generar sostenibilidad y rentabilidad para la Institucional.

ORGANIGRAMA



INFORMACIÓN GERENCIAL

Información Que Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Estados Financieros: Balance General, Estado De Resultados, Indicadores Detalle De Colocaciones Detalle De Cartera	Gerencia General	Mail - Reporte	Diaria - Mensual
Estados Financieros: Balance General, Estado De Resultados, Flujo De Caja, Indicadores Detalle De Colocaciones Detalle De Cartera Inf. Sistema Financiero	Comité Alco	Acta Del Comité	Quincenal
Estados Financieros: Balance General, Estado De Resultados, Flujo De Caja, Indicadores Detalle De Colocaciones Detalle De Cartera Estados Financieros Proyectados Inf. Sistema Financiero	Directorio	Reportes	Mensuales, Trimestrales, Semestrales Y Anuales
Estados Financieros: Balance General, Estado De Resultados, Flujo De Caja, Indicadores Estados Financieros Proyectados	Comité De Riesgos	Reportes	Trimestral
Estados Financieros: Balance General, Estado De Resultados, Flujo De Caja, Indicadores Detalle De Colocaciones Detalle De Cartera Detalle De Operaciones, Clientes	Organismos Internacionales	Reportes	Mensuales, Trimestrales, Semestrales Y Anuales

CARGO: GERENTE DE CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	ÁREA:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

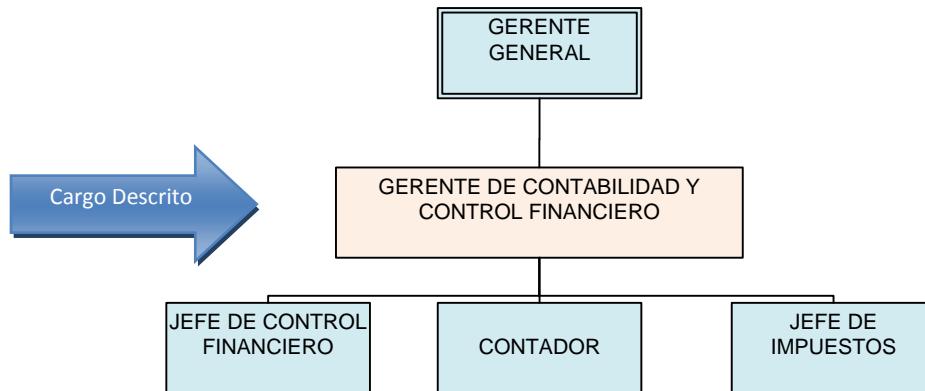
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar que los procesos e información contable, financiera y tributaria sean confiables y oportunos así como planificar y controlar la situación financiera del Banco y el desempeño de sus productos, con el objetivo de lograr sostenibilidad y rentabilidad del negocio en el tiempo.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Rentabilidad global del Banco.</i>	
▪ <i>Nivel de cumplimiento del presupuesto.</i>	
▪ <i>Índice de Ambiente laboral.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Analizar los estados financieros e indicadores del Banco y establecer estrategias de gestión del negocio en función de los lineamientos establecidos por la Gerencia General con el fin de cumplir los objetivos estratégicos establecidos.
Administrar, proponer e implementar mejoras a los procesos contables con la finalidad de hacerlos más eficientes y que tengan los controles adecuados, asegurando que la información sea íntegra y consistente.
Planificar y coordinar la consolidación de la información financiera del Banco a ser presentada en comités y directorio, con la finalidad de dar seguimiento y retroalimentación sobre el cumplimiento de metas e indicadores.
Estructurar la planificación estratégica y el presupuesto general del Banco, basados en el análisis de los recursos requeridos para la consecución de objetivos financieros.
Diseñar estrategias y asesorar sobre temas impositivos así como establecer en conjunto con la Gerencia General y el Departamento Legal políticas tributarias para minimizar las contingencias tributarias.
Diseñar y administrar el modelo de rentabilidad y costos para garantizar la adecuada gestión de

productos, servicios y canales del Banco.
Garantizar la atención de todos los requerimientos de información solicitados por Áreas de Control Interno y Organismos externos a fin de cumplir con la normativa legal.
Evaluar la factibilidad financiera de proyectos del negocio con el objetivo de garantizar el éxito de los mismos.
Asesorar a la Alta Gerencia en la toma de decisiones adecuadas para el Banco, sobre la base de los estados financieros generados.
Proponer perfiles contables en los nuevos proyectos que pueden requerir una implementación manual o tecnológica y participar activamente tanto en sus definiciones, como en la certificación previa a su implementación, para asegurar que los procesos que pasan a producción funcionen adecuadamente y cumplan con la normativa vigente.
Asegurar la eficiencia de los procesos de pago a proveedores, garantizando así el cumplimiento de los tiempos de entrega y de las disposiciones tributarias vigentes.
Aprobar documentos, estructuras, estados financieros o reportes cuando sean aplicables de acuerdo a lo dispuesto en la normativa legal vigente
Establecer, aprobar y controlar el Presupuesto de Gastos de la División, con el fin de apalancar la estrategia de ahorro institucional.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO**



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO

DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO
CARGO:	GERENTE DE CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ↳	Planificación y Dirección Estratégica Planificación Financiera Administración de Presupuesto y Tesorería Evaluación y Adminitiración de Proyectos Financieros Management y Reportes Financiero Análisis de Estados, Resultados y Proyecciones Financieras Microeconomía y Macroeconomía Contabilidad Bancaria Contabilidad de Costos Derecho Societario y Tributario Normativa de la SB Normas Basilea
FORMACION ACADÉMICA ↳	Título Superior de Tercer Nivel en Economía, Finanzas o Afines
EXPERIENCIA ↳	Bancaria, mínimo de 5 años en áreas financieras, y 3 años en posiciones gerenciales
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Autoconfianza 4 Integridad 4 Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 4 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Logro 5 Desarrollo de Personas 4 Dirección de Personas 4 Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Preocupación por el Orden y la Calidad 4 Iniciativa 4 Orientación al Cliente 3 Impacto e Influencia 4 Trabajo en Equipo 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	9 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	14

CARGO: JEFE DE CONTROL FINANCIERO

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE CONTROL FINANCIERO		
-------------------	----------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO		
DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	ÁREA:	CONTROL FINANCIERO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

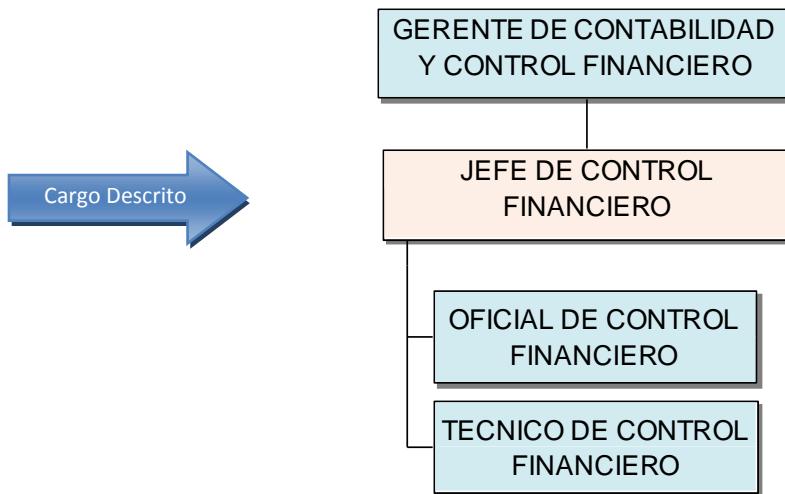
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Generar el presupuesto del Banco para la toma de decisiones gerenciales así como revisar la información financiera generada para Organismos Internacionales, Calificadoras de Riesgo y Áreas de Control Interno con el objetivo de garantizar calidad y puntualidad en la entrega de la misma.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Puntualidad y veracidad en la entrega de información.</i>▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Elaborar las proyecciones de los estados financieros y controlar el cumplimiento del mismo con la finalidad de propiciar la consecución de los objetivos estratégicos del Banco.
Revisar la información financiera que se entrega a Organismos Internacionales, Calificadoras de Riesgo y Áreas de Control Interno, así como solventar inquietudes luego de su entrega a fin de asegurar su confiabilidad y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
Analizar la información de costos y rentabilidad de productos, servicios y canales, con el fin de general alertas que permitan tomar decisiones que faciliten la consecución de los objetivos estratégicos.
Evaluar los estados financieros del Banco con el fin de identificar cambios significativos o desviaciones en el presupuesto.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la

continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE CONTROL FINANCIERO**

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE CONTROL FINANCIERO	
DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO
CARGO:	JEFE DE CONTROL FINANCIERO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de Presupuestos Manejo de flujo de caja Análisis y proyecciones financieras Planificación estratégica Contabilidad Bancaria Conocimiento Tributario Microeconomía y Macroeconomía Normativa de la SB Normas Basilea Productos y Procesos Bancarios
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de tercer nivel en Economía, Finanzas, Contabilidad o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 4 años en áreas financieras, contabilidad, riesgos o afines
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3
	⇒ Pensamiento Analítico 3
	⇒ Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 3
	⇒ Dirección de Personas 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	⇒ Autoconfianza 4
	⇒ Pensamiento Conceptual 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
	⇒ Desarrollo de Personas 4
	⇒ Liderazgo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE CONTROL FINANCIERO	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE CONTROL FINANCIERO	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE CONTROL FINANCIERO	12

CARGO: OFICIAL DE CONTROL FINANCIERO

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE CONTROL FINANCIERO
-------------------	--------------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE CONTROL FINANCIERO		
DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	ÁREA:	CONTROL FINANCIERO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

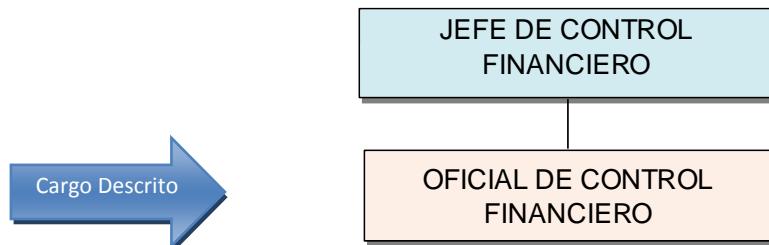
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Generar y analizar reportes financieros con el objetivo de mantener una base de información actualizada para la toma de decisiones gerenciales.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Puntualidad y veracidad en la entrega de información.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Generar, consolidar y analizar información de las diferentes áreas, para el expediente que se entrega al Directorio.
Realizar análisis y control de los gastos operativos del Banco, con el objetivo de alertar a los Responsables de División acerca del cumplimiento de su presupuesto.
Elaborar las actas de los comités bajo la responsabilidad del área, con el fin de contar con un registro detallado de los temas tratados.
Analizar y elaborar reportes financieros, con el objetivo de presentar información oportuna y veraz a Comités y Organismos del Exterior
Levantar información para la evaluación financiera de proyectos del negocio con el objetivo de analizar la factibilidad de los mismos.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE CONTROL FINANCIERO**



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE CONTROL FINANCIERO

DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO
CARGO:	OFICIAL DE CONTROL FINANCIERO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ↳	Elaboración de Presupuestos Manejo de flujo de caja Análisis y proyecciones financieras Contabilidad General Conocimiento Tributario Microeconomía y Macroeconomía Normativa de la SB Normas Basilea
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudios de tercer nivel en Economía, Finanzas, Contabilidad o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 2 años en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Pensamiento Conceptual 2 Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CONTROL FINANCIERO	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CONTROL FINANCIERO	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CONTROL FINANCIERO	8

CARGO: TECNICO DE CONTROL FINANCIERO

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE CONTROL FINANCIERO		
-------------------	-------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE CONTROL FINANCIERO		
DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	ÁREA:	CONTROL FINANCIERO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Elaborar y consolidar reportes financieros requeridos por Organismos Internacionales y Calificadoras de Riesgos para garantizar la entrega oportuna de los mismos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Puntualidad en la entrega de información.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Prepara y/o consolidar información requerida por Organismos Internacionales y Calificadoras de Riesgo a fin de cumplir con los plazos establecidos para su entrega.
Obtener información contable y transaccional a fin de generar reporte que faciliten el análisis de costos y rentabilidad.
Elaborar reportes y presentaciones específicos, relacionadas con el comportamiento del mercado financiero para obtener indicadores que nos permitan compararnos con la industria.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE CONTROL FINANCIERO**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE CONTROL FINANCIERO

DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	
CARGO:	TECNICO DE CONTROL FINANCIERO	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒	Análisis Financiero Contabilidad General Normativa de SBS Macroeconomía Microeconomía Office
FORMACION ACADÉMICA	⇒	Estudios de tercer nivel en Economía, Finanzas, Contabilidad o afines
EXPERIENCIA	⇒	Mínimo 1 año en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS		
		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Integridad 3 Pensamiento Analítico 2 Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Pensamiento Conceptual 2 Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE CONTROL FINANCIERO	5 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE CONTROL FINANCIERO	3 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE CONTROL FINANCIERO	8	

CARGO: CONTADOR

NOMBRE DEL CARGO:	CONTADOR
-------------------	----------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO		
DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	ÁREA:	CONTABILIDAD

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

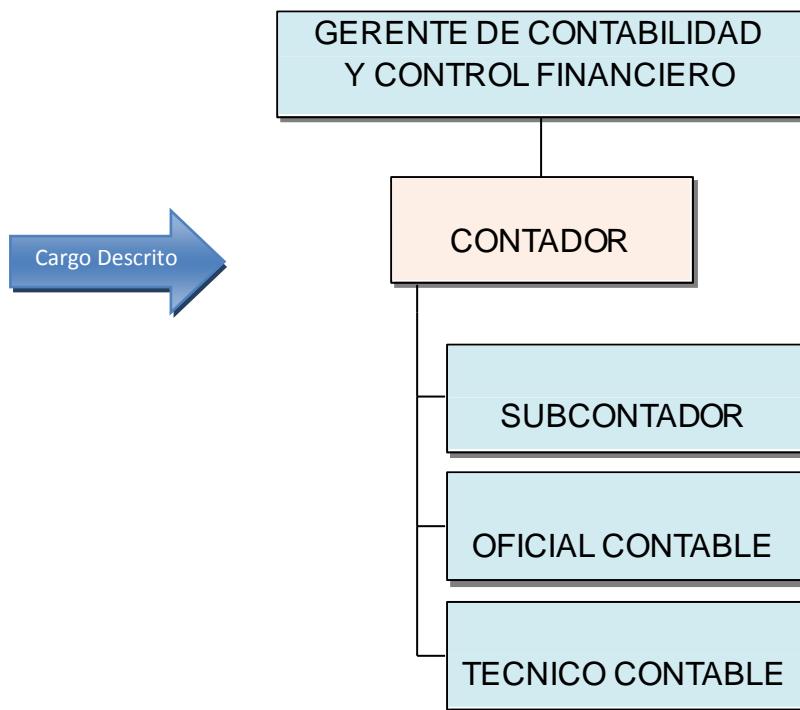
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asegurar la confiabilidad, oportunidad y veracidad en la emisión de los Estados Financieros y reportes asignados al área, de acuerdo a lo establecido por Organismos de Control, con la finalidad de brindar información que facilite la toma de decisiones estratégicas.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪	Calidad de la información entregada.
▪	Oportunidad en la entrega de la Información.
▪	Índice de ambiente laboral.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Asegurar que los estados financieros del Banco se emitan de manera oportuna, consistente y confiable, con el objetivo de cumplir con la normativa vigente y facilitar información para la toma de decisiones.
Analizar e implementar cambios o mejoras a los procesos contables, de acuerdo a los lineamientos del Responsable de División, asegurando que la estructura de información sea de calidad, integra y con los debidos controles, con el objetivo de apoyar al negocio en la consecución de los objetivos estratégicos.
Autorizar la emisión de Estados Financieros, Declaraciones al SRI y cualquier otra información

requerida por los Organismos de Control, a fin de garantizar la integridad y veracidad de los mismos.

Supervisar que el proceso de pago a proveedores se realice de acuerdo a políticas internas y tributarias vigentes, con el objetivo de brindar un servicio oportuno y de calidad.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE CONTADOR**

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE CONTADOR	
DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO
CARGO:	CONTADOR
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Contabilidad Bancaria Ley Tributaria y Ley de Régimen Tributario Interno Anexos Tributarios Declaraciones de IR, IVA y Retenciones Conciliación Tributaria de IR Elaboración de Estados Financieros Anexos Transaccionales Normas NIIF's Normativa de la SB Normas Basilea Productos y Procesos Bancarios Excel
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de tercer nivel en Contabilidad o Auditoria. CPA
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 4 años en áreas contables
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
	COMPETENCIAS CRITICAS
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Desarrollo de Personas 4 Dirección de Personas 3 Liderazgo 3
	COMPETENCIAS IMPORTANTES
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Autoconfianza 3 Pensamiento Conceptual 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3 Impacto e Influencia 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE CONTADOR	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE CONTADOR	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE CONTADOR	13

CARGO: SUBCONTADOR

NOMBRE DEL CARGO:	SUBCONTADOR		
-------------------	-------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	CONTADOR		
DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	ÁREA:	CONTABILIDAD

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

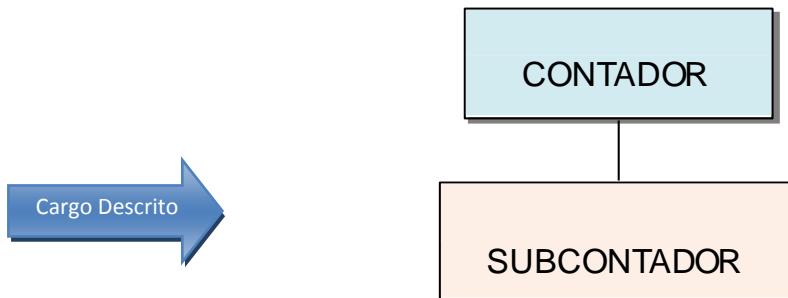
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar, ejecutar y analizar las actividades del procesamiento contable y de la emisión de reportes del Banco, de acuerdo a la normativa emitida por los Organismos de Control y a las políticas y procesos internos, con el propósito de validar la integridad, confiabilidad y oportunidad de la información.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ Calidad de la información entregada.▪ Oportunidad en la entrega de la Información.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Realizar el cierre y presentación de los balances, en los plazos establecidos por la normativa vigente, a fin de asegurar la generación de información oportuna.
Estructurar, controlar y elaborar y enviar información crítica relacionada con operaciones de crédito y contingentes a Entes de Control, con el fin de asegurar el cumplimiento oportuno.
Analizar y controlar las pruebas departamentales realizadas por las diversas áreas del Banco, con el objetivo de asegurar que los saldos de las cuentas contables estén debidamente sustentados.
Generar la parametrización contable en función de las estructuras definidas por el Responsable del área, con el objetivo de asegurar información confiable.
Mantener actualizada la bitácora de cambios en parametrización es contables, con el objetivo de facilitar su control y seguimiento.
Actualizar el plan de cuentas y sus procesos en base a las definiciones institucionales, con el

objetivo de dar cumplimiento a las normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos.

Revisar, implementar cambios en los procesos contables de nuevos productos y mantener actualizados los procesos del área a fin de garantizar su eficiencia.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE SUBCONTADOR

PERFIL DEL CARGO DE SUBCONTADOR	
DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO
CARGO:	SUBCONTADOR
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Contabilidad Bancaria Ley Tributaria y Ley de Régimen Tributario Interno Anexos Tributarios Declaraciones de IR, IVA y Retenciones Conciliación Tributaria de IR Elaboración de Estados Financieros Anexos Transaccionales Normas NIIF's Normativa de la SB Normas Basilea Productos y Procesos Bancarios Excel Medio
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Contabilidad o Auditoría, CPA.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 4 años en posiciones similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	COMPETENCIAS CRITICAS Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 3 COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 COMPETENCIAS IMPORTANTES Autoconfianza 3 COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Cliente 3 COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBCONTADOR	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBCONTADOR	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBCONTADOR	9

CARGO: OFICIAL CONTABLE

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL CONTABLE
-------------------	-------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	CONTADOR		
DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	ÁREA:	CONTABILIDAD

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

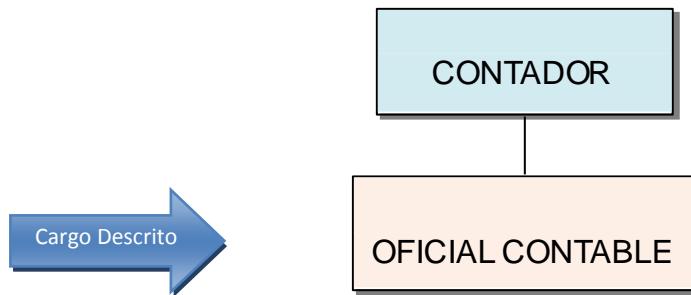
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar y analizar las actividades del procesamiento contable y de la emisión de reportes del Banco, de acuerdo a la normativa emitida por los Organismos de Control y a las políticas y procesos internos, con el propósito de validar la integridad, confiabilidad y oportunidad de la información.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Calidad de la información entregada.</i>	▪ <i>Oportunidad en la entrega de la Información.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Revisar y mayorizar los asientos contables en el sistema para asegurar su correcta afectación y la generación de estados financieros confiables.
Realizar el cierre y presentación de los balances, en los plazos establecidos por la normativa vigente, a fin de asegurar la generación de información oportuna.
Analizar, elaborar y enviar información y reportes asignados al área, con el fin de asegurar el cumplimiento oportuno ante Organismos de Control.
Analizar y controlar las pruebas departamentales realizadas por las diversas áreas del Banco, con el objetivo de asegurar que los saldos de las cuentas contables estén debidamente sustentados.
Revisar balances, informes de gestión y resultados de Fideicomisos, con el fin de validar que la información reflejada en los mismos sea consistente con la registrada en los estados

financieros del Banco.
Realizar pagos de contribuciones a la superintendencia de Bancos, COSEDE y otros organismos de Control que lo requiera, asegurando el cumplimiento de lo establecido en las Normativas Externas.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL CONTABLE**



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL CONTABLE

DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO
CARGO:	OFICIAL CONTABLE

PERFIL DURO

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒	Contabilidad Bancaria Análisis Contable Manejo de Sistemas Contables y Proveedores Conocimiento Tributario Normativa de la SBS Productos y Procesos Bancarios Excel
----------------------------------	---	---

FORMACION ACADÉMICA ⇒ Estudios de tercer nivel en contabilidad, administración o Afines

EXPERIENCIA ⇒ Mínimo 2 años en cargos similares

PERFIL DE COMPETENCIAS

NIVEL ESPERADO POR
COMPETENCIA DEL CARGO

COMPETENCIAS CRÍTICAS

COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Integridad	3
		Pensamiento Analítico	3
		Búsqueda de Información	2

COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Logro	3
		Preocupación por el Orden y la Calidad	3

COMPETENCIAS IMPORTANTES

COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Pensamiento Conceptual	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Cliente	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Trabajo en Equipo	3

NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL CONTABLE

5 (peso 60%)

Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL CONTABLE

3 (peso 40%)

Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL CONTABLE

8

CARGO: TECNICO CONTABLE

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO CONTABLE		
-------------------	------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	CONTADOR		
DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	ÁREA:	CONTABILIDAD

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

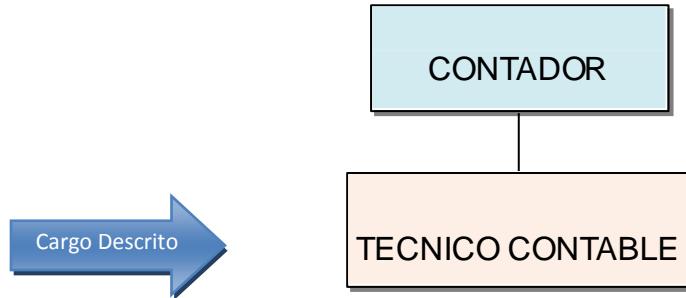
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Procesar asientos contables, pago a proveedores y Elaborar pruebas departamentales, con base en la normativa emitida por los Organismos de Control y en las políticas y procesos internos; con el propósito de presentar información integra y consistente.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Calidad de la información entregada.</i>	▪ <i>Oportunidad en la entrega de la Información.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Ejecutar el proceso de pago a proveedores, de acuerdo a políticas internas y tributarias vigentes, con el objetivo de brindar un servicio oportuno y de calidad.
Emitir facturas y procesar cobros administrativos del Banco, con el objetivo de liquidar estas cuentas de acuerdo a los plazos establecidos.
Realizar conciliaciones bancarias para mantener un adecuado control sobre las cuentas del Banco en otras instituciones financieras generando alertas en caso de existir movimientos pendientes.
Elaborar pruebas departamentales de las cuentas a su cargo, con el objetivo de asegurar que los saldos de las mismas estén debidamente sustentados.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO CONTABLE**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO CONTABLE

DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO
CARGO:	TECNICO CONTABLE
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Contabilidad General Análisis Contable Manejo de Sistemas Contables y Proveedores Conocimiento Tributario Productos y Procesos Bancarios Excel
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudios de tercer nivel en Economía, Finanzas, Contabilidad o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 1 año en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3 Pensamiento Analítico 2 Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Conceptual 2 Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO CONTABLE	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO CONTABLE	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO CONTABLE	8

CARGO: JEFE DE IMPUESTOS

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE IMPUESTOS
-------------------	--------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO		
DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	ÁREA:	IMPUESTOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

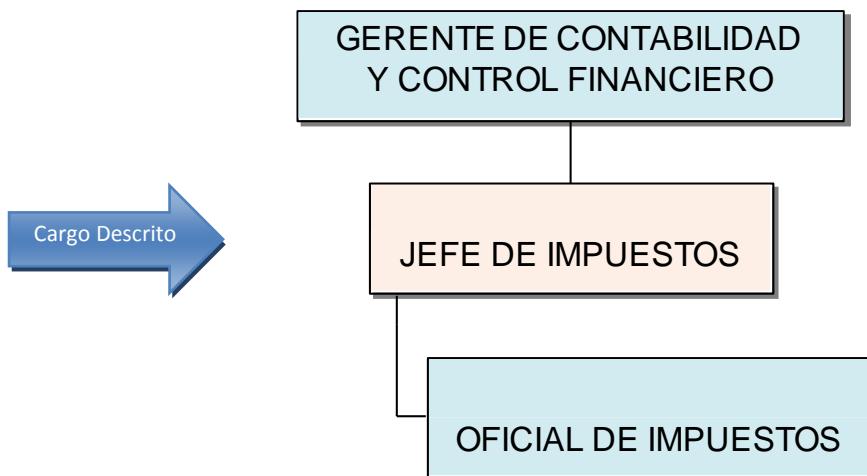
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar los procesos tributarios y de determinación, de conformidad con la normativa legal y tributaria vigente, para garantizar la integridad, confiabilidad y oportunidad en la entrega de información, minimizando así riesgos y contingentes tributarios.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Calidad de la información entregada.</i>	
▪ <i>Oportunidad en la entrega de la Información.</i>	
▪ <i>Índice de ambiente laboral</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Analizar e implementar las estrategias tributarias definidas para los diferentes procesos, de acuerdo a la normativa vigente y a las necesidades organizacionales, a fin de minimizar los riesgos tributarios.
Verificar la consistencia de la información a ser entregada en las declaraciones, anexos, procesos de determinación y otros reportes requeridos por el SRI para asegurar su veracidad y entrega oportuna.
Asesorar a la gerencia de contabilidad y control financiero en temas referentes a la correcta aplicación de las normas tributarias, con el fin de reducir los contingentes tributarios.

Asegurar la aplicación de procedimientos internos adecuados, referentes al cumplimiento como agentes de retención y sujeto pasivo de Impuesto a la Renta, previniendo así riesgos tributarios.
Analizar y alertar sobre cambios en la Normativa Tributaria con el objetivo de proponer e implementar políticas y/o controles que permitan cumplir con las nuevas disposiciones legales.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE IMPUESTOS**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE IMPUESTOS

DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO
CARGO:	JEFE DE IMPUESTOS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Procedimientos administrativos y contenciosos en materia tributaria Derecho y Normativa Tributaria Contabilidad Bancaria Análisis Contable Manejo de Sistemas Contables Productos, servicios y procesos del Banco Normativa de SB
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de tercer nivel en Contabilidad, Auditoría o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 4 años en áreas financieras, contabilidad o afines
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	COMPETENCIAS CRITICAS
	Integridad 4
	Pensamiento Analítico 3
	Pensamiento Conceptual 3
	Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3
	Preocupación por el Orden y la Calidad 3
	Dirección de Personas 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
	COMPETENCIAS IMPORTANTES
	Autoconfianza 3
	Iniciativa 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
	Impacto e Influencia 3
	Desarrollo de Personas 4
	Liderazgo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE IMPUESTOS	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE IMPUESTOS	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE IMPUESTOS	14

CARGO: OFICIAL DE IMPUESTOS

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE IMPUESTOS		
-------------------	----------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFÉ DE IMPUESTOS		
DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO	ÁREA:	IMPUESTOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

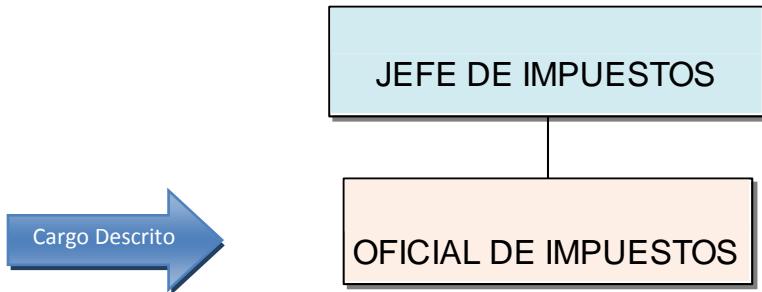
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Generar de manera oportuna la información a ser entregada en declaraciones, anexos y documentación requerida en caso de determinaciones iniciadas por el SRI, con el objetivo de minimizar riesgos y contingentes tributarios.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Calidad de la información entregada.</i>▪ <i>Oportunidad en la entrega de la Información.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

CARGO:	FUNCIONES DEL CARGO:
	Elaborar la información a ser entregada en las declaraciones, anexos, procesos de determinación y otros reportes requeridos por el SRI para asegurar su integridad y entrega oportuna.
	Aplicar los procedimientos internos definidos, con el fin de cumplir con las disposiciones tributarias vigentes previniendo así contingentes legales.
	Verificar y aprobar los pagos a proveedores, con el objetivo de asegurar que se cumpla con la normativa tributaria vigente,
	Implementar los cambios definidos en políticas y/o controles sobre los procesos tributarios, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales.
	Controlar que los procesos de facturación del Banco cuenten con mecanismos que garanticen la fiabilidad en la información enviada al SRI a fin de dar cumplimiento a la normativa tributaria vigente.
	Controlar la correcta aplicación contable y tributaria de préstamos al exterior y su retención, con

el fin de verificar la consistencia entre contratos, registros y reportes a entes de control.

Elaborar pruebas departamentales de las cuentas a su cargo, con el objetivo de asegurar que los saldos de las mismas estén debidamente sustentados.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE IMPUESTOS**



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE IMPUESTOS

DIVISIÓN:	CONTABILIDAD Y CONTROL FINANCIERO
CARGO:	OFICIAL DE IMPUESTOS

PERFIL DURO

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Procedimientos administrativos y contenciosos en materia tributaria Normativa Tributaria Contabilidad Bancaria Análisis Contable Manejo de Sistemas Contables Productos, servicios y procesos del Banco Normativa de SB
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de tercer nivel en Contabilidad, Auditoría o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años en áreas financieras, contables o afines

PERFIL DE COMPETENCIAS

	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Conceptual 2 Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE IMPUESTOS	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE IMPUESTOS	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE IMPUESTOS	8

DIVISIÓN RIESGO

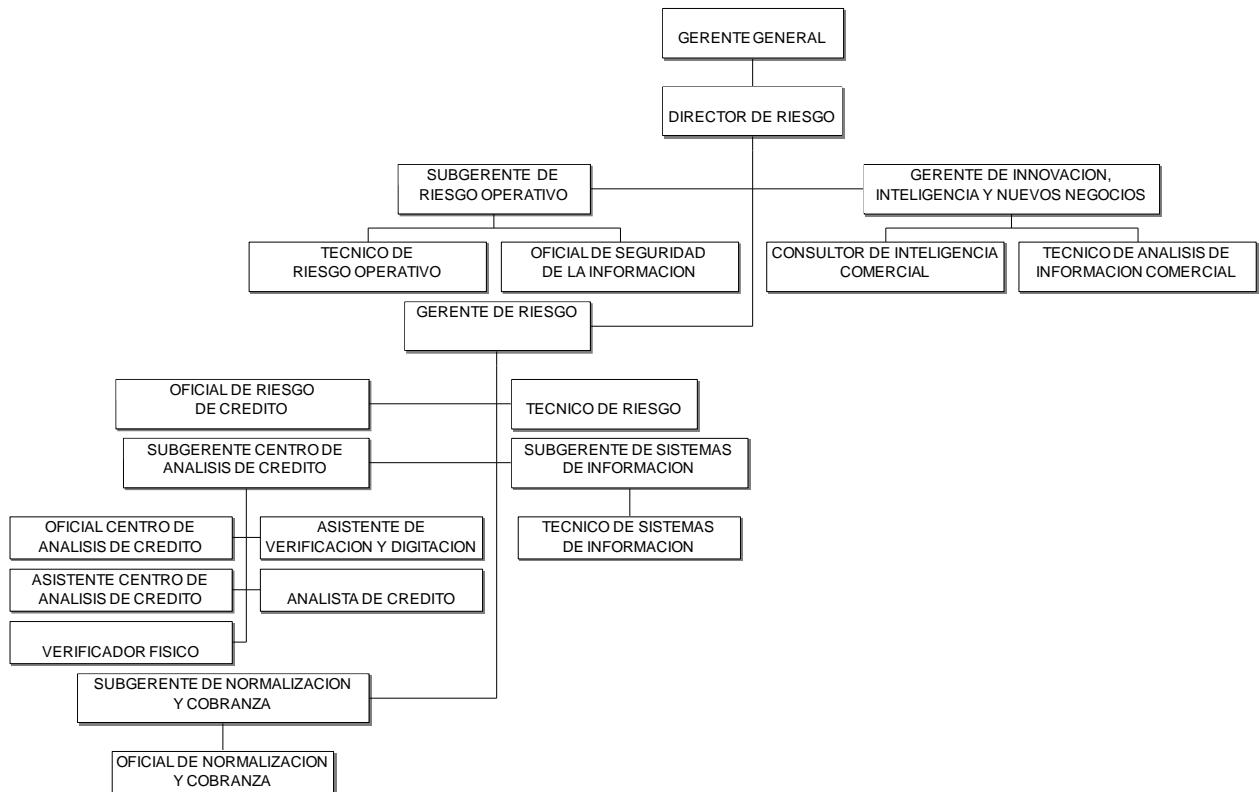
MISIÓN

Dotar a la institución tanto de una metodología de administración integral de riesgos, especializada en la gestión del ciclo crediticio y con base en estudios cuantitativos; como de un sistema que genere información confiable, segura y disponible para la toma de decisiones.

VISIÓN

Ser líder dentro de la industria financiera ecuatoriana en metodologías de administración integral de riesgos, investigación cuantitativa y sistemas de información para la toma de decisiones, enfocados en el segmento de las microfinanzas.

ORGANIGRAMA



INFORMACIÓN GERENCIAL

Información Que Se Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Reporte Para Directorio: Cargo Bruto, Pago Natural, Pérdida Por Cosecha, Cargo Bruto, Caída Y Contención	Directorio Y Alta Gerencia	Portal Solidario	Mensual
Panel De Seguimiento Cco	División De Negocios Cco Y Gerencia General	Portal Solidario	Mensual
Reporte De Cobranza (Contención)	Divisiones De Negocio Y Gerencia General	Portal Solidario	Semanal
Indicadores De Morosidad	Divisiones De Negocio Y Gerencia General	Portal Solidario	Diario
Indicador De Pago Natural	Divisiones De Negocio Y Gerencia General	Portal Solidario	Mensual
Indicadores De Pérdida Por Cosecha	Divisiones De Negocio Y Gerencia General	Portal Solidario	Mensual
Matriz De Riesgo Institucional	Directorio Y Alta Gerencia	Portal Solidario	Anual
Reporte De Caída Y Contención De Cobranza	Divisiones De Negocio Y Gerencia General	Portal Solidario	Mensual
Panel De Riesgo De Liquidez Y Mercado	División De Control Financiero, División De Tesorería Y Captaciones, Gerencia General Y Directorio	Portal Solidario	Diario
Evolución Precio Del Oro	División De Negocios Olla De Oro Y Gerencia General	Portal Solidario	Diario
Actas De Comité Integral De Riesgo	Comité, Directorio, Alta Gerencia	Portal Solidario	Trimestral
Matriz De Eventos De Riesgo	Alta Gerencia	Portal Solidario	Mensual
Comité De Calificación De Activos	Alta Gerencia, Directorio , Comité	Portal Solidario	Mensual

CARGO: DIRECTOR DE RIESGO

NOMBRE DEL CARGO:	DIRECTOR DE RIESGO		
-------------------	--------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	RIESGO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**2. MISIÓN DEL CARGO:**

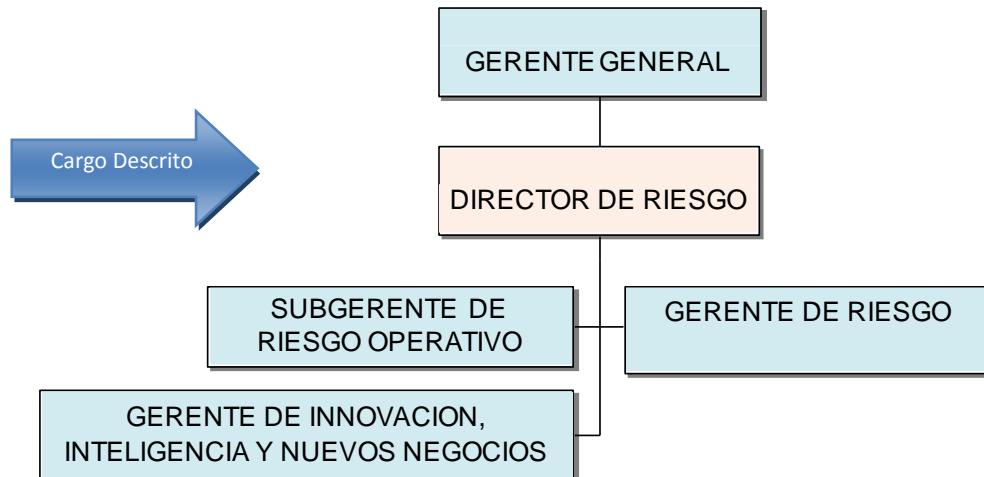
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Gestionar, de conformidad con la normativa externa e interna; así como con los lineamientos organizacionales, las directrices institucionales que permitan administrar los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco en el desarrollo y la ejecución de sus actividades, para determinar si se asumen, evitan, comparten o reducen.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Índice de Ambiente laboral.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Implementar políticas, estrategias y procesos para la administración del riesgo operativo, crediticio, de mercado y liquidez, para asegurar una toma de decisiones oportuna y técnica en relación a los riesgos en la institución.
Fomentar una cultura de planificación y administración del riesgo en la institución, con el objetivo de generar hábitos de comportamiento institucional encaminados hacia la mitigación del mismo.
Administrar el modelo de información para asegurar su aplicación y determinar si las herramientas diseñadas permiten mitigar el riesgo en los diferentes productos.
Controlar los niveles presupuestados de riesgo en los diferentes productos de la Institución garantizando así el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco.
Proponer planes de acción ante variaciones de riesgo en los productos del Banco, con el fin de

asegurar las metas de riesgo y los resultados globales de la Institución.
Asegurar que la gestión de riesgo operativo integral, se aplique de acuerdo con las exigencias internas, así como con las Normativas Externas, con el fin de garantizar su cumplimiento y la continuidad del negocio.
Garantizar la operatividad y cumplimiento del proceso de análisis de crédito, relacionado con su ámbito de acción, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos comerciales de los diferentes productos del Banco.
Asegurar la administración de la cartera vencida del Banco, de acuerdo con los lineamientos organizacionales, con el fin de mitigar el impacto financiero en la Institución y cumplir los objetivos comerciales establecidos.
Afianzar las relaciones con las entidades de Control Externo con el fin de fortalecer la imagen de la Institución, a través del cumplimiento y establecimiento de acciones oportunas ante cambios o implementaciones de nuevas normativas.
Establecer, aprobar y controlar el Presupuesto de Gastos de la División, con el fin de apalancar la estrategia de ahorro institucional.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.
Implantar de manera sistemática en toda la organización y en todos los niveles de personal las estrategias de comunicación, a fin de entender sus responsabilidades con respecto a la administración integral de riesgos; e, impulsar mecanismos de divulgación para mantener una mayor cultura de riesgos al interior de toda la estructura organizacional.
Calcular y valorar las posiciones sensibles de cada uno de los riesgos de identificados y su afectación al patrimonio técnico de la entidad y las estrategias de cobertura adecuadas a dichas posiciones.
Analizar la incursión de la institución del sistema financiero en nuevos negocios, operaciones y

actividades acorde con la estrategia del negocio, con sujeción a las disposiciones legales, normativas y estatutarias, para dar cumplimiento del proceso de administración integral de riesgos.

Analizar el entorno económico y de la industria y sus efectos en la posición de riesgos de la institución, así como las pérdidas potenciales que podría sufrir ante una situación adversa en los mercados en los que opera.

Realizar periódicamente pruebas de estrés y back testing para cada riesgo específico, esto como medida para incorporar señales de deterioro provisto por los estudios realizados internamente u otras fuentes.

Elaborar y proponer al comité de administración integral de riesgos para su posterior aprobación por parte del directorio u organismo que haga sus veces planes de continuidad de negocio para mitigar el riesgo operacional

Convocar al comité de administración integral de riesgos, toda vez que considere necesario, por razones atribuibles al cercano incumplimiento de algún límite preestablecido, cambios repentinos en el entorno económico que genere un aumento en la exposición a alguno de los riesgos, o por cualquier asunto que en criterio de la unidad de administración integral de riesgos sea necesario tratar en reunión de comité.

Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE DIRECTOR DE RIESGO**



PERFIL DEL CARGO DE DIRECTOR DE RIESGO

DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	DIRECTOR DE RIESGO
PERFIL DURO	
<p>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔</p> <ul style="list-style-type: none"> Administración de Riesgos Riesgo de mercado y liquidez, riesgo de crédito, riesgo operativo y riesgo legal Metodologías de Riesgo Operativo Estructura de la Superintendencia de Bancos Normativa de la Superintendencia de Bancos Procesos y Productos BS Administración de Base de Datos Administración de Cartera Proceso de análisis de crédito de consumo Estadística Finanzas 	
FORMACION ACADÉMICA	➔ Título Superior de Tercer Nivel en Finanzas, Economía, o afines.
EXPERIENCIA	➔ Bancaria, mínimo 8 años en áreas de crédito, comerciales, riesgo y 5 en posiciones gerenciales
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
<p>COMPETENCIAS CRÍTICAS</p> <p>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔</p> <ul style="list-style-type: none"> Integridad 4 Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 4 Búsqueda de Información 4 <p>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Logro 4</p> <p>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Cliente 4</p> <p>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Desarrollo de Personas 4</p> <p>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Dirección de Personas 4</p> <p>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Liderazgo 4</p> <p>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Trabajo en Equipo 3</p> <p>COMPETENCIAS IMPORTANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> Flexibilidad 4 Autoconfianza 4 Iniciativa 4 Impacto e Influencia 4 Desarrollo de Interrelaciones 4 	
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE DIRECTOR DE RIESGO	10 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE DIRECTOR DE RIESGO	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE DIRECTOR DE RIESGO	15

CARGO: GERENTE DE INNOVACION, INTELIGENCIA Y NUEVOS NEGOCIOS

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE INNOVACION, INTELIGENCIA Y NUEVOS NEGOCIOS		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE RIESGO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	INNOVACION, INTELIGENCIA Y NUEVOS NEGOCIOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Interpretar las necesidades de información de las divisiones de negocio para que con análisis estadístico o comercial se generen mejoras continuas para potenciar la colocación o captación de clientes.			

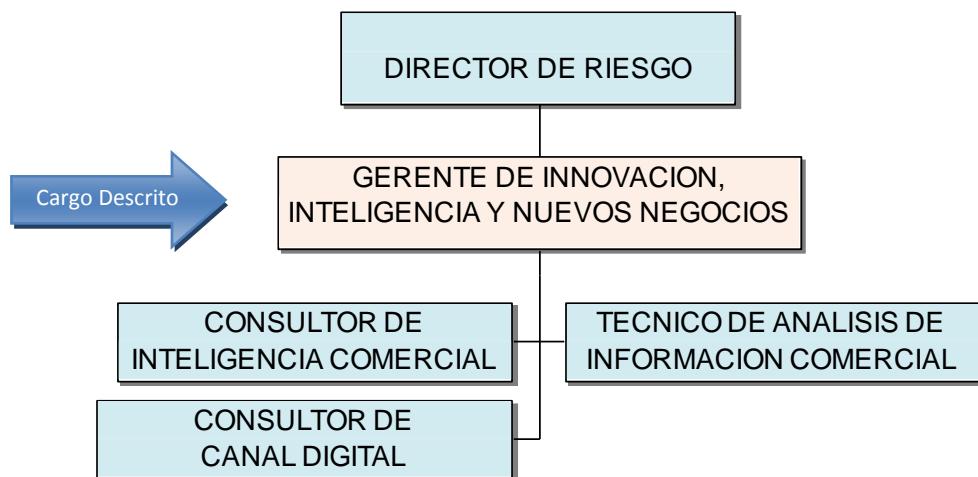
3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Información entregada correctamente / Total de información entregada.</i> ▪ <i>Cumplimiento de tiempos en la entrega de información.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i> ▪ <i>Efectividad de las campañas comerciales de colocación y captación.</i> ▪ <i>Cumplimiento de tiempos en la implementación los modelos estadísticos propuestos.</i> ▪ <i>Cumplimiento de tiempos en la entrega de paneles de información.</i> 	



4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Interpretar las necesidades de información de las divisiones de negocio priorizando los requerimientos con la finalidad de generar paneles de información que faciliten la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas.
Diseñar procesos de investigación comercial, alineado a las necesidades del negocio, con el objetivo de generar herramientas para la toma de decisiones.

Definir modelos estadísticos, econométricos y otros, a los datos obtenidos, analizar los resultados y elaborar los reportes que faciliten la comprensión de las realidades del consumidor, del cliente o del mercado.

Determinar el potencial de la base de datos y conversión de las campañas comerciales por segmento, producto y canal a fin de apoyar la gestión comercial del negocio.

Asegurar la construcción y el mantenimiento del sistema de seguimiento de campañas comerciales para medir su efectividad a nivel de canal, producto y segmento generando mejoras continuas para potenciar la colocación o captación de clientes.

Asegurar la construcción y el mantenimiento del sistema de monitoreo de la competencia en términos de clientes y participación de mercado, para que en conjunto con el segmento se identifiquen necesidades de nuevos o mejores productos, servicios, mercados, segmentos, canales o plazas.

Administrar la segmentación de clientes del Banco tanto del activo como del pasivo buscando generar propuesta de valor a las divisiones de negocio.

Coordinar y analizar con el área de SIG los requerimientos de información comercial que demande el Banco, para asegurar que las métricas requeridas para monitoreo sean pertinentes.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE INNOVACION, INTELIGENCIA Y NUEVOS NEGOCIOS**



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE INNOVACION, INTELIGENCIA Y NUEVOS NEGOCIOS

DIVISIÓN: CARGO:	RIESGO GERENTE DE INNOVACION, INTELIGENCIA Y NUEVOS NEGOCIOS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ⇨	Minería de Datos Aplicación de modelos de análisis de mercados, patrones de consumo, segmentación y riesgo Manejo de software estadísticos como: SPSS, R o SAS Manejo de técnicas: anova, regresión, análisis conjunto, series de tiempo, análisis discriminante, análisis factorial, análisis de conglomerados, ecuaciones estructurales, inteligencia artificial, redes neuronales Manejo de Base de Datos Conocimiento de BI Manejo de software BI Marketing Relacional Marketing Estratégico Diseño de Tendencias
FORMACION ACADÉMICA ⇨	Título de Tercer Nivel en Economía, Finanzas, Matemática, Estadística o afines
EXPERIENCIA ⇨	Mínimo 5 años en área de Inteligencia Comercial y 3 años en Jefaturas
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇨	Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 4 Búsqueda de Información 5 Orientación al Logro 4 Iniciativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇨	Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇨	Trabajo en Equipo 3 COMPETENCIAS IMPORTANTES
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇨	Integridad 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 4 Desarrollo de Personas 3 Dirección de Personas 4 Liderazgo 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE INNOVACION, INTELIGENCIA Y NUEVOS NEGOCIOS	
8 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE INNOVACION, INTELIGENCIA Y NUEVOS NEGOCIOS	
5 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE INNOVACION, INTELIGENCIA Y NUEVOS NEGOCIOS	
13	

CARGO: CONSULTOR DE INTELIGENCIA COMERCIAL

NOMBRE DEL CARGO:	CONSULTOR DE INTELIGENCIA COMERCIAL
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE INNOVACION, INTELIGENCIA Y NUEVOS NEGOCIOS		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	INTELIGENCIA COMERCIAL INNOVACION Y NUEVOS NEGOCIOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Proveer a la institución de información comercial gerencial con el objetivo de facilitar los procesos de toma de decisiones. Impulsar procesos de relacionamiento individual con los clientes con el objetivo de establecer relaciones duraderas y rentables.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Ejecución de Paneles Comerciales, de acuerdo al cronograma establecido.</i>	
▪ <i>Numero de campañas propuestas y ejecutadas.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
	Receptar las necesidades de información comercial de los clientes internos, con el objetivo de proponer un producto que satisfaga los requerimientos de la organización y de los clientes.
	Proponer la arquitectura y el diseño de presentación de los paneles comerciales, con el objetivo de contar con información gerencial útil, dinámica y amigable con el usuario.
	Coordinar con el área de sistemas de información, el desarrollo de los paneles de información, con el objetivo de asegurar que estos cuenten con las especificaciones definidas previamente.
	Asegura que los paneles de información implementados se mantengan funcionales y relevantes frente a las necesidades comerciales del negocio.
	Proponer e implementar actividades de Marketing Relacional y otros, con el objetivo de generar ofertas de valor alineadas a las necesidades únicas de los clientes y que sean rentables para el banco.
	Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE CONSULTOR DE INTELIGENCIA COMERCIAL

PERFIL DEL CARGO DE CONSULTOR DE INTELIGENCIA COMERCIAL	
DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	CONSULTOR DE INTELIGENCIA COMERCIAL
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Conocimiento de procesos para generar herramientas de Business Intelligence Manejo de software de BI FORMACION ACADÉMICA ➔ Título Superior de Tercer Nivel en Administración de Empresa, Marketing o Afines EXPERIENCIA ➔ Mínimo 3 años de experiencia en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	<small>NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO</small>
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Pensamiento Conceptual 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 4
	COMPETENCIAS IMPORTANTES
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Iniciativa 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Impacto e Influencia 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE CONSULTOR DE INTELIGENCIA COMERCIAL	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE CONSULTOR DE INTELIGENCIA COMERCIAL	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE CONSULTOR DE INTELIGENCIA COMERCIAL	10

CARGO: CONSULTOR DE CANAL DIGITAL

NOMBRE DEL CARGO:	CONSULTOR DE CANAL DIGITAL
-------------------	-----------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE INNOVACION, INTELIGENCIA Y NUEVOS NEGOCIOS		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	INTELIGENCIA COMERCIAL INNOVACION Y NUEVOS NEGOCIOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

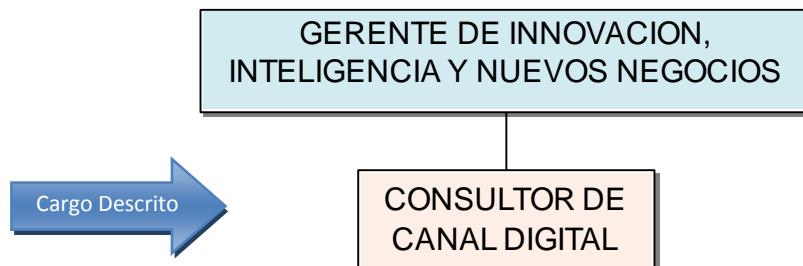
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar los contenidos y relaciones con clientes en los canales digitales, de acuerdo a las necesidades del negocio, con el fin de promocionar y colocar productos y servicios del banco (autoservicio).			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Porcentaje de tiempo en el que el canal está disponible para el usuario.</i> ▪ <i>Porcentaje de cierre de productos y servicios colocados a través del canal.</i> ▪ <i>Satisfacción del cliente con la experiencia en el canal.</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Administrar el canal digital, actualizando los contenidos de productos y servicios, ejecutando las campañas de comunicación definidas con las divisiones comerciales, a fin de alcanzar los objetivos definidos por el producto.
Generar, implementar y medir campañas tácticas de los productos a ser ofertados a través del canal digital, con el fin de cumplir con los objetivos comerciales.
Ejecutar el plan de medios digital, coordinar la generación de contenidos de comunicación (piezas de publicidad) para canal digital, alineados a los objetivos comerciales y de marca.
Proponer y administrar el diálogo (flujos de comunicación) con los clientes en proceso de obtención de productos y servicios del banco a través de la plataforma digital, con el fin de incrementar la colocación del canal.
Proporcionar a las divisiones comercial y negocios, los prospectos de clientes que no se lograron concretar digitalmente, para que sean abordados por otros canales.
Generar, aplicar y procesar las encuestas y otros instrumentos diseñados para recibir retroalimentación de los clientes, y recomendar mejoras e innovaciones al canal digital.

Proponer e implementar innovaciones para la comunicación y ventas de los productos en el canal.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE CANAL DIGITAL**



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE CANAL DIGITAL

DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	OFICIAL DE CANAL DIGITAL
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	In Bound Marketing, (Seo Redes Sociales Sem, Redes Sociales, Blogs, Mailing, Mensajes) Sistemas de Automatización de Marketing Digital Marketing y Planificación de Medios Digitales Manejo Básico de Bases de Datos Publicidad Básica Análisis de Información y Medios Principios de Presupuestación Diseño de Procesos
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Ing. Comercial, Marketing o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
Pensamiento Analítico	3
Pensamiento Conceptual	3
Búsqueda de Información	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒
Orientación al Logro	3
Preocupación por el Orden y la Calidad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒
Orientación al Cliente	4
Impacto e Influencia	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒
Integridad	3
Iniciativa	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒
Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CANAL DIGITAL	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CANAL DIGITAL	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CANAL DIGITAL	10

CARGO: TECNICO DE ANALISIS DE INFORMACION COMERCIAL

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE ANALISIS DE INFORMACION COMERCIAL
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE INNOVACION, INTELIGENCIA Y NUEVOS NEGOCIOS		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	INTELIGENCIA COMERCIAL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Analizar la información comercial, del consumidor y del mercado, mediante la aplicación de técnicas estadísticas, de inteligencias artificial, econométricas u otras que potencien el conocimiento de las necesidades del consumidor y de los clientes para fortalecer las ofertas de valor y el crecimiento del negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Efectividad de las campañas comerciales de colocación y captación.</i> ▪ <i>Cumplimiento de tiempos en la implementación los modelos estadísticos propuestos.</i> ▪ <i>Información entregada correctamente / Total de información entregada.</i> ▪ <i>Cumplimiento de tiempos en la entrega de información</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Contribuir en el diseño de los procesos de investigación comercial, alineado a las necesidades del negocio, con el objetivo de generar herramientas para la toma de decisiones.
Consolidar bases de datos de información comercial, alineadas a las necesidades de investigación del negocio, con el objetivo de generar herramientas para la toma de decisiones.
Aplicar modelos estadísticos, económicos y otros, a los datos obtenidos, analizar los resultados y elaborar los reportes que faciliten la comprensión de las realidades del consumidor, del cliente o del mercado.
Proponer y ejecutar ideas que permitan automatizar los procesos inherentes al área, con el objetivo de incrementar la eficiencia de su trabajo.
Asegurar la entrega de reportes periódicos garantizando la oportunidad y precisión de los mismos, con el objetivo de facilitar la toma de decisiones gerenciales.

Supervisar investigaciones de mercado realizadas por terceros, con el objetivo de garantizar la calidad de la información recibida.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE ANALISIS DE INFORMACION COMERCIAL**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE ANALISIS DE INFORMACION COMERCIAL

DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	TECNICO DE ANALISIS DE INFORMACION COMERCIAL
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ↳	
	Minería de datos Aplicación de modelos de análisis de mercados, patrones de consumo, segmentación y riesgos Manejo de software estadísticos como: SPSS, R o SAS Manejo de técnicas como: anova, regresión, análisis conjunto, series de tiempo, análisis discriminante, análisis factorial, análisis de conglomerados, ecuaciones estructurales, inteligencia artificial, redes neuronales
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudios Superior de Tercer Nivel en Matemáticas, Estadísticas, Sistemas o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 1 años de experiencia en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
	Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Integridad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE ANALISIS DE INFORMACION COMERCIAL	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE ANALISIS DE INFORMACION COMERCIAL	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE ANALISIS DE INFORMACION COMERCIAL	8

CARGO: SUBGERENTE DE RIESGO OPERATIVO

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE DE RIESGO OPERATIVO		
-------------------	---------------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE RIESGO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	RIESGO OPERATIVO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

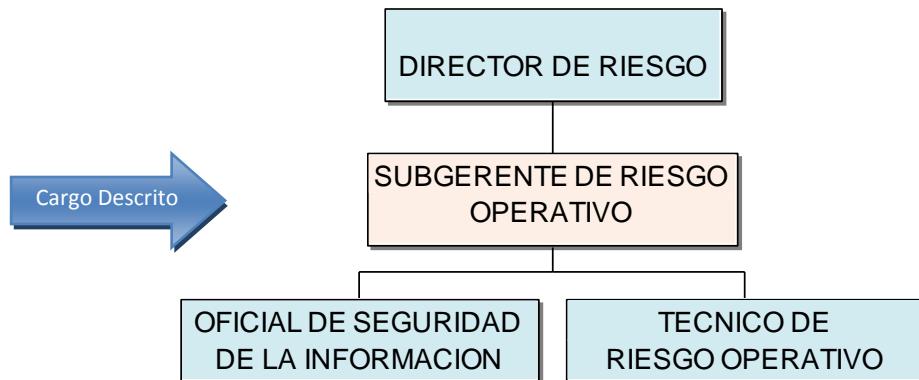
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar el riesgo operativo de manera integral, aplicando controles que permitan minimizar el nivel de riesgo, implementando planes de contingencia que garanticen la continuidad del negocio y desarrollando un esquema de gestión de seguridad de información acorde a las exigencias internas y normativas.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número y avance de observaciones realizadas por la SBS con relación a riesgo operativo. ▪ Calificación GREC por riesgo operacional. ▪ Eventos de riesgo de alta frecuencia no identificados en procesos ya evaluados. ▪ Nivel de confiabilidad y completitud de la base de riesgo operativo. ▪ Cumplir con los tiempos acordados para el levantamiento y revisión de eventos de riesgo operacional. ▪ Índice de ambiente laboral.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Proponer a la línea de supervisión y evaluar de forma periódica la metodología de administración integral de riesgo operacional, basado en mejores prácticas, a fin de gestionar la pérdida financiera y no financiera derivada de eventos de riesgo en personas, procesos, tecnología y eventos externos.
Proponer a la línea de supervisión los planes de contingencia, en base a la matriz de riesgo previamente establecida, con el objetivo de garantizar la continuidad del negocio en caso de presentarse un evento de impacto crítico.
Proponer a la línea de supervisión y evaluar periódicamente la política de Seguridad de Información, a fin de garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la misma.
Asegurar la actualización de la matriz de riesgo institucional para riesgo operacional de tal

forma que se pueda evaluar la calidad, cantidad y dirección del riesgo asumido por el Directorio
Asegurar que los controles establecidos permitan a la institución no sobrepasar los límites de exposición de pérdida por riesgo operacional aprobado por Directorio.
Presentar informes de riesgo operacional para su línea de supervisión con el fin proporcionar información que permita evaluar el estado del riesgo.
Participar del Comité de Administración Integral de Riesgos para en conjunto con la Dirección de Riesgos presentar los informes de Riesgo Operacional.
Garantizar que exista, para los colaboradores de la institución, un plan de capacitación en Riesgo Operacional para asegurar y fortalecer una cultura de control interno.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores, su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de la información requerida por parte de áreas de Control Interno, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE RIESGO OPERATIVO



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE RIESGO OPERATIVO

DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	SUBGERENTE DE RIESGO OPERATIVO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Riesgo Operativo Normativa Legal Vigente SB (Riesgo Operacional y Seguridad de la Información) Metodología COSO ERM, COBIT o similares que recojan mejores prácticas de Administración de Riesgo Estadística Descriptiva e Inferencial
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Autoconfianza 3 Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 4 Búsqueda de Información 4 Orientación al Logro 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Impacto e Influencia 3 Dirección de Personas 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	COMPETENCIAS IMPORTANTES
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3 Iniciativa 3 Orientación al Cliente 3 Desarrollo de Personas 3 Liderazgo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE RIESGO OPERATIVO	9 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE RIESGO OPERATIVO	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE RIESGO OPERATIVO	14

CARGO: TECNICO DE RIESGO OPERATIVO

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE RIESGO OPERATIVO
-------------------	------------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE RIESGO OPERATIVO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	RIESGO OPERATIVO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Identificar, valorar y registrar en conjunto con las divisiones del banco y con base en la metodología establecida los eventos de riesgo operacional asociados a los procesos, para generar los insumos que servirán en la construcción de los planes de acción.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Eventos de riesgo de alta frecuencia no identificados en procesos ya evaluados</i> ▪ <i>Nivel de confiabilidad y completitud de la base de riesgo operacional</i> ▪ <i>Cumplir con los tiempos acordados para el levantamiento y revisión de eventos de riesgo operacional</i> ▪ <i>Nivel de actualización de la base de datos de eventos de riesgo operativo.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Registrar y valorar los eventos de riesgo operativo en el sistema para contar con información que permita cuantificar las pérdidas financieras

Cuadrar las cuentas contables de riesgo operacional con el sistema de riesgo operacional para garantizar que todas los eventos de pérdida se encuentran cuantificados en los dos sistemas

Mantener actualizada la base de datos de procesos y proveedores críticos, de acuerdo a la metodología de riesgo operativo a fin de aplicar los planes de contingencia pertinentes.

Elaborar reportes de riesgo operacional para su línea de supervisión con el fin proporcionar información que permita evaluar el estado del riesgo.

Actualizar la matriz de riesgo institucional para riesgo operativo de tal forma que se pueda evaluar la calidad, cantidad y dirección del riesgo asumido por el Directorio

“Por la naturaleza y metodología de levantamiento de información de los descriptivos, las responsabilidades y funciones descritas en este documento no abarcan las tareas específicas que ejecuta un cargo; así mismo es importante señalar que en el tiempo las funciones descritas pueden variar en función de las necesidades de la institución, los cambios que hubieren se notificarán oportunamente a través de las vías pertinentes”

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE RIESGO OPERATIVO**

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE RIESGO OPERATIVO	
DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	TECNICO DE RIESGO OPERATIVO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Riesgo Operativo Normativa Legal Vigente SB (Riesgo Operacional y Seguridad de la Información) Sistema de Gestión Operativo Office Medio
FORMACION ACADÉMICA	Estudiantes desde segundo año de Administración de Empresas o afines
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años en areas de procesos, riesgo, auditoría, operaciones o tecnología
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Búsqueda de Información 3 Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE RIESGO OPERATIVO	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE RIESGO OPERATIVO	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE RIESGO OPERATIVO	8

CARGO: OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE RIESGO OPERATIVO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	RIESGO OPERATIVO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Gestionar los aspectos de seguridad de información a nivel institucional de acuerdo a las políticas internas y a la normativa vigente para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Incidentes de seguridad de la información clasificados y priorizados.</i> ▪ <i>Número de ataques y penetraciones al sistema por debilidad o vulnerabilidades de la arquitectura de seguridad.</i> ▪ <i>Observaciones emitidas por auditoría.</i> ▪ <i>Informes del análisis de riesgo con respecto a seguridad de la información.</i> ▪ <i>Informe de pruebas de penetración y ethical hacking y el respectivo informe comparativo con pruebas anteriores.</i> ▪ <i>Efectividad y eficacia de los controles implementados.</i>

- *Nivel de conocimiento de los colaboradores con respecto al ámbito de seguridad de la información*

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Proponer los lineamientos de seguridad de información, de acuerdo a los estándares definidos institucionalmente, a fin de garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
Analizar y evaluar la arquitectura de seguridad de información a fin de identificar posibles amenazas y/o vulnerabilidades, y recomendar acciones para su corrección.
Implementar controles que garanticen la adecuada protección de la información que genera y mantiene la institución.
Gestionar los incidentes de seguridad de la información de acuerdo a la metodología establecida para el efecto, a fin de brindar una atención oportuna en el tratamiento de eventos asociado a posibles fallas, o una situación con probabilidad significativa de comprometer las

operaciones del negocio
Realizar periódicamente un análisis de riesgos de seguridad de la información, evaluando los procesos del negocio, la tecnología que lo soporta, el personal que lo ejecuta y el entorno externo de trabajo
Monitorear los eventos de seguridad y logs del sistema operativo y aplicacional a fin de detectar acciones inusuales o no autorizadas
Difundir a todos los colaboradores los principios de gestión de seguridad de información, a través de los diferentes mecanismos de comunicación, a fin de concientizar el tratamiento adecuado de la información.
Velar porque las herramientas e información utilizadas para la aplicación de los planes de contingencia se encuentren actualizadas y disponibles en el momento en que ocurra un evento que afecte la continuidad del negocio.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

Solidario conmigo

PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Seguridad de la Información Física y Electrónica Auditoría Informática Normativa Legal Vigente de la SB Office
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Administración de Empresa o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años en areas de procesos, riesgo, auditoria, operaciones o tecnología
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Iniciativa 3 Impacto e Influencia 3 Desarrollo de Personas 2
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	11

CARGO: GERENTE DE RIESGO

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE RIESGO
-------------------	--------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE RIESGO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	RIESGO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

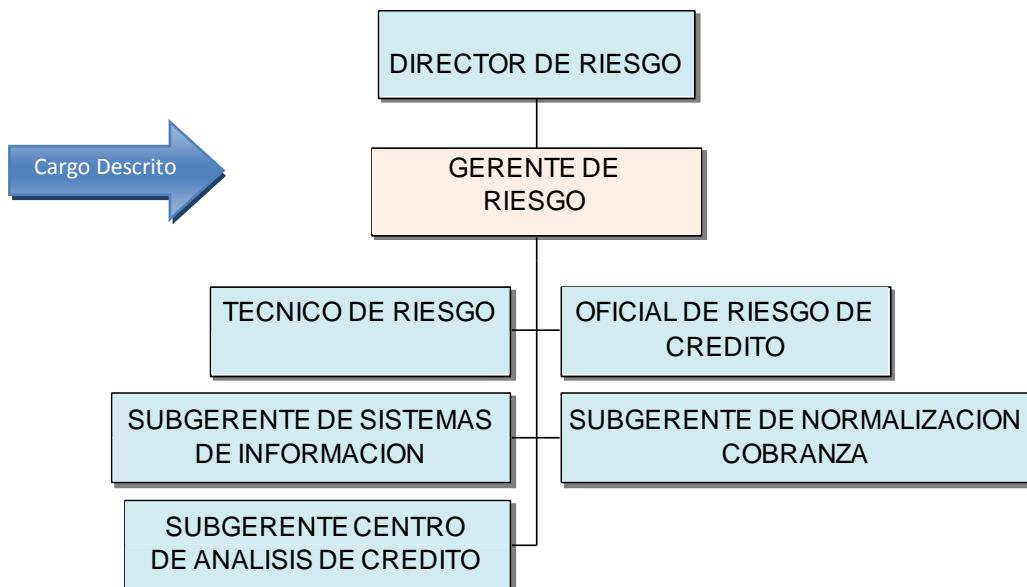
2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar la implementación y desarrollo de las directrices institucionales que permitan administrar los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco en el desarrollo y la ejecución de sus actividades, para determinar si se asumen, evitan, comparten o reducen los riesgos.			

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Indicador de pérdida esperada por producto.</i> ▪ <i>Entrega oportuna y efectividad de modelos de riesgo establecidos.</i> ▪ <i>Nivel de cobertura y mitigación de riesgos identificados</i> 	

3. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Asegurar la calidad de proyección del Modelo de costo por riesgo de crédito, con el fin de identificar el valor de pérdida que sufrirá la Institución en un año fiscal.
Velar por el cumplimiento de las metodologías requeridas para la administración de los riesgos de liquidez y mercado, para tener identificado, medido, controlado y mitigado estos riesgos.
Garantizar que los perfiles de clientes seleccionados para el otorgamiento crediticio se adecuen a las políticas de ingreso definidas, para así apuntalar al cumplimiento de la pérdida objetivo.
Proponer indicadores o paneles de control para evaluar el cumplimiento de las metas definidas para los distintos tipos de riesgo, con el fin de contar con alertas tempranas que permitan tomar decisiones.
Administrar la información para presentar en las sesiones del Comité de Administración Integral de

Riesgos, con el fin de que la toma de decisiones gerenciales optimice la relación riesgo – rentabilidad.

Asegurar que los Manuales de los distintos riesgos financieros estén actualizados de conformidad con la Normativa Bancaria y con las metodologías que el Banco emplea para la Administración de Riesgos, para salvaguardar el conocimiento del Banco.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores, su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

Atender y coordinar el envío de la información requerida por parte de áreas de Control Interno, Auditoría Externa y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
	TIPO	
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE RIESGO

PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE RIESGO		
DIVISIÓN:	RIESGO	
CARGO:	GERENTE DE RIESGO	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒ Administración de Riesgo con Modelos Estadísticos Riesgo de Mercado y Liquidez, Riesgo de Crédito Estructura de la Superintendencia de Bancos Normativa de la Superintendencia de Bancos Procesos y Productos Bancarios	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer nivel en Ingeniería Matemática, Economía, Finanzas o afines.	
EXPERIENCIA	⇒ Bancaria, mínimo 4 años en áreas de crédito, comerciales, riesgo y 2 en posiciones de subgerencias	
PERFIL DE COMPETENCIAS		
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRÍTICAS		
Flexibilidad	3	
Pensamiento Analítico	4	
Pensamiento Conceptual	4	
Búsqueda de Información	5	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro	4
	Iniciativa	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente	3
	Dirección de Personas	4
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad	4
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3
	Desarrollo de Personas	3
	Liderazgo	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE RIESGO	8 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE RIESGO	5 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE RIESGO	13	

CARGO: OFICIAL DE RIESGO DE CREDITO

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE RIESGO DE CREDITO		
-------------------	------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE RIESGO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	RIESGO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

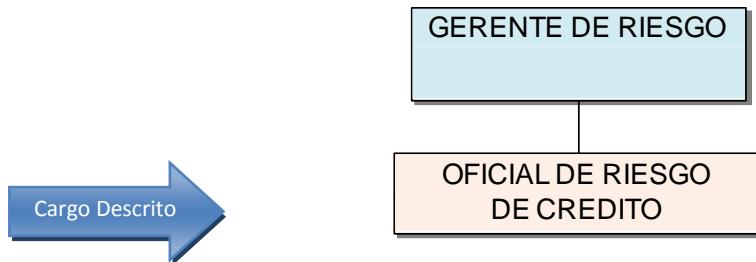
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Evaluar, monitorear y reportar de forma periódica los indicadores de riesgo de crédito, de acuerdo a las definiciones del Directorio y a las necesidades de la Institución, para alertar oportunamente al responsable de división sobre las desviaciones en relación a los indicadores objetivo.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Calidad estadística en las proyecciones.</i>	▪ <i>Número de políticas no incluidas en la bitácora.</i>
▪ <i>Número de reportes e informes internos entregados a tiempo y sin errores.</i>	▪ <i>Número de reportes e informes normativos entregados a tiempo y sin errores.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Evaluar mediante estudios y en las distintas fases del ciclo crediticio la calidad de la cartera para proponer ajustes a las políticas o a los procesos.
Evaluar de forma periódica que los indicadores definidos para la medición cumplan con los objetivos de administración de riesgos planteados por el Directorio y verificar que sean consistentes.
Monitorear periódicamente el sistema de indicadores definidos para la medición de riesgos para alertar al responsable de división sobre las desviaciones en relación a los indicadores objetivo.
Elaborar los reportes e informes normativos verificando la consistencia de la información, los formatos establecidos, el plazo de entrega y la recepción de los mismos, para no exponer a la institución a sanciones regulatorias.

Elaborar los reportes e informes internos verificando la consistencia de la información, los formatos establecidos, el plazo de entrega y la recepción de los mismos, para proveer a los responsables de división de la información para la toma decisiones crediticias.
Validar los modelos estadísticos para riesgo de crédito adquiridos por la institución con el fin de determinar su capacidad para pronosticar incumplimiento y proceder a la implementación en el sistema de información y en el proceso de crédito.
Proponer al responsable de división mejoras en los indicadores o en las metodologías de medición de riesgo para ser más precisos en las mediciones.
Elaborar y mantener actualizados los documentos que respaldan el proceso de administración de riesgo de crédito, para asegurar que el conocimiento permanece en la institución.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL RIESGO DE CREDITO**



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE RIESGO DE CREDITO

DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	OFICIAL DE RIESGO DE CREDITO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒ Normativa de Riesgo Financiero Modelos de Riesgo de Crédito Manejo de Software Estadístico Productos, servicios y procesos de BS
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Economía, Finanzas o Afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años en áreas en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 4 Búsqueda de Información 4 Orientación al Logro 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Orientación al Cliente 3 Impacto e Influencia 2 Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE RIESGO DE CREDITO	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE RIESGO DE CREDITO	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE RIESGO DE CREDITO	

CARGO: TECNICO DE RIESGO

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE RIESGO		
-------------------	-------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE RIESGO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	RIESGO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

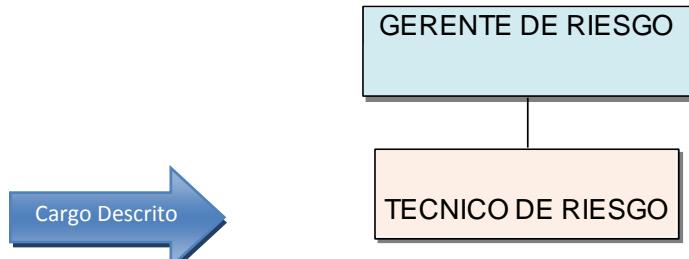
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar los procesos operativos inherentes al área, monitorear los indicadores financieros derivados de los mismos y alertar las anomalías que se encuentren tanto para cumplir con la entrega oportuna y confiable como para evitar errores de construcción o de incumplimiento.			

3. DIMENSIONES

Magnitud Económica		
Financieras	Anual (detalle el Monto \$)	INDICADORES DE GESTIÓN Especifique
Indeterminado	Indeterminado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de reportes e informes internos entregados a tiempo y sin errores. ▪ Número de reportes e informes normativos entregados a tiempo y sin errores.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
	Elaborar y validar los distintos reportes normativos que se generan en el área, con la finalidad de enviar a los organismos de control información confiable y a tiempo.
	Participar en la elaboración con base en las definiciones del responsable de división, los manuales técnicos para medir el riesgo financiero.
	Ejecutar a tiempo y sin errores los procesos operativos inherentes al área, con el objetivo de entregar información, reportes o dar continuidad a otros procesos.
	Monitorear los indicadores de riesgo financiero para alertar al oficial de riesgos o al responsable de división anomalías en la construcción de los mismos o en el cumplimiento de los límites.
	Participar en las auditorías a los procesos en donde se identifiquen focos de riesgo y que se definan en la división para asegurar su correcta implementación.
	Proponer al responsable de división o al oficial de riesgos mejoras en los indicadores, procesos o en las metodologías de medición de riesgo para ser más precisos en las mediciones.
	Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL CARGO DE TECNICO DE RIESGO**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE RIESGO

DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	TECNICO DE RIESGO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Normativa de Riesgo Financiero Manejo de Software Estadístico Productos, servicios y procesos de BS
FORMACION ACADÉMICA	Estudiantes desde tercer años en Economía, Finanzas o afines
EXPERIENCIA	No requiere experiencia previa
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Conceptual 3 Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE RIESGO	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE RIESGO	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE RIESGO	8

CARGO: SUBGERENTE DE NORMALIZACION Y COBRANZA

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE DE NORMALIZACION Y COBRANZA		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE RIESGO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	NORMALIZACION Y COBRANZA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

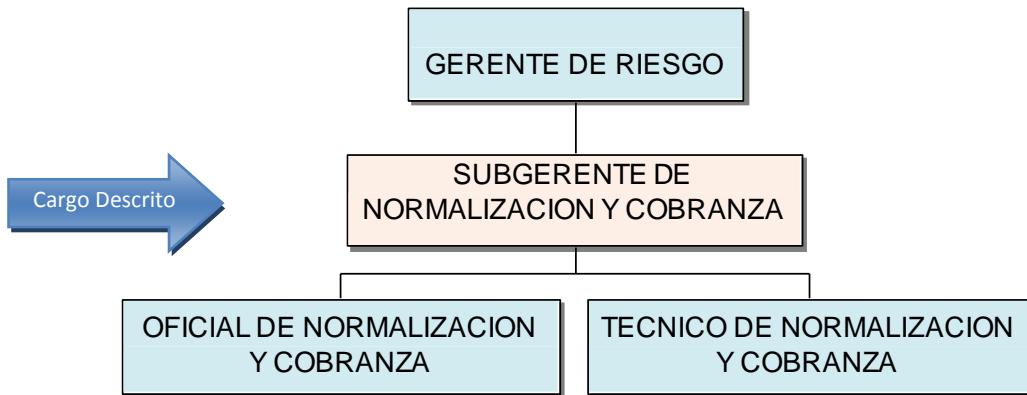
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar que los indicadores de cartera vencida del Banco se encuentren dentro de los límites establecidos por el Directorio, a través del diseño, implementación, seguimiento y evaluación de las estrategias de cobranza extrajudicial acordadas con el proveedor de este servicio, con el fin de alcanzar el gasto de provisión y los indicadores financieros definidos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Índice de morosidad del Banco.</i>	
▪ <i>Contención del saldo de cartera en riesgo.</i>	
▪ <i>Monto de provisión mensual.</i>	
▪ <i>Cumplimiento de acuerdos de nivel servicio.</i>	
▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Diseñar estrategias de recuperación de cartera vencida, basadas en reportes estadísticos de gestión de cobranza e índices de riesgo, para alcanzar el gasto de provisión y los indicadores financieros definidos.
Establecer acuerdos de nivel de servicio con la empresa de recuperación de cartera para contar con una base de medición de los estándares de calidad de gestión que el banco entiende como necesarios para alcanzar el gasto de provisión y los indicadores financieros definidos.
Asegurar la implementación de las estrategias acordadas en conjunto con la empresa de recuperación de cartera para alcanzar el gasto de provisión y los indicadores financieros definidos.
Dar seguimiento al cumplimiento de: las estrategias implementadas, los acuerdos de nivel de servicio, los indicadores de gestión de cobranza y los acuerdos definidos en las actas de reunión conjunta con la empresa de cobranza o con los responsables de producto, con el fin de contar con alertas tempranas que permitan identificar oportunidades de mejora para alcanzar el

gasto de provisión y los indicadores financieros definidos.
Evaluar el resultado de las estrategias implementadas y su impacto en los indicadores objetivo de gestión de cobranza con el fin de definir su permanencia, eliminación o modificación.
Participar en los comités de operaciones organizados por la empresa de recuperación de cartera para evaluar el resultado de la gestión de cobranza e identificar en conjunto oportunidades de mejora para alcanzar el gasto de provisión y los indicadores financieros definidos.
Retroalimentar periódicamente a la línea de supervisión y a los responsables del producto respecto al comportamiento de los indicadores de gestión de cobranza extrajudicial de la cartera vencida, con el fin de coordinar acciones necesarias y corregir las desviaciones encontradas.
Garantizar que la generación de reportes de cobranza sea completos y confiables para facilitar la evaluación de la gestión de riesgo.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores, su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de la información requerida por parte de áreas de Control Interno, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE NORMALIZACION Y COBRANZA**

Solidario

conmigo

PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE NORMALIZACION Y COBRANZA

DIVISIÓN:	RIESGO																														
CARGO:	SUBGERENTE DE NORMALIZACION Y COBRANZA																														
PERFIL DURO																															
<p>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔ Sistema Gestor de Cobranza Técnicas y Metodologías de Cobranza Retail Título IX del libro I de la Resolución de la Junta Bancaria Office Medio</p>																															
FORMACION ACADÉMICA	➔ Título Superior de Tercer nivel en Administración de Empresas o afines																														
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 4 años en áreas de cobranza de retail y 2 años en posiciones de jefatura																														
PERFIL DE COMPETENCIAS																															
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="color: #ff0000; text-align: left; width: 60%;">COMPETENCIAS CRITICAS</th> <th style="color: #ff0000; text-align: right; width: 40%;">NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Autoconfianza</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Integridad</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Pensamiento Analítico</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Logro</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Preocupación por el Orden y la Calidad</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Impacto e Influencia</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Dirección de Personas</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Trabajo en Equipo</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <th style="color: #ff0000; text-align: left;">COMPETENCIAS IMPORTANTES</th> <th></th> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Pensamiento Conceptual</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Búsqueda de Información</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Cliente</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Desarrollo de Personas</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Liderazgo</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> </tbody> </table>		COMPETENCIAS CRITICAS	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Autoconfianza	3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Integridad	4	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Pensamiento Analítico	3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Logro	4	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Preocupación por el Orden y la Calidad	3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Impacto e Influencia	3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Dirección de Personas	3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Trabajo en Equipo	3	COMPETENCIAS IMPORTANTES		COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Pensamiento Conceptual	3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Búsqueda de Información	4	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Cliente	3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Desarrollo de Personas	3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Liderazgo	3
COMPETENCIAS CRITICAS	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO																														
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Autoconfianza	3																														
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Integridad	4																														
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Pensamiento Analítico	3																														
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Logro	4																														
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Preocupación por el Orden y la Calidad	3																														
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Impacto e Influencia	3																														
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Dirección de Personas	3																														
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Trabajo en Equipo	3																														
COMPETENCIAS IMPORTANTES																															
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Pensamiento Conceptual	3																														
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Búsqueda de Información	4																														
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Cliente	3																														
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Desarrollo de Personas	3																														
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Liderazgo	3																														
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE NORMALIZACION Y COBRANZA	8 (peso 60%)																														
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE NORMALIZACION Y COBRANZA	5 (peso 40%)																														
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE NORMALIZACION Y COBRANZA	13																														

CARGO: OFICIAL DE NORMALIZACION Y COBRANZA

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE NORMALIZACION Y COBRANZA
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE NORMALIZACION Y COBRANZA		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	NORMALIZACION Y COBRANZA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

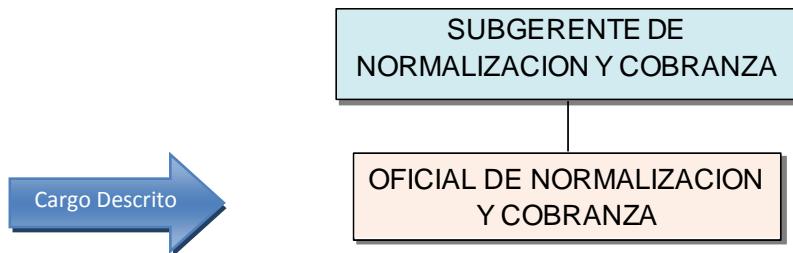
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Monitorear que los indicadores de cartera vencida del segmento o producto asignado se encuentren dentro de los límites establecidos por el Directorio, a través del seguimiento y evaluación de las estrategias de cobranza extrajudicial acordadas con el proveedor de este servicio, con el fin de alcanzar el gasto de provisión y los indicadores financieros definidos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Índice de morosidad del Banco.</i> ▪ <i>Contención del saldo de cartera en riesgo.</i> ▪ <i>Monto de provisión mensual.</i> ▪ <i>Cumplimiento de acuerdos de nivel servicio.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Monitorear el cumplimiento de: las estrategias implementadas, los acuerdos de nivel de servicio y los indicadores de gestión de cobranza de su segmento o producto asignado con el fin de retroalimentar los resultados a su línea de supervisión y que cuente con alertas tempranas que permitan, de ser requerido, identificar oportunidades de mejora para alcanzar el gasto de provisión y los indicadores financieros definidos.
Proponer a su línea de supervisión estrategias de recuperación de cartera vencida de su segmento o producto asignado, basadas en reportes estadísticos de gestión de cobranza e índices de riesgo, para alcanzar el gasto de provisión y los indicadores financieros definidos.
Retroalimentar periódicamente a la línea de supervisión respecto al comportamiento de los indicadores de gestión de cobranza extrajudicial de la cartera vencida, con el fin de coordinar acciones necesarias y corregir las desviaciones encontradas.
Realizar auditorías al cumplimiento de: las estrategias implementadas, los acuerdos de nivel de servicio y los indicadores de gestión de cobranza de su segmento o producto asignado con el fin de retroalimentar los resultados a su línea de supervisión para solicitar a la empresa de

recuperación de cartera la implementación de las acciones correctivas.
Elaborar los reportes de cobranza del segmento o producto asignado para facilitar la evaluación de la gestión de riesgo.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE NORMALIZACION Y COBRANZA**

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE NORMALIZACION Y COBRANZA	
DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	OFICIAL DE NORMALIZACION Y COBRANZA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<p>⇒ Sistema Gestor de Cobranza Técnicas y Metodologías de Cobranza Retail Título IX del libro I de la Resolución de la Junta Bancaria Office Medio</p>
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiantes desde tercer año en Administración de Empresas o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 2 años en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Conceptual 2 Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE NORMALIZACION Y COBRANZA	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE NORMALIZACION Y COBRANZA	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE NORMALIZACION Y COBRANZA	8

CARGO: SUBGERENTE DE SISTEMAS DE INFORMACION

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE DE SISTEMAS DE INFORMACION		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE RIESGO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	SISTEMAS DE INFORMACION

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

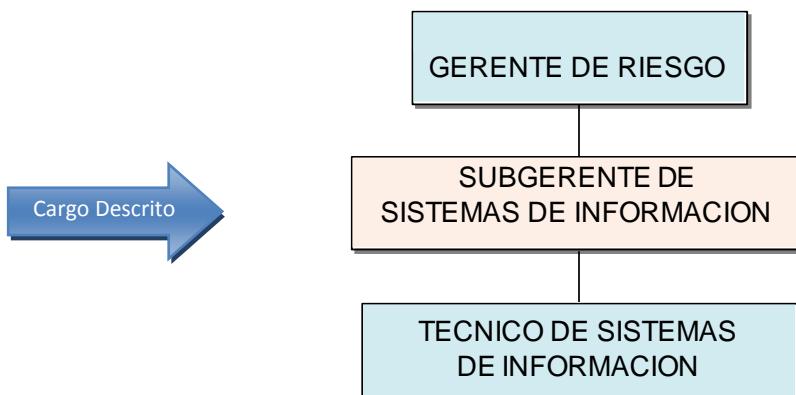
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Desarrollar y administrar tanto un Sistema de Data Warehouse y de presentación de información basada en mejores prácticas; como la generación diaria de información institucional no sistematizada, para que la organización pueda tomar decisiones con información confiable, completa, segura y oportuna.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad del sistema de información en el tiempo requerido. ▪ Cumplimiento de los proyectos de desarrollo de módulos de información. ▪ Información entregada correctamente / Total de información entregada. ▪ Cumplimiento de tiempos en la entrega de información. ▪ Índice de ambiente laboral.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Diseñar y asegurar la implementación de un Data Warehouse que permita contar, de forma permanente, con información confiable, completa, segura y oportuna para la toma de decisiones.
Asegurar el desarrollo, la implementación y el mantenimiento del Sistema de Información de acuerdo con las necesidades identificadas en la estrategia de negocio para facilitar la toma de decisiones.
Interpretar las necesidades de información de las diferentes divisiones de la organización priorizando los requerimientos con la finalidad de canalizar su entrega oportuna y completa.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores, su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de la información requerida por parte de áreas de Control Interno, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE SISTEMA DE INFORMACION**

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE SISTEMAS DE INFORMACION	
DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	SUBGERENTE DE SISTEMAS DE INFORMACION
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒ Arquitectura de Datos de Sistemas Informático de BS Metodología de Administración de Proyectos Tecnológicos Diseño y Administración de Base de Datos Administración de Sistemas de Información
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas o Afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 4 años en áreas de sistemas de información y 2 en jefaturas.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 4 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4 Dirección de Personas 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 4 Desarrollo de Personas 3 Liderazgo 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE SISTEMAS DE INFORMACION	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE SISTEMAS DE INFORMACION	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE SISTEMAS DE INFORMACION	11

CARGO: TECNICO DE SISTEMAS DE INFORMACION

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE SISTEMAS DE INFORMACION
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE SISTEMAS DE INFORMACION		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	SISTEMAS DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

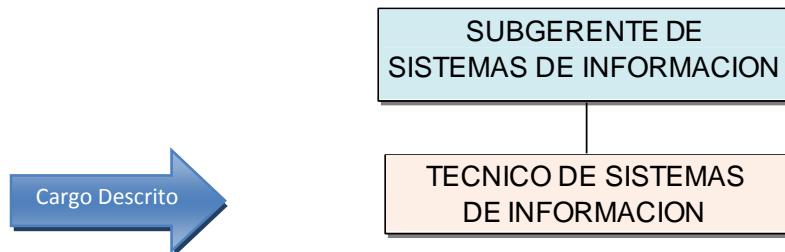
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Desarrollar o mantener los elementos del sistema de información, basado en la metodología propuesta, garantizando la implementación y maduración ordenada del mismo, para que la organización pueda tomar decisiones con información confiable, completa, segura y oportuna.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de reprocesos por fallas en la programación. ▪ Número de reprocesos por descuadre en la información proporcionada. ▪ Eficiencia en las herramientas desarrolladas con respecto al tiempo de respuesta. ▪ Cumplimiento de los tiempos de entrega acordados.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Analizar la factibilidad técnica de la información solicitada, con la finalidad de desarrollar la herramienta que más se ajuste a las necesidades del cliente.
Diseñar el modulo asignado del sistema de información, cumpliendo con la metodología adoptada por el área, con el fin de asegurar el funcionamiento del sistema en el tiempo.
Desarrollar el software de sistemas de información, según el análisis y diseño preestablecido, con la finalidad de garantizar la entrega de información oportuna y confiable.
Dar mantenimiento al sistema, con el fin de asegurar el flujo continuo de la información confiable para la toma de decisiones.
Asesorar al cliente interno sobre el uso del sistema de información gerencial con la finalidad de garantizar el crecimiento ordenado y estandarizado del mismo.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE SISTEMAS DE INFORMACION**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE SISTEMAS DE INFORMACION

DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	TECNICO DE SISTEMAS DE INFORMACION
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒ Arquitectura de Datos de Sistemas Informático de BS Metodología de Administración de Proyectos Tecnológicos Administración de Base de Datos
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3 COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Cliente 3 Desarrollo de Personas 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SISTEMAS DE INFORMACION	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SISTEMAS DE INFORMACION	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SISTEMAS DE INFORMACION	9

CARGO: SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE RIESGO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

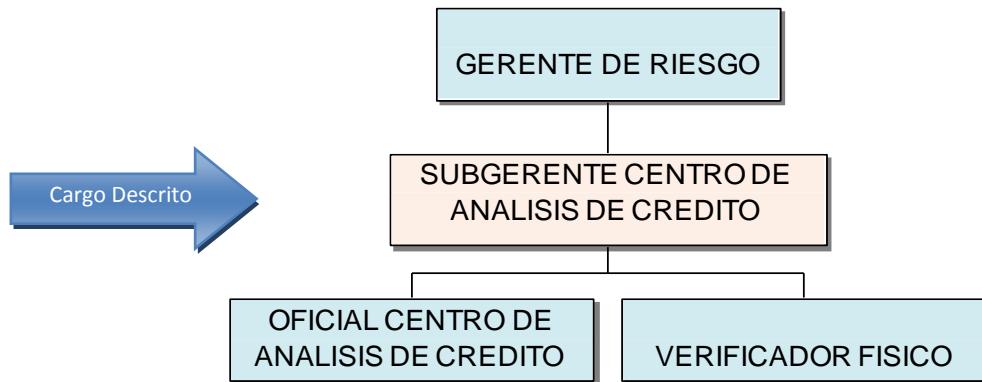
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Velar por el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos crediticios relacionados con su ámbito de acción asegurando la ejecución de la tecnología crediticia y dentro de los tiempos establecidos en la oferta de valor al cliente.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos en la oferta de valor al cliente. ▪ Número de solicitudes procesadas dentro del Centro de Análisis de Crédito. ▪ Observaciones levantadas por la división de auditoría. ▪ Índice de ambiente laboral.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Garantizar el cumplimiento de políticas, procesos y procedimientos en el procesamiento de las operaciones de crédito con el fin de asegurar un adecuado ambiente control.
Garantizar el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos en la oferta de valor, asegurando que el área cuente con los recursos (humanos, tecnológicos y herramientas de trabajo) necesarios, con el fin mantener la satisfacción de los clientes.
Retroalimentar a las divisiones negocio y al área de riesgo y estudios sobre las diferencias entre lo ejecutado y lo descrito en el manual de crédito, para corregir las brechas operativas encontradas.
Analizar la información del proceso crediticio generada por el área con el fin de retroalimentar al área de riesgos y a las divisiones de negocios y comercial y acordar mejoras al proceso, políticas y procedimientos.

Participar en la aprobación del manual de crédito y en los procesos crediticios para asegurar que no existan brechas entre lo publicado y lo ejecutado.
Asegurar que toda fábrica de crédito que brinda servicios a las casas comerciales que venden cartera al Banco, cumplan con los requisitos de certificación del centro de análisis de crédito para mitigar el riesgo de crédito.
Proponer la matriz de cupos de aprobación de crédito y cámara que definirá los niveles de exposición por cargo para aprobación del directorio.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores, su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de la información requerida por parte de áreas de Control Interno, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO**



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

DIVISIÓN:

RIESGO

CARGO:

SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

PERFIL DURO

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒	Análisis financiero y crediticio Gestión de Procesos Productos, servicios, políticas y procesos de BS Procesos de verificación física Normas de la SB relacionadas a las operaciones crediticias Sistema Informático de BS
----------------------------------	---	---

FORMACION ACADÉMICA ⇒ Título Superior de Tercer Nivel Administración de Empresas o afines.

EXPERIENCIA ⇒ Mínimo 4 años en cargos similares en empresas con procesos fabricados de crédito.

PERFIL DE COMPETENCIAS

NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO

COMPETENCIAS CRITICAS

COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Integridad 4

Pensamiento Analítico 3

COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Logro 3

Preocupación por el Orden y la Calidad 3

Dirección de Personas 4

Liderazgo 3

COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Trabajo en Equipo 3

COMPETENCIAS IMPORTANTES

Autoconfianza 3

Pensamiento Conceptual 3

COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Cliente 4

Impacto e Influencia 3

Desarrollo de Personas 3

NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

7 (peso 60%)

Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

5 (peso 40%)

Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

12

CARGO: OFICIAL CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

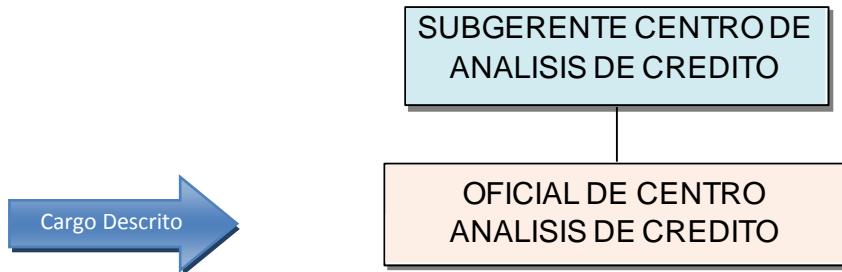
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Supervisar el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos crediticios relacionados con su ámbito de acción asegurando la ejecución de la tecnología crediticia y dentro de los tiempos establecidos en la oferta de valor al cliente.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos en la oferta de valor al cliente.</i> ▪ <i>Número de solicitudes procesadas dentro del Centro de Análisis de Crédito.</i> ▪ <i>Disminución de errores en el procesamiento de solicitudes.</i> ▪ <i>Observaciones levantadas por auditoría.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
	Asignar las tareas y recursos necesarios, de acuerdo a la carga diaria de solicitudes que ingresan a cada línea de procesamiento, para asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos en la oferta de valor.
	Revisar que las solicitudes procesadas en el Centro de Análisis de Crédito cumplan con las políticas, procesos y procedimientos definidos para el área, a fin de aplicar medidas correctivas oportunas en caso de identificar errores u omisiones.
	Identificar las novedades presentadas en el procesamiento de las solicitudes con la finalidad de mantener informada a su línea de supervisión.
	Analizar las solicitudes de crédito que superen el nivel de aprobación del Analista de Crédito y aquellas que requieran una excepción con el fin de aprobarlas o rechazarlas.
	Reportar y dar seguimiento a los problemas que presenta el sistema informativo del Banco, en

los flujos de procesamiento de solicitudes, para asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos en la oferta de valor.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores, su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

Atender y coordinar el envío de la información requerida por parte de áreas de Control Interno, Auditoría Externa y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	OFICIAL CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒ Análisis financiero y crediticio Productos, servicios, políticas y procesos de BS Políticas y Manuales de Productos Sistema Informático de BS
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiantes desde tercer año en Administración de Empresas o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 2 años en cargos similares en empresas con procesos fabricados de crédito.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Pensamiento Analítico 2 COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Dirección de Personas 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Pensamiento Conceptual 2 Búsqueda de Información 2 COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Cliente 3 COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Trabajo en Equipo 3	
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO	9

CARGO: ANALISTA DE CREDITO

NOMBRE DEL CARGO:	ANALISTA DE CREDITO
-------------------	----------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

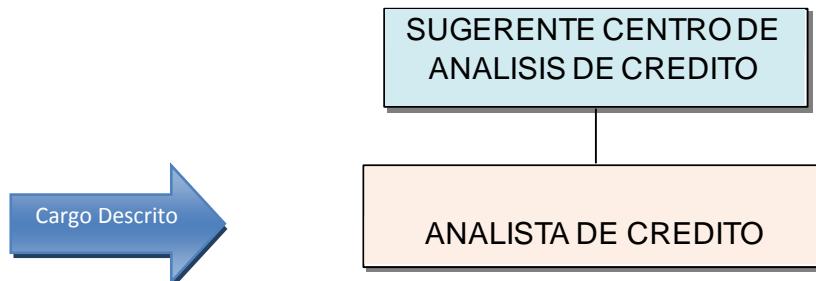
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Analizar las solicitudes ingresadas al Centro de Análisis de Crédito, de acuerdo a las políticas definidas para cada producto y dentro de los tiempos establecidos, a fin de mitigar el riesgo inherente al proceso.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Disminución de errores en el procesamiento de solicitudes.</i>	▪ <i>Número de solicitudes procesadas.</i>
▪ <i>Observaciones levantadas por auditoría.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Analizar las solicitudes ingresadas al Centro de Análisis de Crédito, de acuerdo con las políticas definidas para cada producto, para aprobar, rechazar o devolver.
Validar que el proceso de verificación y digitación de las solicitudes ingresadas cumplan con los estándares de calidad definidos en el área, para contar con información confiable que mitigue el riesgo al aprobar o rechazar las solicitudes.
Elaborar el reporte sobre el estado de las solicitudes procesadas en el día, con la finalidad de comunicar oportunamente a los canales de colocación.
Retroalimentar a los digitadores y verificadores sobre las novedades más frecuentes identificadas en sus respectivos procesos, a fin de prevenirlas y corregirlas oportunamente.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE ANALISTA DE CREDITO

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE ANALISTA DE CREDITO	
DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	ANALISTA DE CREDITO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Análisis financiero y crediticio Productos, servicios, políticas y procesos de BS Políticas y Manuales de Productos Sistema Informático de BS
FORMACION ACADÉMICA	Estudiantes desde primer año en Administración de Empresas o afines
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en cargos similares en empresas con procesos fabricados de crédito.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3 Pensamiento Analítico 2 Pensamiento Conceptual 2 Búsqueda de Información 2 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE ANALISTA DE CREDITO	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ANALISTA DE CREDITO	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ANALISTA DE CREDITO	8

CARGO: ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

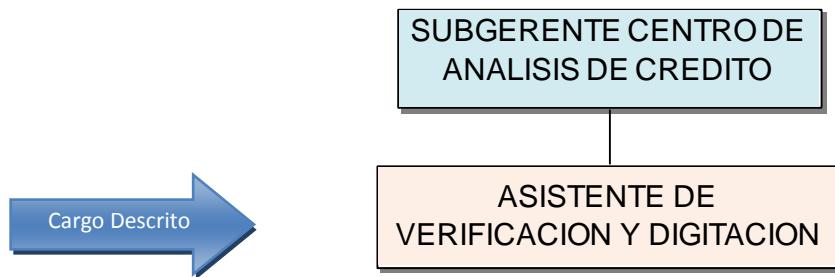
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asegurar que la información de las solicitudes que ingresan al Centro de Análisis sea confiable y completa, con base en los procesos definidos para cada producto, a fin de mitigar el riesgo inherente al proceso.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Disminución de errores en el procesamiento de solicitudes.</i>	▪ <i>Número de solicitudes procesadas.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Confirmar la información de clientes que han solicitado algún producto a fin de registrar datos confiables que mitiguen el riesgo inherente al proceso.
Registrar en el sistema la información de las solicitudes que ingresan al Centro de Análisis de Crédito con el objetivo de que el analista cuente con información confiable y completa.
Verificar telefónicamente y actualizar en el sistema los datos de los clientes que ingresan por el proceso de actualización de datos para mantener al día la información.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE VERIFICACION Y DIGITACION



PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION

DIVISIÓN:	RIESGO						
CARGO:	ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION						
PERFIL DURO							
<p>CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔ Procesos de Verificación y Digitación Sistema Informático del Banco Office Medio</p> <p>FORMACION ACADÉMICA ➔ Estudios secundarios culminados.</p> <p>EXPERIENCIA ➔ No requiere experiencia previa</p>							
PERFIL DE COMPETENCIAS							
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="color: red; text-align: left; width: 60%;">COMPETENCIAS INSTITUCIONAL</th> <th style="color: red; text-align: right; width: 40%;">NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> COMPETENCIAS CRITICAS COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Integridad Pensamiento Analítico Pensamiento Conceptual Búsqueda de Información Preocupación por el Orden y la Calidad </td><td style="text-align: right; vertical-align: top;">3 2 2 2</td></tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> COMPETENCIAS IMPORTANTES COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Logro COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Cliente COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Trabajo en Equipo </td><td style="text-align: right; vertical-align: top;">3 3 3</td></tr> </tbody> </table>		COMPETENCIAS INSTITUCIONAL	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	COMPETENCIAS CRITICAS COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Integridad Pensamiento Analítico Pensamiento Conceptual Búsqueda de Información Preocupación por el Orden y la Calidad	3 2 2 2	COMPETENCIAS IMPORTANTES COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Logro COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Cliente COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Trabajo en Equipo	3 3 3
COMPETENCIAS INSTITUCIONAL	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO						
COMPETENCIAS CRITICAS COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Integridad Pensamiento Analítico Pensamiento Conceptual Búsqueda de Información Preocupación por el Orden y la Calidad	3 2 2 2						
COMPETENCIAS IMPORTANTES COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Logro COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Cliente COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Trabajo en Equipo	3 3 3						
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION	5 (peso 60%)						
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION	3 (peso 40%)						
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION	8						

CARGO: ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

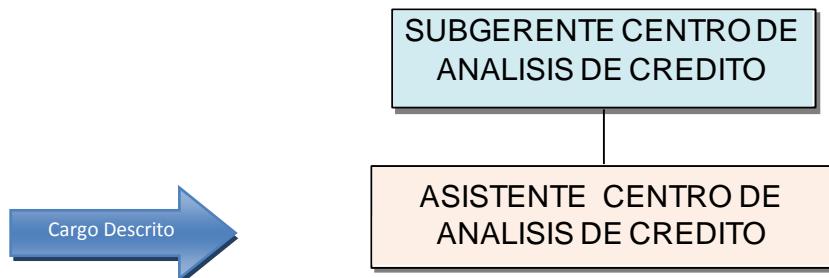
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asegurar oportuna la distribución de las solicitudes ingresadas al Centro de Análisis de Crédito, para iniciar el proceso respectivo así como, el envío de la documentación procesada a las áreas involucradas para los procesos de desembolso cuadre y custodia.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disminución de errores en el procesamiento de solicitudes. ▪ Número de solicitudes procesadas.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Receptar las solicitudes de los diferentes canales de venta, validando y adjuntando la documentación que se requiere para que se inicie el proceso correspondiente.
Revisar la documentación de las solicitudes de casas comerciales ingresadas al Centro de Análisis de Crédito, de acuerdo con las políticas definidas para el producto, con el fin de autorizar la carga de las operaciones en el sistema.
Cuantificar diariamente la producción ingresada por producto para que los oficiales puedan repartir la carga de trabajo a las líneas de producción.
Ingresar en el sistema el resultado de las verificaciones físicas y actualizar los datos confirmados luego de la verificación.
Revisar que la documentación de todas las solicitudes ingresadas este completa y que la información ingresada al sistema sea correcta, con el fin de enviar los documentos de respaldo a las áreas correspondientes para los procesos de desembolso cuadre y custodia.
Consolidar los reportes estadísticos que se generan en el área con la finalidad de brindar a su línea de supervisión una herramienta que permita retroalimentar a los diferentes canales de colocación de producto sobre las principales novedades registradas en los procesos.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO



PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

DIVISIÓN:	RIESGO
CARGO:	ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒ Procesos de Verificación y Digitación Sistema Informático del Banco Office Medio
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudios secundarios culminados.
EXPERIENCIA	⇒ No requiere experiencia previa
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Pensamiento Analítico 2 Búsqueda de Información 2 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Conceptual 2 Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO	8

CARGO: VERIFICADOR FISICO

NOMBRE DEL CARGO:	VERIFICADOR FISICO		
-------------------	---------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO		
DIVISIÓN:	RIESGO	ÁREA:	CENTRO DE ANALISIS DE CREDITO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

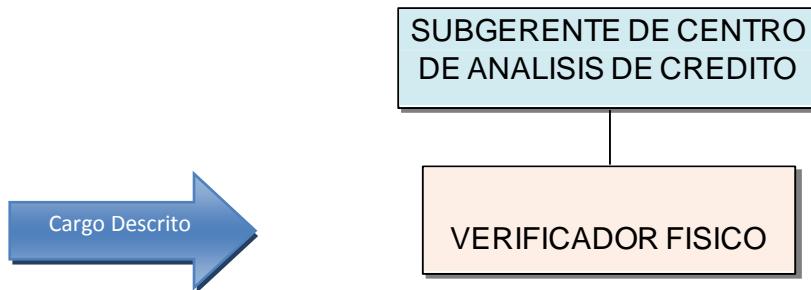
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Validar a través de visitas en terreno que la información proporcionada por el cliente sea correcta, para la ejecución de la tecnología crediticia dentro de los tiempos establecidos en la oferta de valor al cliente.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de cumplimiento de rutas asignada.</i>	▪ <i>Numero de verificaciones realizadas diariamente.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Validar que las direcciones domiciliarias sean correctas y que los clientes residan en el lugar, para facilitar la ubicación de los mismos.
Verificar que la dirección del negocio del cliente sea correcta y levantar su información financiera a fin de proveer al analista de crédito datos que faciliten la toma de decisiones en el proceso de análisis.
Descargar en el sistema las imágenes que se obtuvieron en terreno, a fin de proveer información al analista de crédito que facilite la toma de decisiones en el proceso de análisis.
Elaborar diariamente reportes de su gestión para que su Línea de Supervisión pueda evaluar el cumplimiento de las tareas asignadas.
Garantizar que su herramienta de trabajo (moto), cuente con toda la documentación de ley y se encuentre en óptimas condiciones, a fin de prevenir incidentes y asegurar el cumplimiento de tiempos de respuesta a nuestros clientes.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE VERIFICADOR FISICO

PERFIL DEL CARGO DE VERIFICADOR FISICO		
DIVISIÓN:	RIESGO	
CARGO:	VERIFICADOR FISICO	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	<ul style="list-style-type: none"> Productos, Servicios, Políticas y Procesos de BS Proceso de Verificación Física Sistema Informático de BS Conocimiento de la ciudad Manejo de moto Office Medio 	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudios secundarios culminados.	
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 6 meses en cargos similares.	
PERFIL DE COMPETENCIAS		
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Integridad 3
		Pensamiento Analítico 2
		Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Logro 3
		Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Autocontrol 2
		Pensamiento Conceptual 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE VERIFICADOR FISICO	5 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE VERIFICADOR FISICO	4 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE VERIFICADOR FISICO	9	

DIVISIÓN DE MARKETING CREATIVO

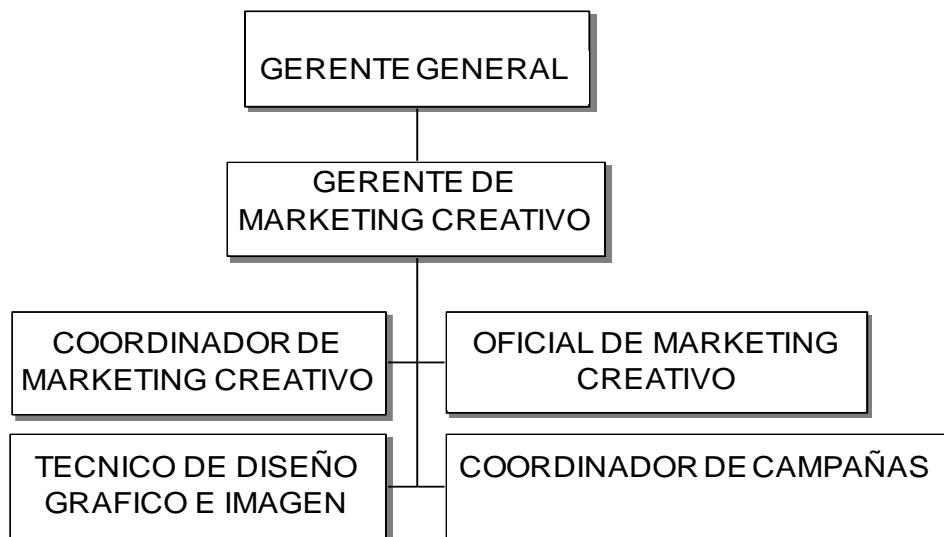
MISIÓN

Crear, sostener y cultivar relaciones especiales entre Solidario, sus colaboradores y sus clientes; convirtiendo todo contacto en una experiencia memorable, posicionando la marca y generando fidelidad, a fin de lograr liderazgo en el mercado e impacto positivo en la sociedad y en el entorno.

VISIÓN

Ser socio estratégico de la organización a través de la generación de ideas innovadoras y creativas que soporten al desarrollo y sostenibilidad del negocio y de la marca Solidario.

ORGANIGRAMA



CARGO: GERENTE DE MARKETING CREATIVO

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE MARKETING CREATIVO
-------------------	--------------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	MARKETING CREATIVO	ÁREA:	MARKETING CREATIVO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

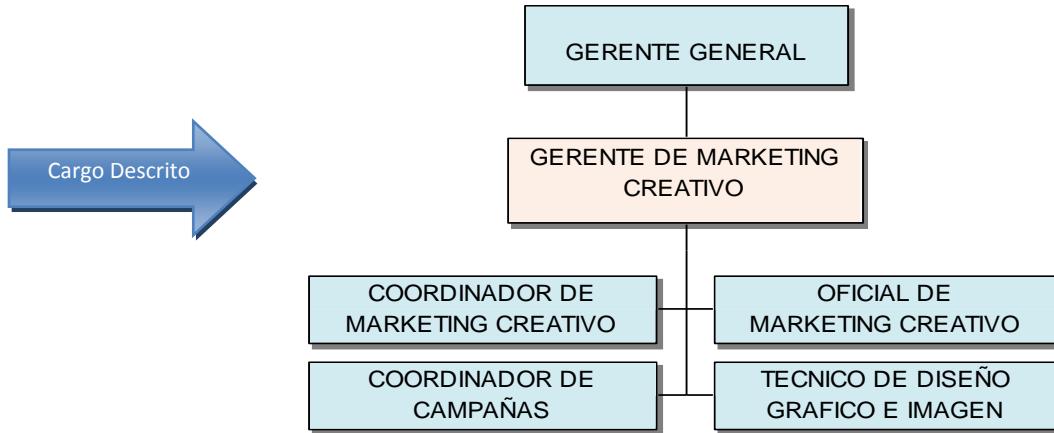
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar la marca Solidario a través del desarrollo de estrategias de marketing y publicidad alineadas a la estrategia del negocio, con el fin de construir el posicionamiento del Banco en el mercado.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de posicionamiento de la marca Solidario.</i>	▪ <i>Cumplimiento del presupuesto de comunicación anual.</i>
▪ <i>Nivel de satisfacción del cliente.</i>	▪ <i>Índice de Ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Desarrollar estrategias de comunicación y promoción del Banco y sus productos en línea a los objetivos estratégicos planteados por la institución, para garantizar el posicionamiento de la marca y productos.
Diseñar y plantear el desarrollo de campañas que apoyen a los objetivos y metas planteadas en el negocio.
Definir las métricas correspondientes a las campañas de imagen y promoción, para contar con indicadores que apalanquen los objetivos de posicionamiento, imagen y comunicación
Analizar durante y después de la campaña los resultados obtenidos internamente, la reacción de clientes y de la competencia, con el fin de generar un proceso de mejora continua en la comunicación y percepción de clientes internos y externos.
Diseñar y definir la estrategia de posicionamiento para el Banco en base a la Estrategia de Marca; con el fin de cumplir con las metas de posicionamiento definidas por el Banco.

Asegurar que la Imagen Institucional sea coherente en todo punto de contacto del cliente externo y se mantenga acorde a dicha definición en las áreas internas de la organización.
Negociar con proveedores externos de publicidad y promoción y administrar la relación para cumplir con el plan de comunicación definido para la Institución.
Definir una estrategia de merchandising integral de acuerdo a cada segmento, garantizando así el cumplimiento de los objetivos de Imagen.
Definir una efectiva comunicación visual en las agencias, así como asegurar su concordancia con las campañas institucionales, de productos y de servicios en ejecución, apalancado de esta manera el cumplimiento de la metas del negocio.
Definir y analizar las métricas correspondientes a las acciones de comunicación y merchandising, así como la experiencia e impacto a los clientes en el canal, con el fin de asegurar el cumplimiento de la estrategia comunicacional.
Elaborar el presupuesto de marketing creativo y publicidad, negociándolo con las instancias internas del Banco y con proveedores externos, con el fin de garantizar un servicio y productos de calidad alineados a la estrategia de ahorro institucional.
Establecer, aprobar y controlar el Presupuesto de Gastos de la División, con el fin de apalancar la estrategia de ahorro institucional.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE MARKETING CREATIVO

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE MARKETING CREATIVO	
DIVISIÓN:	MARKETING CREATIVO
CARGO:	GERENTE DE MARKETING CREATIVO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Organizacional Presupuestos Publicidad Técnicas de Servicio al Cliente Investigación y análisis de mercado Relaciones Públicas Promoción (Branding) Estrategias de Negociación Merchandising Medios de Comunicación Medios de Publicidad Productos y Servicios Bancarios.
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer nivel en Marketing o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 5 años en áreas de marketing en empresas de servicio o consumo y 3 años en posiciones gerenciales.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4
	⇒ Pensamiento Analítico 3
	⇒ Pensamiento Conceptual 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 4
	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	⇒ Flexibilidad 4
	⇒ Autoconfianza 3
	⇒ Impacto e Influencia 4
	⇒ Desarrollo de Personas 4
	⇒ Dirección de Personas 4
	⇒ Liderazgo 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE MARKETING CREATIVO	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE MARKETING CREATIVO	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE MARKETING CREATIVO	13

CARGO: COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO

NOMBRE DEL CARGO:	COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO
--------------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE MARKETING CREATIVO		
DIVISIÓN:	MARKETING CREATIVO	ÁREA:	MARKETING CREATIVO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**2. MISIÓN DEL CARGO:**

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Velar por la implementación de los planes de promoción y comunicación de Solidario, sus productos y servicios, con el fin de apoyar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Tiempos de ejecución de campañas.</i>▪ <i>Cumplimiento del presupuesto de asignado.</i>▪ <i>Nivel de satisfacción con el cliente.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Administrar los requerimientos de comunicación y publicidad del Banco, ingresados al buzón de marketing con la finalidad de establecer prioridades y planificar su ejecución.
Coordinar la implementación de los planes de comunicación y promoción del Banco y sus productos, con base en los objetivos estratégicos planteados, a fin de apoyar el posicionamiento de la marca y sus productos.
Proponer ideas para el desarrollo de campañas que apoyen a los objetivos y metas planteadas en el negocio.
Controlar el cumplimiento de las métricas definidas para las campañas de imagen y promoción, a fin de identificar oportunamente brechas existentes.
Velar por el buen uso de la marca e imagen institucional en los diferentes canales y medios de la institución apoyando en la construcción del posicionamiento requerido.
Coordinar con proveedores externos de publicidad y promoción los requerimientos para el desarrollo de campañas y eventos, a fin de asegurar que se cumpla con los estándares de calidad y con el presupuesto asignado.

Controlar el cumplimiento de métricas de comunicación y merchandising Solidario y sus submarcas, con el fin de identificar oportunamente brechas existentes.
Buscar, entre los proveedores calificados, la opción que más se ajuste a las necesidades de Banco, a fin de asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos ajustándose al presupuesto asignado.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO**



PERFIL DEL CARGO DE COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO

DIVISIÓN:	MARKETING CREATIVO
CARGO:	COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔	Comunicación Organizacional Presupuestos Publicidad Técnicas de Servicio al Cliente Investigación y análisis de mercado Promoción (Branding) Merchandising Medios de Comunicación Medios de Publicidad Productos y Servicios Bancarios.
FORMACION ACADÉMICA	➔ Título de Tercer nivel en Marketing, Publicidad o afines
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 3 años en áreas de marketing o publicidad.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Flexibilidad 3 Autoconfianza 3 Impacto e Influencia 3 Dirección de Personas 2
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO	12

CARGO: COORDINADOR DE CAMPAÑAS

NOMBRE DEL CARGO:	COORDINADOR DE CAMPAÑAS
-------------------	-------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE MARKETING CREATIVO		
DIVISIÓN:	MARKETING CREATIVO	ÁREA:	MARKETING CREATIVO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

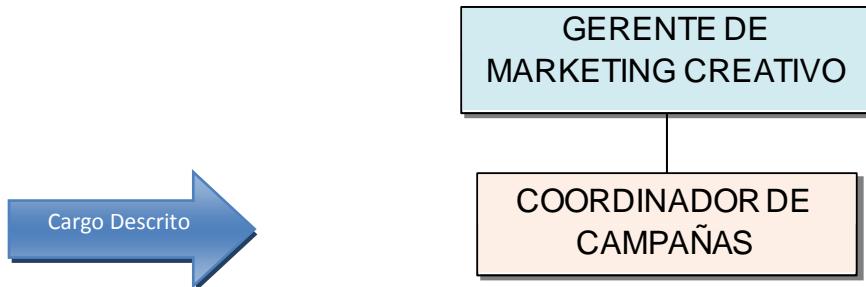
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Velar por la promoción y comunicación de productos y servicios de Solidario, así como la gestión del plan de puntos, con el fin de apoyar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Tiempos de ejecución de campañas.</i>	▪ <i>Cumplimiento del presupuesto de asignado.</i>
▪ <i>Nivel de satisfacción con el cliente.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
Gestionar las estrategias definidas para el programa de recompensas a fin de cumplir con los objetivos de promoción, presupuesto e indicadores claves del programa.	
Coordinar e implementar promociones, campañas, noticias y contenidos, para estimular y mantener una relación activa y cercana con el cliente.	
Analizar el desempeño del programa de puntos, para la mejora continua y cumplimiento de objetivos comerciales y financieros.	
Evaluar las acciones de marketing a nivel de relación, comunicación y promoción, tanto del programa de recompensas como de las campañas de productos; a fin de obtener indicadores que permitan el mejoramiento continuo del programa y del diseño e implementación de campañas.	
Coordinar con proveedores externos los requerimientos para el desarrollo de acciones y beneficios para los clientes del programa de recompensas, a fin de asegurar que se cumpla con los estándares de calidad y con el presupuesto asignado.	

Gestionar la implementación de los planes de comunicación y promoción del Banco y sus productos, en base a la planificación.
Proponer ideas para el desarrollo de campañas que apoyen a los objetivos y metas planteadas en el negocio.
Velar por el buen uso de la marca e imagen institucional en los diferentes canales y medios de la institución apoyando en la construcción del posicionamiento requerido.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE COORDINADOR DE CAMPAÑAS**



PERFIL DEL CARGO DE COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO

DIVISIÓN:	MARKETING CREATIVO
CARGO:	COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔	Comunicación Organizacional Presupuestos Publicidad Técnicas de Servicio al Cliente Investigación y análisis de mercado Promoción (Branding) Merchandising Medios de Comunicación Medios de Publicidad Productos y Servicios Bancarios.
FORMACION ACADÉMICA ➔	Título de Tercer nivel en Marketing, Publicidad o afines
EXPERIENCIA ➔	Mínimo 3 años en áreas de marketing o publicidad.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Flexibilidad 3 Autoconfianza 3 Impacto e Influencia 3 Dirección de Personas 2
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE MARKETING CREATIVO	12

CARGO: OFICIAL DE MARKETING CREATIVO

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE MARKETING CREATIVO		
-------------------	--------------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE MARKETING CREATIVO		
DIVISIÓN:	MARKETING CREATIVO	ÁREA:	MARKETING CREATIVO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Implementar campañas, eventos, piezas publicitarias y comunicaciones de la marca o productos y servicios de la organización con la finalidad de apoyar en el posicionamiento de la marca y los objetivos comerciales del Banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Cumplimiento de tiempos de ejecución de campañas.</i>	▪ <i>Cumplimiento del presupuesto de las campañas asignadas.</i>
▪ <i>Nivel de satisfacción con el servicio.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
	Atender los requerimientos de comunicación y publicidad ingresados al buzón de marketing, de acuerdo a las prioridades y planificación definidas, con la finalidad de cubrir oportunamente las necesidades del Banco.
	Coordinar con proveedores, agencias de publicidad y los distintos canales/medios propios o externos, la implementación de campañas, eventos, publicaciones y activaciones de marca a fin de una ejecución alineada a lo definido.
	Manejar la relación con proveedores para producción e implementación de los planes de marketing del Banco, a fin de garantizar la calidad de sus entregables y la optimización de los recursos invertidos.
	Proponer conceptos o ideas innovadoras que generen experiencias únicas a fin de estrechar los vínculos del Banco y sus clientes.

Monitorear y evaluar la imagen y comunicación en sucursales y agencias procurando que la misma cumpla con los estándares definidos por la marca.
Coordinar con los proveedores la ejecución de estudios e investigaciones de mercado, de acuerdo a las necesidades de la organización, a fin de garantizar que se cumpla con los objetivos de las mismas.
Monitorear la imagen de marca, desempeño y efectividad de campañas a través de sondeos e investigaciones.
Coordinar el desarrollo de herramientas en línea, que permitan visualizar continuamente los indicadores de capital de marca.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DEL MARKETING CREATIVO**



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE MARKETING CREATIVO

DIVISIÓN:	MARKETING CREATIVO																						
CARGO:	OFICIAL DE MARKETING CREATIVO																						
PERFIL DURO																							
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔ <ul style="list-style-type: none"> Comunicación Organizacional Publicidad Técnicas de Servicio al Cliente Investigación y análisis de mercado Promoción (Branding) Merchandising Medios de Comunicación Medios de Publicidad Productos y Servicios Bancarios. 																							
FORMACION ACADÉMICA	➔ Estudiantes desde Tercer año en Marketing y Publicidad																						
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 1 año en áreas de marketing o publicidad.																						
PERFIL DE COMPETENCIAS																							
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="color: red; font-weight: bold; text-align: left;">COMPETENCIAS CRÍTICAS</th> <th style="color: red; text-align: right;">NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔</td> <td style="text-align: right;">Integridad 3</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔</td> <td style="text-align: right;">Pensamiento Conceptual 2</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔</td> <td style="text-align: right;">Orientación al Logro 3</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔</td> <td style="text-align: right;">Preocupación por el Orden y la Calidad 3</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔</td> <td style="text-align: right;">Orientación al Cliente 3</td> </tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔</td> <td style="text-align: right;">Trabajo en Equipo 3</td> </tr> <tr> <th style="color: red; font-weight: bold; text-align: left;">COMPETENCIAS IMPORTANTES</th> <th style="color: red; text-align: right;"></th> </tr> <tr> <td>Flexibilidad</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Pensamiento Analítico</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Impacto e Influencia</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> </tbody> </table>		COMPETENCIAS CRÍTICAS	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Pensamiento Conceptual 2	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Preocupación por el Orden y la Calidad 3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3	COMPETENCIAS IMPORTANTES		Flexibilidad	2	Pensamiento Analítico	2	Impacto e Influencia	2
COMPETENCIAS CRÍTICAS	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO																						
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3																						
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Pensamiento Conceptual 2																						
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 3																						
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Preocupación por el Orden y la Calidad 3																						
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 3																						
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3																						
COMPETENCIAS IMPORTANTES																							
Flexibilidad	2																						
Pensamiento Analítico	2																						
Impacto e Influencia	2																						
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE MARKETING CREATIVO	6 (peso 60%)																						
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE MARKETING CREATIVO	3 (peso 40%)																						
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE MARKETING CREATIVO	9																						

CARGO: TECNICO DE DISEÑO GRAFICO E IMAGEN

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE DISEÑO GRAFICO E IMAGEN		
-------------------	------------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE MARKETING CREATIVO		
DIVISIÓN:	MARKETING CREATIVO	ÁREA:	MARKETING CREATIVO

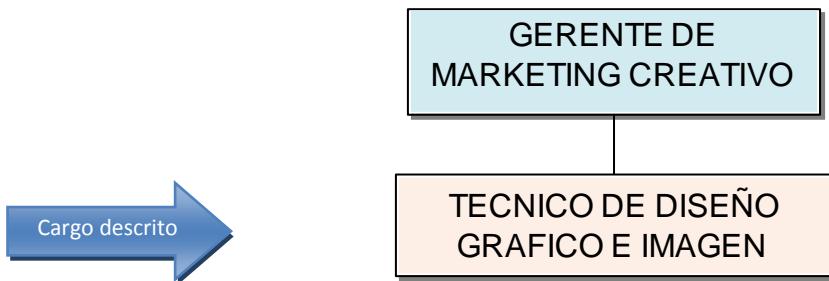
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar que todos los diseños creativos encargados estén alineados al manual de marca Solidario apoyando así al posicionamiento e imagen de la misma.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de tiempos de servicio. ▪ Nivel de satisfacción con el servicio

4. NATURALEZA – ALCANCE**a. ORGANIGRAMA****b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

FUNCIONES DEL CARGO
Diseñar piezas, comunicaciones y formularios del Banco y sus productos asegurando el uso adecuado del manual de marca.
Proponer conceptos o ideas innovadoras que generen experiencias únicas a fin de estrechar los vínculos del Banco y sus clientes.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE DISEÑO GRAFICO E IMAGEN



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE DISEÑO GRAFICO E IMAGEN

DIVISIÓN:	MARKETING CREATIVO
CARGO:	TECNICO DE DISEÑO GRAFICO E IMAGEN
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Adobe Illustrator Fundamentos de Marketing Manual de Imagen Corporativa Diseño Flash Office Medio
FORMACION ACADÉMICA	
	⇒ Nivel técnico o tecnológico superior en Diseño Gráfico o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 2 años en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 2 Pensamiento Analítico 2 Pensamiento Conceptual 2 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Flexibilidad 2 Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE DISEÑO GRAFICO E IMAGEN	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE DISEÑO GRAFICO E IMAGEN	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE DISEÑO GRAFICO E IMAGEN	8

DIVISIÓN ASUNTOS CORPORATIVOS

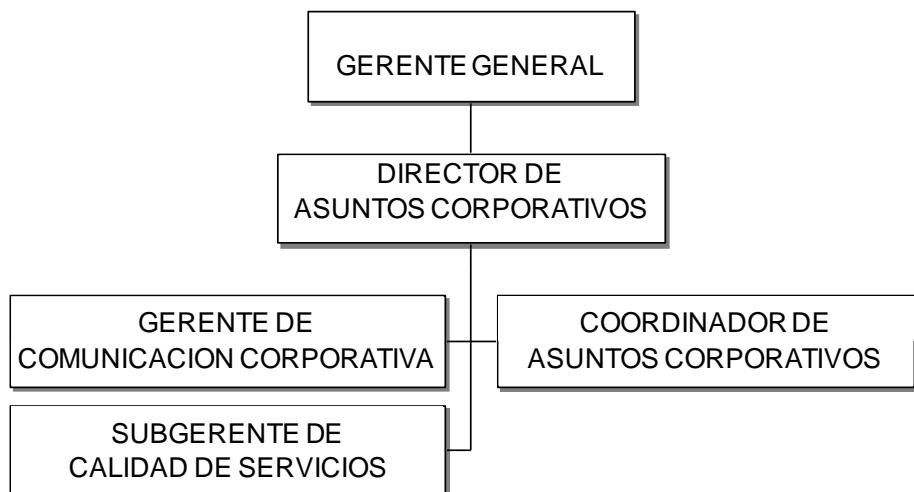
MISIÓN

Fortalecer la integración y posicionamiento del banco, incidiendo en su aceptación social y marco regulatorio, sobre la base de la esencia social del negocio, relaciones sostenibles con públicos claves y desempeño social sólido.

VISIÓN

Ser líderes en buenas prácticas de asuntos corporativos como un área de aporte estratégico a la organización.

ORGANIGRAMA



INFORMACIÓN GERENCIAL

Información Que Se Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Informe Programa Educación Financiera	Gerencia General	Por Correo	Trimestral
Indicadores De Desempeño Social	Directorio	Por Correo	Trimestral
Informe Gestión De Desempeño Social	Comité De Sostenibilidad	Presencial	Semestral
Informe Gestión De Desempeño Social	Directorio	Presencial	Anual

CARGO: DIRECTOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS

NOMBRE DEL CARGO:	DIRECTOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
-------------------	----------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	ASUNTOS CORPORATIVOS	ÁREA:	ASUNTOS CORPORATIVOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

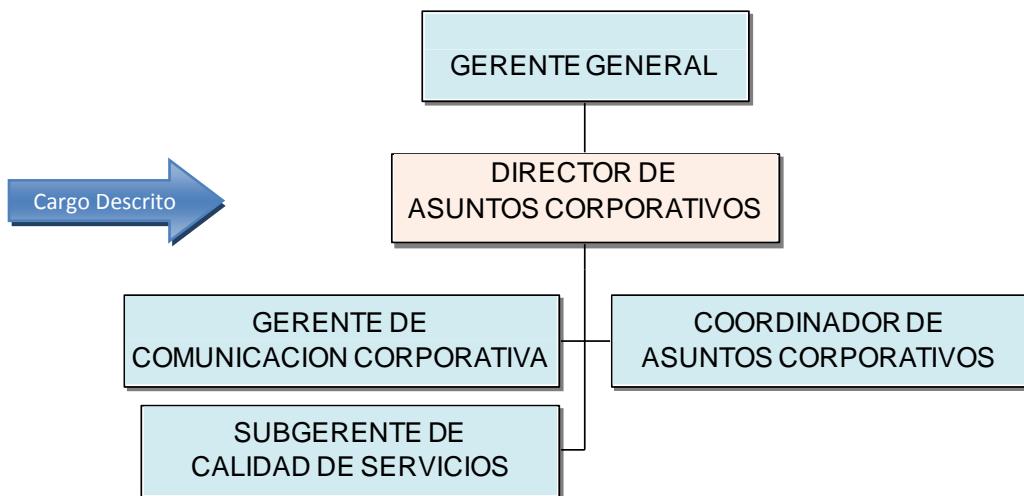
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Fortalecer el posicionamiento del Banco potencializando la filosofía del negocio, la gestión de desempeño social y el relacionamiento clave, para apoyar la rentabilidad social, económica y ambiental.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de conocimiento y aceptación del Banco por parte de las distintas audiencias claves.</i> ▪ <i>Número de noticias positivas en medios masivos.</i> ▪ <i>Impacto de reuniones con públicos claves.</i> ▪ <i>Calificaciones y reconocimientos sociales.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Desarrollar y fortalecer el posicionamiento interno y externo del banco para alinearlos con la misión del banco y diferenciarlo del resto de instituciones financieras.
Diseñar la estrategia de gestión de desempeño social e integrarla en el negocio para promover el cumplimiento de los objetivos sociales.
Definir la estrategia de involucramiento institucional y comunicación con públicos claves (Clientes, Autoridades, Medios, Comunidad, Colaboradores, Accionistas, Líderes) para lograr relaciones sostenibles y de mutuo beneficio con ellos.
Establecer, aprobar y controlar el Presupuesto de Gastos de la División, con el fin de apalancar la estrategia de ahorro institucional.

Líder del Comité de Sostenibilidad del Banco, para promover la definición y cumplimiento de los indicadores de desempeño social.
Garantizar un adecuado ambiente laboral con su equipo directo y en las agencias asignadas a su regional, de conformidad con el Modelo de Gestión del Talento Humano, a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores, su productividad y apoyar a la continuidad del negocio.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DEL DIRECTOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS**

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE DIRECTOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS	
DIVISIÓN:	ASUNTOS CORPORATIVOS
CARGO:	DIRECTOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Medios de Comunicación Comunicación Social Comunicación Organizacional Relaciones Corporativas Educación Financiera Desempeño Social Marketing
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de tercer nivel en Comunicación, Marketing, Administración de Empresas, Relaciones Públicas o Afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 6 años en liderando áreas de Comunicación o Relaciones Públicas
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	COMPETENCIAS CRITICAS
⇒	Integridad 4 Pensamiento Analítico 4 Orientación al Logro 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 4
⇒	Orientación al Cliente 4 Comprensión de la Organización 5 Impacto e Influencia 5 Desarrollo de Interrelaciones 4
⇒	COMPETENCIAS IMPORTANTES
⇒	Autoconfianza 4 Búsqueda de Información 4 Desarrollo de Personas 4 Dirección de Personas 4 Liderazgo 4
⇒	Trabajo en Equipo 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE DIRECTOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE DIRECTOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE DIRECTOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS	14

CARGO: GERENTE DE COMUNICACION CORPORATIVA

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE COMUNICACION CORPORATIVA
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR ASUNTOS CORPORATIVOS		
DIVISIÓN:	ASUNTOS CORPORATIVOS	ÁREA:	ASUNTOS CORPORATIVOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

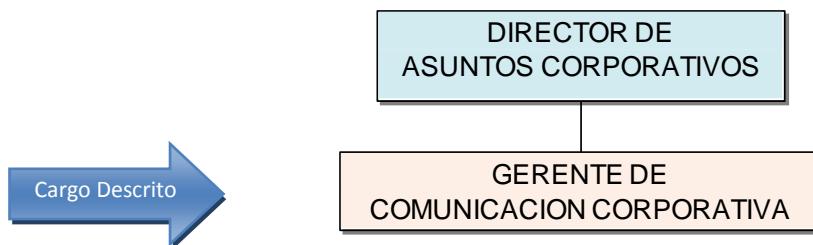
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar la comunicación corporativa, proyectando al público externo la imagen de un banco diferente, sólido, cercano y entusiasta; líder en el mercado de Microfinanzas; y a los colaboradores la práctica de los valores y principios institucionales y su aplicación en una cultura corporativa cercana y solidaria, con el fin de lograr el fortalecimiento e integración institucional y la consecuente rentabilidad social, financiera y ambiental.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Número de contactos.</i> ▪ <i>Calidad e impacto de comunicación con públicos claves.</i> ▪ <i>Calidad de relación con medios: accesibilidad a los medios, nivel de conocimiento de nuestro negocio por parte de ellos.</i> ▪ <i>Frecuencia y relevancia de comunicación interna y externa. Número de espacios de contactos abiertos con distintos públicos</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
	Fortalecer la relación e imagen del Banco con colaboradores, clientes, accionistas, autoridades, medios, líderes y comunidad, mediante una comunicación clara, oportuna y veraz, para lograr relaciones sostenibles y de mutuo beneficio con ellos.
	Implementar el plan de comunicación corporativa con la finalidad de posicionarnos como un Banco distinto.
	Implementar la estrategia de comunicación sobre el desempeño social para fortalecer dicho componente dentro de nuestra identidad corporativa.
	Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
	Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE COMUNICACION CORPORATIVA

PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE COMUNICACION CORPORATIVA	
DIVISIÓN:	ASUNTOS CORPORATIVOS
CARGO:	GERENTE DE COMUNICACION CORPORATIVA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔	Medios de Comunicación Comunicación Social Comunicación Organizacional Relaciones Corporativas Educación Financiera Responsabilidad Social Marketing
FORMACION ACADÉMICA	➔ Titulo de tercer nivel en Comunicación, Marketing, Administración de Empresas, Relaciones Publicas o Afines
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 4 años en liderando áreas de Comunicación Corporativa
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 4
	Pensamiento Analítico 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 4
	Comprensión de la Organización 4
	Impacto e Influencia 4
	Desarrollo de Interrelaciones 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Autoconfianza 4
	Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE COMUNICACION CORPORATIVA	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE COMUNICACION CORPORATIVA	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE COMUNICACION CORPORATIVA	10

CARGO: COORDINADOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS

NOMBRE DEL CARGO:	COORDINADOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
-------------------	-------------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
DIVISIÓN:	ASUNTOS CORPORATIVOS	ÁREA:	ASUNTOS CORPORATIVOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

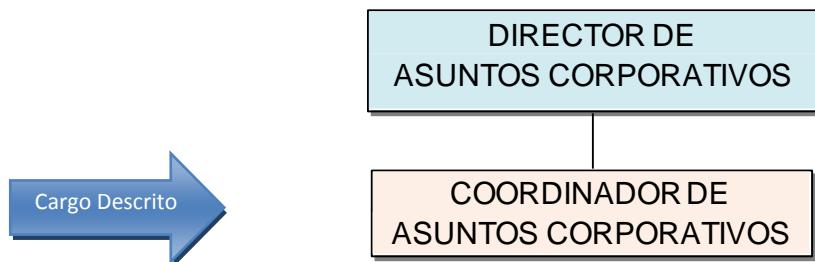
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar la gestión de desempeño social y el relacionamiento con públicos claves del Banco, para contribuir a su adecuado posicionamiento.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN <i>(Se especifican cuando es Indeterminada)</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de satisfacción y conocimiento de los participantes de los talleres de educación financiera y otras formas de capacitación (encuestas) ▪ Porcentaje de incremento del alcance de los medios virtuales del programa de educación financiera (reportes) ▪ Cumplimiento del plan de educación financiera (porcentaje, cantidad de actividades y personas alcanzadas) ▪ Indicadores sociales actualizados y comunicados a públicos pertinentes ▪ Proveedores documentados y activos en el sistema del banco ▪ Proveedores con pagos al día ▪ Gasto en línea con lo presupuestado 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Desarrollar y administrar el programa de educación financiera “Cuida tu Futuro”, como parte de la gestión de desempeño social del banco y en línea con la normativa vigente, para promover el mejor uso de productos y servicios financieros a colaboradores y a clientes y su comunidad.
Administrar la sección de noticias del intranet, de acuerdo con las políticas de comunicación interna, para mantener informado al personal sobre las actividades del banco y su impacto.
Administrar la base de datos de públicos clave, para lograr la entrega oportuna de información institucional a dichos públicos.
Administrar y coordinar con las distintas áreas del banco, la actualización de los indicadores de gestión de desempeño social, para los reportes internos y de organismos internacionales, así como para la comunicación con públicos clave.
Llevar el control del presupuesto de la división con base en el gasto actual y futuro, para asegurar su optimización.
Administrar la relación con los proveedores del área para asegurar la vigencia de su documentación normativa, y gestionar sus pagos

Proponer y planificar de manera conjuntas con el responsable de división, las estrategias y actividades relacionadas a educación financiera, comunicación y gestión de desempeño social.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DEL COORDINADOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS**

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE COORDINADOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS	
DIVISIÓN:	ASUNTOS CORPORATIVOS
CARGO:	COORDINADOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ↳	Medios de Comunicación Comunicación Social Comunicación Organizacional Relaciones Corporativas Educación Financiera Responsabilidad Social Marketing
FORMACION ACADÉMICA ↳	Titulo de tercer nivel en Comunicación, Marketing, Administración de Empresas, Relaciones Publicas o Afines
EXPERIENCIA ↳	Mínimo 3 años en relaciones publicas o cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Integridad 3 Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Logro 3 Comprensión de la Organización 3 Desarrollo de Interrelaciones 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Búsqueda de Información 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS	9

CARGO: SUBGERENTE DE CALIDAD DE SERVICIO

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE DE CALIDAD DE SERVICIO		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
DIVISIÓN:	ASUNTOS CORPORATIVOS	ÁREA:	ASUNTOS CORPORATIVOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar que la cultura de servicio establecida de acuerdo al Modelo Institucional sea implementada en las Sucursales y Agencias del Banco, para asegurar una atención de excelencia a los clientes, fortalecer su fidelización, construyendo con esto una ventaja diferenciadora.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de satisfacción de los clientes</i>	▪ <i>Porcentaje de resolución eficiente sobre quejas y reclamos gestionados en oficinas</i>
▪ <i>Cumplimiento del modelo SASA</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Desarrollar el modelo de servicio y su cronograma de acuerdo a la planificación base, para asegurar que se implemente el enfoque, principio, metodología y tiempos establecidos en éste.
Comunicar a las oficinas y canales externos el modelo SASA, para que todo el personal de sucursales & agencias conozca los conceptos y se implemente la cultura de servicio establecida por el Banco.
Capacitar a colaboradores sobre el modelo SASA, con el fin de que el personal esté entrenado, incorpore en su gestión la cultura de servicio y los conceptos del modelo, de manera que el cliente reciba y valore el producto ofrecido.
Administrar la Herramienta de Soluciones y Servicios de manera que cumpla con los objetivos institucionales y la normativa vigente.
Asegurar la disponibilidad de la herramienta de Soluciones y Servicios en oficinas y canales externos, para que se cumpla con lo establecido con el Modelo de atención de quejas y reclamos definido por el Banco.
Realizar análisis cuantitativos y cualitativos, respecto a las variables inherentes a la calidad en el servicio, para la toma de decisiones gerenciales.

Implementar y monitorear el modelo de administración de las tareas y procesos inherentes a la operación del Call Center ALIA VIP, con el fin de asegurar excelencia en la atención a la cartera de clientes a su cargo.
Asegurar que se cumplan los lineamientos estratégicos definidos por la División Negocios TC respecto de los clientes asignados para ser atendidos por el Call Center ALIA VIP, con el fin de generar fidelización y diferenciación en el servicio.
Desarrollar los acuerdos de servicios necesarios, alineados con los manuales, políticas y procesos del producto y los objetivos estratégicos con el fin de garantizar la óptima operación del equipo a su cargo.
Asegurar el cumplimiento de metas y presupuestos en las diferentes campañas definidas por el producto, para cumplir con los objetivos estratégicos de colocación del negocio y de fidelización del cliente.
Presentar estadísticas, resultados e informes mensuales de avance de gestión tanto para Calidad de Servicio y Call Center ALIA VIP, con el objetivo de documentar los procesos ejecutados, y establecer propuestas de mejora u optimización.
Identificar, y apoyar en la formación del personal de su equipo tanto en conocimientos técnicos y operativos de los productos relacionados a la Tarjeta de Crédito ALIA y de acuerdo al Modelo de Gestión del Talento Humano establecido con el fin de generar un ambiente laboral adecuado y la continuidad del negocio.
Garantizar un adecuado ambiente laboral con su equipo directo, de conformidad con el Modelo de Gestión del Talento Humano, para incrementar la satisfacción de los colaboradores, la productividad y la continuidad del negocio.
Atender y dar seguimiento a la regularización de las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas, para minimizar riesgos de imagen, operativos y reputacional.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE CALIDAD DE SERVICIO Y SOPORTE**



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE CALIDAD DE SERVICIO

DIVISIÓN:	ASUNTOS CORPORATIVOS	
CARGO:	SUBGERENTE DE CALIDAD DE SERVICIO	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ↳		Gestión de calidad en el servicio Sistemas de fidelización al cliente CRM (customer relationship management) ARC (administración de las relaciones con los clientes) Marketing relacional. Círculos de Calidad. Indicadores de Satisfacción al Cliente. Benchmarking. Sistemas de Gestión de la Calidad, iso 9000. Mejora Continua. Manejo de Quejas y Reclamos
FORMACION ACADÉMICA ↳		Título Superior de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Ingeniería en Marketing o afines.
EXPERIENCIA ↳		Bancaria o empresas de servicios, mínimo de 4 años en manejo de áreas de servicio al cliente y/o postventa
PERFIL DE COMPETENCIAS		
		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Pensamiento Analítico	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Pensamiento Conceptual	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Logro	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Iniciativa	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Cliente	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Impacto e Influencia	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Desarrollo de Personas	2
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Integridad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Búsqueda de Información	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Preocupación por el Orden y la Calidad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE CALIDAD DE SERVICIO	7 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE CALIDAD DE SERVICIO	4 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE CALIDAD DE SERVICIO	11	

DIVISIÓN NEGOCIOS MICROEMPRESA

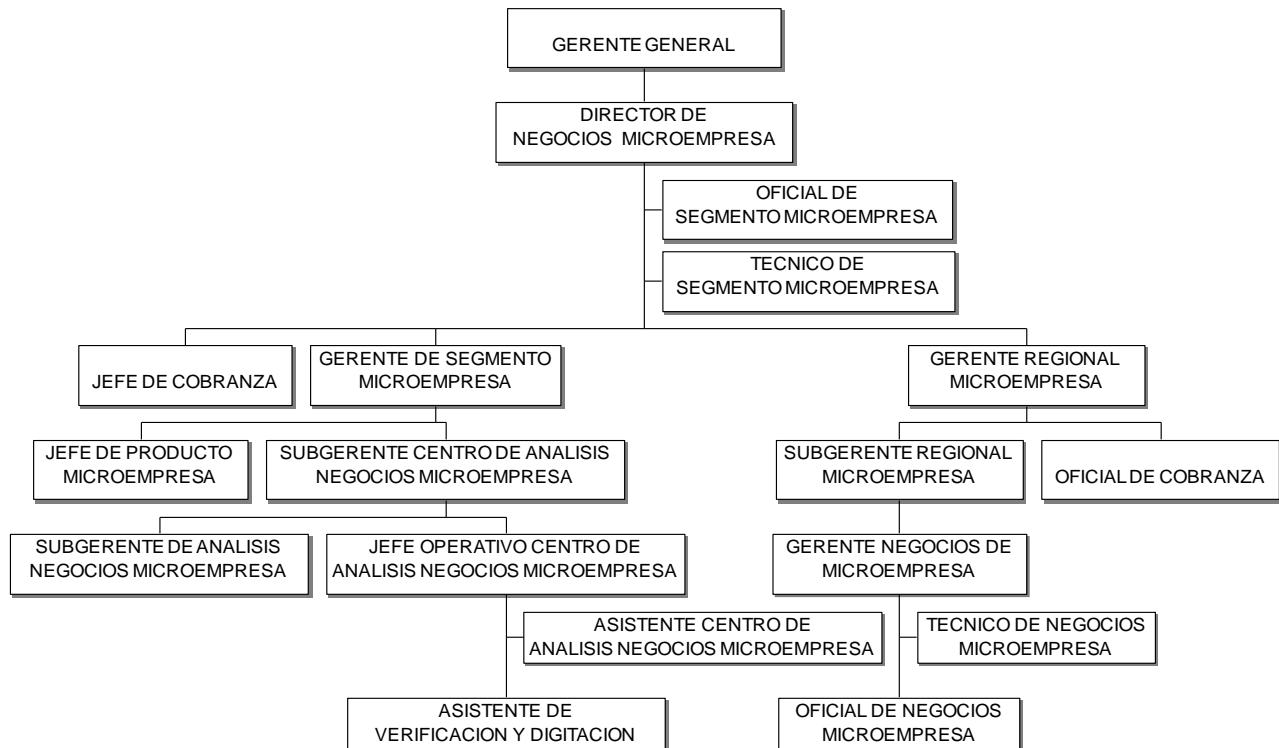
MISIÓN

Desarrollar y comercializar productos y servicios financieros oportunos y de alta calidad, orientados a mejorar las condiciones socioeconómicas de los microempresarios ecuatorianos con calidez, solidaridad y a la vez, contribuir con el crecimiento sostenible de la institución.

VISIÓN

Consolidar la división comercial de microempresa como generadora de oportunidades de negocios, con ideas innovadoras y creativas que soporten el desarrollo y sostenibilidad de la marca Solidario.

ORGANIGRAMA



INFORMACIÓN GERENCIAL

Información Que Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Seguimiento Resultados, Información De Avance De Metas De Colocación, Riesgo Y Provisión	Gerencia General Director De Negocios Microempresa Gerentes Regionales Microempresa Subgerentes Regionales Microempresa Gerentes Negocios Microempresa Asistentes Microempresa Gestores Internos De Cobranza	Mail	Diaria
Información Para Comité Comercial Mensual	Gerencia General	Mail	Mensual

CARGO: DIRECTOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	DIRECTOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

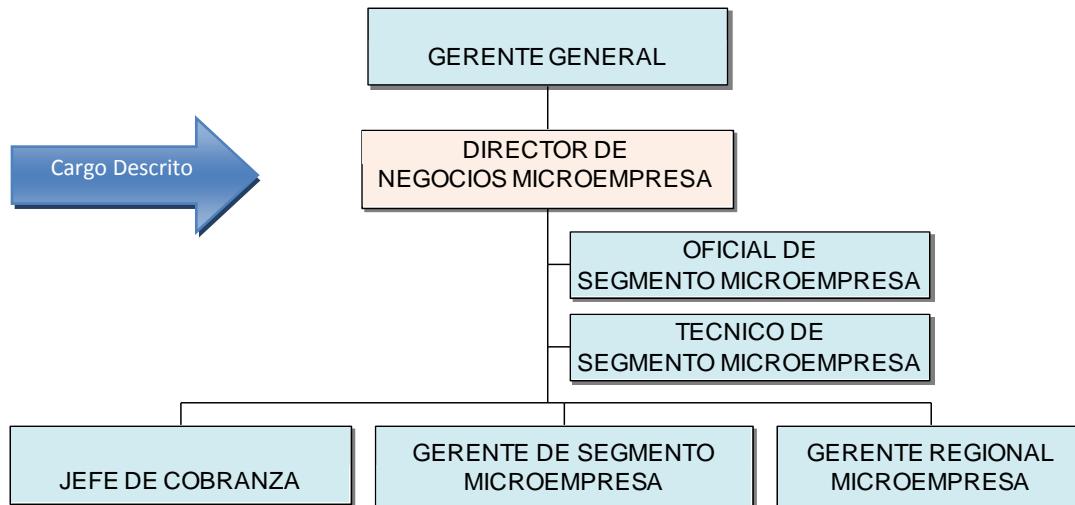
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar el cumplimiento de los objetivos comerciales del negocio de microcrédito a nivel nacional, de conformidad con el presupuesto asignado, niveles de riesgo establecidos, políticas, normas, procedimientos y estándares de la Organización; así como el posicionamiento, presencia y cobertura del producto, aportando al logro de los objetivos estratégicos de la Institución.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de cumplimiento de metas de colocación, productividad y deserción.</i>	▪ <i>Índice de cartera vencida, riesgo, provisión.</i>
▪ <i>Porcentaje de cartera castigada.</i>	▪ <i>Índice de Ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Definir el presupuesto y objetivos comerciales del producto a su cargo sobre la base de la planificación estratégica de la Institución, mismos que permitirán alcanzar los resultados globales del Banco.
Definir estrategias comerciales del producto, que apalanquen el cumplimiento de los Objetivos de la División.
Evaluar periódicamente los resultados comerciales de los productos y definir acciones de mejora, con el fin de asegurar el cumplimiento de las metas presupuestadas.
Realizar seguimiento global a la cartera de clientes, así como del proceso de cobranza con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la división y la minimización del riesgo de producto.

Analizar el comportamiento del mercado, su competencia y las necesidades y demandas de los clientes, con el fin de implementar mejoras o cambios que permitan el crecimiento del negocio.
Definir características y condiciones comerciales de los productos a su cargo, asegurando la coherencia con los Objetivos Institucionales.
Evaluar e implantar acciones preventivas y correctivas para mejorar la Calidad de Servicio en los productos de su división.
Mantener sólidas relaciones con clientes y socios estratégicos con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos comerciales de la División.
Evaluar el lanzamiento de campañas comerciales, en base a las necesidades del mercado y las tendencias de la industria.
Establecer, aprobar y controlar el Presupuesto de Gastos de la División, con el fin de apalancar la estrategia de ahorro institucional.
Asegurar que los procesos operativos y tecnológicos permitan el funcionamiento eficiente de los productos a su cargo, garantizando así el global cumplimiento de los objetivos comerciales.
Evaluar el lanzamiento de nuevos productos y servicios, en base a las necesidades del mercado y las tendencias de la industria, con la finalidad de asegurar el crecimiento del negocio.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE DIRECTOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA**



PERFIL DEL CARGO DE DIRECTOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	DIRECTOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Presupuestos y establecimiento de metas comerciales Planificación Comercial y de Cartera Productos, Procesos y Metodología de Microcrédito Gestión Integral de Riesgo Gerencia Estratégica
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer nivel en Administración de Empresas, Economía o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 10 años en áreas comerciales, 5 en microcrédito y 5 en posiciones gerenciales.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 4 Orientación al Logro 5 Iniciativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 5 Desarrollo de Personas 5 Dirección de Personas 5 Liderazgo 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Flexibilidad 4 Autoconfianza 5 Integridad 5 Búsqueda de Información 4 Desarrollo de Interrelaciones 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE DIRECTOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA	10 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE DIRECTOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE DIRECTOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA	15

CARGO: GERENTE REGIONAL MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE REGIONAL MICROEMPRESA		
-------------------	--------------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

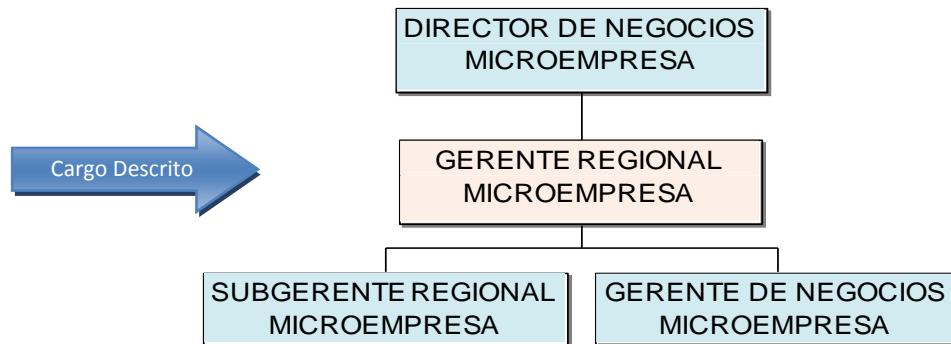
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar la colocación de productos y servicios de microempresa, con una estrategia de cobertura nacional, buscando como objetivo principal cubrir las necesidades de los clientes, cumpliendo con los niveles de riesgo establecidos en las políticas, normas y procedimientos de la Institución.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de metas de colocación, productividad y deserción.</i> ▪ <i>Índice de cartera vencida, riesgo, provisión.</i> ▪ <i>Porcentaje de devolución de solicitudes remitidas para aprobación.</i> ▪ <i>Porcentaje de cartera castigada.</i> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de políticas, normas y procedimientos de acuerdo a revisiones independientes.</i> ▪ <i>Índice de Ambiente Laboral</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Establecer junto al responsable de división, los presupuestos y objetivos comerciales de la Región a su cargo, con el fin de cumplir con la estrategia de negocio institucional.
Definir estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos de acuerdo a las políticas establecidas.
Controlar y dar seguimiento al cumplimiento de las metas, indicadores y objetivos de su regional para alcanzar el presupuesto establecido.
Maximizar la relación de la clientela actual y potencial en su respectiva área de influencia, asegurando así el crecimiento del negocio y la fidelización del cliente.

Retroalimentar al responsable de división sobre su mercado, su competencia y las necesidades y/o demandas de sus clientes, con el fin de establecer estrategias que soporte los objetivos del negocio.
Analizar y aprobar solicitudes de crédito de acuerdo a los límites establecidos, garantizando así el cumplimiento de los procedimientos y minimizando el riesgo inherente al negocio.
Asegurar y validar la aplicación y cumplimiento de la metodología crediticia, con el de minimizar el riesgo inherente al negocio, y mejorar la productividad de los equipos.
Participar en la definición y mejora a normas, manuales y procedimientos con el fin de generar productos y servicios acorde a la necesidad del mercado.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE GERENTE REGIONAL MICROEMPRESA



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE REGIONAL DE MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	GERENTE REGIONAL DE MICROEMPRESA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔ Productos, Procesos y Metodología de Microcrédito Análisis Financiero Análisis de Microcrédito Análisis Crediticio Matemática Financiera Contabilidad Técnicas de Venta y Cobranza Gestión Integral de Riesgo Gerencia Estratégica	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Ing. Comercial, Administración de Empresas, Economía o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 5 años liderando equipos de Microcrédito
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 4
	Pensamiento Analítico 4
	Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 5
	Impacto e Influencia 4
	Desarrollo de Interrelaciones 4
	Desarrollo de Personas 4
	Dirección de Personas 6
	Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Flexibilidad 3
	Pensamiento Conceptual 3
	Preocupación por el Orden y la Calidad 3
	Iniciativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE REGIONAL DE MICROEMPRESA	9 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE REGIONAL DE MICROEMPRESA	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE REGIONAL DE MICROEMPRESA	15

CARGO: GERENTE DE SEGMENTO MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE SEGMENTO MICROEMPRESA		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

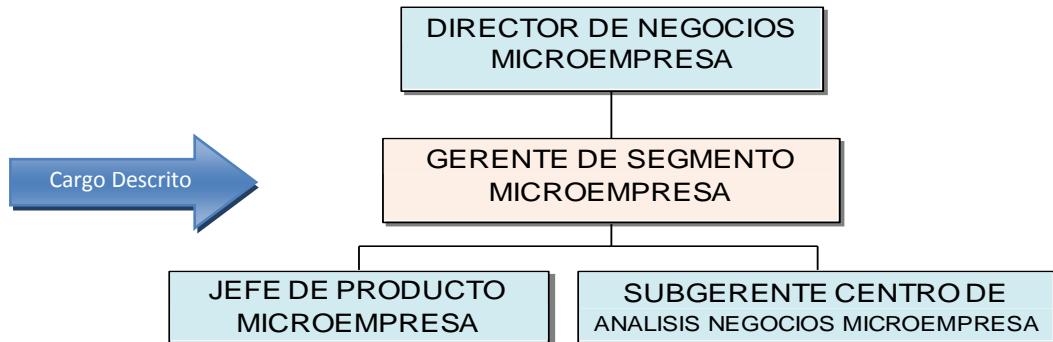
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asegurar el mantenimiento, crecimiento y rentabilidad de los productos y servicios de microcrédito de acuerdo a la estrategia comercial para cumplir con los objetivos Institucionales.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ■ <i>Nivel de cumplimiento de metas de colocación.</i> ■ <i>Nivel de deserción de clientes.</i> ■ <i>Nivel de riesgo de microcrédito.</i> ■ <i>Rentabilidad de productos.</i> ■ <i>Nivel penetración de mercado.</i> ■ <i>Nivel de cumplimiento de políticas, normas y procedimientos de acuerdo a revisiones independientes.</i> ■ <i>Índice de ambiente laboral.</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Generar ofertas de valor para crear, modificar o eliminar productos y servicios en el segmento microempresa, de acuerdo con las necesidades de los clientes y del negocio, a fin cumplir con los objetivos comerciales de la división.
Definir y administrar el plan de trabajo para el desarrollo o modificación de productos o servicios, de acuerdo a los lineamientos y necesidades institucionales, garantizando su cumplimiento y apalancando los objetivos del negocio.
Definir y desarrollar el manual comercial de los productos a su cargo, de acuerdo con las estrategias definidas para la división, que garantice la transferencia de conocimientos y apalanque el cumplimiento de las metas comerciales.
Analizar la rentabilidad de cada uno de los productos y servicios del segmento a su cargo, de acuerdo con los objetivos de rentabilidad institucionales, con el fin de identificar las brechas existentes y proponer las acciones correctivas necesarias.
Diseñar y planificar el desarrollo de campañas comerciales de los productos a su cargo, de

acuerdo a las necesidades de la división, para apoyar el cumplimiento de las metas establecidas.
Definir y coordinar con las distintas divisiones la aplicación de procesos, normas y procedimientos de los productos a su cargo, a fin de garantizar un servicio de calidad a los clientes.
Definir el plan de capacitación de los productos a su cargo, en base a las metodología definida, a fin estandarizar y garantizar su correcta aplicación.
Analizar y evaluar el desempeño comercial de los productos a su cargo a fin de retroalimentar al responsable de división y facilitar la toma de decisiones.
Definir las mejoras a implementar con base en las propuestas generadas en el Centro de Análisis de Microempresa, en las regionales y en otras divisiones, a fin de maximizar la rentabilidad del producto y la eficiencia en los procesos.
Planificar a mediano y largo plazo la capacidad de procesamiento de solicitudes de crédito requerida para cumplir con los estándares de servicio definidos.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La	X

	habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE SEGMENTO MICROEMPRESA



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE SEGMENTO MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	GERENTE DE SEGMENTO MICROEMPRESA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ⇒ <ul style="list-style-type: none"> Productos, Procesos y Metodología de Microcrédito Flujogramas de procesos Marketing Estratégico Fundamentos de Marketing Analítico Project Manager Estadística. 	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Marketing o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 5 años en áreas de marketing, diseño de productos, o servicios de consumo masivo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Flexibilidad 3
	Integridad 3
	Pensamiento Analítico 4
	Pensamiento Conceptual 4
	Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Logro 4
	Iniciativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Trabajo en Equipo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Autoconfianza 3
	Preocupación por el Orden y la Calidad 4
	Desarrollo de Personas 4
	Dirección de Personas 4
	Liderazgo 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE SEGMENTO MICROEMPRESA	9 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE SEGMENTO MICROEMPRESA	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE SEGMENTO MICROEMPRESA	14

CARGO: JEFE DE PRODUCTO MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE PRODUCTO MICROEMPRESA		
-------------------	-------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE SEGMENTO MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

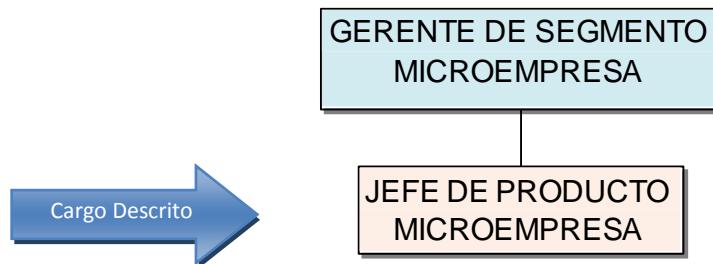
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Gestionar las actividades relacionadas al desarrollo, crecimiento y rentabilidad de los productos y servicios de microcrédito de acuerdo a los lineamientos definidos en la división apoyando a la consecución de los objetivos institucionales.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
■ <i>Nivel de cumplimiento de metas de colocación.</i>	■ <i>Nivel de deserción de clientes.</i>
■ <i>Nivel de riesgo de microcrédito.</i>	■ <i>Rentabilidad de productos.</i>
■ <i>Nivel penetración de mercado.</i>	■ <i>Nivel de cumplimiento de políticas, normas y procedimientos de acuerdo a revisiones independientes.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Proponer modificaciones a normas, procesos y procedimientos de los productos de microempresa, en función de las necesidades del cliente y del negocio, a fin mejorar la oferta de valor y la rentabilidad del producto.
Coordinar, monitorear y certificar la ejecución de requerimientos tecnológicos de los productos de microempresa, de acuerdo a las definiciones establecidas en el plan de certificación, que aseguren la agilidad, y calidad del servicio al cliente.
Implementar el plan de capacitación de los productos a su cargo, en base a las metodología definida, a fin estandarizar y garantizar su correcta aplicación.
Coordinar con el área de marketing la elaboración e implementación de campañas de comunicación sobre las características y beneficios de los productos y servicios a su cargo con el fin de apoyar al negocio en su gestión comercial.
Administrar la relación con proveedores externos para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de servicio, relacionados a los proyectos y productos asignados.

Elaborar y mantener actualizados en el PPGS, en conjunto con el área de procesos, las normas, los manuales comerciales y los procesos de los productos y servicios del banco, para que las diferentes divisiones dispongan de un instructivo que les permitan desarrollar su trabajo comercial u operativo.
Monitorear la aplicación y cumplimiento de las políticas y proceso de los productos y servicios asignados, a través de visitas periódicas a los equipos de microempresa, a fin de obtener retroalimentación para la mejora de los mismos.
Mantener actualizado el inventario de los parámetros, documentos, actividades, etc. del producto a fin de generar información que facilite la toma de decisiones.
Estudiar el comportamiento y la evolución del mercado y la competencia, a través de diferentes técnicas, que permitan levantar información facilitando la generación de propuestas de mejora al producto.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO MICROEMPRESA



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	JEFE DE PRODUCTO MICROEMPRESA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒ Manual Comercial de Producto Microempresa Metodología de Análisis de Microcrédito Flujogramas de Procesos Sistema Informático del Banco. Project Manager Estadística
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Marketing o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 3 años en áreas de marketing, diseño de productos, o servicios de consumo masivo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
Pensamiento Analítico	3
Pensamiento Conceptual	3
Búsqueda de Información	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro
	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Iniciativa
	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente
	4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
Integridad	3
Preocupación por el Orden y la Calidad	3
Desarrollo de Personas	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo
	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO MICROEMPRESA	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO MICROEMPRESA	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO MICROEMPRESA	10

CARGO: JEFE DE COBRANZA

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE COBRANZA
-------------------	-------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Monitorear y controlar la cartera vencida del segmento Microempresa, sea esta interna o externa, a través de estrategias que permitan focalizar la administración del riesgo con el fin de mitigar el impacto financiero en la Institución.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
■ <i>Índice de morosidad de la cartera de microcrédito.</i>	■ <i>Contención del riesgo de microcrédito.</i>
■ <i>Porcentaje de recuperación en cobranza.</i>	■ <i>Porcentaje de Provisiones mensuales.</i>
■ <i>Nivel de cumplimiento del plan de trabajo establecido para la recuperación de cartera.</i>	■ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Monitorear y manejar indicadores de mora, riesgo, recuperación y provisiones de la cartera de microcrédito, con fin de identificar factores de riesgo que permitan desarrollar estrategias que apoyen a mejorar dichos indicadores.
Implementar las estrategias de recuperación de cartera vencida en la cartera de microcrédito, basado en reportes estadísticos de índices de riesgo, para focalizar las acciones de mitigación y control del mismo.
Establecer acuerdos de servicio con la empresa de recuperación de cartera con el fin de alinear los requerimientos con los objetivos estratégicos de la institución referentes a los indicadores de morosidad.
Controlar la eficiencia de las acciones de mitigación de riesgo, en coordinación con la empresa externa de cobranzas, para garantizar el cumplimiento de metas de riesgo.
Analizar el comportamiento de la cartera vencida de microcrédito y generar informes estadísticos que permitan una oportuna retroalimentación a los responsables del producto, con el fin de coordinar acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas.
Garantizar fiabilidad en la reportería generada dentro del área en relación a los distintos indicadores de gestión y recuperación de cartera de microcrédito, a fin de apoyar en la toma de decisiones institucionales.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE COBRANZA**

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE COBRANZA	
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	JEFE DE COBRANZA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Legislación Civil, Mercantil y Penal Técnicas y Metodología de Cobranzas Análisis de Estados Financiero Sistema Informático del Banco
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Derecho, Administración o Afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 3 años en cobranza y recuperación. 1 año en Jefaturas de cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Autoconfianza 3 Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 4 Dirección de Personas 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Iniciativa 3 Orientación al Cliente 3 Impacto e Influencia 3 Desarrollo de Personas 2 Liderazgo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE COBRANZA	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE COBRANZA	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE COBRANZA	13

CARGO: OFICIAL DE SEGMENTO MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE SEGMENTO MICROEMPRESA		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOICIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar la reportería generada en la división, de acuerdo a los requerimientos organizacionales, a fin de entregar oportunamente información que facilite la toma de decisiones.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
■ <i>Nivel de cumplimiento del cronograma de entrega de reportes.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE**a. ORGANIGRAMA****b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

FUNCIONES DEL CARGO
Consolidar la información de indicadores de gestión del segmento microempresa, con base en los resultados mensuales de la fuerza de ventas, a fin de facilitar la toma de decisiones.
Calcular el incentivo variable de la fuerza de ventas de segmento microempresa, con base en los resultados individuales, a fin de reportar oportunamente a Recursos Humanos y así garantizar el pago de comisiones.
Proponer campañas y esquemas de comisiones, de acuerdo a los lineamientos del responsable de división, a fin de enfocar y motivar la gestión de la fuerza de ventas del segmento microempresa a la consecución de las metas organizacionales.
Elaborar el estándar de metas de colocación, riesgo, provisión para la fuerza de ventas del segmento microempresa, de acuerdo al presupuesto de la división, a fin de establecer metas objetivas que incentiven la gestión del equipo.
Administrar la campaña de incentivo por puntos para la fuerza de ventas del segmento microempresa, de acuerdo condiciones establecidas para la misma, a fin de apoyar en la disminución de la rotación de personal.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE SEGMENTO MICROEMPRESA



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE SEGMENTO MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	OFICIAL DE SEGMENTO MICROEMPRESA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ⇒ <ul style="list-style-type: none"> Manual Comercial de Producto Microempresa Fundamentos de presupuestación y establecimiento de metas comerciales Sistema Informático del Banco. Estadística Excel Avanzado 	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Economía, Finanzas o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de dos años en posiciones similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Integridad 2
	Pensamiento Analítico 3
	Pensamiento Conceptual 3
	Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE SEGMENTO MICROEMPRESA	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE SEGMENTO MICROEMPRESA	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE SEGMENTO MICROEMPRESA	8

CARGO: TECNICO DE SEGMENTO MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE SEGMENTO MICROEMPRESA		
-------------------	----------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE NEGOCIOS MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

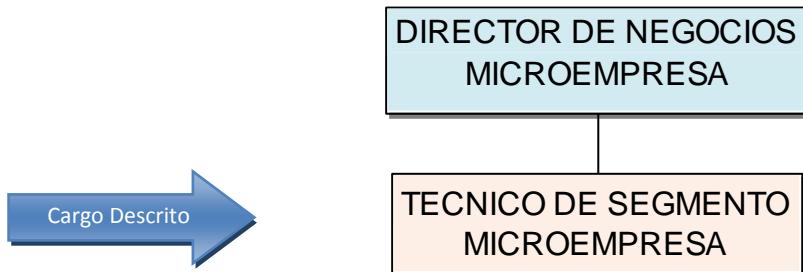
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Elaborar los reportes a su cargo de acuerdo a los lineamientos definidos, con la finalidad de entregar oportunamente información que apoye la gestión de la división.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Nivel de cumplimiento del cronograma de entrega de reportes.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Elaborar mensualmente el reporte para el pago de movilización de la fuerza de ventas de segmento microempresa, con base en la política específica, a fin de comunicar oportunamente a Recursos Humanos y así garantizar el pago por este concepto.
Elaborar la meta individual de colocación, riesgo, provisión para la fuerza de ventas del segmento microempresa, de acuerdo al presupuesto de la división, a fin de comunicar dicha información a respectiva regional.
Consolidar periódicamente la información de resultados de la fuerza de ventas del segmento microempresa, con base en los reportes del sistema, a fin de proporcionar a cada regional una herramienta que facilite el enfoque de la gestión.
Elaborar y enviar la información requerida por las empresas proveedoras de seguros, de acuerdo a los reportes de gestión y a los lineamientos de cada regional, a fin de facilitar la relación comercial entre el Banco y el proveedor.
Procesar los traspasos de cartera requeridos a nivel nacional, de acuerdo a la información enviada por cada regional, a fin de garantizar que todos los clientes tengan asignado un oficial

responsable.
Coordinar y ejecutar requerimientos administrativos, a fin de facilitar la gestión de la División.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE SEGMENTO MICROEMPRESA**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE SEGMENTO MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	TECNICO DE SEGMENTO MICROEMPRESA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Políticas del Producto Microempresa Sistema Informático del Banco Estadística Excel Medio.
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiantes desde segundo año en Administración de Empresas o Afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo un año en posiciones similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 2 Pensamiento Analítico 2 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Conceptual 2 Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SEGMENTO MICROEMPRESA	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SEGMENTO MICROEMPRESA	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SEGMENTO MICROEMPRESA	8

CARGO: SUBGERENTE REGIONAL MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE REGIONAL MICROEMPRESA		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE REGIONAL MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

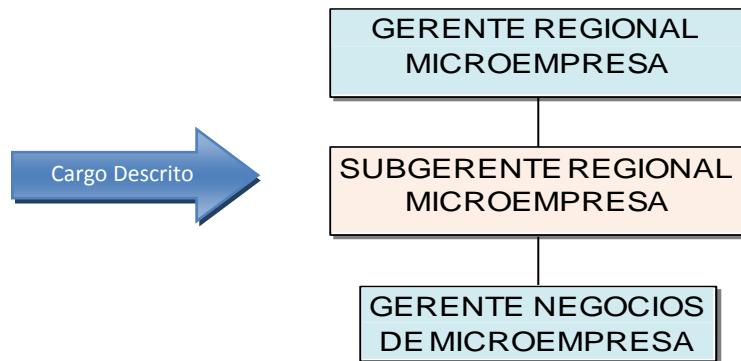
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Liderar la gestión de los equipos de su regional, a través seguimiento y direccionamiento de la misma, a fin de garantizar el cumplimiento de las metas asignadas.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de metas de colocación, productividad y deserción.</i> ▪ <i>Índice de cartera vencida, riesgo y provisión.</i> ▪ <i>Porcentaje de devolución de solicitudes remitidas para aprobación.</i> ▪ <i>Porcentaje de cartera castigada.</i> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de políticas, normas y procedimientos de acuerdo a revisiones independientes.</i> ▪ <i>Nivel de Satisfacción del cliente.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Revisar, comunicar y dar seguimiento a presupuesto y objetivos comerciales de la Región a su cargo, asegurando así el cumplimiento de las metas del negocio.
Establecer estrategias comerciales, de acuerdo a las metas definidas para su regional, a fin de brindar herramientas que apoyen el cumplimiento de las metas.
Monitorear los indicadores de gestión de la regional a su cargo, a fin de identificar oportunamente brechas que permitan implementar medidas correctivas.
Direccionar las gestión comercial y de los equipos a su cargo, con el fin de asegurar el cumplimiento de la meta mensual y anual.
Maximizar la relación de la clientela actual y potencial en su respectiva área de influencia, garantizando así el crecimiento del negocio y la fidelización del cliente.
Dar seguimiento a la cartera de clientes de la regional a su cargo con la finalidad de establecer acciones correctivas y de mejoramiento de la misma.

Retroalimentar a su línea de supervisión sobre la realidad de su mercado, su competencia y las necesidades y/o demandas de sus clientes, para que así se puedan tomar decisiones de mejoramiento que impacten de manera positiva en el crecimiento del negocio.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE REGIONAL MICROEMPRESA**



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE REGIONAL MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	
CARGO:	SUBGERENTE REGIONAL MICROEMPRESA	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ⇒ <ul style="list-style-type: none"> Productos, Procesos y Metodología de Microcrédito Análisis Financiero Análisis de Microcrédito Análisis Crediticio Matemática Financiera Contabilidad Técnicas de Venta y Cobranza Gestión Integral de Riesgo Gerencia Estratégica 		
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Ing. Comercial, Administración de Empresas, Economía o afines	
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años liderando equipos de Microcrédito	
PERFIL DE COMPETENCIAS		
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO		
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Integridad 4
		Pensamiento Analítico 4
		Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Logro 4
		Impacto e Influencia 4
		Desarrollo de Interrelaciones 3
		Desarrollo de Personas 4
		Dirección de Personas 4
		Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Flexibilidad 3
		Pensamiento Conceptual 3
		Preocupación por el Orden y la Calidad 3
		Iniciativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE REGIONAL MICROEMPRESA	9 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE REGIONAL MICROEMPRESA	6 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE REGIONAL MICROEMPRESA	15	

CARGO: GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE REGIONAL MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

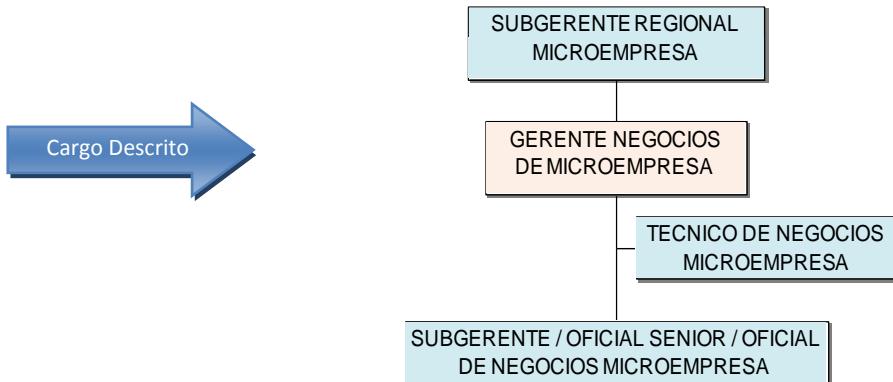
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Liderar y administrar a la fuerza de ventas de Microempresa bajo su responsabilidad, para alcanzar el presupuesto asignado, cumpliendo los niveles de riesgo establecidos, políticas, normas, procedimientos y estándares de la Organización.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de metas de colocación, productividad y deserción.</i> ▪ <i>Índice de cartera vencida, riesgo, provisión.</i> ▪ <i>Porcentaje de devolución de solicitudes remitidas para aprobación.</i> ▪ <i>Porcentaje de cartera castigada.</i> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de políticas, normas y procedimientos de acuerdo a revisiones independientes.</i> ▪ <i>Nivel de Satisfacción del cliente.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Participar en la elaboración de presupuestos y objetivos comerciales de su regional, con el fin de conocer y acordar el cumplimiento de las metas.
Elaborar con su fuerza de ventas el presupuesto y objetivos comerciales del equipo, asegurando así el conocimiento y cumplimiento de las metas.
Planificar la ejecución de las estrategias comerciales, establecidas para su regional, a fin de garantizar el cumplimiento de las metas de su equipo.
Supervisar los avances en gestión de su equipo, a fin de identificar oportunamente brechas que permitan implementar medidas correctivas.

Implementar y dar seguimiento a los planes de acción definidos frente a las desviaciones del presupuesto, con el fin de alcanzar los objetivos comerciales.
Acompañar la gestión comercial y de su equipo, con el fin de asegurar el cumplimiento de la meta mensual y anual.
Maximizar la relación de la clientela actual y potencial en su respectiva área de influencia, con el objetivo de potencializar el producto en la plaza.
Realizar seguimiento de la cartera de clientes asignada, con el fin de minimizar los índices de mora.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA**



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ⇒ <ul style="list-style-type: none"> Productos, Procesos y Metodología de Microcrédito Análisis Financiero Análisis de Riesgo Crediticio Análisis Crediticio Matemática Financiera Contabilidad Políticas y Manual Comercial de Microcrédito Sistema Informático BS Técnicas de Venta y Cobranza 	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Ing. Comercial, Administración de Empresas, Economía Agronomía o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años como Subgerente de Negocios Microempresa.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Integridad 4
	Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Cliente 3
	Impacto e Influencia 3
	Desarrollo de Personas 4
	Dirección de Personas 6
	Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Búsqueda de Información 3
	Desarrollo de Interrelaciones 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA	
8 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA	
3 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA	
11	

CARGO: GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA BACK UP

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA BACK UP
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE REGIONAL MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

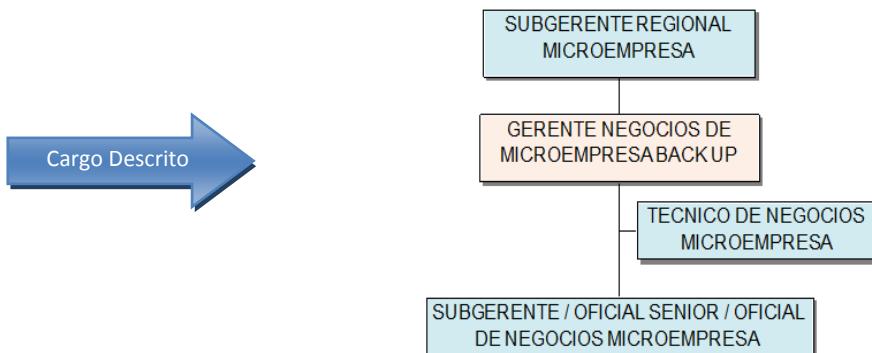
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Liderar y administrar a la fuerza de ventas de Microempresa bajo su responsabilidad, para alcanzar el presupuesto asignado, cumpliendo los niveles de riesgo establecidos, políticas, normas, procedimientos y estándares de la Organización.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de metas de colocación, productividad y deserción.</i> ▪ <i>Índice de cartera vencida, riesgo, provisión.</i> ▪ <i>Porcentaje de devolución de solicitudes remitidas para aprobación.</i> ▪ <i>Porcentaje de cartera castigada.</i> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de políticas, normas y procedimientos de acuerdo a revisiones independientes.</i> ▪ <i>Nivel de Satisfacción del cliente.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



Cargo Descripto

b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Participar en la elaboración de presupuestos y objetivos comerciales de su regional, con el fin de conocer y acordar el cumplimiento de las metas.
Elaborar, con la fuerza de ventas asignada, el presupuesto y objetivos comerciales del equipo, asegurando así el conocimiento y cumplimiento de las metas.
Planificar la ejecución de las estrategias comerciales, establecidas para su regional, a fin de garantizar el cumplimiento de las metas del equipo asignado.
Supervisar los avances en gestión del equipo asignado, a fin de identificar oportunamente brechas que permitan implementar medidas correctivas.
Implementar y dar seguimiento a los planes de acción definidos frente a las desviaciones del

presupuesto, con el fin de alcanzar los objetivos comerciales.
Acompañar la gestión comercial y del equipo asignado, con el fin de asegurar el cumplimiento de la meta mensual y anual.
Maximizar la relación de la clientela actual y potencial en su respectiva área de influencia, con el objetivo de potencializar el producto en la plaza.
Realizar seguimiento de la cartera de clientes asignada, con el fin de minimizar los índices de mora.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA BACK UP**



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA BACK UP

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA BACK UP
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ↳	Productos, Procesos y Metodología de Microcrédito Análisis Financiero Análisis de Riesgo Crediticio Análisis Crediticio Matemática Financiera Contabilidad Políticas y Manual Comercial de Microcrédito Sistema Informático BS Técnicas de Venta y Cobranza
FORMACION ACADÉMICA ↳	Título de Tercer Nivel en Ing. Comercial, Administración de Empresas, Economía Agronomía o afines.
EXPERIENCIA ↳	Mínimo 3 años como Subgerente de Negocios Microempresa.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Integridad 4 Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Cliente 3 Impacto e Influencia 3 Desarrollo de Personas 4 Dirección de Personas 4 Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Búsqueda de Información 3 Desarrollo de Interrelaciones 2 Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA BACK UP	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA BACK UP	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE NEGOCIOS DE MICROEMPRESA BACK UP	11

CARGO: OFICIAL NEGOCIOS MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE / OFICIAL SENIOR / OFICIAL NEGOCIOS MICROEMPRESA		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE NEGOCIOS MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

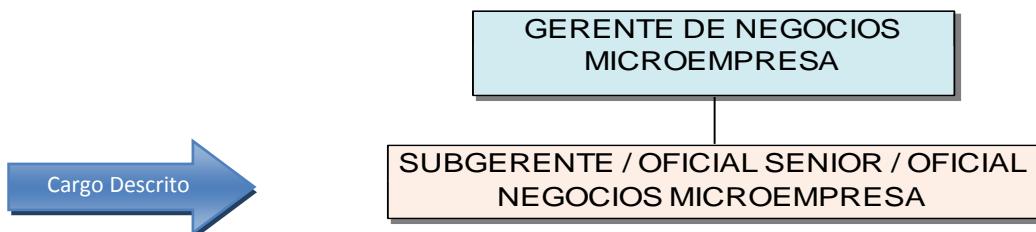
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Generar y administrar eficientemente microcréditos en la zona de atención asignada, contribuyendo al logro de la misión y en la rentabilidad esperada por el Banco y su negocio de microempresa.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de metas de colocación, productividad y deserción.</i> ▪ <i>Índice de cartera vencida, riesgo, provisión.</i> ▪ <i>Porcentaje de devolución de solicitudes remitidas para aprobación.</i> ▪ <i>Porcentaje de cartera castigada.</i> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de políticas, normas y procedimientos de acuerdo a revisiones independientes.</i> ▪ <i>Nivel de Satisfacción del cliente.</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Administrar la cartera de clientes asignada, a través de un seguimiento y atención oportuna, a fin de fortalecer la relación con clientes y así fidelizarlos.
Promocionar los productos y servicios de Banco Solidario a través de visitas permanentes a la zona asignada, a fin incorporar a su cartera nuevos clientes y asegurar así el crecimiento del negocio.
Dar seguimiento a los créditos otorgados, de acuerdo a las fechas de vencimiento, para asegurar la recuperación de los mismos y el cumplimiento de los niveles de riesgo esperados.
Levantar información financiera del cliente y su negocio, de acuerdo a la metodología de microcrédito de Banco Solidario, a fin de analizarla y determinar la liquidez, capacidad de pago, capital de trabajo y patrimonio que aseguren una colocación de crédito exitosa.
Sustentar las solicitudes de crédito con todo el análisis y documentación necesarios, de acuerdo con la metodología de microcrédito de Banco Solidario, a fin de garantizar la aprobación de las mismas.
Realizar gestión de cobranza y recuperación de cartera de acuerdo a las estrategias y

procedimientos establecidos, a fin de mantener los niveles de riesgo esperados.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL NEGOCIOS MICROEMPRESA



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL NEGOCIOS MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	OFICIAL NEGOCIOS MICROEMPRESA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Productos, Procesos y Metodología de Microcrédito Análisis Financiero Análisis de Microcrédito Análisis Crediticio Matemática Financiera Contabilidad Técnicas de Venta y Cobranza
FORMACION ACADÉMICA	Título de Tercer Nivel en Ing. Comercial, Administración de Empresas, Finanzas, Economía Agronomía o afines.
EXPERIENCIA	OFICIAL DE NEGOCIOS: Sin experiencia o menos de tres años en Microfinanzas o menos de 3 años en Consumo OFICIAL SENIOR DE NEGOCIOS M: Experiencia mínima de 3 en Microfinanza o 3 años y más en Consumo SUBGERENTE DE NEGOCIOS MICROEMPRESA . Experiencia mayor a tres años en Microfinanza 5 años). La experiencia deberá ser en campo
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
	Impacto e Influencia 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Autoconfianza 3 Autocontrol 3 Pensamiento Conceptual 2 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL NEGOCIOS MICROEMPRESA	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL NEGOCIOS MICROEMPRESA	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL NEGOCIOS MICROEMPRESA	11

CARGO: OFICIAL DE COBRANZA

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE COBRANZA
-------------------	---------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE REGIONAL NEGOCIOS MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Maximizar la recuperación de la cartera en mora asignada para minimizar el riesgo y contribuir al cumplimiento de las metas de recuperación establecidas.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ Monto de cartera recuperada.	▪ Número de clientes recuperados vs. asignados.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Analizar el comportamiento de los clientes en mora y sugerir la ejecución de la estrategia de cobranza y recuperación.
Planificar las acciones de cobranza a ejecutar de acuerdo a la estrategia establecida, en coordinación con el Gerente Regional y con el Gerente de Negocios Microempresa
Realizar la gestión de cobranza y recuperación de cartera de acuerdo a las estrategias y procedimientos establecidos, a fin de mantener los niveles de riesgo esperados.
Dar soporte a la fuerza de ventas del segmento microempresa en la negociación con clientes para la recuperación de la cartera vencida.
Generar y entregar reportes referentes a la planificación y gestión de cobranza realizada, de acuerdo a los requerimientos del negocio, a fin de proveer información que facilite la toma de decisiones.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE COBRANZA



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE COBRANZA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	OFICIAL DE COBRANZA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ⇒ <ul style="list-style-type: none"> Técnicas y Metodologías de Cobranzas Legislación Civil, Mercantil y Penal Estadística Media Normatividad Legal Externa Bancaria Productos Bancarios Sistema Informático del Banco 	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudios de Tercer Nivel desde tercer año en Derecho, Administración o Afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 1 año en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Autoconfianza 3
	Integridad 3
	Autocontrol 3
	Pensamiento Analítico 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Logro 3
	Impacto e Influencia 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Pensamiento Conceptual 2
	Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE COBRANZA	
6 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE COBRANZA	
4 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE COBRANZA	
10	

CARGO: TECNICO DE NEGOCIOS MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE NEGOCIOS MICROEMPRESA		
-------------------	----------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE NEGOCIOS MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

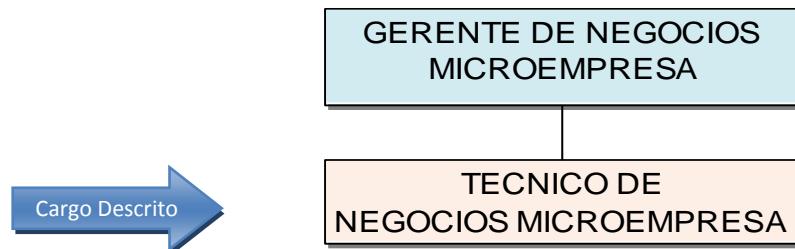
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar las actividades operativas relacionadas con la gestión comercial de la fuerza de ventas del segmento microempresa, de acuerdo a los tiempos y procesos establecidos, a fin de contribuir al logro de las metas establecidas por la Institución			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Porcentaje de devolución de solicitudes remitidas para aprobación.</i>	
▪ <i>Nivel de cumplimiento de políticas, normas y procedimientos de acuerdo a revisiones independientes.</i>	
▪ <i>Nivel de Satisfacción del cliente.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Administrar y controlar el flujo de solicitudes de crédito ingresadas, de acuerdo a los tiempos y procesos definidos, con el fin de facilitar la gestión de la fuerza de ventas del segmento microempresa.
Receptar solicitudes de clientes nuevos ingresadas a través de plataforma comercial y asignar a la fuerza de ventas del segmento microempresa, en función de las zonas establecidas, a fin de apoyar al logro de los objetivos del equipo.
Generar y validar listados de clientes aptos para représtamos en función de políticas establecidas, con el fin de alcanzar los objetivos de la división.
Revisar aleatoriamente las solicitudes de crédito que se envían al Centro de Análisis de Microcrédito, de acuerdo a las normas del Banco y a la normativa legal vigente, a fin de garantizar que estas estén completas.
Asegurar la entrega oportuna de las carpetas al Centro de Análisis de Microcrédito, a fin de facilitar el desarrollo del proceso de otorgación de créditos.

Administrar y controlar el manejo de solicitudes devueltas desde el Centro de Análisis de Microcrédito, garantizando la regularización oportuna y así el cumplimiento de metas comercial y metodológicas.
Atender los requerimientos de clientes relacionados al segmento microempresa y tarjetas de crédito en <i>Oficinas Especiales</i> , asegurando oportuna y calidad en el servicio, apoyando así la gestión de la fuerza de ventas del negocio.
Garantizar el adecuado otorgamiento de operaciones de Microcrédito, en <i>Oficinas Especiales</i> , de acuerdo a lo establecido en el Proceso, con el fin de brindar una atención al cliente ágil, oportuna y de calidad.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE NEGOCIOS MICROEMPRESA**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE NEGOCIOS MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	TECNICO DE NEGOCIOS MICROEMPRESA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒ Productos, Proceso y Metodología de Microcrédito Sistema Informático del Banco Sistema de Control de Solicitudes Sistema de Valija Excel Medio
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiantes desde segundo año en Administración de Empresas o Afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 1 año en cargos de atención al cliente.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Analítico 2 Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE NEGOCIOS MICROEMPRESA	4 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE NEGOCIOS MICROEMPRESA	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE NEGOCIOS MICROEMPRESA	7

CARGO: SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE SEGMENTO MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

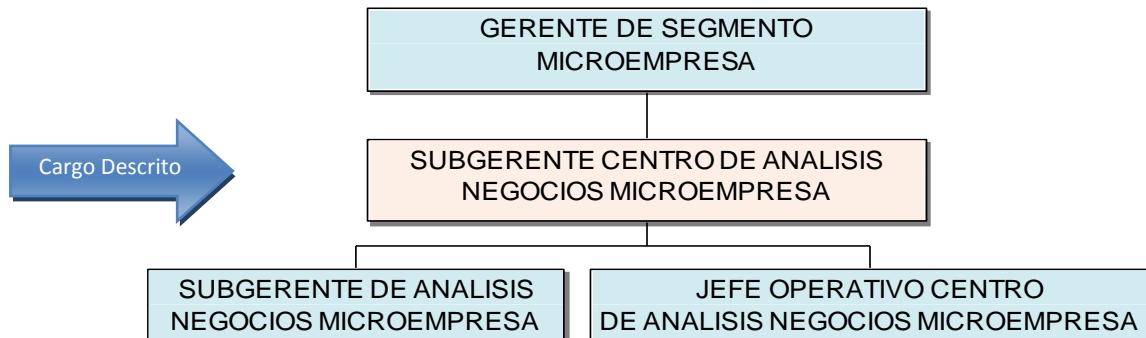
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar el correcto funcionamiento del Centro de Análisis de Microempresa, asegurando el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos para procesar oportunamente las solicitudes recibidas y mantener el nivel de riesgo dentro de los estándares definidos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
■ <i>Número de solicitudes procesadas.</i>	
■ <i>Tiempo de respuesta del Centro de Procesamiento y Análisis.</i>	
■ <i>Nivel de cumplimiento de estándares.</i>	
■ <i>Nivel de riesgo de microcrédito.</i>	
■ <i>Monto de colocación.</i>	
■ <i>Índice de ambiente laboral</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Garantizar el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos en el procesamiento de las operaciones de crédito ingresadas al Centro a fin de asegurar el mantenimiento y reducción de los niveles de riesgo crediticio establecidos por la Institución.
Administrar los recursos, capacidad y asignación de carga en el Centro de Análisis de Microempresa a fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos.
Generar reportes cualitativos y cuantitativos sobre la calidad de las solicitudes de crédito procesadas en el Centro de Análisis de Microempresa, a fin de identificar oportunidades de mejora en todos los procesos del negocio.
Proponer mejoras en todos los procesos del negocio, con base en las novedades identificadas por el equipo de análisis de microcrédito, a fin de apoyar en el crecimiento del negocio.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la

continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ⇒	Análisis de MicroCrédito Análisis de Crédito Análisis Financiero Matemática Financiera Contabilidad Productos, Procesos y Metodología de Microcrédito. Administración de Procesos.
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer en carreras administrativas y afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 4 años como Subgerente de Análisis de Crédito
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Integridad 4 Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Logro 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Cliente 3 Desarrollo de Personas 3 Dirección de Personas 4 Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Flexibilidad 3 Autoconfianza 3 Pensamiento Conceptual 3 Impacto e Influencia 3 Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA	13

CARGO: SUBGERENTE DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

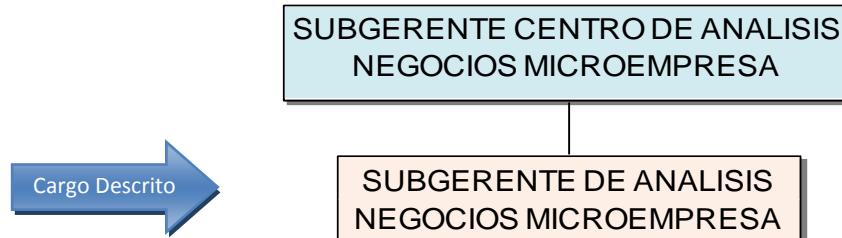
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Analizar, evaluar y aprobar la solicitudes de crédito del segmento microempresa, de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos establecidos, a fin de minimizar el riesgo crediticio y alcanza los objetivos del Negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
■ <i>Número de solicitudes procesadas.</i>	■ <i>Tiempo de respuesta en el proceso de análisis.</i>
■ <i>Nivel de cumplimiento de estándares.</i>	■ <i>Nivel de riesgo de microcrédito.</i>
■ <i>Monto de colocación.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Analizar la información de las solicitudes ingresadas al Centro de Análisis, de acuerdo a la metodología, normas, políticas y procedimientos definidos, a fin de aprobar, devolver o negar en crédito minimizando el riesgo inherente al proceso.
Acompañar en su gestión a la fuerza de ventas del segmento microempresa, a fin de evaluar y retroalimentar sobre aplicación de la metodología crediticia de Banco Solidario.
Proponer mejoras en todos los procesos del negocio, con base en las novedades identificadas en el proceso de análisis de microcrédito, a fin de apoyar en el crecimiento del negocio.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA**



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	
CARGO:	SUBGERENTE DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ⇒ <ul style="list-style-type: none"> Análisis de MicroCrédito Análisis de Crédito Análisis Financiero Matemática Financiera Contabilidad Productos, Procesos y Metodología de Microcrédito. 		
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer en carreras administrativas y afines.	
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 2 años como Subgerente de Negocios Microempresa	
PERFIL DE COMPETENCIAS		
<small>NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO</small>		
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Integridad 4
		Pensamiento Analítico 3
		Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Logro 3
		Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
		Autoconfianza 3
		Pensamiento Conceptual 3
		Impacto e Influencia 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA		
6 (peso 60%)		
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA		
4 (peso 40%)		
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA		
10		

CARGO: JEFE OPERATIVO CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE OPERATIVO CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar la recepción y despacho de las solicitudes ingresadas al Centro de Análisis, de acuerdo a los estándares de servicio definidos, a fin de apoyar en la consecución de objetivos de la División.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de solicitudes procesadas. ▪ Nivel de cumplimiento de estándares. ▪ Calidad de información ingresada en el sistema de crédito. ▪ Índice de ambiente laboral. 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Organizar la recepción y asignación de solicitudes de crédito, de acuerdo a la zona asignada a cada analista, a fin de apoyar en el cumplimiento de estándares de servicio de Centro de Análisis.
Evaluar la calidad de la información ingresada en el sistema de crédito, de acuerdo a los requerimientos de los analistas, a fin de identificar oportunamente inconsistencias e implementar los correctivos necesarios.
Controlar el despacho de solicitudes de crédito, de acuerdo a la zona de procedencia, a fin de apoyar en el cumplimiento de estándares de servicio de Centro de Análisis.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE JEFE OPERATIVO CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA



PERFIL DEL CARGO DE JEFE OPERATIVO CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA
CARGO:	JEFE OPERATIVO CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ⇒ <ul style="list-style-type: none"> Bases de Análisis de Crédito Administración de Procesos Productos, Servicios, Políticas y Procesos de BS. Normas de Operación Crediticia de la SB. Sistema Informático del Banco. 	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiante desde segundo año en carreras administrativas o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 2 años en cargos similares en procesos fabricados de crédito.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Integridad 3
	Pensamiento Analítico 3
	Pensamiento Conceptual 2
	Preocupación por el Orden y la Calidad 3
	Dirección de Personas 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Cliente 3
	Desarrollo de Personas 2
	Liderazgo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE OPERATIVO CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE OPERATIVO CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE OPERATIVO CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA	10

CARGO: ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE OPERATIVO CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

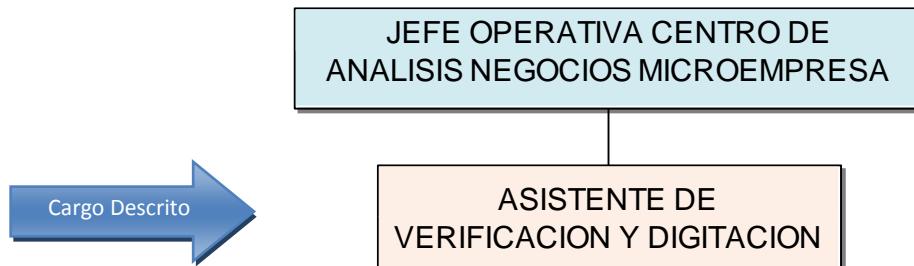
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asegurar que la información de las solicitudes que ingresan al Centro de Análisis sea confiable y completa, con base en los procesos definidos a fin de mitigar el riesgo inherente.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Número de solicitudes procesadas vs número de inconsistencias en el proceso.</i>▪ <i>Número de solicitudes procesadas.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Verificar telefónicamente la información de clientes que han solicitado productos o servicios de microempresa a fin de registrar datos confiables que mitiguen el riesgo inherente al proceso.
Registrar en el sistema la información de las solicitudes que ingresan al Centro de Análisis de Crédito con el objetivo de que el analista cuente con información confiable y completa.
Verificar e ingresar en el sistema la información de las solicitudes de actualización de datos de los clientes de microempresa.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE VERIFICACION Y DIGITACION



PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA		
CARGO:	ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION		
PERFIL DURO			
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Procesos de Verificación y Digitación Sistema Informático del Banco Office Medio		
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudios secundarios culminados.		
EXPERIENCIA	⇒ No requiere experiencia previa		
PERFIL DE COMPETENCIAS			
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO			
COMPETENCIAS CRITICAS			
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Pensamiento Analítico 2 Pensamiento Conceptual 2 Búsqueda de Información 2 Preocupación por el Orden y la Calidad 2		
COMPETENCIAS IMPORTANTES			
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3 COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3 COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION	5 (peso 60%)		
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION	3 (peso 40%)		
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE VERIFICACION Y DIGITACION	8		

CARGO: ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE OPERATIVO CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA	ÁREA:	CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA

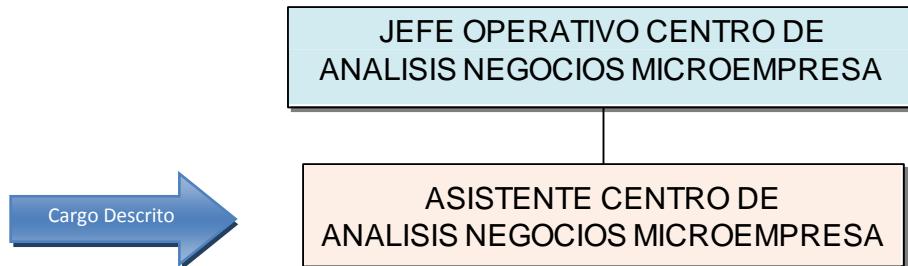
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Distribuir las solicitudes ingresadas al Centro de Análisis de Crédito, para iniciar el proceso respectivo así como, enviar la documentación procesada a las áreas involucradas para los procesos de desembolso cuadre y custodia.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Cumplimiento de horarios de entrega y recepción de solicitudes.

4. NATURALEZA – ALCANCE**a. ORGANIGRAMA****b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

FUNCIONES DEL CARGO
Receptar las solicitudes de los diferentes equipos de microempresa, validando y adjuntando la documentación que se requiere para que se inicie el proceso correspondiente.
Distribuir las solicitudes ingresadas al centro de análisis de crédito, de acuerdo al volumen recibido y a la capacidad instalada, con el objetivo de generar equidad y eficiencia en el proceso.
Enviar los documentos de respaldo a las áreas correspondientes para los procesos de desembolso cuadre y custodia.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA



PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA

DIVISIÓN:	NEGOCIOS MICROEMPRESA		
CARGO:	ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA		
PERFIL DURO			
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒ Procesos de Verificación y Digitación Sistema Informático del Banco Office Medio		
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudios secundarios culminados.		
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 1 año en cargos de verificación y digitación.		
PERFIL DE COMPETENCIAS			
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO		
COMPETENCIAS CRÍTICAS			
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Pensamiento Analítico 2 Pensamiento Conceptual 2 Búsqueda de Información 2 Preocupación por el Orden y la Calidad 3		
COMPETENCIAS IMPORTANTES			
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3 COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3 COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA	5 (peso 60%)		
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA	3 (peso 40%)		
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE CENTRO DE ANALISIS NEGOCIOS MICROEMPRESA	8		

DIVISIÓN DE NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO

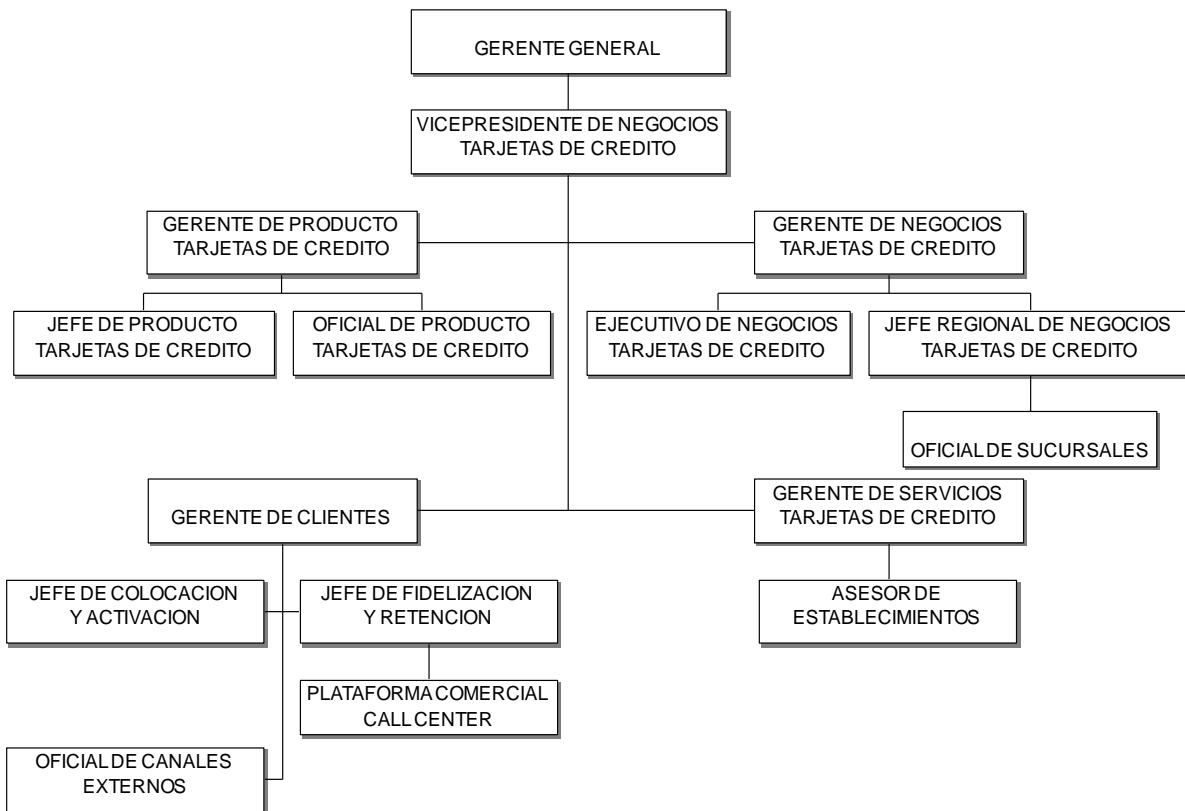
MISIÓN

Garantizar el cumplimiento de las metas comerciales del negocio y productos de la División, con una oferta de valor y servicios adecuados para nuestros clientes, buscando la sostenibilidad en el tiempo y cumpliendo con los Objetivos Institucionales.

VISIÓN

Posicionar el Negocio Integral de Tarjetas de Crédito y Compra de Cartera de Banco Solidario como líderes en el mercado, construyendo una red de relaciones de mutuo beneficio.

ORGANIGRAMA



INFORMACIÓN GERENCIAL

Información Que Se Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Informe De Gestión Y Resultados Comerciales	Comité Alco	Sesiones Del Comité Alco	Mensual
Informe De Actividades De La División		Sesiones De Comité Comercial Y Gerencia	Mensual
	Comité Comercial Y Gerencial		
Informe De Riesgo Productos	Comité De Riesgos	Sesiones Del Comité De Riesgos	Mensual
Informe De Resultados De Cobranzas	Comité De Cobranzas	Sesiones Del Comité De Cobranzas	Mensual

CARGO: VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO

NOMBRE DEL CARGO:	VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	STAFF NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

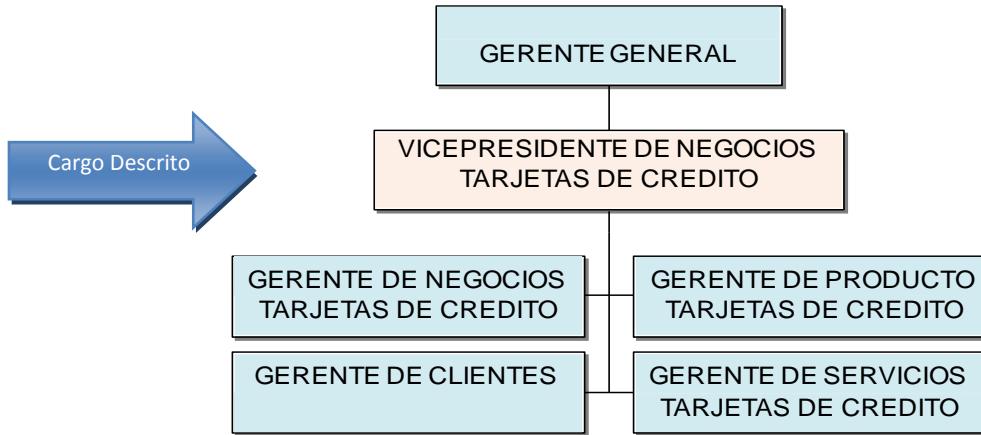
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar el cumplimiento de los objetivos comerciales del negocio de Tarjetas de Crédito, de conformidad con el presupuesto asignado, niveles de riesgo establecidos, políticas, normas, procedimientos y estándares de la Organización; así como el posicionamiento, presencia y cobertura de los productos a su cargo, aportando al logro de los objetivos estratégicos de la Institución.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de cumplimiento de metas de facturación y tarjetahabientes, compra de cartera, colocación de otros productos, y deserción.</i>	▪ <i>Índice de cartera vencida, riesgo, provisión.</i>
▪ <i>Porcentaje de cartera castigada</i>	▪ <i>Satisfacción del cliente.</i>
▪ <i>Índice de Ambiente laboral.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Definir el presupuesto y objetivos comerciales de los productos a su cargo sobre la base de la planificación estratégica de la Institución, mismos que permitirán alcanzar los resultados globales del Banco.

Definir estrategias comerciales y de servicio a las cadenas y clientes, que apalanquen el cumplimiento de los Objetivos de la División.

Evaluar periódicamente los resultados comerciales de los productos y definir acciones de mejora, con el fin de asegurar el cumplimiento de las metas presupuestadas.

Analizar el comportamiento del mercado, su competencia y las necesidades y demandas de los clientes, con el fin de implementar mejoras o cambios que permitan el crecimiento del negocio.

Definir características y condiciones comerciales de los productos a su cargo, asegurando la coherencia con los Objetivos Institucionales.

Evaluar e implantar acciones preventivas y correctivas para mejorar la Calidad de Servicio en los

"Por la naturaleza y metodología de levantamiento de información de los descriptivos, las responsabilidades y funciones descritas en este documento no abarcan las tareas específicas que ejecuta un cargo; así mismo es importante señalar que en el tiempo las funciones descritas pueden variar en función de las necesidades de la institución, los cambios que hubieren se notificarán oportunamente a través de las vías pertinentes"

productos de su división.
Mantener sólidas relaciones con clientes y socios estratégicos con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos comerciales de la División.
Evaluar el lanzamiento de campañas comerciales, en base a las necesidades del mercado y las tendencias de la industria.
Asegurar que los procesos operativos y tecnológicos permitan el funcionamiento eficiente de los productos a su cargo, garantizando así el global cumplimiento de los objetivos comerciales.
Evaluar el lanzamiento de nuevos productos y servicios, en base a las necesidades del mercado y las tendencias de la industria, con la finalidad de asegurar el crecimiento del negocio.
Establecer, aprobar y controlar el Presupuesto de Gastos de la División, con el fin de apalancar la estrategia de ahorro institucional.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO**



PERFIL DEL CARGO DE VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ⇒ <ul style="list-style-type: none"> Presupuestos y establecimiento de metas comerciales Gerencia de Servicio Al Cliente Planificación Comercial y de Cartera Productos, Procesos y Metodología de Tarjetas de Crédito, Compra de Cartera y Productos de Consumo Gestión Integral de Riesgo Gerencia Estratégica Marketing Estratégico Mejoramiento de Procesos 	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer nivel en áreas comerciales o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Bancaria, mínimo de 10 años en áreas comerciales, de crédito, y 5 años en áreas relacionadas con TC y 5 en posiciones gerenciales.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Pensamiento Analítico 4
	Pensamiento Conceptual 4
	Orientación al Logro 5
	Iniciativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Cliente 4
	Impacto e Influencia 5
	Desarrollo de Personas 5
	Dirección de Personas 5
	Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Flexibilidad 4
	Autoconfianza 5
	Integridad 4
	Búsqueda de Información 4
	Desarrollo de Interrelaciones 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	9 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	15

CARGO: GERENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	NEGOCIOS ESTABLECIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar y velar por el cumplimiento de las metas de facturación, ingresos, y servicio a cadenas comerciales y sus dependientes, así como asegurar la presencia de marca, la ampliación de cobertura, y desarrollar relaciones comerciales a largo plazo y de mutuo beneficio con los diferentes socios y actores estratégicos del mercado.			

2. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Porcentaje de cumplimiento de la meta de facturación y compra de cartera</i>	▪ <i>Rentabilidad de los productos a su cargo.</i>
▪ <i>Índice de Ambiente laboral.</i>	

3. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Comunicar a su equipo los objetivos de facturación, monitoreando permanentemente el cumplimiento del presupuesto y acciones comerciales.
Elaborar, administrar y controlar el presupuesto de gasto publicitario de los productos de la División, con el fin de asegurar el cumplimiento de objetivos con una relación costo-beneficio.
Definir las estrategias, planes y acciones para el equipo de negocios, de acuerdo a los lineamientos de la VP, con el fin de cumplir con el presupuesto asignado y rentabilizar la operación.
Coordinar con las áreas de soporte los cambios en procesos, ejecución, solución de problemas y actividades varias que aseguren el correcto funcionamiento de los productos.
Identificar y desarrollar nuevos negocios, servicios, promociones y beneficios, de acuerdo a las necesidades del cliente y a los lineamientos organizacionales, con la finalidad de generar valor a los productos y servicios ofertados.
Establecer una relación de largo plazo con la red de establecimientos afiliados a nivel nacional, a

fin de potenciar el vínculo comercial del negocio.
Elaborar las campañas promocionales, de acuerdo a las necesidades del cliente y a los lineamientos organizacionales, con el fin de incrementar la facturación de los productos.
Velar por el posicionamiento, presencia, cuidado y uso de la marca a nivel nacional, de acuerdo al manual de marca y a los lineamientos organizacionales, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos del negocio.
Analizar la competencia, las tendencias del mercado, las preferencias del cliente y cadenas, con el objetivo de proponer mejoras y cambios que agreguen valor a los productos de la División.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO**



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	GERENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Marketing Estratégico Establecimiento y Análisis de Metas Comerciales Gestión de Calidad en el Servicio Análisis y Mejoramiento de Procesos Productos, Procesos y Políticas de TC.
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 4 años gerenciando áreas de servicio al cliente o producto TC.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 4 Dirección de Personas 4 Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Conceptual 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Iniciativa 4 Desarrollo de Interrelaciones 4 Desarrollo de Personas 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	14

CARGO: EJECUTIVO DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO

NOMBRE DEL CARGO:	EJECUTIVO DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	NEGOCIOS ESTABLECIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Generar relaciones de negocios con clientes (Cadenas y socios estratégicos) para asegurar que la gestión comercial contribuya al cumplimiento de los objetivos compra de cartera, de facturación, servicio, cobertura y posicionamiento, de acuerdo a la estrategia establecida por el Negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de cumplimiento de la meta facturación.</i>	
▪ <i>Rentabilidad de las cadenas a su cargo.</i>	
▪ <i>Número de nuevas afiliaciones.</i>	
▪ <i>Satisfacción del cliente con el servicio.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Cumplir con las metas de compra de cartera, facturación, rentabilidad, captación de nuevos establecimientos, definidas para las líneas de negocio asignadas, con la finalidad de garantizar el cumplimiento del plan comercial anual.
Monitorear y controlar los puntos de venta de las líneas de negocio asignadas a través de la gestión de reuniones mensuales con los contactos de las cadenas y visitas en los puntos de venta con el fin de asegurar un servicio óptimo para nuestros clientes y cadenas.
Proponer y elaborar campañas promocionales, activaciones BTL, activaciones de marca, a fin de generar fidelidad y aumentar el posicionamiento de los productos en el mercado.
Incrementar de la presencia de marca en todas las cadenas de la línea de negocio asignada, a través de elaboración de merchandising para de esta manera lograr un buen posicionamiento de marca.
Realizar la gestión administrativa y operativa de cada línea de negocio, cumpliendo con los

procesos y políticas descritos en el manual, a fin de lograr una gestión eficiente y eficaz.
Comercializar los diferentes espacios de comunicación de ALIA a las principales cadenas de cada línea de negocio y centro comercial asignado; catálogos, insertos en estados de cuenta, kit de bienvenida, banner en página web, mailing y nuevos canales que se habiliten para comunicar promociones, con el fin de cumplir con la meta del negocio.
Afiliar establecimientos que no se encuentren en la red de ALIA para ampliar la cobertura e incrementar la facturación en cada línea de negocio.
Atender las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE EJECUTIVO DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO



PERFIL DEL CARGO DE EJECUTIVO DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	EJECUTIVO DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO

PERFIL DURO

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒	Merchandising Publicidad y desarrollo de campañas publicitarias Calidad en el servicio Productos, procesos y políticas de TC Técnicas de Venta
----------------------------------	---	--

FORMACION ACADÉMICA ➔ Estudios desde segundo año en carreras administrativas, comerciales o afines

EXPERIENCIA ➔ Mínimo 3 años en cargos comerciales o de servicio al cliente.

PERFIL DE COMPETENCIAS

NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO

COMPETENCIAS CRITICAS

COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Integridad	4
		Pensamiento Analítico	3

COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Logro	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Cliente	4

COMITÉ DE DIRECCIÓN	4
Orientation al Cliente	4
Impacto e Influencia	4
Desarrollo Institucional	4

Desarrollo de interrelaciones

Pensamiento Conceptual 2

Preocupación por el Orden y la Calidad	2
Iniciativa	3

Initiative	3
Work in Team	3

CONFIABILIDAD INSTITUCIONAL → Trabajo en Equipo

NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE EJECUTIVO DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE EJECUTIVO DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE EJECUTIVO DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	10

CARGO: JEFE REGIONAL DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE REGIONAL DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	NEGOCIOS ESTABLECIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Liderar y Administrar al grupo comercial de negocios de las ciudades asignadas, siendo responsable de cumplir con los presupuestos asignados así como las acciones comerciales relacionadas con establecimientos afiliados, clientes, socios estratégicos y demás actores del mercado; de acuerdo a la estrategia y definición establecida por la administración del banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ Facturación	
▪ Ingresos por comisión	
▪ Locales con consumo	
▪ Número de Afiliaciones	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Asignar y hacer cumplir las metas de facturación, rentabilidad, captación de nuevos establecimientos para cada Oficial y ciudad con la finalidad de garantizar el cumplimiento del plan comercial anual
Elaborar y monitorear con el equipo de negocios, Gerencia Nacional y Gerentes de Sucursales el presupuesto y objetivos comerciales de su región.
Planificar y coordinar las actividades comerciales con el Oficial encargado para generar valor a la marca e incentivar el uso de las tarjetas de crédito para incrementar la facturación
Supervisar y controlar el correcto funcionamiento de los puntos de venta afiliados a través de la gestión de recorridos diarios de los oficiales con el fin de asegurar un servicio óptimo para nuestros clientes y cadenas

Preparar, ejecutar y controlar los requerimientos de campañas promocionales para clientes, cadenas, socios estratégicos, material pop, activaciones BTL, activaciones de marca con la finalidad de generar fidelidad, aumentar el posicionamiento y facturación en las ciudades asignadas
Velar por la correcta implementación de la marca en los puntos de venta afiliados a través de las visitas y recorridos de los oficiales para lograr un buen posicionamiento de marca.
Supervisar las actividades administrativas y operativas del área y cumplir con los procesos y políticas descritos en el manual para lograr una gestión eficiente y eficaz.
Retroalimentar al Subgerente sobre el mercado, su competencia, además de las necesidades y demanda de sus clientes (Tarjetabientes, cadenas y socios estratégicos).
Identificar en cada ciudad a su cargo nuevas oportunidades de negocio que contribuyan al desarrollo del área a través de la gestión comercial con los diferentes actores y sectores del mercado con el objetivo de generar valor agregado al producto, cadenas y clientes.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Coordinar y atender las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas.
Conocer cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE REGIONAL DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE REGIONAL DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	JEFE REGIONAL DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Marketing Estratégico Publicidad y Desarrollo de Campañas Publicitarias Establecimiento y Análisis de Metas comerciales Gestión de Calidad en el Servicio. Análisis y Mejoramiento de Procesos. Producto, Procesos y Políticas de TC
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Ing. Comercial o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 2 años como responsable de equipos en áreas comerciales.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 4 Dirección de Personas 3 Liderazgo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Iniciativa 3 Desarrollo de Interrelaciones 3 Desarrollo de Personas 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE REGIONAL DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE REGIONAL DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE REGIONAL DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO	12

CARGO: OFICIAL DE SUCURSALES

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE SUCURSALES
-------------------	------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE REGIONAL DE NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	NEGOCIOS ESTABLECIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Generar y velar por el mantenimiento de relaciones de negocios con clientes (Cadenas y socios estratégicos) para asegurar que la gestión comercial garantice el cumplimiento de los objetivos de facturación, cobertura y posicionamiento de los productos de Tarjetas de Crédito en la plaza asignada de acuerdo a la estrategia y definición establecida por el Negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de cumplimiento de la meta facturación.</i>	▪ <i>Rentabilidad de las cadenas a su cargo</i>
▪ <i>Número de nuevas afiliaciones.</i>	▪ <i>Satisfacción del cliente con el servicio.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE**a. ORGANIGRAMA****b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

FUNCIONES DEL CARGO:
Cumplir con las metas de compra de cartera, facturación, rentabilidad y captación de nuevos establecimientos, definidas para las líneas de negocio asignadas, con la finalidad de garantizar el cumplimiento del plan comercial anual.
Realizar actividades comerciales, con las principales cadenas en facturación, que generen valor a la marca e incentiven el uso de las tarjetas de crédito a fin de incrementar la facturación mensual.
Monitorear y controlar los puntos de venta de las líneas de negocio asignadas a través de la gestión de reuniones mensuales con los contactos de las cadenas y visitas en los puntos de venta con el fin de asegurar un servicio óptimo para nuestros clientes y cadenas.
Proponer y elaborar campañas promocionales, material pop, activaciones BTL y activaciones de marca, con la finalidad de generar fidelidad y aumentar el posicionamiento de marca en la ciudad.
Cumplir con lo descrito en el Manual de Marca en relación a la correcta ubicación y visualización

del material de merchandising, con el fin de alcanzar así los objetivos de posicionamiento y presencia de marca.

Realizar la gestión administrativa y operativa de cada línea de negocio, cumpliendo con los procesos y políticas descritos en el manual, para lograr una gestión eficiente y eficaz.

Comercializar los diferentes espacios de comunicación de las tarjetas a las principales cadenas de cada ciudad (catálogos, insertos en estados de cuenta, kit de bienvenida, banner en página web, mailing y nuevos canales que se habiliten) para comunicar promociones con la finalidad de cumplir con los objetivos de facturación.

Afiliar establecimientos que no se encuentren en la red de ALIA para ampliar la cobertura e incrementar la facturación en la ciudad.

Buscar nuevas oportunidades de negocio que contribuyan al desarrollo de la marca en la ciudad con el objetivo de generar valor agregado al producto, cadenas y clientes.

Atender las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE SUCURSALES



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE SUCURSALES

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	OFICIAL DE SUCURSALES
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔ <ul style="list-style-type: none"> Merchandising Publicidad y desarrollo de campañas publicitarias Calidad en el servicio Productos, procesos y políticas de TC Técnicas de Venta Manual de Marca BS 	
FORMACION ACADÉMICA	➔ Estudios desde segundo año en carreras administrativas, comerciales o afines
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 3 años en cargos comerciales o de servicio al cliente.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 4
	Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 4
	Impacto e Influencia 4
	Desarrollo de Interrelaciones 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Pensamiento Conceptual 2
	Preocupación por el Orden y la Calidad 2
	Iniciativa 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE SUCURSALES	
6 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE SUCURSALES	
4 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE SUCURSALES	
10	

CARGO: GERENTE DE CLIENTES

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE CLIENTES		
-------------------	----------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	CLIENTES TC

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

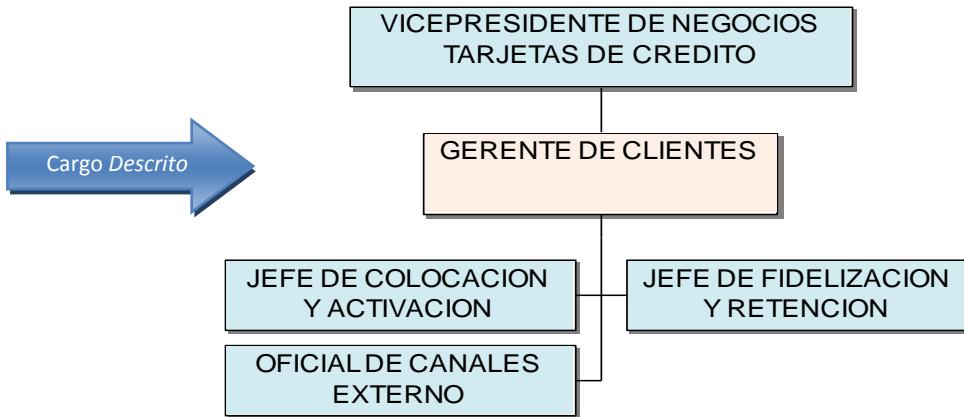
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar el portafolio de clientes en las diferentes etapas del ciclo de vida: colocación, activación, fidelización y retención; garantizando que se comercialicen a través de los canales adecuados, con las ofertas idóneas de acuerdo a su segmento, cubriendo sus necesidades y velando por la rentabilidad.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Tasa de colocación.</i> ▪ <i>Tasa de entrega.</i> ▪ <i>Tasa de activación.</i> ▪ <i>Tasa de uso por mes.</i> ▪ <i>Penetración de tarjetas adicionales y/o convenio.</i> ▪ <i>Tasa de cuentas retenidas.</i> ▪ <i>Disminución de Cancelaciones voluntarias.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Administrar la captación de clientes definiendo los canales, tasa de aceptación y contactabilidad de las bases; captando los clientes que cumplan con el perfil previamente analizado por la división de riesgos, que sean rentables para el Banco.
Definir campañas, productos o procesos que incentiven consumos en nuevos clientes; fomentando el uso inmediato de la tarjeta para consumos básicos y rutinarios.
Generar estrategias de fidelización dirigidas a nuestros clientes, que permitan incrementar el uso de la tarjeta y productos derivados de la misma: creciendo en monto de consumos, cantidad de transacciones y cargos recurrentes.
Generar estrategias de retención anticipando comportamientos del cliente que nos permitan identificar tempranamente su intención de cancelar el producto, actuando de manera reactiva y proactiva.
Proponer cambios operativos, tecnológicos o de diseño del producto, bajo el análisis de los conceptos macro de segmento y de cliente, para mejorar la oferta de valor a nuestros clientes.

Analizar los resultados en número, monto colocado y conversión de las campañas comerciales por segmento, producto y canal; con el fin de mantenerlas o modificarlas para asegurar su contribución en las metas de colocación y apoyar la gestión comercial del negocio.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE CLIENTES**



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE CLIENTES

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	GERENTE DE CLIENTES
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Procesos, Políticas y Metodología de Productos Bancarios Administración de Procesos Marketing Estratégico Marketing Analítico Project Manager Estadística
FORMACION ACADÉMICA	Titulo de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Ing. Comercial, Marketing o afines
EXPERIENCIA	Mínimo 3 años liderando áreas de marketing, diseño de productos o servicio de consumo y manejando portafolio de clientes.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Flexibilidad 3 Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 4 Orientación al Logro 5 Iniciativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Autoconfianza 3 Integridad 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 4 Impacto e Influencia 3 Desarrollo de Personas 3 Dirección de Personas 3 Liderazgo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CLIENTES	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CLIENTES	7 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CLIENTES	15

CARGO: JEFE DE COLOCACION Y ACTIVACION

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE COLOCACION Y ACTIVACION		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE CLIENTES		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	CLIENTES TC

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

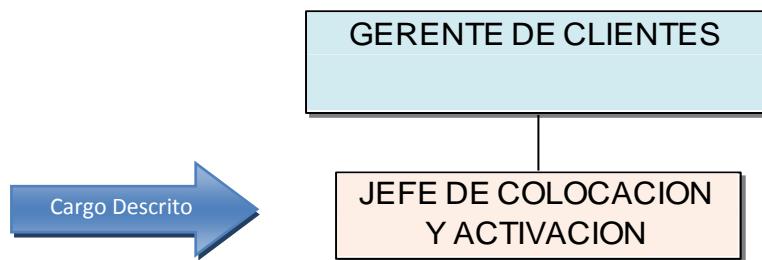
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Gestionar el portafolio de potenciales clientes en las dos etapas iniciales del ciclo de vida: colocación y activación; garantizando la colocación de tarjetas por los canales adecuados y con las ofertas idóneas que permitan activar al cliente, cubriendo sus necesidades y velando por el cumplimiento de metas.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Tasa de colocación por canal.</i> ▪ <i>Tasa de entrega de tarjetas.</i> ▪ <i>Tasa de activación o primer uso.</i> ▪ <i>Tasa de uso en el primer año.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Gestionar la captación de clientes por los diferentes canales, cumpliendo una tasa de aceptación de la tarjeta y captando clientes que cumplan con el perfil previamente analizado por la división de riesgos.
Generar nuevas propuestas para incrementar la colocación de tarjetas a través de medios adicionales a los ya existentes.
Administrar el portafolio e información de nuevos clientes y clientes hasta un año de antigüedad, evidenciando oportunidades de desarrollo comerciales en este grupo.
Implementar campañas, productos o procesos que incentiven la colocación de tarjetas y consumos en nuevos clientes.
Administrar la base de datos de nuevos clientes y clientes hasta un año de antigüedad, con el fin de atender requerimientos de información de otras áreas comerciales y de apoyo

Identificar oportunidades de mejora en los productos, canales y procesos de colocación y activación de tarjetas, a modo de mejorarlos y hacerlos más eficientes en el tiempo.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE COLOCACION Y ACTIVACION**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE COLOCACION Y ACTIVACION

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	JEFE DE COLOCACION Y ACTIVACION
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Procesos, Políticas y Metodología de Productos Bancarios Marketing Analítico Administración de Base de Datos Estadística
FORMACION ACADÉMICA	Titulo de tercer nivel en Administración de Empresas, Ing. Comercial, Marketing o afines
EXPERIENCIA	Mínimo un año en procesos de tarjetas de crédito.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 3 Orientación al Logro 3 Iniciativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Autoconfianza 3 Integridad 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2 Impacto e Influencia 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE COLOCACION Y ACTIVACION	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE COLOCACION Y ACTIVACION	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE COLOCACION Y ACTIVACION	11

CARGO: OFICIAL DE CANALES EXTERNOS

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE CANALES EXTERNOS
-------------------	------------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE CLIENTES		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	CLIENTES TC

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar la Operación con Canales Externos de conformidad con los objetivos institucionales establecidos, con el fin de incrementar la colocación de productos Tarjetas de Crédito; generando un valor agregado constante a través de procesos ordenados y eficientes.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Colocación y Activación de Tarjetas a través de Canales Externos</i>	
▪ <i>Cumplimiento de metas mensuales establecidas por Canales Externos</i>	
▪ <i>Solución de reclamos recibidos, por casos gestionados en Canales Externos en los tiempos establecidos</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Implementar las estrategias de comercialización del producto Tarjetas de Crédito, en los canales que gestiona para apoyar al cumplimiento de metas comerciales.
Administrar los Canales Externos definiendo estrategias continuas para alcanzar las metas y objetivos definidos.
Coordinar con las Divisiones relacionadas las actividades necesarias para asegurar una operatividad eficiente de los Canales Externos.
Garantizar el flujo del proceso de colocación de Tarjetas de Crédito a través del canal externo, garantizando el cumplimiento de los objetivos planteados.
Analizar la reportería de la gestión de colocación por canal externo para mejorar procesos y generar acciones correctivas, que permitan asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados.
Atender los requerimientos recibidos de los clientes, generando soluciones oportunas y eficientes a los mismos.

Atender la regularización de las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas, para minimizar riesgos de imagen, operativos y reputacional.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE CANALES EXTERNOS**



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE CANALES EXTERNOS

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	OFICIAL DE CANALES EXTERNOS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Contabilidad Bancaria Facturación Merchandising Procesos y políticas de Productos y Servicios del Banco. Manejo base de Pay Station y Cajeros automáticos Comercio Electrónico Tecnología de la Información Excel Medio- Avanzado
FORMACION ACADÉMICA	Egresados o estudiantes de últimos niveles en Administración de Empresas, Banca y Finanzas o afines
EXPERIENCIA	Bancaria, mínima de 3 años en cargos operativos - contables.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3 Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Conceptual 2 Búsqueda de Información 2 Dirección de Personas 2 Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CANALES EXTERNOS	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CANALES EXTERNOS	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CANALES EXTERNOS	9

CARGO: JEFE DE FIDELIZACION Y RETENCION

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE FIDELIZACION Y RETENCION
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE CLIENTES		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	CLIENTES TC

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

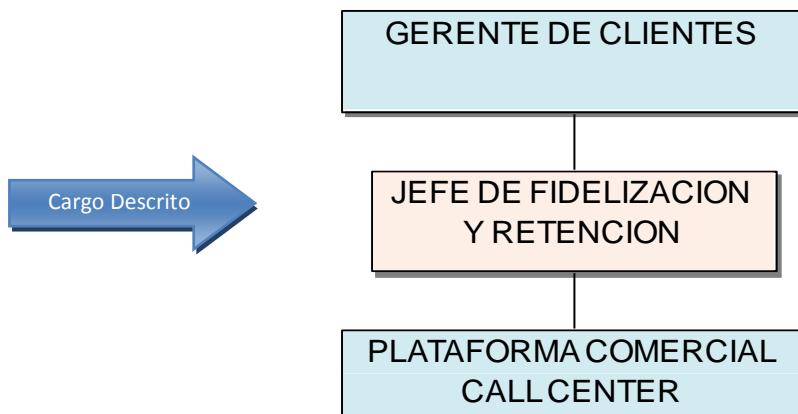
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Gestionar el portafolio de clientes en las etapas del ciclo de vida: fidelización y retención; garantizando ofertas idóneas para el cliente que incentiven el consumo y uso de la tarjeta, cubriendo sus necesidades y velando por el cumplimiento de metas.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Incremento de vale promedio.</i> ▪ <i>Incremento de número de transacciones.</i> ▪ <i>Penetración de tarjetas adicionales y/o convenio.</i> ▪ <i>Tasa de cuentas retenidas.</i> ▪ <i>Disminución de Cancelaciones voluntarias.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Gestionar la fidelización de los clientes por los diferentes canales, que permitan incrementar el uso de la tarjeta y productos derivados de la misma: creciendo en monto de consumos, cantidad de transacciones y cargos recurrentes.
Gestionar las estrategias de retención anticipando comportamientos del cliente que nos permitan identificar tempranamente su intención de cancelar el producto, actuando de manera reactiva y proactiva.
Implementar campañas, productos o procesos que incentiven consumos en los clientes, con la intención de retenerlos; fomentando el uso de la tarjeta para consumos básicos y rutinarios.
Administrar la base de datos de clientes con más de un año de vida, con el fin de atender

requerimientos de información de otras áreas comerciales y de apoyo.
Identificar oportunidades de mejora en los productos, canales y procesos de tarjetas, a modo de mejorarlos y hacerlos más eficientes en el tiempo.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE FIDELIZACION Y RETENCION**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE FIDELIZACION Y RETENCION

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	JEFE DE FIDELIZACION Y RETENCION
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Procesos, Políticas y Metodología de Productos Bancarios Marketing Analítico Administración de Base de Datos Estadística
FORMACION ACADÉMICA	Título de tercer nivel en Administración de Empresas, Ing. Comercial, Marketing o afines
EXPERIENCIA	Mínimo un año en procesos de tarjetas de crédito.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 3 Orientación al Logro 3 Iniciativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3 Dirección de Personas 3 Liderazgo 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Autoconfianza 3 Integridad 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2 Impacto e Influencia 3 Desarrollo de Personas 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE FIDELIZACION Y RETENCION	9 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE FIDELIZACION Y RETENCION	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE FIDELIZACION Y RETENCION	14

CARGO: PLATAFORMA COMERCIAL CALL CENTER

NOMBRE DEL CARGO:	PLATAFORMA COMERCIAL CALL CENTER
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE FIDELIZACION Y RETENCION		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	CLIENTES TC

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asegurar una atención personalizada y de excelencia a los clientes VIP de la tarjeta ALIA, cumpliendo con los estándares de calidad de servicio establecidos a fin de aportar con la gestión del negocio y generar fidelidad de los clientes.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ % de Satisfacción del cliente	
▪ Indicadores de abandono	
▪ Meta de venta de tarjetas	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Asesorar a los clientes que solicitan información específica acerca de los servicios que brinda la tarjeta de crédito ALIA, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad.
Gestionar las campañas de tele-mercadeo diseñadas por el producto, con la finalidad de generar nuevos negocios.
Comercializar la Tarjeta de Crédito ALIA a través de las bases de datos proporcionadas por el Banco para la captación de clientes nuevos.
Asegurar una atención de calidad a los clientes del canal, basado en los protocolos de servicio establecidos para este cargo, con el fin de generar satisfacción y fidelidad.
Elaborar reportes de gestión de acuerdo con las directrices establecidas con el fin de que el negocio pueda establecer estrategias y tomar decisiones.
Cumplir con las metas establecidas de acuerdo a la planificación mensual del Canal, para así alcanzar el objetivo del negocio.
Administrar los documentos operativos de soporte, custodiarlos y enviarlos al área

correspondiente, de conformidad con el proceso establecido, con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas y manuales comerciales.

Atender, direccionar y dar seguimiento a los requerimientos en cuanto a quejas y reclamos de los clientes del canal, garantizando así su satisfacción y asegurando el cumplimiento de las normativas externas e internas.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE PLATAFORMA COMERCIAL CALL CENTER



PERFIL DEL CARGO DE PLATAFORMA COMERCIAL CALL CENTER

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	PLATAFORMA COMERCIAL CALL CENTER

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Procesos, Políticas y Normas de Producto TC ALIA Manual Comercial TC ALIA Protocolo de Servicio TC ALIA Sistema BANK+ Conocimientos Financieros Básicos Herramienta BS - Sistema de Soluciones y Servicios (SYS) Prevención de Lavado de Activos Técnicas de Ventas - Negociación Servicio al Cliente Manejo de Quejas y Reclamos Excel Medio
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Mínimo segundo año en Ing. Comercial, Administración de Empresas, Banca y Finazas, Ingeniería en Marketing, o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Bancaria, mínimo de 1 año en cargos de servicio al cliente y comerciales

PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3 Búsqueda de Información 2 Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3 Impacto e Influencia 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Analítico 2 Pensamiento Conceptual 2 Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE PLATAFORMA COMERCIAL CALL CENTER	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE PLATAFORMA COMERCIAL CALL CENTER	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE PLATAFORMA COMERCIAL CALL CENTER	9

CARGO: GERENTE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	PRODUCTO TARJETA DE CREDITO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

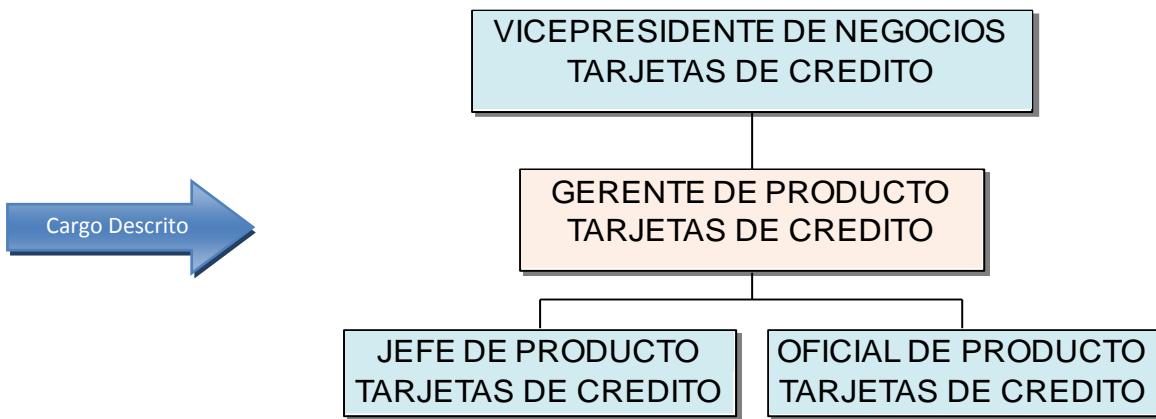
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar la oferta de valor que se entregará en los productos del negocio, garantizando que se comercialicen a través de los canales adecuados, que sean financieramente viables, que se maneje un adecuado riesgo, que cubran las necesidades del cliente, que su funcionalidad operativa sea eficiente y que estén acorde con la normativa interna y externa.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Rentabilidad del producto.</i> ▪ <i>Resultados de las campañas.</i> ▪ <i>Nivel de implementación de, política general y específica y procesos del producto.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Evaluar la rentabilidad de los productos tomando como insumos la información proporcionada por las divisiones de control financiero y de riesgos para sugerir a las unidades de negocios el mejor direccionamiento de la colocación o captación de clientes.
Planificar con las diferentes divisiones los proyectos institucionales o normativos relacionados con la mejora operativa, tecnológica o de diseño del producto, bajo el análisis de los conceptos macro de segmento y de cliente, para asegurar su desarrollo e implementación.
Proponer cambios operativos, tecnológicos o de diseño del producto, bajo el análisis de los conceptos macro de segmento y de cliente, para mejorar la oferta de valor a nuestros clientes.

Analizar conjuntamente con el área de estudios los resultados en número, monto colocado y conversión de las campañas comerciales por segmento, producto y canal con el fin de mantenerlas o modificarlas para asegurar su contribución en las metas de colocación y apoyar la gestión comercial del negocio.

Diseñar, con base en el la política específica y en los procesos, la capacitación para las diferentes divisiones del banco sobre los productos a su cargo para asegurar su comprensión, aplicación y comunicación al cliente.

Planificar y contralar el presupuesto en conjunto con el área de marketing de las campañas de comunicación a nuestros clientes acerca de: el banco, sus productos y servicios con el fin apoyar al negocio en su gestión comercial.

Diseñar o revisar en conjunto con el área de normalización y cobranzas las estrategias de recuperación y sus resultados para mejorar los niveles de riesgo y por ende la rentabilidad del cliente.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La	

	habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO**



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	GERENTE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Procesos, Políticas y Metodología de Productos Bancarios Administración de Procesos Marketing Estratégico Marketing Analítico Project Manager Estadística
FORMACION ACADÉMICA	Titulo de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Ing. Comercial, Marketing o afines
EXPERIENCIA	Mínimo 3 años liderando áreas de marketing, diseño de productos o servicio de consumo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Flexibilidad 3 Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 4 Orientación al Logro 5 Iniciativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Autoconfianza 3 Integridad 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 4 Impacto e Influencia 3 Desarrollo de Personas 3 Dirección de Personas 3 Liderazgo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO	7 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO	15

CARGO: JEFE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	PRODUCTO TARJETA DE CREDITO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar que la oferta de valor de los productos y servicios asignados, cumpla con su funcionalidad operativa, esté acorde a la normativa bancaria vigente y cuente con la promoción necesaria para la efectiva comercialización a través de los canales adecuados.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Resultados de presupuesto de inversión en MKT.</i> ▪ <i>Nivel de implementación de normas, políticas y procesos del producto.</i> ▪ <i>Cumplimiento de cronograma de proyectos asignados.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:

Coordinar con las diferentes divisiones los proyectos institucionales o normativos relacionados con la mejora operativa, tecnológica o de diseño del producto, bajo los lineamientos de los conceptos macro del producto, para asegurar su desarrollo e implementación.

Elaborar, con base en la política específica y en los procesos, la capacitación para las diferentes divisiones del banco sobre los productos asignados para asegurar su comprensión, aplicación y comunicación al cliente.

Coordinar con el área de marketing la elaboración e implementación de campañas de comunicación sobre las características y beneficios de los productos y servicios a su cargo con el fin de apoyar al negocio en su gestión comercial.

Coordinar con el área de normalización y cobranzas la ejecución de la recuperación y los resultados de la gestión a fin de identificar oportunidades de mejora en la misma.

Elaborar una metodología de seguimiento y alertas de indicadores de los productos a cargo, coordinando con el área de riesgo que los procesos se encuentren actualizados.

Administrar la relación con proveedores externos para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de servicio relacionados a los proyectos y productos asignados.
Mantener actualizados los procesos de los productos y servicios del banco para que las diferentes divisiones dispongan de las herramientas documentales que les permitan desarrollar su trabajo comercial u operativo.
Monitorear la aplicación y cumplimiento de las políticas y proceso de los productos y servicios asignados, a través de visitas periódicas a las agencias, fábrica de crédito y Call center para obtener retroalimentación para la mejora.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	JEFE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ↳	Proceso y Metodología de Tarjeta de Crédito Flujogramas Promoción y Merchandising Branding Estrategias de Comercialización Project Manager Estadística
FORMACION ACADÉMICA ↳	Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Marketing o afines
EXPERIENCIA ↳	Mínimo de 3 años en áreas de marketing, diseño de productos, o servicios de consumo masivo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
Pensamiento Analítico	3
Pensamiento Conceptual	3
Búsqueda de Información	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	3
Orientación al Logro	3
Iniciativa	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	4
Orientación al Cliente	4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	3
Integridad	3
Preocupación por el Orden y la Calidad	3
Desarrollo de Personas	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	3
Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO	10

CARGO: OFICIAL DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE PRODUCTO DE TARJETAS DE CREDITO		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	PRODUCTO TARJETA DE CREDITO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

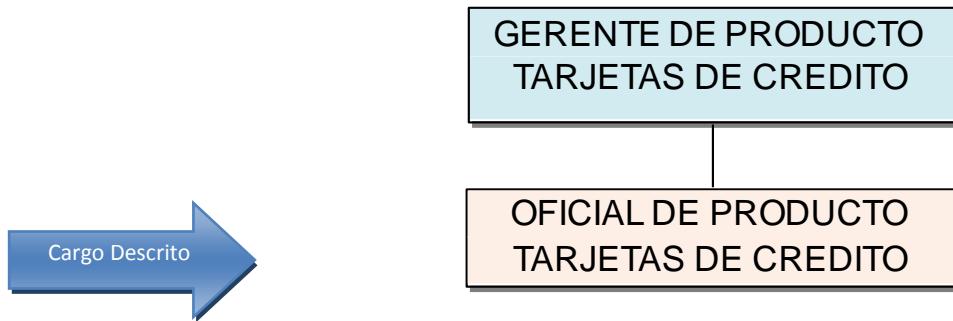
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar actividades relacionadas a la promoción y operatividad de los productos y servicios de la División, a fin de garantizar su correcto desempeño.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Cumplimiento de actividades asignadas, según cronograma definido.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Recopilar y generar información para reportes de seguimiento sobre las actividades realizadas con los productos, con la finalidad de informar los avances de las mismas.
Mantener actualizado el inventario de los parámetros, documentos, actividades, etc. del producto para entregar oportunamente información requerida en la toma de decisiones.
Coordinar con proveedores externos la entrega oportuna de información, para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de servicio relacionados a los proyectos y productos.
Realizar los procesos administrativos de los productos y servicios a fin de garantizar el correcto desempeño y continuidad de los mismos.
Levantar información de la oferta de la competencia, actualizarla periódicamente y presentarla para la toma de decisiones.

Certificar los cambios tecnológicos, de parámetros y de procesos, de acuerdo a las definiciones establecidas en el plan de certificación, para asegurar la correcta implementación de los cambios.
Atender los requerimientos presentados por los clientes en las oficinas y remitidos a través canales definidos, para solucionar y/o responder los mismos.
Atender las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO**

Solidario conmigo

PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	OFICIAL DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒ Procesos, y Metodología de Productos Bancarios Flujogramas Merchandising Estadística
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiantes desde tercer año en Administración de Empresas
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 1 año en áreas de marketing, diseño de productos, o servicios de consumo masivo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Pensamiento Analítico 2 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Conceptual 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Iniciativa 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE PRODUCTO TARJETAS DE CREDITO	9

CARGO: GERENTE DE SERVICIOS TARJETAS DE CREDITO

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE SERVICIOS TARJETAS DE CREDITO		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	SERVICIOS ESTABLECIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

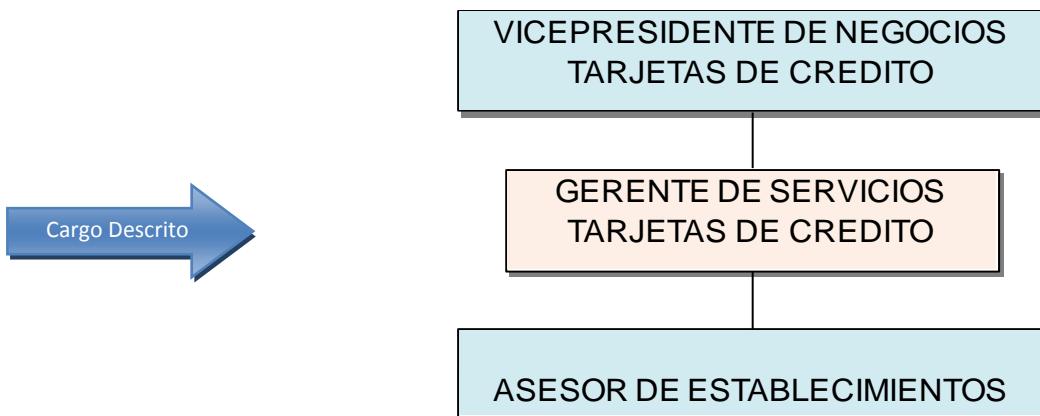
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar y velar por el cumplimiento de las metas de servicio a cadenas comerciales y sus dependientes, así como asegurar la presencia de marca, la ampliación de cobertura, y desarrollar relaciones a largo plazo y de mutuo beneficio con las diferentes cadenas del mercado.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Campañas implementadas dentro de las políticas y tiempos esperados.</i> ▪ <i>Nivel de satisfacción de las cadenas en relación al servicio.</i> ▪ <i>Incremento de las transacciones exitosas en puntos de ventas.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Comunicar a su equipo los objetivos de facturación, monitoreando permanentemente el cumplimiento del presupuesto y metas establecidas.
Definir las estrategias, planes y acciones para el equipo de servicios, de acuerdo a los lineamientos de la VP, con el fin de cumplir con el presupuesto asignado y rentabilizar la operación.
Coordinar los cambios en procesos, ejecución, solución de problemas y actividades varias que aseguren el correcto funcionamiento de los productos en los establecimientos afiliados.
Identificar y desarrollar nuevas estrategias de servicios y beneficios, y dar mantenimiento de acuerdo a las necesidades del cliente y a los lineamientos organizacionales, con la finalidad de

generar valor a los productos y servicios ofertados.
Implementar las campañas promocionales definidas desde el negocio, de acuerdo a las necesidades del cliente y a los lineamientos organizacionales, con el fin de incrementar la facturación de los productos.
Velar por el posicionamiento, presencia, cuidado y uso de la marca a nivel nacional, de acuerdo al manual de marca y a los lineamientos organizacionales, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos del negocio.
Generar estrategias de seguimiento e implementación con las áreas del Banco involucradas, para garantizar el buen funcionamiento de los puntos de ventas y nivel de transaccionalidad esperada.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO GERENTE DE SERVICIOS TARJETAS DE CREDITO



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE SERVICIOS TARJETAS DE CREDITO

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	GERENTE DE SERVICIOS TARJETAS DE CREDITO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Marketing Estratégico Establecimiento y Análisis de Metas Comerciales Gestión de Calidad en el Servicio Análisis y Mejoramiento de Procesos Productos, Procesos y Políticas de TC.
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 4 años gerenciando áreas de servicio al cliente o producto TC.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 4 Dirección de Personas 4 Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Pensamiento Conceptual 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Iniciativa 4 Desarrollo de Interrelaciones 4 Desarrollo de Personas 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE SERVICIOS TARJETAS DE CREDITO	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE SERVICIOS TARJETAS DE CREDITO	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE SERVICIOS TARJETAS DE CREDITO	14

CARGO: ASESOR DE ESTABLECIMIENTOS

NOMBRE DEL CARGO:	ASESOR DE ESTABLECIMIENTOS
-------------------	-----------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE SERVICIOS TARJETAS DE CREDITO		
DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CRÉDITO	ÁREA:	SERVICIOS ESTABLECIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Controlar y velar por el correcto funcionamiento de establecimientos afiliados de manera integral en todas las zonas asignadas para garantizar el cumplimiento de la facturación, servicio, cobertura y posicionamiento de marca de acuerdo a la estrategia definida por el Negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ Cumplimiento de meta de visitas.	▪ Cumplimiento de meta de facturación.
▪ Cumplimiento de meta de afiliación.	▪ Satisfacción del cliente con el servicio.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Cumplir con los estándares de servicio y atención a los establecimientos afiliados por medio de las visitas diarias en las zonas asignadas, con la finalidad de que nuestro cliente pueda realizar sus consumos sin ningún problema y generar fidelidad con dependientes.
Realizar afiliaciones mensuales de los comercios que están en las zonas asignadas para aumentar la cobertura y facturación.
Implementar las acciones promocionales tales como: actividades BTL, activaciones con marcas externas y presencia de marca con el fin de asegurar resultados óptimos en el desarrollo de las actividades o campañas.
Cumplir con lo establecido en Manual de Marca en relación a la correcta ubicación y visualización del material de merchandising, con el fin de alcanzar así los objetivos de comunicación a clientes, posicionamiento y presencia.
Distribuir el material y herramientas necesarios para la operación de los puntos de venta (Vouchers, recaps, código de establecimiento, manual de venta segura, capacitación, POS y

otros) para brindar un servicio oportuno a nuestros clientes.

Atender y solucionar los inconvenientes que se presenten en los puntos de venta, sean estos administrativos, operativos, sistemas o Medianet, a fin de brindar un servicio oportuno y de calidad y alcanzar las metas de facturación de la zona asignada.

Atender las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE ASESOR DE ESTABLECIMIENTOS



PERFIL DEL CARGO DE ASESOR DE ESTABLECIMIENTOS

DIVISIÓN:	NEGOCIOS TARJETAS DE CREDITO
CARGO:	ASESOR DE ESTABLECIMIENTOS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<p>Merchandising Publicidad y desarrollo de campañas publicitarias Productos, procesos y políticas de TC Técnicas de Venta Manual de Marca BS</p>
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudios desde segundo año en carreras administrativas, comerciales o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 1 año en cargos comerciales o de servicio al cliente.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4
	Impacto e Influencia 2
	Desarrollo de Interrelaciones 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Identificación con la Institución 2
	Pensamiento Analítico 2
	Preocupación por el Orden y la Calidad 2
	Iniciativa 2
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE ASESOR DE ESTABLECIMIENTOS	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASESOR DE ESTABLECIMIENTOS	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASESOR DE ESTABLECIMIENTOS	10

DIVISIÓN COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN

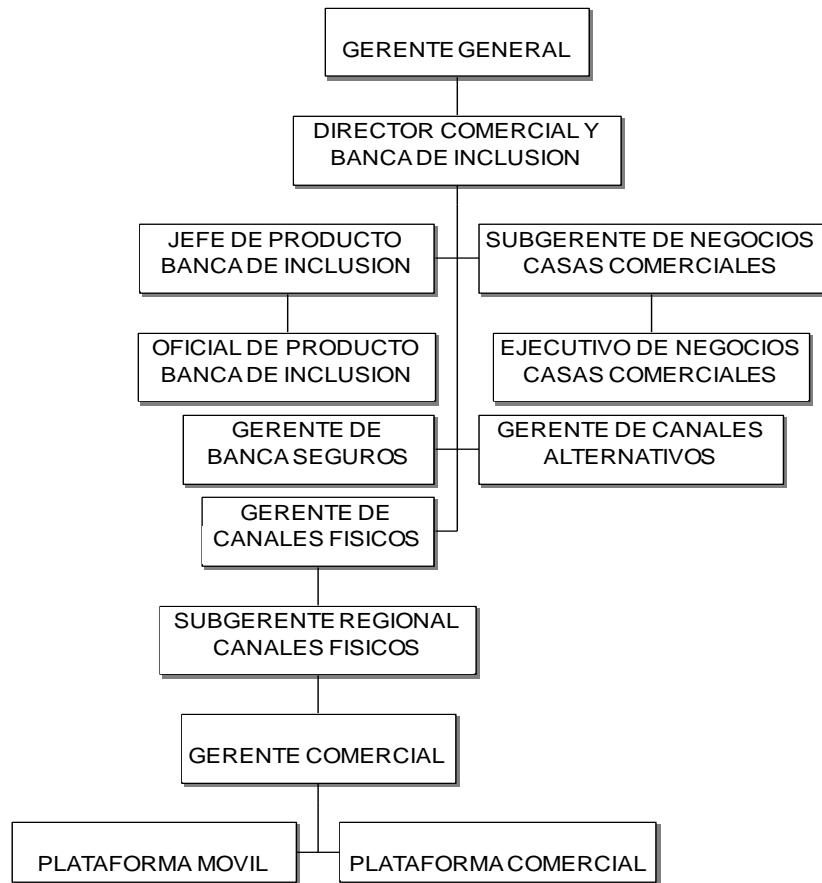
MISIÓN

Diseñar e implementar productos y servicios financieros modernos, orientados a satisfacer las necesidades económicas de nuestros clientes en forma cercana, segura, oportuna y con orientación social, contribuyendo de esta manera con la prosperidad de nuestros clientes y con el crecimiento sostenido de la institución.

VISIÓN

Ser una División, enfocada en garantizar la plena satisfacción de sus clientes, del equipo de personas que la conforman y de la Dirección de la Institución.

ORGANIGRAMA



INFORME GERENCIAL

Información Que Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Información Gerencial	Gerencia General, Comité De Negocios Corporativo	Reuniones De Comité	Mensual

CARGO: DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION

NOMBRE DEL CARGO:	DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION	ÁREA:	STAFF COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

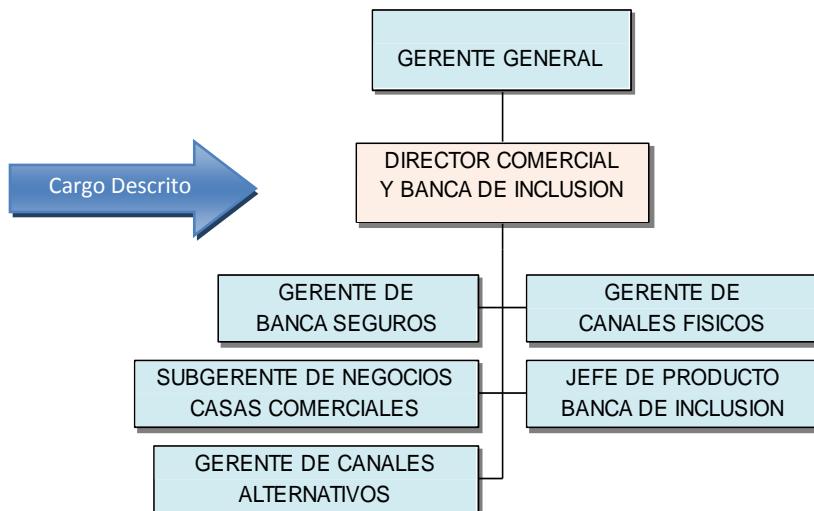
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asegurar el cumplimiento de los objetivos comerciales de los productos de la división, así como el su posicionamiento, presencia y cobertura, aportando así al logro de los objetivos estratégicos de la Institución.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de metas de colocación, productividad y deserción.</i> ▪ <i>Nivel de satisfacción de clientes.</i> ▪ <i>Cumplimiento de políticas y procedimientos.</i> ▪ <i>Disponibilidad de servicio en canales físicos y alternativos.</i> ▪ <i>Índice de Ambiente laboral.</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Definir el presupuesto y objetivos comerciales de los productos a su cargo sobre la base de la planificación estratégica de la Institución, mismos que permitirán alcanzar los resultados globales del Banco.
Definir estrategias comerciales y de servicio, que apalanquen el cumplimiento de los Objetivos de la División.
Evaluuar periódicamente los resultados comerciales de los productos y definir acciones de mejora, con el fin de asegurar el cumplimiento de las metas presupuestadas.
Analizar el comportamiento del mercado, su competencia y las necesidades y demandas de los clientes, con el fin de implementar mejoras o cambios que permitan el crecimiento del negocio.

Definir características y condiciones comerciales de los productos a su cargo, asegurando la coherencia con los Objetivos Institucionales.
Evaluar e implantar acciones preventivas y correctivas para mejorar la Calidad de Servicio en los productos de su división.
Mantener sólidas relaciones con clientes y socios estratégicos – proveedores externos, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos comerciales de la División.
Evaluar el lanzamiento de campañas comerciales, en base a las necesidades del mercado y las tendencias de la industria.
Realizar seguimiento global a la cartera de clientes, así como del proceso de cobranza con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la división y la minimización del riesgo de los productos a su cargo.
Establecer, aprobar y controlar el Presupuesto de Gastos de la División, con el fin de apalancar la estrategia de ahorro institucional.
Asegurar que los procesos operativos y tecnológicos permitan el funcionamiento eficiente de los productos a su cargo, garantizando así el global cumplimiento de los objetivos comerciales.
Evaluar el lanzamiento de nuevos productos y servicios, en base a las necesidades del mercado y las tendencias de la industria, con la finalidad de asegurar el crecimiento del negocio.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION**



PERFIL DEL CARGO DE DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION

DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION
CARGO:	DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Análisis de Mercados Marketing Estratégico Manejo de Precios Análisis Financiero Planificación Comercial Gerencia de Servicio al Cliente Elaboración y Administración de Presupuestos Productos y Procesos Bancarios
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 10 años en áreas comerciales y de servicio y 5 en posiciones gerenciales
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Analítico 4
	Orientación al Logro 5
	Initiativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 4
	Impacto e Influencia 5
	Desarrollo de Personas 5
	Dirección de Personas 5
	Liderazgo 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Autoconfianza 5
	Integridad 4
	Pensamiento Conceptual 4
	Búsqueda de Información 4
	Preocupación por el Orden y la Calidad 4
	Desarrollo de Interrelaciones 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION	9 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION	15

CARGO: SUBGERENTE DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN		
DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN	ÁREA:	CASAS COMERCIALES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

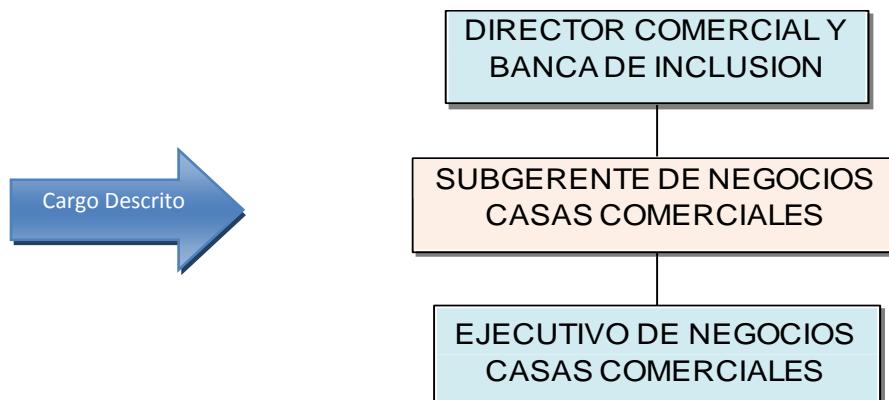
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Velar por el cumplimiento de los objetivos y las acciones comerciales de producto Casas Comerciales, de acuerdo a la estrategia y definición establecida por el responsable de división, con el fin de garantizar el cumplimiento de la facturación, servicio, cobertura y posicionamiento del producto.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪	<i>Cumplimiento de meta de facturación.</i>
▪	<i>Cumplimiento de la meta de colocación.</i>
▪	<i>Cobertura idónea de fondos de garantía.</i>
▪	<i>Índice de morosidad del producto.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Participar en la definición de las metas de compra de cartera, facturación, captación de nuevos establecimientos con la finalidad de garantizar el cumplimiento del presupuesto comercial anual.
Planificar y coordinar las actividades comerciales, con base en las políticas del producto, para posicionar el mismo en el mercado.
Garantiza el correcto funcionamiento de los puntos de venta afiliados con el fin de asegurar un servicio óptimo para nuestros clientes y cadenas.
Preparar y dar seguimiento a los requerimientos de campañas promocionales para clientes y casas comerciales (material pop, activaciones BTL y activaciones de marca), con la finalidad de generar fidelidad e incrementar las ventas.
Supervisar los procesos administrativos y operativos del área velando por el cumplimiento de las políticas descritas en los manuales para lograr una gestión eficiente y eficaz.

Identificar nuevas oportunidades de negocio que contribuyan al desarrollo de los productos del Banco a través de la gestión comercial con los diferentes actores y sectores del mercado con el objetivo de generar valor agregado al producto, cadenas y clientes.
Administrar la relación con las empresas proveedoras de servicios de originación de crédito y cobranzas, a fin de asegurar que se cumplan con los acuerdos de servicio y condiciones contractuales definidas contribuyendo así a la mitigación del riesgo de crédito del producto.
Administrar la relación integral con los clientes de casas comerciales, con el objetivo de asegurar la satisfacción del cliente con el producto y la mitigación del riesgo de crédito del producto.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Coordinar y atender las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas.
Conocer cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES**



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES

DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION
CARGO:	SUBGERENTE DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Marketing Estratégico Publicidad y Desarrollo de Campañas Publicitarias Establecimiento y Análisis de Metas comerciales Gestión de Calidad en el Servicio. Análisis y Mejoramiento de Procesos. Procesos y Políticas de Producto Casas Comerciales
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Ing. Comercial o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 3 años como responsable de equipos en áreas comerciales.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 4 Dirección de Personas 3 Liderazgo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Iniciativa 3 Desarrollo de Interrelaciones 4 Desarrollo de Personas 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES	13

CARGO: EJECUTIVO DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES

NOMBRE DEL CARGO:	EJECUTIVO DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES		
DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN	ÁREA:	CASAS COMERCIALES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

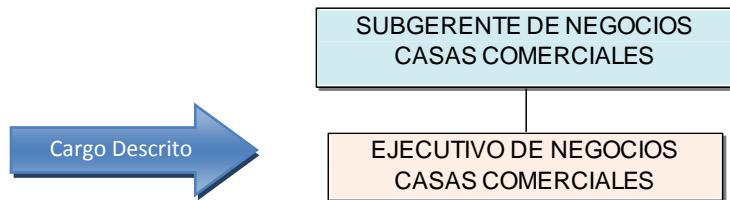
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Generar relaciones de negocios con clientes (Cadenas y socios estratégicos) para asegurar que la gestión comercial contribuya al cumplimiento de los objetivos compra de cartera, de facturación, servicio, cobertura y posicionamiento, de acuerdo a la estrategia establecida por el Negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de cumplimiento de la meta facturación.</i>	▪ <i>Rentabilidad de las cadenas a su cargo.</i>
▪ <i>Número de nuevas afiliaciones.</i>	▪ <i>Satisfacción del cliente con el servicio.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Cumplir con las metas de compra de cartera, facturación, rentabilidad, captación de nuevos establecimientos, definidas para las líneas de negocio asignadas, con la finalidad de garantizar el cumplimiento del plan comercial anual.
Monitorear y controlar los puntos de venta de las líneas de negocio asignadas a través de la gestión de reuniones mensuales con los contactos de las cadenas y visitas en los puntos de venta con el fin de asegurar un servicio óptimo para nuestros clientes y cadenas.
Proponer y elaborar campañas promocionales, activaciones BTL, activaciones de marca, a fin de generar fidelidad y aumentar el posicionamiento de los productos en el mercado.
Incrementar de la presencia de marca en todas las cadenas de la línea de negocio asignada, a través de elaboración de merchandising para de esta manera lograr un buen posicionamiento de marca.
Realizar la gestión administrativa y operativa de cada línea de negocio, cumpliendo con los procesos y políticas descritos en el manual, a fin de lograr una gestión eficiente y eficaz.
Atender las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas.

Conocer y cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE EJECUTIVO DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES**



PERFIL DEL CARGO DE EJECUTIVO DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES

DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN
CARGO:	EJECUTIVO DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> Merchandising Publicidad y desarrollo de campañas publicitarias Calidad en el servicio Procesos y políticas de Producto Casas Comerciales Técnicas de Venta
FORMACION ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Estudios desde segundo año en carreras administrativas, comerciales o afines
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mínimo 3 años en cargos comerciales o de servicio al cliente.

PERFIL DE COMPETENCIAS		
		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad	4
	Pensamiento Analítico	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente	4
	Impacto e Influencia	4
	Desarrollo de Interrelaciones	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
	Pensamiento Conceptual	2
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2
	Iniciativa	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE EJECUTIVO DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES		6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE EJECUTIVO DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES		4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE EJECUTIVO DE NEGOCIOS CASAS COMERCIALES		10

CARGO: GERENTE DE CANALES FISICOS

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE CANALES FISICOS
-------------------	-----------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION		
DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION	ÁREA:	COMERCIAL CANALES FISICOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

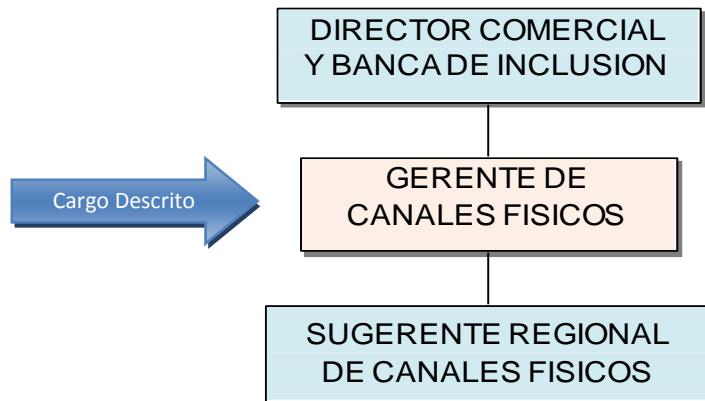
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Planificar y controlar la correcta aplicación de las estrategias comerciales y de servicios definidas para los productos que se comercializan a través de los canales físicos a nivel nacional, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Cumplimiento del presupuesto de los productos a comercializar</i> ▪ <i>Nivel de satisfacción del cliente</i> ▪ <i>Cumplimiento de metas de retención de clientes</i> ▪ <i>Índice de Ambiente Laboral</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Definir en conjunto con su Línea de Supervisión la óptima distribución en los canales físicos, de los presupuestos de los productos que se comercializan a través de los mismos, a fin de garantizar su cumplimiento asegurando el uso eficiente de sus recursos.
Definir en conjunto con los responsables de los productos las estrategias de comercialización de cada uno, con fin de brindar herramientas que contribuyan a la consecución de los objetivos comerciales.
Asegurar el cumplimiento de los presupuestos y objetivos comerciales asignados para aportar con el cumplimiento del presupuesto global de la Institución.
Identificar oportunidades de desarrollo de negocios, apertura de agencias, de mejora de procesos y procedimientos y retroalimentar para su análisis y propuestas al responsable de la división y Gerentes de Producto.
Identificar y retroalimentar a los responsables de los productos sobre aspectos que inciden de forma negativa en la comercialización los mismos con el fin de potenciar los negocios en los canales físicos.

Brindar acompañamiento permanente a equipo comercial evaluando e identificando oportunidades de desarrollo a fin de contar con un equipo de trabajo sólido, estable y calificado.
Coordinar, con las divisiones de apoyo que los Colaboradores de Agencias y Sucursales reciban la capacitación relacionada con los productos, servicios, implementación de herramientas tecnológicas, cambios en normas, manuales y procesos, para asegurar una operación eficiente.
Coordinar con la División de RRHH la implementación de programas formación de back-ups en Agencias y Sucursales, para asegurar la continuidad del negocio.
Garantizar un adecuado ambiente laboral con su equipo directo y en las agencias asignadas a su regional de conformidad con el Modelo de Gestión del Talento Humano, para incrementar la satisfacción de los colaboradores, la productividad y la continuidad del negocio.
Asegurar la regularización de las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas, para minimizar riesgos de imagen, operativos y reputacional.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE CANALES FISICOS



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE CANALES FISICOS

DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION
CARGO:	GERENTE DE CANALES FISICOS

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Análisis de Mercados ⇒ Marketing Estratégico ⇒ Establecimiento y Análisis de Metas Comerciales ⇒ Gestión de Calidad en el Servicio ⇒ Análisis y Mejoramiento de Procesos ⇒ Productos, Procesos y Normas del Banco
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en carreras Administrativas, Financieras o Afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 5 años liderando equipos de comerciales

PERFIL DE COMPETENCIAS		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Autoconfianza	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Analítico	4
	⇒ Orientación al Logro	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente	4
	⇒ Impacto e Influencia	4
	⇒ Desarrollo de Interrelaciones	4
	⇒ Desarrollo de Personas	4
	⇒ Dirección de Personas	5
	⇒ Liderazgo	4
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad	4
	⇒ Pensamiento Conceptual	3
	⇒ Búsqueda de Información	4
	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad	4
	⇒ Iniciativa	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo	4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CANALES FISICOS		9 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CANALES FISICOS		6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CANALES FISICOS		15

CARGO: SUBGERENTE REGIONAL DE CANALES FISICOS

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE REGIONAL DE CANALES FISICOS
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE CANALES FISICOS		
DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION	ÁREA:	COMERCIAL CANALES FISICOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

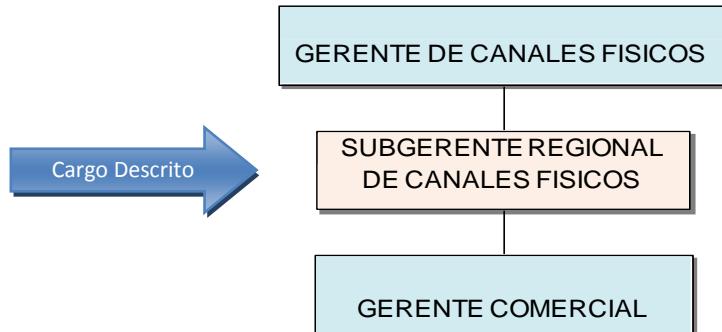
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Dar seguimiento a la aplicación de las estrategias comerciales y de servicio definidas para los productos que se comercializan a través de los canales físicos de la zona a su cargo, a fin de garantizar el cumplimiento de las metas asignadas.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN Especifique	
▪ <i>Cumplimiento del presupuesto de los productos a comercializar</i>	▪ <i>Nivel de satisfacción del cliente</i>
▪ <i>Cumplimiento de metas de retención de clientes</i>	▪ <i>Índice de Ambiente Laboral</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Velar porque dentro de la zona asignada todos los procesos se ejecuten enmarcados en la políticas, normas, procesos y procedimientos definidas a fin de asegurar el cumplimiento de los mismos
Velar porque las agencias a su cargo cuenten con los recursos necesarios para su normal funcionamiento y el cumplimiento de metas de servicio, imagen y comerciales.
Participar en la elaboración y distribución de metas comerciales a fin de asegurar que se cuente con toda la información de las distintas zonas, facilitando así, la asignación de metas retadoras y cumplibles.
Generar estrategias que favorezcan el trabajo en equipo entre agencias y áreas, a fin de fortalecer una cultura de cooperación.
Identificar dentro de la zona asignada oportunidades de negocios y/o mejoras que permitas reducir costos o incrementar ingresos.
Identificar oportunamente eventos que podrían generar riesgos para la institución, a fin retroalimenta a su línea de supervisión para realizar las gestiones pertinentes.

Verificar el cumplimiento de estándares de servicio al Cliente, tanto en la venta, mantenimiento y postventa, así como de la imagen, de acuerdo con el Modelo Institucional definido, en las Agencias y Sucursales asignadas, para asegurar la fidelización del cliente con el Banco y el posicionamiento de la marca.

Garantizar un adecuado ambiente laboral con su equipo directo y en las agencias asignadas a su regional de conformidad con el Modelo de Gestión del Talento Humano, para incrementar la satisfacción de los colaboradores, la productividad y la continuidad del negocio.

Asegurar la regularización de las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas, para minimizar riesgos de imagen, operativos y reputacional.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE REGIONAL DE CANALES FISICOS**



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE REGIONAL DE CANALES FISICOS

DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION	
CARGO:	SUBGERENTE REGIONAL DE CANALES FISICOS	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒	Marketing Estratégico Establecimiento y Análisis de Metas Comerciales Gestión de Calidad en el Servicio Análisis y Mejoramiento de Procesos Productos, Procesos y Normas del Banco. Contabilidad Bancaria Office Avanzado
FORMACION ACADÉMICA	⇒	Título de Tercer Nivel en carreras Administrativas, Financieras o Afines.
EXPERIENCIA	⇒	Mínimo 3 años liderando equipos de comerciales
PERFIL DE COMPETENCIAS		
		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 4 Desarrollo de Personas 4 Dirección de Personas 4 Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Autoconfianza 3 Pensamiento Conceptual 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Iniciativa 4 Desarrollo de Interrelaciones 3 Trabajo en Equipo 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE REGIONAL DE CANALES FISICOS	9 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE REGIONAL DE CANALES FISICOS	6 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE REGIONAL DE CANALES FISICOS	15	

CARGO: GERENTE COMERCIAL

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE COMERCIAL
-------------------	--------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE REGIONAL DE CANALES FÍSICOS		
DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN	ÁREA:	COMERCIAL CANALES FÍSICOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

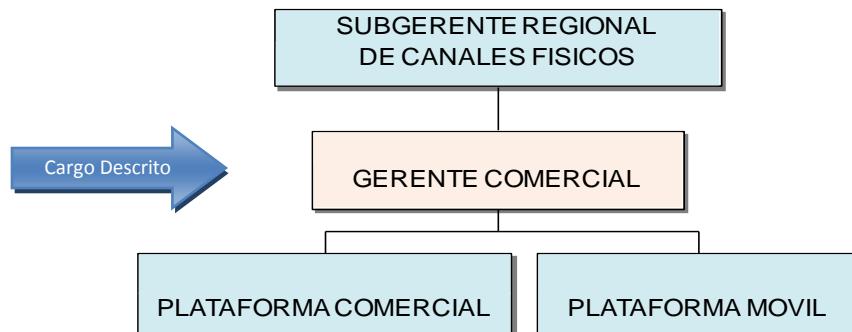
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Gestionar los procesos Comerciales y el Recurso Humano a su cargo con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos Institucionales establecidos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Cumplimiento del Presupuesto de los productos asignados a comercialización</i> ▪ <i>Nivel Satisfacción del Cliente</i> ▪ <i>Observaciones de Auditoría y áreas de control</i> ▪ <i>Índice de Ambiente Laboral</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Planificar, monitorear y cumplir las metas de colocación, venta de productos y servicios a su cargo, para alcanzar los objetivos establecidos.
Ejecutar los planes de acción definidos en las campañas comerciales, para el cumplimiento de metas del negocio.
Identificar y proponer mejoras y cambios a políticas, procedimientos y estrategias comerciales específicas para la zona asignada, para canalizar acciones, que permitan alcanzar los objetivos definidos.
Asegurar la aplicación de estándares de servicio al cliente, dentro de su ámbito de gestión, de acuerdo con el Modelo Institucional definido, para generar satisfacción y fidelización con el cliente, y competitividad en el mercado.
Garantizar la ejecución óptima de los procesos administrativos y operativos a su cargo de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos internos, para minimizar los riesgos inherentes a la gestión.
Controlar el riesgo operativo, a través del entrenamiento y capacitación a su equipo sobre los procesos vigentes y las acciones respectivas, asegurando así el cumplimiento al Plan de Continuidad del Negocio definido.

Realizar arqueos de joyas, de acuerdo a las políticas establecidas, con el fin de minimizar el riesgo operativo inherente al proceso.
Asegurar el cumplimiento de la política Conozca a su Cliente.
Comunicar a su Línea de Supervisión los requerimientos relacionados con los recursos y herramientas necesarias para brindar un adecuado servicio al cliente interno y externo así como el cumplimiento de los objetivos comerciales.
Administrar y velar por el desarrollo del personal a su cargo, de acuerdo al Modelo de Gestión del Talento Humano establecido con el fin de asegurar su cumplimiento.
Garantizar un adecuado ambiente laboral con su equipo directo, de conformidad con el Modelo de Gestión del Talento Humano, para incrementar la satisfacción de los colaboradores, la productividad y la continuidad del negocio.
Atender y dar seguimiento a la regularización de las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas, para minimizar riesgos de imagen, operativos y reputacional.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE GERENTE COMERCIAL

PERFIL DEL CARGO DE GERENTE COMERCIAL																			
DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN																		
CARGO:	GERENTE COMERCIAL																		
PERFIL DURO																			
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> Productos, Procesos y Normas de Microcrédito, TC, Crédito de Consumo, Pasivas, Olla de Oro y otros. Contabilidad Bancaria Análisis Financiero Calificación de Activos de Riesgos Prevención de Lavado de Activos Calidad en el Servicio Herramienta de Reclamos, Sistema de Servicios y Soluciones Investigación y Análisis de Mercados Técnicas de Negociación, Manejo de Conflictos 																		
FORMACIÓN ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> SENIOR: Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o afines MIDDLE: Egresado en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o afines JUNIOR: Estudiante desde 4to año en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o afines, equivalente a Tecnología. 																		
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> PERFILES INTERNOS SENIOR: 5 años en cargos de Jefaturas Comerciales y de servicio PERFILES INTERNOS MIDDLE: 3 años en cargos de Jefaturas Comerciales y de servicio PERFILES INTERNOS JUNIOR: 1.5 años en cargos de Jefaturas Comerciales y de servicio PERFILES EXTERNOS: 5 años en cargos similares. Y adicionalmente para los dos casos: EXPERIENCIA BANCARIA: GENERAL: SENIOR: 8 años en áreas de servicio – comerciales MIDDLE: 6 años en áreas de servicio – comerciales JUNIOR: 4 años en áreas de servicio – comerciales 																		
PERFIL DE COMPETENCIAS																			
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO																		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="color: red;">COMPETENCIAS CRÍTICAS</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pensamiento Analítico</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr> <td>Orientación al Logro</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> <tr> <td>Orientación al Cliente</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> <tr> <td>Impacto e Influencia</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr> <td>Desarrollo de Personas</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> <tr> <td>Dirección de Personas</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> <tr> <td>Liderazgo</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> <tr> <td>Trabajo en Equipo</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> </tbody> </table>	COMPETENCIAS CRÍTICAS		Pensamiento Analítico	3	Orientación al Logro	4	Orientación al Cliente	4	Impacto e Influencia	3	Desarrollo de Personas	4	Dirección de Personas	4	Liderazgo	4	Trabajo en Equipo	3
COMPETENCIAS CRÍTICAS																			
Pensamiento Analítico	3																		
Orientación al Logro	4																		
Orientación al Cliente	4																		
Impacto e Influencia	3																		
Desarrollo de Personas	4																		
Dirección de Personas	4																		
Liderazgo	4																		
Trabajo en Equipo	3																		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="color: red;">COMPETENCIAS IMPORTANTES</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Integridad</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> <tr> <td>Identificación con la Institución</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr> <td>Pensamiento Conceptual</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr> <td>Preocupación por el Orden y la Calidad</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr> <td>Desarrollo de Interrelaciones</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> </tbody> </table>	COMPETENCIAS IMPORTANTES		Integridad	4	Identificación con la Institución	3	Pensamiento Conceptual	3	Preocupación por el Orden y la Calidad	3	Desarrollo de Interrelaciones	3						
COMPETENCIAS IMPORTANTES																			
Integridad	4																		
Identificación con la Institución	3																		
Pensamiento Conceptual	3																		
Preocupación por el Orden y la Calidad	3																		
Desarrollo de Interrelaciones	3																		
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE COMERCIAL	8 (peso 60%)																		
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE COMERCIAL	5 (peso 40%)																		
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE COMERCIAL	13																		

CARGO: PLATAFORMA COMERCIAL

NOMBRE DEL CARGO:	PLATAFORMA COMERCIAL
-------------------	-----------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE COMERCIAL		
DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN	ÁREA:	COMERCIAL CANALES FÍSICOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

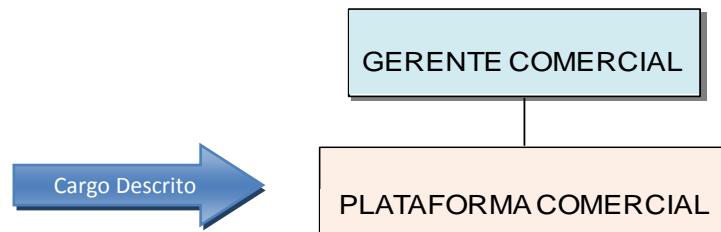
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Gestionar los requerimientos de pre-venta, venta y postventa de los productos asignados, cumpliendo con los estándares de calidad de servicio establecidos a fin de aportar con la gestión del negocio y generar fidelidad de los clientes.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Tiempos de respuesta</i>	
▪ <i>Nivel de Satisfacción del cliente</i>	
▪ <i>Meta de Colocación de Productos</i>	
▪ <i>Errores de instrumentación de productos</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
	Comercializar los productos y servicios de acuerdo a las metas establecidas, para garantizar el cumplimiento mensual del presupuesto asignado.
	Mantener el porcentaje de provisión establecido de la cartera asignada, para sostener los indicadores de riesgo dentro de los estándares requeridos por el Banco y Organismo de control.
	Asesorar a los clientes sobre los diferentes productos y servicios del Banco, con la finalidad de captar clientes y ofrecer un servicio de calidad y diferenciador.
	Gestionar campañas comerciales para clientes y no clientes, con la finalidad de generar nuevos negocios.
	Atender y dar seguimiento a reclamos y quejas de clientes, para asegurar el cumplimiento de las normativas externas e internas y cumplir con los tiempos de respuesta establecidos.
	Atender la regularización de las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas, para minimizar riesgos de imagen, operativos y reputacional.
	Conocer cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE PLATAFORMA COMERCIAL**



PERFIL DEL CARGO DE PLATAFORMA COMERCIAL

DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN
CARGO:	PLATAFORMA COMERCIAL

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> Procesos, Políticas y Normas de Productos Bancarios Sistema BANK+ Conocimientos Financieros Básicos EVARUT - Bases Legales Ley de Cheques Calificación de Activos de Riesgos - EVARUT Herramienta BS - Sistema de Soluciones y Servicios (SYS) Prevención de Lavado de Activos Técnicas de Ventas - Negociación Servicio al Cliente Conocimientos de Lectura de Escrituras, Poderes, Pagares, etc. Redacción Comercial.
FORMACION ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mínimo segundo año en Ing. Comercial, Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Ingeniería en Marketing, o afines.
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Bancaria, mínimo de 1 año en cargos de servicio al cliente y comerciales

PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3
	Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3
	Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
	Impacto e Influencia 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Pensamiento Analítico 2
	Pensamiento Conceptual 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE PLATAFORMA COMERCIAL	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE PLATAFORMA COMERCIAL	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE PLATAFORMA COMERCIAL	9

CARGO: PLATAFORMA MOVIL

NOMBRE DEL CARGO:	PLATAFORMA MOVIL
-------------------	------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE COMERCIAL		
DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION	ÁREA:	COMERCIAL CANALES FISICOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

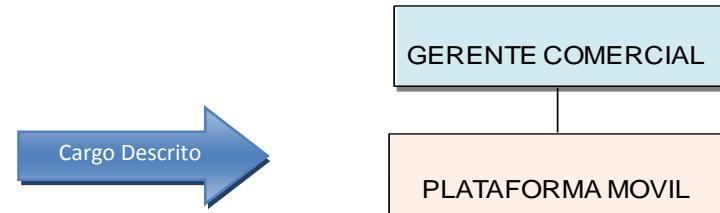
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Comercializar en el campo, los productos y servicios asignados, de acuerdo con las normas y los estándares establecidos, con la finalidad de cumplir con los Objetivos del Negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Efectividad de ingresos de solicitudes.</i> ▪ <i>Nivel de Satisfacción del cliente.</i> ▪ <i>Meta de Colocación de Productos.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Promocionar y colocar Tarjetas de Crédito y otros productos del Banco, para alcanzar el objetivo establecido en el presupuesto.
Realizar visitas de preventa a potenciales clientes y levantamiento de información para análisis de otorgación de créditos, así como la entrega de Tarjetas de Crédito, con el fin de alcanzar el presupuesto establecido.
Gestionar campañas comerciales para clientes y no clientes, con la finalidad de generar nuevos negocios.
Preparar información para análisis de metas cumplidas y presupuesto por cumplir, con el fin de programar y establecer estrategias correctivas y de cumplimiento.
Cumplir con las políticas de crédito vigentes, y los procesos operativos relacionados con los productos comercializados, para asegurar un adecuado control de riesgos inherentes a la gestión, minimizando así pérdidas.
Atender la regularización de las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas, para minimizar riesgos de imagen, operativos y reputacional.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE PLATAFORMA MOVIL



PERFIL DEL CARGO DE PLATAFORMA MOVIL

DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN
CARGO:	PLATAFORMA MOVIL

PERFIL DURO

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Procesos, Políticas y Normas de Productos Bancarios
	Sistema BANK+
	Conocimientos Financieros Básicos
	EVARUT - Bases Legales
	Herramienta BS - Sistema de Soluciones y Servicios (SYS)
	Prevención de Lavado de Activos
	Técnicas de Ventas - Negociación
	Servicio al Cliente
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Mínimo 1 año en Ing. Comercial, Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Ingeniería en Marketing, o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 1 año en cargos comerciales (venta de consumo masivo), experiencia en campo.

PERFIL DE COMPETENCIAS

	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
	Impacto e Influencia 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Analítico 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Conceptual 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE PLATAFORMA MOVIL	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE PLATAFORMA MOVIL	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE PLATAFORMA MOVIL	9

CARGO: JEFE DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION		
DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION	DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar la oferta de valor de los productos y servicios asignados, cuidando que: su funcionalidad operativa sea eficiente y esté acorde con la normativa bancaria vigente, cuente con una promoción efectiva y se comercialice a través de los canales adecuados.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Resultados de campañas de Marketing.</i> ▪ <i>Nivel de implementación de políticas y procesos del producto.</i> ▪ <i>Cumplimiento de cronograma de proyectos asignados.</i> ▪ <i>Cumplimiento de presupuesto de colocación y riesgo esperado.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Generar propuestas de mejora, crecimiento o creación de productos y servicios, de acuerdo al análisis de las necesidades de los clientes, del negocio y de la oferta externa, a fin cumplir con los objetivos comerciales de la división.
Coordinar con las diferentes divisiones los proyectos institucionales o normativos relacionados con la mejora operativa, tecnológica o de diseño del producto, bajo los lineamientos de los conceptos macro del producto, para asegurar su desarrollo e implementación.
Elaborar, con base en el manual comercial y en los procesos, la capacitación para las diferentes divisiones del banco sobre los productos asignados para asegurar su comprensión, aplicación y comunicación al cliente.
Coordinar con el área de marketing la elaboración e implementación de campañas de comunicación sobre las características y beneficios de los productos y servicios a su cargo con el fin de apoyar al negocio en su gestión comercial.
Coordinar con el área de normalización y cobranzas la ejecución de la recuperación y los resultados de la gestión a fin de identificar oportunidades de mejora en la misma.
Elaborar los RFU y RCP que se envían al área tecnológica con el detalle las especificaciones funcionales requeridas que derivan de las definiciones recabadas de las diferentes divisiones que intervienen en el proceso, para garantizar que el desarrollo tecnológico sea completo.

Autorizar excepciones funcionales en los productos asignados, según los requerimientos de las agencias a fin de facilitar la atención a los clientes.
Administrar la relación con proveedores externos para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de servicio relacionados a los proyectos y productos asignados.
Elaborar y mantener actualizados en el PPGS, en conjunto con el área de procesos las normas, los manuales comerciales y los procesos de los productos y servicios del banco para que las diferentes divisiones dispongan de las herramientas documentales que les permitan desarrollar su trabajo comercial u operativo.
Monitorear la aplicación y cumplimiento de las políticas y proceso de los productos y servicios asignados, a través de visitas periódicas a las agencias, fábrica de crédito y Call center para obtener retroalimentación para la mejora.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr	

	resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	
--	--	--

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION

DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN
CARGO:	JEFE DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ↳	Políticas y Procesos de productos Banca de Inclusión Flujogramas Promoción y Merchandising Branding Estrategias de Comercialización Project Manager Estadística
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 3 años en áreas de marketing, diseño de productos, o servicios de consumo masivo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 3 Orientación al Logro 3 Iniciativa 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Integridad 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Desarrollo de Personas 3 Dirección de Personas 3 Liderazgo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION	12

CARGO: OFICIAL DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE PRODUCTO DE BANCA DE INCLUSION
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION		
DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION	ÁREA:	BANCA DE INCLUSION

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

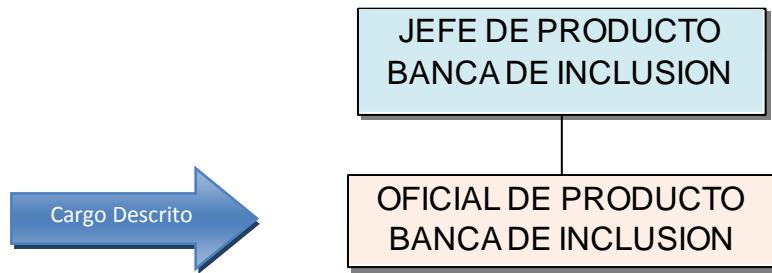
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar actividades relacionadas a la promoción y operatividad de los productos y servicios, a fin de garantizar su correcto desempeño.			

5. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Cumplimiento de actividades asignadas, según cronograma definido.</i> ▪ <i>Cumplimiento de estándares de tiempos de respuesta a requerimientos.</i>

6. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Recopilar y generar información para reportes de seguimiento al cumplimiento de objetivos de los productos asignados, con la finalidad de informar los avances de las mismas.
Mantener actualizado el inventario de los parámetros, documentos y actividades del producto, de acuerdo a los manuales comerciales y a las Políticas vigentes, para entregar oportunamente información requerida en la toma de decisiones.
Coordinar con proveedores externos para garantizar el cumplimiento de los acuerdos de servicio relacionados a los proyectos y productos.
Realizar los procesos administrativos de los productos y servicios a fin de garantizar el correcto desempeño y continuidad de los mismos.
Levantar información de la oferta de la competencia, actualizarla periódicamente y presentarla para la toma de decisiones.
Certificar los cambios tecnológicos, de parámetros y de procesos, de acuerdo a las definiciones establecidas en el plan de certificación, para asegurar la correcta implementación de los cambios.

Atender los requerimientos presentados por los clientes en las oficinas y remitidos a través canales definidos, para solucionar y/o responder los mismos.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION**



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION

DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION
CARGO:	OFICIAL DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Políticas y Procesos de productos Banca de Inclusión Sistema Informático del Banco Proceso de Reclamos Proceso de Revisoría y Control Excel Medio
FORMACION ACADÉMICA	Estudiantes desde tercer año en Administración de Empresas
EXPERIENCIA	Mínimo de 1 año en áreas de marketing, diseño de productos, o servicios de consumo masivo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3
	Pensamiento Analítico 2
	Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Pensamiento Conceptual 2
	Preocupación por el Orden y la Calidad 3
	Iniciativa 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE PRODUCTO BANCA DE INCLUSION	9

CARGO: GERENTE DE BANCA SEGUROS

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE BANCA SEGUROS
-------------------	---------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN		
DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN	DIVISIÓN:	BANCA SEGUROS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

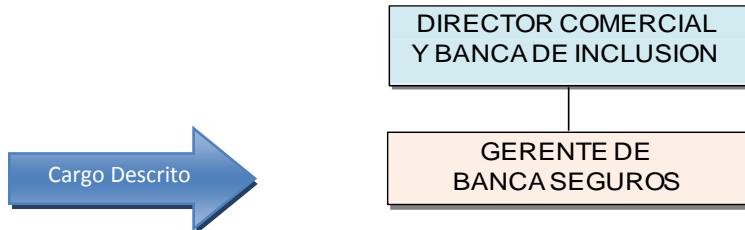
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar la relación comercial con las empresas proveedoras de seguros y asistencias que forman parte del portafolio existente, generando mayores beneficios para nuestros clientes e ingresos no operacionales para el Banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Cumplimiento del presupuesto de ventas del producto.</i> ▪ <i>Satisfacción de los clientes respecto a los beneficios de los productos ofrecidos.</i> ▪ <i>Porcentaje de retención de clientes, según el presupuesto planificado.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Administrar y desarrollar el portafolio de seguros en procesos de comercialización masiva, cumpliendo las metas y la rentabilidad esperada por el Banco.
Estructurar conjuntamente con la aseguradora y con proveedores asociados a seguros, productos alineados con la estrategia definida por el Banco, por segmento y perfil del cliente para crear ofertas de seguros eficientes.
Planear, estructurar y empaquetar nuevos productos de seguros que cubran expectativas y necesidades de los clientes con varias coberturas, de acuerdo al perfil al que pertenece.
Estructurar beneficios, coberturas, comisiones, procesos, políticas, lineamientos, coordinación de campañas y piezas publicitarias.
Elaborar y ejecutar planeaciones estratégicas anuales de comercialización general y en temporadas específicas para dar cumplimiento al presupuesto planteado de colocación y rentabilidad esperada.
Coordinar capacitaciones y soporte al personal acerca del portafolio de seguros, procesos, costos, coberturas y beneficios.
Realizar visitas a agencias y sucursales para garantizar que los procesos de venta de los seguros se lleven a cabo correctamente y que la calidad del servicio de los prestadores de la red sea la esperada.

Visitar a los proveedores de servicios de seguros y sus respectivos call center, verificando la calidad del servicio a los clientes, asesoría adecuada, etc.
Analizar, negociar y renovar las pólizas de seguros masivos para clientes del Banco.
Definir estrategias y garantizar su cumplimiento con las áreas del Banco involucradas, que permitan minimizar los reclamos más frecuentes de los clientes en relación al producto.
Definir estrategias de atracción y retención de clientes garantizando el cumplimiento del presupuesto comercial establecido.
Administrar los indicadores de medición, lineamientos de servicio, incentivos y comercialización por los diferentes canales, asegurando la correcta ejecución de políticas, procesos y regulaciones legales.
Atender la regularización de las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas, para minimizar riesgos de imagen, operativos y reputacional.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE BANCA SEGUROS



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE BANCA SEGUROS

DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN
CARGO:	GERENTE DE BANCA SEGUROS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Seguros Masivos Estrategias de Ventas y Negociación Planificación Comercial Diseño de Productos y Planes de Incentivos
FORMACIÓN ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Economía o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años en seguros masivos, en áreas comerciales y de canales
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 4 Orientación al Logro 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 4 Desarrollo de Personas 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Autoconfianza 3 Integridad 4 Búsqueda de Información 4 Iniciativa 4 Desarrollo de Interrelaciones 4 Dirección de Personas 2
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE BANCA SEGUROS	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE BANCA SEGUROS	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE BANCA SEGUROS	14

CARGO: GERENTE DE CANALES ALTERNATIVOS

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE CANALES ALTERNATIVOS
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION		
DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSION	ÁREA:	CANALES ALTERNATIVOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

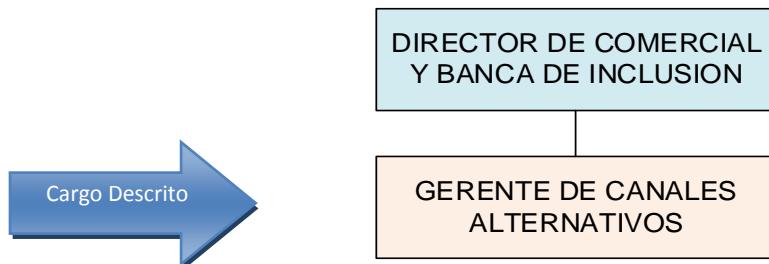
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Potenciar el uso de otros canales de atención al cliente en función de los objetivos comerciales y financieros establecidos, con el fin de contribuir al crecimiento sostenido de la institución.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
• <i>Cumplimiento del presupuesto de los productos a comercializar</i>	• <i>Cumplimiento de metas de retención de clientes</i>
• <i>Nivel de satisfacción del cliente</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Identificar proveedores que faciliten el acceso de nuestro segmento de clientes a servicios afines al giro de nuestro negocio, con el fin de ampliar nuestras redes de atención y fidelizar a nuestros clientes.
Negociar las condiciones económicas y acuerdos de servicio con cada proveedor considerando la integralidad de los negocios, con el fin de optimizar los beneficios para nuestros clientes y la institución.
Consolidar las necesidades e iniciativas de las distintas divisiones de negocio con el fin de identificar y proponer las mejores alternativas para desarrollarlas e implementarlas.
Administrar las relaciones con los socios estratégicos y/o proveedores de servicio que nos permiten ampliar nuestros canales de comercialización, con el fin de maximizar los beneficios para nuestros clientes y la institución.
Analizar y dar seguimiento a los indicadores de gestión de cada servicio contratado a fin identificar oportunamente mejoras en la gestión y/o en la estrategia aplicada.
Retroalimentar y proponer cambios o mejoras en las estrategias comerciales aplicadas en los diferentes canales a su cargo, a fin de mejorar los indicadores de gestión de los mismos.

Garantizar un adecuado ambiente laboral con su equipo directo y en las agencias asignadas a su regional de conformidad con el Modelo de Gestión del Talento Humano, para incrementar la satisfacción de los colaboradores, la productividad y la continuidad del negocio.

Asegurar la regularización de las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas, para minimizar riesgos de imagen, operativos y reputacional.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO GERENTE DE CANALES ALTERNATIVOS**



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE CANALES ALTERNATIVOS

DIVISIÓN:	COMERCIAL Y BANCA DE INCLUSIÓN
CARGO:	GERENTE DE CANALES ALTERNATIVOS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒ Procesos y políticas de Productos y Servicios del Banco Administración de Procesos Estadística Técnica de Negociación
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Ing. Comercial, Marketing o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años liderando áreas diseño de productos o servicio de consumo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4 Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 4 Búsqueda de Información 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Autoconfianza 4 Orientación al Logro 3 Iniciativa 4 Desarrollo de Interrelaciones 3 Dirección de Personas 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CANALES ALTERNATIVOS	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CANALES ALTERNATIVOS	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CANALES ALTERNATIVOS	13

DIVISIÓN CAPTACIONES Y TESORERIA

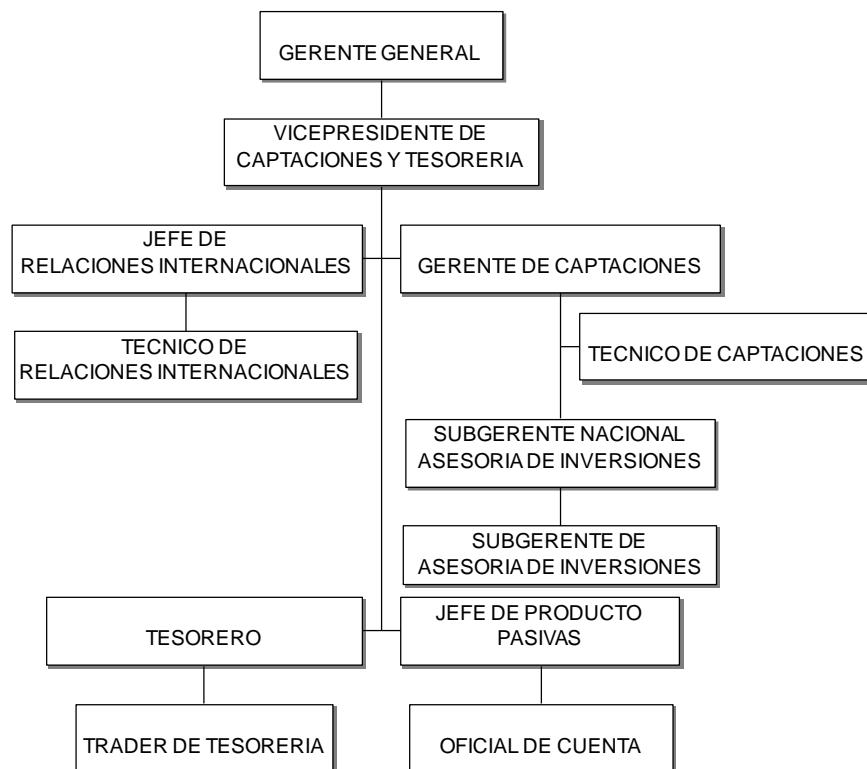
MISIÓN

Garantizar la obtención del fondeo necesario para la operación normal del negocio, manejando la liquidez de manera prudente y eficiente, cumpliendo con los lineamientos institucionales establecidos y la normativa legal vigente.

VISIÓN

Ser un área estratégica, reconocida por su profesionalismo y productividad, que aporta permanentemente al desarrollo de la Institución.

ORGANIGRAMA



CARGO: VICEPRESIDENTE DE CAPTACIONES Y TESORERIA

NOMBRE DEL CARGO:	VICEPRESIDENTE DE CAPTACIONES Y TESORERÍA – REPRESENTANTE LEGAL		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERÍA	ÁREA:	STAFF CAPTACIONES Y TESORERIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

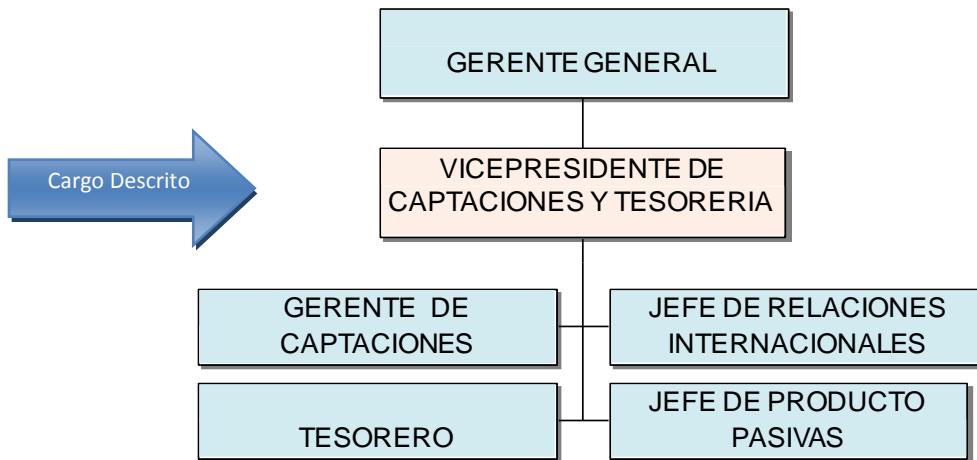
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar la obtención del fondeo necesario para la operación normal del banco y el manejo adecuado de la liquidez, velando así por la continuidad del negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ Cumplimiento de metas de captaciones.	▪ Cumplimiento de indicadores de liquidez.
▪ Índice de Ambiente laboral.	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Definir las metas comerciales para su división, de acuerdo a los lineamientos establecidos para el efecto, a fin de cumplir con la planificación estratégica de la institución.
Garantizar que la estructura de pasivos se mantenga dentro de los parámetros establecidos para productos, tasas y plazos, con la finalidad de cumplir con lo definido por el directorio.
Desarrollar estrategias comerciales, proponiendo nuevas alternativas de captación que contribuyan al cumplimiento de las metas y al fortalecimiento del negocio.
Desarrollar nuevos productos o modificar los actuales, de tal manera que respondan a la realidad del mercado, a las necesidades de los clientes y a los requerimientos del Banco.
Revisar periódicamente las políticas que afectan a los productos del pasivo, a fin de recomendar los cambios necesarios.
Trabajar conjuntamente con áreas de control del banco para verificar el cumplimiento de políticas

y procedimientos en general y particularmente en lo que refiere a la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Fortalecer las relaciones con clientes importantes del banco, tanto locales como internacionales, fomentando relaciones de largo plazo.

Participar en la negociación de créditos con Organismos Internacionales, garantizando que las condiciones de dichos préstamos sean convenientes para el banco.

Garantizar el adecuado manejo de la liquidez del Banco, manteniendo en todo momento los niveles que aseguren el cumplimiento de los límites normativos, operativos y de reserva.

Establecer, aprobar y controlar el Presupuesto de Gastos de la División, con el fin de apalancar la estrategia de ahorro institucional.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.

Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

En su calidad de Representante LEGAL tiene adicionalmente las siguientes responsabilidades:

Representar administrativa, legal, judicial y extrajudicialmente al Banco, corresponde individual e indistintamente al Gerente General y también al Vicepresidente – Representante Legal, en este caso al Vicepresidente de Captaciones y Tesorería

Asumir todos los deberes, responsabilidades y atribuciones que le corresponda, en concordancia a lo dispuesto en la Ley General de Instituciones Financieras, Ley de Compañías y demás normas conexas, con los más amplios poderes a fin de que represente al Banco en todos los asuntos relacionados con su giro o tráfico, en ausencia del Gerente General.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE VICEPRESIDENTE DE CAPTACIONES Y TESORERÍA**

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE VICEPRESIDENTE CAPTACIONES Y TESORERIA	
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA
CARGO:	VICEPRESIDENTE CAPTACIONES Y TESORERIA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔	Planificación Comercial Procesos y Productos del Pasivo Marketing Estratégico Marketing Analítico Estrategias de negociación de captaciones Finanzas aplicadas a las Relaciones Internacionales Negociación Internacional Macro y Microeconomía Tratados Internacionales Mercado de Valores: Instrumentos Financieros
FORMACION ACADÉMICA	➔ Título de Tercer Nivel en carreras Administrativas - Financieras o Afines.
EXPERIENCIA	➔ Bancaria, mínimo de 10 años, en áreas comerciales, tesorería, inversiones, y 5 años en posiciones gerenciales.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 4 Pensamiento Analítico 4 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 5
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 5 Desarrollo de Interrelaciones 4 Dirección de Personas 5 Liderazgo 5
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Flexibilidad 4 Autoconfianza 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Iniciativa 5 Desarrollo de Personas 5 Trabajo en Equipo 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE VICEPRESIDENTE CAPTACIONES Y TESORERIA	9 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE VICEPRESIDENTE CAPTACIONES Y TESORERIA	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE VICEPRESIDENTE CAPTACIONES Y TESORERIA	15

CARGO: JEFE DE PRODUCTO PASIVAS

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE PRODUCTO PASIVAS		
-------------------	--------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	VICEPRESIDENTE DE CAPTACIONES Y TESORERIA		
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA	ÁREA:	CAPTACIONES Y TESORERIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

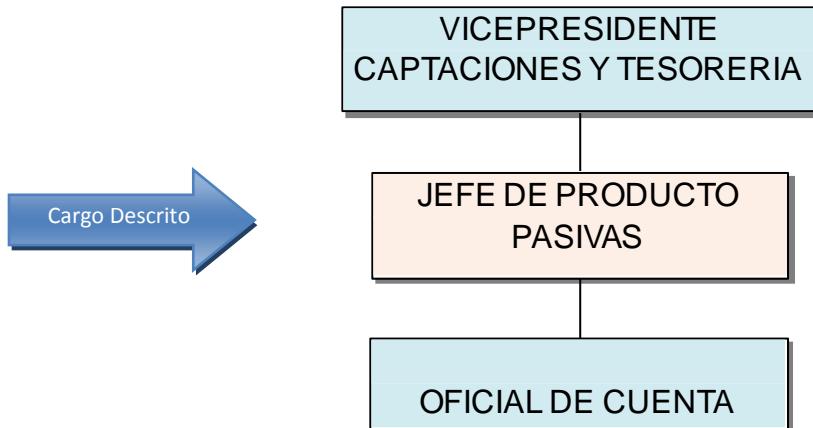
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar actividades relacionadas con la promoción y operatividad de los productos y servicios a su cargo, a fin de garantizar su correcto desempeño.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ Cumplimiento de actividades asignadas, según cronograma definido y metas establecidas.	▪ Índice de ambiente laboral

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:

Recopilar y generar información para reportes de seguimiento sobre las actividades realizadas con el producto a su cargo, con la finalidad de informar los avances de las mismas.

Mantener actualizado el inventario de los parámetros, documentos y actividades del producto para entregar información requerida en la toma de decisiones.

Realizar los procesos administrativos de los productos y servicios a fin de garantizar el correcto desempeño y continuidad de los mismos.

Levantar información de la oferta de la competencia, actualizarla periódicamente y presentarla para la toma de decisiones.

Administrar la relación con los proveedores externos de los productos asignados para garantizar su correcto desempeño y la atención oportuna al cliente.

Certificar los cambios tecnológicos, de parámetros y de procesos, de acuerdo a las definiciones

"Por la naturaleza y metodología de levantamiento de información de los descriptivos, las responsabilidades y funciones descritas en este documento no abarcan las tareas específicas que ejecuta un cargo; así mismo es importante señalar que en el tiempo las funciones descritas pueden variar en función de las necesidades de la institución, los cambios que hubieren se notificarán oportunamente a través de las vías pertinentes"

establecidas en el plan de certificación, para asegurar la correcta implementación de los cambios.
Atender o canalizar los requerimientos, quejas y reclamos de clientes, a fin de brindar un servicio que se ajuste a los estándares definidos por el Banco.
Garantizar que niveles de servicio que reciben los clientes estén acorde a los estándares del Banco.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores, su productividad y apoyar a la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de la información requerida por parte de áreas de Control Interno, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, en especial aquellos que tienen que ver con la prevención del lavado de activos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO PASIVAS**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO PASIVAS

DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA
CARGO:	JEFE DE PRODUCTO PASIVAS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Sistema Informatico del Banco ⇒ Políticas y Procesos del Producto ⇒ Proceso de Reclamos ⇒ Procesos de Revisoría y Control ⇒ Prevención de Lavado de Activos ⇒ Flujogramas de Procesos ⇒ Office
FORMACION ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Marketing o afines
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mínimo de 3 año en áreas de marketing, diseño de productos del pasivo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Analítico 3
	Pensamiento Conceptual 3
	Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3
	Iniciativa 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3
	Preocupación por el Orden y la Calidad 3
	Desarrollo de Personas 3
	Dirección de Personas 3
	Liderazgo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO PASIVAS	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO PASIVAS	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE PRODUCTO PASIVAS	12

CARGO: OFICIAL DE CUENTA

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE CUENTA
-------------------	-------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE PRODUCTO PASIVAS		
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA	ÁREA:	CAPTACIONES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

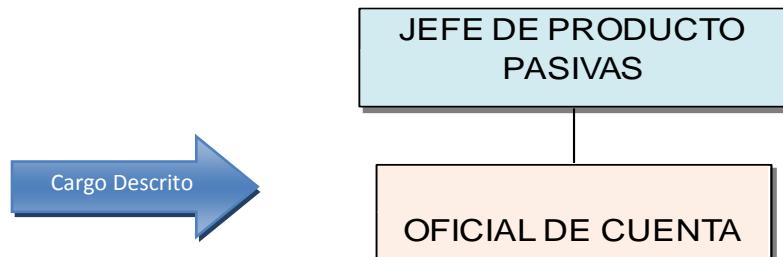
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Gestionar los productos de depósitos a la vista y manejar la cartera de clientes actuales y nuevos, de acuerdo a las políticas y estándares de servicio definidos, con el objetivo de cumplir las metas comerciales.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ Nivel de satisfacción con el servicio.▪ Cumplimiento de metas.▪ Nivel de cumplimiento de políticas y procesos establecidos.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Mantener informada a su línea de supervisión sobre el desempeño comercial de los productos a la vista a fin de analizar los resultados y tomar decisiones oportunas.
Informar a los distintos canales en el manejo de productos a su cargo a fin de cumplir los objetivos planteados.
Aperturar cuentas corrientes y de ahorros a los clientes, de acuerdo a las políticas establecidas para el efecto y al protocolo de servicio, a fin de cumplir con las metas asignadas.
Atender o canalizar los requerimientos, quejas y reclamos de clientes, a fin de brindar un servicio que se ajuste a los estándares definidos por el Banco.
Mantener actualizada la documentación de sus clientes, de acuerdo a las normas establecidas, a fin garantizar la disponibilidad y seguridad de la información.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, en especial aquellos que tienen que ver con la prevención del lavado de activos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE CUENTA

PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE CUENTA	
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA
CARGO:	OFICIAL DE CUENTA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Informatico del Banco Políticas y Procesos del Producto Proceso de Reclamos Procesos de Revisoría y Control Prevención de Lavado de Activos Office
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiante desde tercer nivel en Administración de Empresas, Finanzas, o afines
EXPERIENCIA	⇒ Bancaria, mínimo de 1 año en cargos de servicio al cliente.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3
	Pensamiento Conceptual 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
	Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
	Impacto e Influencia 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Pensamiento Analítico 2
	Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CUENTA	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CUENTA	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE CUENTA	9

CARGO: GERENTE DE CAPTACIONES

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE CAPTACIONES
-------------------	-------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	VICEPRESIDENTE DE CAPTACIONES		
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA	ÁREA:	CAPTACIONES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

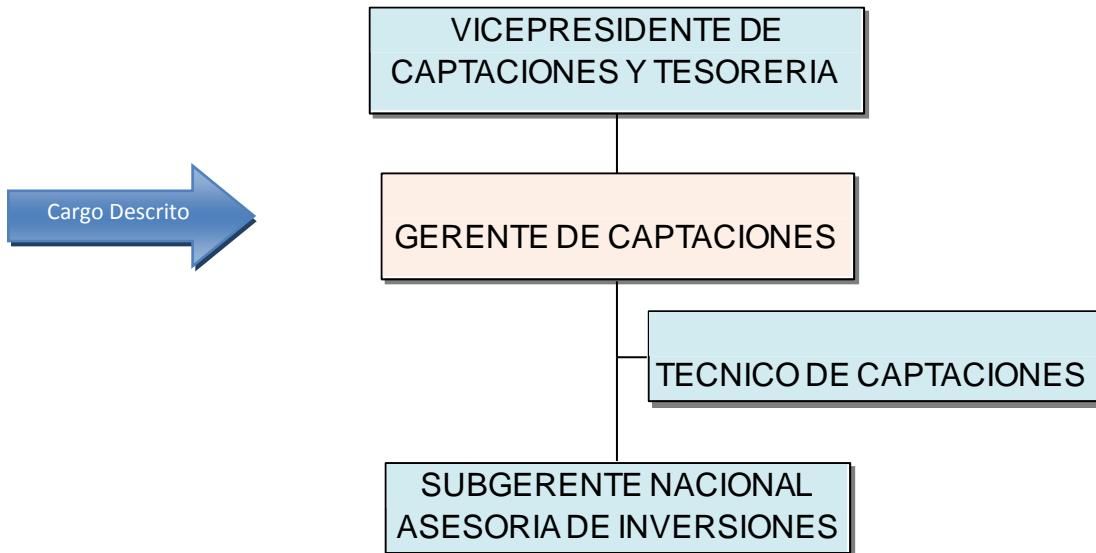
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar el cumplimiento de la meta general de captaciones a plazo, de acuerdo a las políticas así como a la normativa legal vigente a fin de contar con el fondeo necesario para la operación normal del Banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪	<i>Cumplimiento de metas de captaciones, en lo que respecta a monto, tasa, plazo, concentración, clientes, etc.</i>
▪	<i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Proponer la incorporación o eliminación de productos y servicios o cambios en los existentes con el objeto de generar valor incremental para el negocio.
Diseñar y planificar, en conjunto con la división de marketing, el desarrollo de campañas comerciales de los productos de captaciones a fin de apoyar en el cumplimiento de las metas comerciales del área.
Analizar la rentabilidad de los productos de captaciones, con base en los indicadores de gestión, a fin de identificar y proponer acciones correctivas necesarias.
Elaborar el presupuesto comercial de Captaciones a nivel nacional, de acuerdo a las necesidades del banco, a fin de establecer las metas correspondientes.

Capacitar a los canales de venta en el manejo y aplicación de condiciones comerciales de los productos de captaciones, a fin de brindar herramientas que faciliten la comercialización de los mismos.
Evaluar el desempeño del personal bajo su cargo, implementando las medidas necesarias que garanticen niveles de productividad esperados.
Evaluar el desempeño de herramientas tecnológicas y de soporte que garanticen el adecuado funcionamiento de los productos.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, en especial aquellos que tienen que ver con la prevención del lavado de activos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE CAPTACIONES



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE CAPTACIONES

DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA
CARGO:	GERENTE DE CAPTACIONES
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ⇒ <ul style="list-style-type: none"> Planificación Comercial Procesos y Productos del Pasivo Marketing Técnicas de negociación Matemáticas Financiera Office 	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en carreras Administrativas - Financieras o Afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 5 años en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Integridad 4
	Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Cliente 4
	Impacto e Influencia 4
	Desarrollo de Interrelaciones 4
	Dirección de Personas 4
	Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Flexibilidad 3
	Autoconfianza 3
	Pensamiento Analítico 3
	Preocupación por el Orden y la Calidad 3
	Iniciativa 4
	Desarrollo de Personas 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CAPTACIONES	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CAPTACIONES	7 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE CAPTACIONES	15

CARGO: SUBGERENTE NACIONAL ASESORIA DE INVERSIONES

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE NACIONAL ASESORIA DE INVERSIONES		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE CAPTACIONES		
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA	ÁREA:	CAPTACIONES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

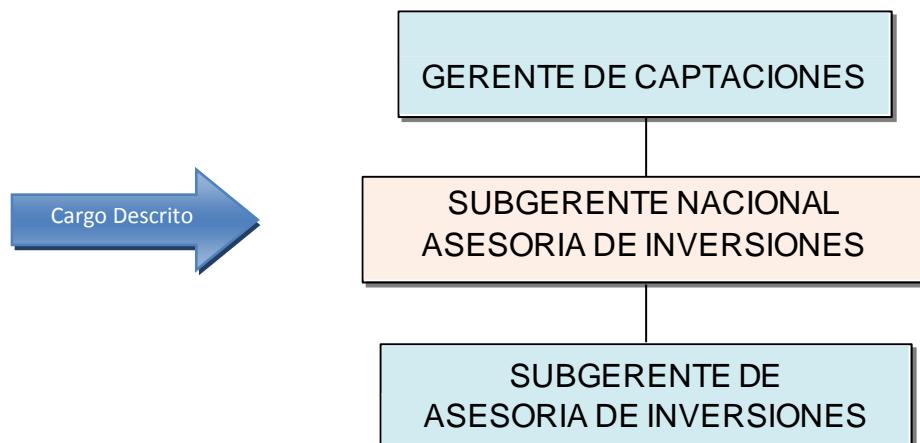
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Controlar el cumplimiento de la meta nacional de captaciones a plazo, de acuerdo a las políticas internas así como a la normativa legal vigente a fin de contar con el fondeo necesario para la operación normal del banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Cumplimiento de metas de captaciones, en lo que respecta a monto, tasa, plazo, concentración, clientes, etc.</i>	▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Realizar la prospección para identificar nichos de mercado que contribuyan en el cumplimiento de las metas comerciales de área.
Dar seguimiento al cumplimiento del presupuesto comercial y proponer acciones correctivas frente a posibles variaciones.
Reforzar la gestión comercial del equipo de captaciones, a través de acompañamiento en visitas de negociación y cierre con clientes importantes.
Asesorar a Clientes Internos y Externos sobre los productos del área, a fin de apoyar en el cumplimiento de las metas comerciales.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la

continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, en especial aquellos que tienen que ver con la prevención del lavado de activos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE NACIONAL ASESORIA DE INVERSIONES**



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE NACIONAL ASESORIA DE INVERSIONES

DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA
CARGO:	SUBGERENTE NACIONAL ASESORIA DE INVERSIONES
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Planificación Comercial Procesos y Productos del Pasivo Marketing Técnicas de Negociación Matemática Financiera Office
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en carreras Administrativas Comerciales, Financieras o Afines.
EXPERIENCIA	⇒ Bancaria, mínimo de 3 años en posiciones similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 4 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 4 Desarrollo de Interrelaciones 4 Dirección de Personas 4 Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Flexibilidad 3 Autoconfianza 3 Pensamiento Analítico 3 Iniciativa 3 Desarrollo de Personas 4 Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE NACIONAL ASESORIA DE INVERSIONES	
8 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE NACIONAL ASESORIA DE INVERSIONES	
6 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE NACIONAL ASESORIA DE INVERSIONES	
14	

CARGO: SUBGERENTE DE ASESORIA DE INVERSIONES

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE DE ASESORIA DE INVERSIONES		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE NACIONAL ASESORIA DE INVERSIONES		
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA	ÁREA:	CAPTACIONES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

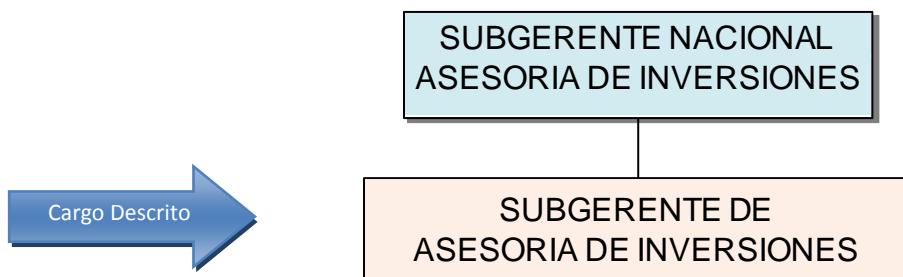
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Comercializar los productos de área y administrar su portafolio de clientes, de acuerdo a los lineamientos establecidos en las normativas del Banco, a fin de garantizar el cumplimiento de metas comerciales.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Cumplimiento de meta de captaciones.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Realizar prospección de clientes potenciales para productos de captaciones, a fin de cumplir los objetivos comerciales establecidos por el Banco.
Promocionar y comercializar los productos y servicios de captaciones a fin de cumplir los objetivos comerciales establecidos por el Banco.
Administrar su portafolio de clientes y solventar las variaciones existentes en el mismo, a fin de mantener un adecuado nivel de servicio y maximizar la rentabilidad de producto.
Garantizar la confidencialidad de la información y documentación de sus clientes, de acuerdo con las políticas establecidas, a fin de lograr una relación de confianza con la institución.
Mantener actualizado el archivo de la documentación de sus clientes, de acuerdo a las normas establecidas, a fin garantizar la disponibilidad de la información y el cumplimiento de la política de Conozca a su cliente.
Atender o canalizar los requerimientos, quejas y reclamos de clientes, a fin de brindar un servicio que se ajuste a los estándares definidos por el Banco.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, en especial aquellos que tienen que ver con la prevención del lavado de activos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE ASESORIA DE INVERSIONES



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE ASESORIA DE INVERSIONES		
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA	
CARGO:	SUBGERENTE DE ASESORIA DE INVERSIONES	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒	Procesos y Productos del Pasivo Matemática Financiera Técnicas de Venta y Negociación Office
FORMACION ACADÉMICA	⇒	Estudios de tercer nivel en carreras Administrativas, o Afines
EXPERIENCIA	⇒	Bancaria, mínimo de 1 año, en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS		
		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Integridad 4 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 4 Desarrollo de Interrelaciones 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Flexibilidad 3 Autoconfianza 3 Pensamiento Analítico 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2 Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE ASESORIA DE INVERSIONES		6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE ASESORIA DE INVERSIONES		5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE ASESORIA DE INVERSIONES		11

CARGO: TECNICO DE CAPTACIONES

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE CAPTACIONES
-------------------	-------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE CAPTACIONES		
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA	ÁREA:	CAPTACIONES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar las actividades comerciales y operativas encomendadas por el equipo de captaciones para apoyar al cumplimiento de las metas del área.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Nivel de satisfacción con el servicio.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Proporcionar información a clientes sobre los productos y servicios de captaciones, a fin de apoyar al cumplimiento de las metas comerciales del área.
Elaborar reportes mediante la recopilación, consolidación y validación de información de acuerdo a las necesidades del área, con la finalidad de proporcionar una herramienta que facilite la toma de decisiones.
Coordinar los requerimientos de material promocional y documentación para el equipo de captaciones a nivel nacional, a fin de apoyar su gestión comercial.
Brindar soporte administrativo y coordinar requerimientos de soporte tecnológico del equipo de captaciones.
Realizar las respectivas negociaciones (transacciones nuevas, renovadas, canceladas, pagos parciales), de acuerdo a los requerimientos del equipo de captaciones, a fin de apoyar su gestión comercial.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, en especial aquellos

que tienen que ver con la prevención del lavado de activos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE CAPTACIONES**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE CAPTACIONES

DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA
CARGO:	TECNICO DE CAPTACIONES
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Matemática Financiera Técnica de Ventas Office
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudios de tercer nivel en carreras Administrativas, o Afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de un año en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
	Impacto e Influencia 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Pensamiento Analítico 2
	Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE CAPTACIONES	
5 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE CAPTACIONES	
3 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE CAPTACIONES	
8	

CARGO: JEFE DE RELACIONES INTERNACIONALES

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE RELACIONES INTERNACIONALES
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	VICEPRESIDENTE DE CAPTACIONES Y TESORERIA		
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA	ÁREA:	RELACIONES INTERNACIONALES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

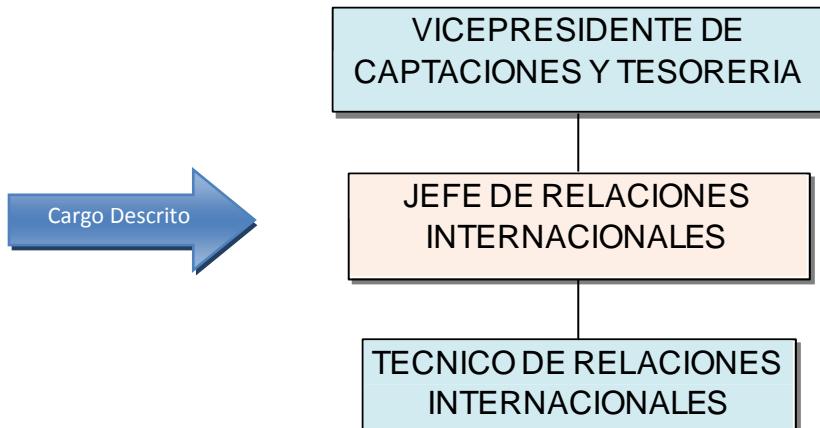
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Gestionar la provisión de recursos de fondeo internacional para el Banco, de acuerdo a las metas establecidas, a través de la administración de las relaciones con Organismos e Inversionistas Internacionales.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Cumplimiento de metas de captaciones, en lo que respecta a monto, tasa, plazo, concentración, cliente, .etc.</i>▪ <i>índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Elaborar conjuntamente con el responsable de división, el presupuesto de captación de recursos de organismos e inversionistas internacionales y asegurar la consecución del mismo tanto en pago otros costos, como en comisiones e impuestos (ISD), a fin cumplir con la meta establecida.
Prospectar e iniciar relaciones con Organismos e inversionistas Internacionales con el objetivo de presentarles el Banco para la obtención de recursos.
Presentar de manera oportuna a Organismos e inversionistas Internacionales información institucional y del país en base a los requerimientos acordados en el proceso de negociación.
Coordinar con el responsable de división las condiciones de los préstamos internacionales, con base en los parámetros definidos, a fin de elaborar la presentación al Directorio para la aprobación respectiva.
Coordinar con las áreas correspondientes el análisis de los contratos de presamos, a fin asegurar

que los términos estipulados en los mismos sean convenientes y puedan ser cumplidos por el Banco y en caso de encontrar desviaciones comunicar a su línea de supervisión y proponer alternativas para solventarlas.

Verificar que los pagos a Organismos Internacionales se realicen oportunamente y de acuerdo a las condiciones pactadas.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, en especial aquellos que tienen que ver con la prevención del lavado de activos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE RELACIONES INTERNACIONALES**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE RELACIONES INTERNACIONALES

DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA
CARGO:	JEFE DE RELACIONES INTERNACIONALES
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔ <ul style="list-style-type: none"> Productos y Servicios del Banco Organismos e Instituciones Financieras Finanzas Estadística Matemática Financiera Técnicas de Negociación Macro y Microeconomía Realidad Nacional e Internacional Inglés Office 	
FORMACION ACADÉMICA	➔ Título Superior de Tercer Nivel en Relaciones Internacionales, Finanzas o afines.
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 3 años en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3
	Pensamiento Analítico 3
	Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 4
	Desarrollo de Interrelaciones 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Identificación con la Institución 3
	Preocupación por el Orden y la Calidad 3
	Impacto e Influencia 3
	Desarrollo de Personas 3
	Dirección de Personas 3
	Liderazgo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE RELACIONES INTERNACIONALES	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE RELACIONES INTERNACIONALES	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE RELACIONES INTERNACIONALES	13

CARGO: TECNICO DE RELACIONES INTERNACIONALES

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE RELACIONES INTERNACIONALES		
-------------------	---------------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE RELACIONES INTERNACIONALES		
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA	ÁREA:	RELACIONES INTERNACIONALES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar las actividades operativas relacionadas con la administración de la relación con Organismos e inversionistas Internacionales, a fin de cumplir con sus requerimientos de manera eficiente y oportuna.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Cumplimiento de tiempos de entrega en reportes encomendados.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:

Generar y mantener actualizada la base de datos de Organismos e inversionista Internacionales actuales y potenciales, de acuerdo a las especificaciones definidas por el Banco.

Coordinar la logística de reuniones con funcionarios de Organismos e inversionistas Internacionales, de acuerdo a cronogramas definidos, con la finalidad prevenir contratiempos en el desarrollo las mismas.

Mantener actualizado el archivo físico y los respaldos de la documentación de los préstamos internacionales concedidos al Banco, para asegurar la disponibilidad, confidencialidad y confiabilidad información enviada y recibida.

Elaborar los reportes inherentes al área, mediante la recopilación, consolidación y validación de información, a fin de cumplir con los requerimientos internos y externos de manera eficiente y oportuna.

Realizar seguimiento a la ejecución de pagos de préstamos, de acuerdo a las condiciones contractuales, para comunicar a los Organismos e inversionistas Internacionales

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, en especial aquellos que tienen que ver con la prevención del lavado de activos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE RELACIONES INTERNACIONALES**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE RELACIONES INTERNACIONALES

DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA
CARGO:	TECNICO DE RELACIONES INTERNACIONALES
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Redacción Comercial Productos y Servicios del Banco Inglés - Escrito. Office
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudios de tercer nivel en carreras Administrativas, o Afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de un año en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
	COMPETENCIAS CRITICAS
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Búsqueda de Información 3 Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
	COMPETENCIAS IMPORTANTES
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3 Pensamiento Analítico 2 Comprensión de la Organización 2
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE RELACIONES INTERNACIONALES	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE RELACIONES INTERNACIONALES	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE RELACIONES INTERNACIONALES	8

CARGO: TESORERO

NOMBRE DEL CARGO:	TESORERO
-------------------	-----------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	VICEPRESIDENTE DE CAPTACIONES Y TESORERIA		
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA	ÁREA:	TESORERIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

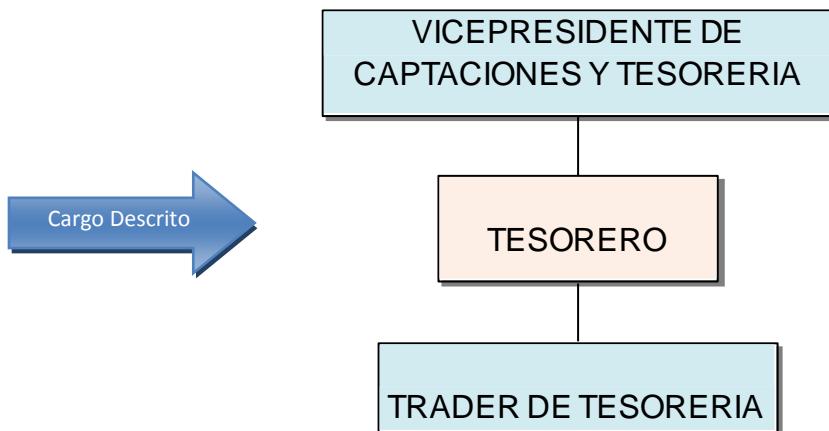
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Mantener los niveles de liquidez que garanticen la operación del Banco, cumpliendo los límites definidos por la normativa legal vigente y las metas comerciales establecidas.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Cumplimiento de indicadores de liquidez y normativos.</i>▪ <i>Cumplimiento de metas de captación y colocación.</i>▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Garantizar que la institución mantenga el nivel de encaje bancario requerido en la normativa de la SBS, a fin de conservar la imagen institucional.
Administrar, en coordinación con su Línea de Supervisión, los fondos disponibles, locales o internacionales, de acuerdo a los indicadores definidos por la SBS y a los requerimientos internos, con la finalidad de garantizar su disponibilidad para la continuidad normal del negocio.
Identificar y colocar, previa aprobación de su Línea de Supervisión, los excedentes de liquidez de la institución, de acuerdo a las políticas y controles internos, con el fin de buscar la mayor seguridad, liquidez y rentabilidad.
Administrar la cartera de captaciones de clientes institucionales, de acuerdo a las necesidades del Banco, con la finalidad de cumplir las metas establecidas.
Garantizar que todas las obligaciones adquiridas por el Banco se cancelen oportunamente, para evitar sanciones y conservar una buena imagen institucional.

Coordinar con las administradoras de fondos y fideicomisos la restitución y aportes diarios tanto de cartera como de efectivo, con base en a los reportes entregados por riesgos y contabilidad, a fin de garantizar el cumplimiento de los acuerdos establecidos.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, en especial aquellos que tienen que ver con la prevención del lavado de activos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TESORERO**



PERFIL DEL CARGO DE TESORERO

DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA
CARGO:	TESORERO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ↳	Mercado de Divisas Mercado de Valores - Instrumentos Financieros Matemática Financiera Análisis Financiero Técnicas de Negociación y Ventas Office
FORMACION ACADÉMICA ↳	Título Superior de Tercer Nivel en carreras Administrativas - Financieras o Afines.
EXPERIENCIA ↳	Bancaria, mínimo de 3 años en posiciones similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Integridad 4 Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Logro 3 Iniciativa 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Cliente 3 Impacto e Influencia 3 Desarrollo de Interrelaciones 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Pensamiento Conceptual 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Desarrollo de Personas 3 Dirección de Personas 3 Liderazgo 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TESORERO	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TESORERO	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TESORERO	13

CARGO: TRADER DE TESORERIA

NOMBRE DEL CARGO:	TRADER DE TESORERIA		
-------------------	---------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	TESORERO		
DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA	ÁREA:	TESORERIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

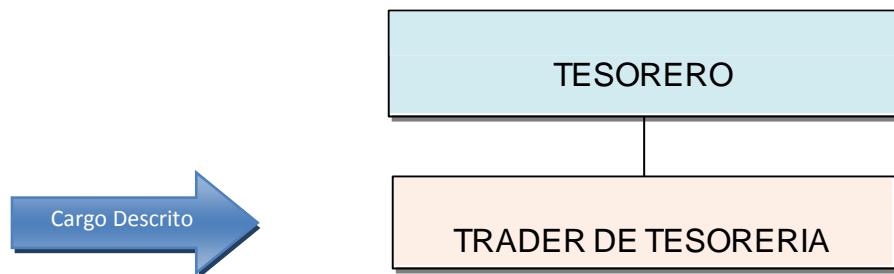
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Elaborar y analizar reportes y proyecciones de índole financiero, de acuerdo a las normativas vigentes y a los requerimientos internos, con la finalidad de proporcionar información oportuna y confiable que facilite la toma de decisiones.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Cumplimiento de contenido y tiempos de entrega en la reportaría a su cargo.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Elaborar y analizar el reporte de conciliación de la cuenta única en BCE, con el fin de alertar oportunamente sobre variaciones de impacto en el saldo requerido.
Elaborar el flujo de caja diario, con base en los lineamientos establecidos en el proceso, a fin de alertar oportunamente sobre descuadres que afecten al cumplimiento de la normativa.
Revisar la estructura de la reserva mínima de liquidez y de liquidez doméstica elaborada por el área correspondiente con el fin de garantizar que la información cumpla con los requerimientos de la normativa.
Dar seguimiento a las transferencias realizadas a clientes y organizaciones internacionales, a fin de conseguir los respaldos físicos que soporten el pago efectuado.
Consolidar la información financiera, con el fin de elaborar reportes que brinden las herramientas necesarias para la toma de decisiones en el área.
Analizar los resultados de tesorería y captaciones, con el fin de determinar si se cumple con los objetivos del Banco y de qué manera estos resultados impacta a los diferentes indicadores.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, en especial aquellos que tienen que ver con la prevención del lavado de activos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TRADER DE TESORERIA**



PERFIL DEL CARGO DE TRADER DE TESORERIA

DIVISIÓN:	CAPTACIONES Y TESORERIA
CARGO:	TRADER DE TESORERIA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Mercado de Divisas Mercado de Valores - Instrumentos Financieros Matemática Financiera Análisis Financiero Office
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudios de tercer nivel en carreras Administrativas, o Afines
EXPERIENCIA	⇒ Bancaria, mínimo de un año en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 2 Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TRADER DE TESORERIA	
5 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TRADER DE TESORERIA	
3 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TRADER DE TESORERIA	
8	

DIVISIÓN LEGAL

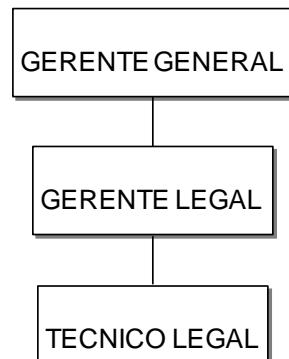
MISIÓN

Brindar una asesoría preventiva, oportuna y confiable en las actividades que implique asuntos de índole legal para el Banco, con base en la normativa vigente y en las políticas y procedimientos establecidos a fin de minimizar el riesgo legal de la Organización.

VISIÓN

Ser una división estratégica de consultoría, siempre a vanguardia en los cambios y actualizaciones legales del país, brindando una asesoría que contribuya a la productividad de nuestros clientes internos.

ORGANIGRAMA



INFORMACIÓN GERENCIAL

Información Que Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Informe De Procesos	Gerencia General Directorio	Informe Escrito	Mensual

CARGO: GERENTE LEGAL

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE LEGAL		
-------------------	---------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	LEGAL	ÁREA:	LEGAL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

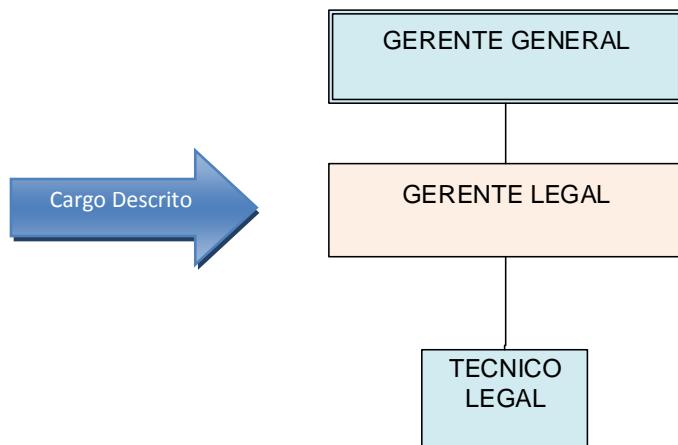
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar que todas las actividades del Banco, que impliquen procesos legales, se desarrollen de acuerdo a las normativas vigentes a fin de mitigar el riesgo legal y reputacional de la institución.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ Seguimiento y control de eventos y procesos legales.	▪ Índice de Ambiente laboral.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Planificar las actividades anuales del área legal de acuerdo a los compromisos adquiridos con la Gerencia General a fin de cumplir con los objetivos institucionales.
Definir la estrategia y dar seguimiento a su aplicación en los casos asignados a abogados externos para procurar un resultado positivo a corto o mediano plazo.
Garantizar la gestión oportuna de los requerimientos enviados por Organismos de Control de acuerdo a la urgencia e importancia de cada uno para asegurar el normal funcionamiento de la Organización.
Asesorar a la Gerencia General y las divisiones del Banco, para asegurar que las decisiones se enmarquen en la normativa legal vigente y de esta manera se prevengan o mitiguen riesgos legales y/o reputacionales.
Velar por el asesoramiento oportuno a las distintas divisiones del Banco, de acuerdo con la

normativa vigente, a fin de prevenir o mitigar riesgos legales.
Representar al Banco en procesos legales con el fin de asegurar los mejores resultados, de acuerdo a la estrategia y lineamientos institucionales.
Establecer, aprobar y controlar el Presupuesto de Gastos de la División, con el fin de apalancar la estrategia de ahorro institucional.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE GERENTE LEGAL

Solidario conmigo									
PERFIL DEL CARGO DE GERENTE LEGAL									
DIVISIÓN:	LEGAL								
CARGO:	GERENTE LEGAL								
PERFIL DURO									
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<p>Derecho Civil, Mercantil, Societario, Bancario y Financiero: Regulación Activa y Operaciones de Instituciones Financieras, Supervisión Consolidada, Regulación y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo en el Sector Financiero.</p> <p>Derecho Administrativo y Régimen sobre Prevención de Lavado de Activos</p> <p>Derecho Tributario</p> <p>Derecho Laboral</p> <p>Productos, Procesos y Políticas de BS</p>								
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Derecho.								
EXPERIENCIA	⇒ Bancaria, mínimo de 5 años en áreas legales y 3 en posiciones gerenciales.								
PERFIL DE COMPETENCIAS									
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO								
COMPETENCIAS CRITICAS									
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	<table> <tr> <td>Integridad</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Pensamiento Analítico</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Pensamiento Conceptual</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Búsqueda de Información</td><td>4</td></tr> </table>	Integridad	4	Pensamiento Analítico	4	Pensamiento Conceptual	4	Búsqueda de Información	4
Integridad	4								
Pensamiento Analítico	4								
Pensamiento Conceptual	4								
Búsqueda de Información	4								
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	<table> <tr> <td>Orientación al Logro</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Preocupación por el Orden y la Calidad</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Iniciativa</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Impacto e Influencia</td><td>4</td></tr> </table>	Orientación al Logro	4	Preocupación por el Orden y la Calidad	3	Iniciativa	4	Impacto e Influencia	4
Orientación al Logro	4								
Preocupación por el Orden y la Calidad	3								
Iniciativa	4								
Impacto e Influencia	4								
COMPETENCIAS IMPORTANTES									
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	<table> <tr> <td>Autoconfianza</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Orientación al Cliente</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Desarrollo de Personas</td><td>4</td></tr> </table>	Autoconfianza	4	Orientación al Cliente	4	Desarrollo de Personas	4		
Autoconfianza	4								
Orientación al Cliente	4								
Desarrollo de Personas	4								
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE LEGAL	8 (peso 60%)								
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE LEGAL	6 (peso 40%)								
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE LEGAL	14								

CARGO: TECNICO LEGAL

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO LEGAL		
-------------------	---------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE LEGAL		
DIVISIÓN:	LEGAL	ÁREA:	LEGAL

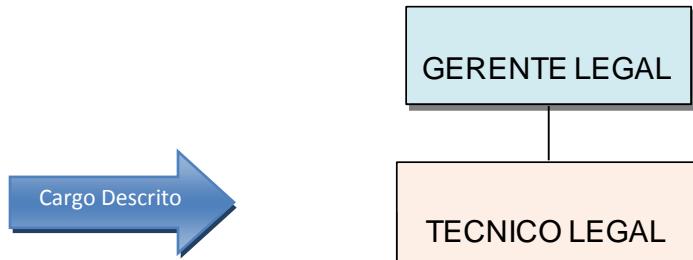
DESCRIPCION DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Atender los requerimientos relativos al sistema judicial, notarías, registros de la propiedad, registros mercantiles, Servicio de Rentas Internas, fiscalías, entre otras instituciones, de acuerdo a los lineamientos del responsable de División, procurando mitigar el riesgo legal y reputacional de la institución.			

3. DIMENSIONES:

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Nivel de satisfacción con el servicio.</i>▪ <i>Cumplimiento de tiempos en las actividades encomendadas.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE:**a. ORGANIGRAMA****b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

FUNCIONES DEL CARGO:
Realizar trámites relativos al sistema judicial, notarías, registros de la propiedad, registros mercantiles, Servicio de Rentas Internas, fiscalías, entre otras instituciones, de acuerdo a los lineamientos del responsable de División, con el objetivo de minimizar los riesgos legales y reputacionales.
Cumplir los acuerdos de servicio establecidos con los clientes internos, para el despacho de requerimientos, con el objetivo de mantener un adecuado nivel de servicio.
Atender, de acuerdo a las políticas del Banco, los reclamos presentados por clientes externos en organismos de control, a fin de asegurar que sean solventados oportunamente.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO LEGAL**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO LEGAL

DIVISIÓN:	LEGAL
CARGO:	TECNICO LEGAL
PERFIL DURO	
<p>CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔ Derecho Civil, Mercantil, Societario, Bancario y Financiero Derecho Administrativo y Regimen sobre Prevención de Lavado de Activos Productos, Procesos y Políticas de BS</p>	
FORMACION ACADÉMICA	➔ Estudiante desde segundo año en Derecho
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 1 año en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3 Pensamiento Analítico 2 Búsqueda de Información 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Pensamiento Conceptual 2 Orientación al Logro 3 Impacto e Influencia 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO LEGAL	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO LEGAL	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO LEGAL	9

DIVISION SERVICIOS OFICINAS

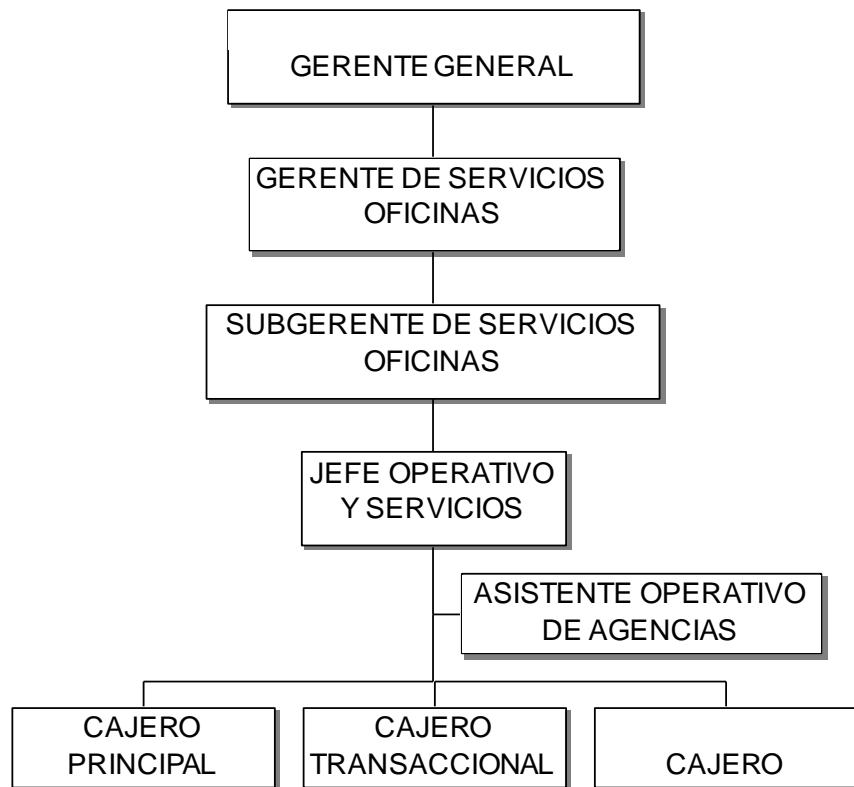
MISIÓN

Garantizar la eficiencia, oportunidad y confiabilidad de los procesos operativos, de los servicios administrativos, fomentando el ambiente de control interno, a través del cumplimiento de normativas internas y disposiciones de Organismos de Control, con el fin de apoyar la operación y continuidad del negocio.

VISIÓN

Ser reconocidos por la generación de valor agregado en el procesamiento de operaciones, el control interno y la oferta de servicios administrativos, que apoyen al crecimiento y logro de los Objetivos Estratégicos de la Institución.

ORGANIGRAMA



INFORMACIÓN GERENCIAL

Información Que Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Observaciones De Documentación De Crédito	Gerencia General, Negocios, Canales, Riesgos, Auditoria Interna	Mail	Mensual
Número De Requerimientos Atendidos	Responsable De División De Operaciones Y Administración	Mail	Mensual
Valor De Las Colocaciones De Efectivo	Responsable De División De Operaciones Y Administración	Mail	Mensual
Notificación De Excedentes De Efectivo	Responsable De División De Operaciones Y Administración, De Canales, Gerente Regional De Canales, Cajero General	Mail	Diario
Transacciones Procesadas En Caja Interna	Responsable De División De Operaciones Y Administración	Mail	Diario
Cuentas De Agencias Con Diferencias	Gerencia General, Canales, Control Financiero	Mail	Diario
Saldos De Cuentas Transitorias	Gerencia General, Control Financiero, Operaciones	Mail	Diario
Estatus Y Horarios De Entrega De Valija A Fábricas	Fábricas De Consumo, Microcrédito, Administración	Mail	Diario
Informe De Pagos De Energía Eléctrica	Responsable De División De Operaciones Y Administración, Subgerente Y Jefaturas De Administración	Mail	Diario
Plan De Adecuaciones	Gerencia General, Negocios, Canales	Mail	Mensual
Novedades De Monitoreo	Presidente Del Directorio, Gerencia General, Negocios, Canales	Mail	Diario

CARGO: GERENTE DE SERVICIOS OFICINAS

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE SERVICIOS OFICINAS
-------------------	--------------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS	ÁREA:	STAFF SERVICIOS OFICINAS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
------------	---------	----------------------	------------

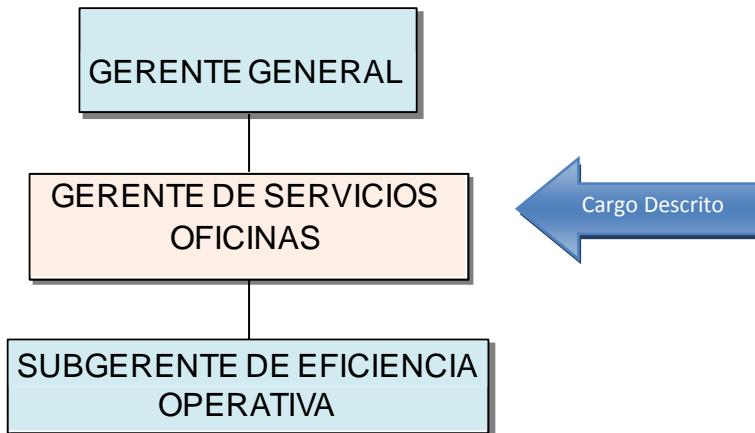
Representar al Gerente General en la región asignada, a fin de controlar y asegurar la consecución de los objetivos organizacionales en las distintas divisiones presentes en la regional.
--

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de satisfacción del cliente interno y externo</i>	▪ <i>Resultados en la región a su cargo</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Asegurar que las Agencias dispongan de la estructura física, capacidad instalada e imagen necesaria para brindar un adecuado servicio a clientes internos y externos.
Analizar y definir la asignación de cupos de efectivo en agencias y sucursales para garantizar la continuidad del negocio.
Garantizar que los procesos operativos de control y custodia relacionados con el procesamiento de crédito y cuadre de cajas, se cumplan de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Institución y técnicas de control interno, para asegurar la disponibilidad e integridad de la información.
Asegurar la eficiencia en los procesos de custodia de valores y de joyas con el fin de garantizar su disponibilidad y evitar riesgos inherentes a la gestión.

Elaborar en conjunto con el Gerente General un proyecto de presupuesto anual, de políticas y estrategias, de metas (cualitativas y cuantitativas) y objetivos organizacionales. Asimismo coordinar y controlar el cumplimiento de dichas metas y objetivos en la región asignada.
Delegar atribuciones administrativas a los funcionarios que crea conveniente en la regional asignada.
Velar por la implementación exitosa de nuevos proyectos organizacionales en la regional asignada, en función del plan estratégico de la organización, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados.
Desarrollar y mantener un plan de coordinación inter-departamental, en la regional asignada, asegurando la colaboración entre las áreas y la fluidez en el funcionamiento de cada una.
Controlar el funcionamiento y efectividad de los procesos que permitan la identificación y administración de los riesgos que asume el Banco en el desarrollo de las operaciones y actividades.
En el marco de la filosofía del Banco y en conjunto con el Gerente General velar en forma permanente porque su regional cuente con una cultura, imagen corporativa y posicionamiento que cumplan con la misión, visión, principios y valores tanto hacia el interior de la organización como en el mercado y con los accionistas.
Mantener un liderazgo orientado a desarrollar y motivar al Recurso Humano del Banco y promover un alto y genuino nivel de compromiso, productividad y eficiencia en su gestión tanto individual como en equipo.
Identificar y proponer mejoras en la estructura de su regional acorde con los lineamientos establecidos en el plan estratégico del Banco a fin de optimizar los procesos y la dinámica de trabajo interdepartamental.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE SERVICIOS OFICINAS

Solidario

conmigo

PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE SERVICIOS OFICINAS

DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS	
CARGO:	GERENTE DE SERVICIOS OFICINAS	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒	Planificación Comercial y de Cartera Procesos y Productos del Pasivo y Crédito Productos, Procesos y Metodología de Microcrédito Marketing Estratégico Marketing Analítico Macro y Microeconomía Mercados de Valores; Instrumentos Financieros Presupuestos y Establecimiento de Metas Comerciales Gestión Integral de Riesgo Gerencia y Planificación Estratégica
FORMACION ACADÉMICA	⇒	Título de Tercer Nivel en áreas comerciales - gerenciales
EXPERIENCIA	⇒	Bancaria mínimo de 8 años en áreas comerciales, tesorería, inversiones, microfinanzas, negocios y 5 años en posiciones gerenciales
PERFIL DE COMPETENCIAS		
		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Integridad 4 Pensamiento Analítico 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Logro 5 Iniciativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 5 Desarrollo de Personas 5 Dirección de Personas 5 Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Flexibilidad 4 Autoconfianza 5 Pensamiento Conceptual 4 Comprensión de la Organización 4 Desarrollo de Interrelaciones 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Trabajo en Equipo 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE SERVICIOS OFICINAS		9 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE SERVICIOS OFICINAS		6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE SERVICIOS OFICINAS		15

CARGO: SUBGERENTE DE SERVICIOS OFICINAS

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE DE SERVICIOS OFICINAS
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE SERVICIOS OFICINAS		
DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS	ÁREA:	SERVICIOS OFICINAS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

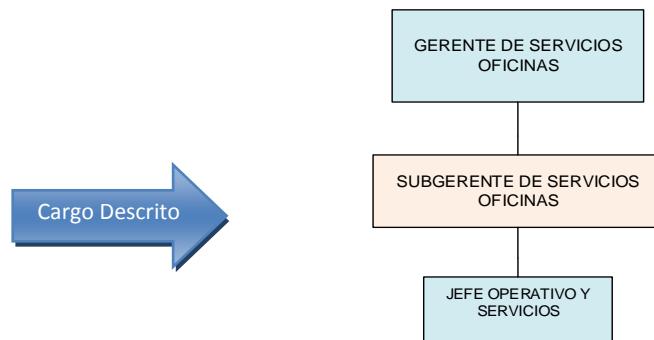
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar que las oficinas cumplan con los estándares de servicio, metas comerciales y la ejecución de los procesos administrativos y operativos establecidos, precautelando con ello los intereses tanto de la Institución como de los Clientes.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ % de cumplimiento del Check list Gerencial operativo	▪ % de cumplimiento de cronograma de certificación operativa anual.
▪ % Satisfacción del Cliente	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Velar porque las oficinas asignadas a su regional cuenten con los recursos necesarios para su normal funcionamiento y el cumplimiento de metas comerciales, de servicio, imagen y procesos.
Analizar periódicamente, en coordinación con el área de procesos, la capacidad instalada de las oficinas, a fin de garantizar que las mismas cuenten con los recursos necesarios para su normal funcionamiento.
Participar en la elaboración de las metas comerciales para área de cajas, proporcionando información necesaria a fin de que estas sean retadoras y cumplibles
Dar seguimiento y de ser necesario proponer alternativas para cumplir con las metas comerciales asignadas a su regional a fin de aportar al negocios en el cumplimiento del presupuesto institucional.
Revisar y autorizar pagos adicionales (horas extra, movilización, bonos de reemplazo, etc.), a fin de garantizar que los mismos cumplan con las políticas establecidas.
Coordinar con las áreas de negocio la entrega de incentivos a los colaboradores que cumplan las metas asignadas, motivando así a generar una cultura de orientación al logro en el personal de cajas.

Identificar oportunamente las necesidades de capacitación del personal a su cargo a fin buscar la mejor forma de cerrar las brechas y contar con recursos calificados.
Administrar el calendario de feriados a fin de garantizar que se cumpla con el proceso legal establecido previo a su notificación.
Identificar y proponer a su línea de supervisión mejoras o cambios en las políticas, procesos y procedimientos que se ejecutan en las Oficinas, a fin de garantizar la eficiencia operativa y la calidad en el servicio.
Proponer y cumplir con el cronograma de visitas a las oficinas a su cargo, a fin de retroalimentar oportunamente a su línea de supervisión sobre el estado de las mismas y de ser necesario gestionar correctivos correspondientes.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, en especial aquellos que tienen que ver con la prevención del lavado de activos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE SERVICIOS OFICINAS**

Solidario

conmigo

PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE SERVICIOS OFICINAS

DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS
CARGO:	SUBGERENTE DE SERVICIOS OFICINAS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒ Alto nivel de conocimiento en Políticas, Procesos, y Productos BS Procesos Operativos BS Modelo de Gestión Operativa BS Diagramación de Procesos Office - Excel Medio
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Contabilidad y Auditoría o Afines
EXPERIENCIA	⇒ Bancaria, mínimo de 3 años gerenciando agencias bancarias.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 4 Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Desarrollo de Personas 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Autoconfianza 3 Integridad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3 Comprensión de la Organización 4 Impacto e Influencia 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE SERVICIOS OFICINAS	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE SERVICIOS OFICINAS	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE SERVICIOS OFICINAS	12

CARGO: JEFE OPERATIVO Y SERVICIOS

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE OPERATIVO Y SERVICIOS
-------------------	-----------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE SERVICIOS OFICINAS		
DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS	ÁREA:	SERVICIOS OFICINAS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

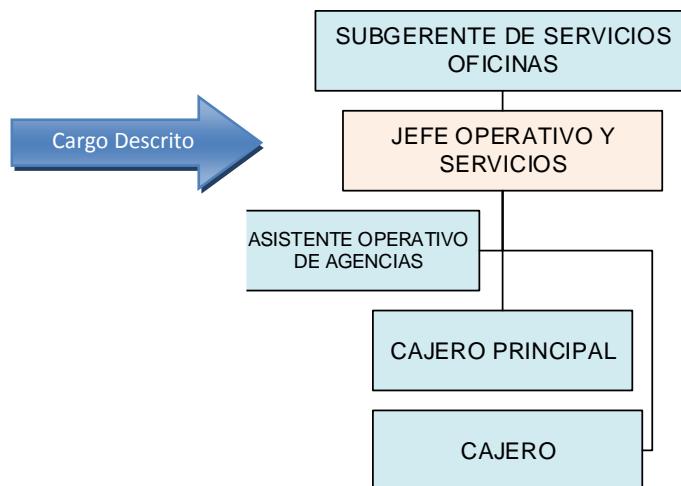
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar que en la oficina a su cargo se cumpla con: los estándares de servicio, la ejecución de los procesos administrativos y operativos, a través de la aplicación de los controles establecidos en el PPGS, a fin de garantizar el normal funcionamiento de la misma y precautelar los intereses tanto de la Institución como de los Clientes.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Observaciones de Auditoría Interna y Externa</i>	
▪ <i>% Satisfacción del Cliente- (tiempos de espera en cajas – calidad de atención)</i>	
▪ <i>Índice de Ambiente Laboral</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.
Asegurar la aplicación de estándares de servicio al cliente en todos los procesos a su cargo, así como el cuidado la imagen corporativa, a fin de fidelizar a nuestros clientes y generar una ventaja competitiva en el mercado.
Garantizar que en la oficina a su cargo los procesos administrativos, operativos y de servicio se ejecuten de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos establecidos, para minimizar los riesgos inherentes a la gestión.
Administrar los recursos asignados así como custodiar el efectivo y valores de la Oficina, de acuerdo con las políticas y normas establecidas, a fin de garantizar el normal funcionamiento de la misma y precautelar los intereses tanto de la Institución como de los Clientes.
Atender y solventar las necesidades y requerimientos de clientes, enmarcado en las normas, políticas y procedimientos del Banco, para cumplir con la promesa de servicio institucional y contribuir en la consecución de los objetivos del negocio.

Validar y autorizar transacciones, operaciones del activo y pasivo, registros de garantía (Olla de Oro), de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Poderes y Firmas autorizadas y sus políticas, procesos y procedimientos; para minimizar riesgos inherentes a la operación y asegurar la continuidad del negocio.
Administrar y ejecutar los procesos para un correcto funcionamiento de los canales electrónicos, con el fin de asegurando la atención y el servicio oportuno al cliente.
Asegurar que los procesos de apertura y cierre de la agencia se ejecuten según lo estipulado en la Norma de Seguridad Física, a fin de minimizar los riesgos inherentes al proceso así como mantener la disponibilidad operativa de la agencia.
Generar y enviar la información requerida por parte de Áreas de Control Interno, Auditoría Externa y Organismos de Control; así como atender y dar seguimiento a la regularización de las observaciones efectuadas, para minimizar riesgos de imagen, operativos y reputacional.
Identificar y proponer mejoras o cambios en las políticas, procesos y procedimientos que se ejecutan en las Oficinas, a fin de garantizar la eficiencia operativa y la calidad en el servicio.
Controlar el riesgo operativo, a través del entrenamiento y capacitación a su equipo sobre los procesos vigentes y las acciones pertinentes, asegurando así el cumplimiento al Plan de Continuidad del Negocio definido.
Garantizar un adecuado ambiente laboral con su equipo directo, de conformidad con el Modelo de Gestión del Talento Humano, para incrementar la satisfacción de los colaboradores, la productividad y la continuidad del negocio.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE OPERATIVO Y SERVICIOS**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE OPERATIVO Y SERVICIOS

DIVISIÓN: CARGO:	SERVICIOS OFICINAS JEFE OPERATIVO Y SERVICIOS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ↳	Productos, Procesos, Normas Operativas y de Seguridad de BS Estandares de Servicio Contabilidad Bancaria Análisis Crediticio Ley de Cheques Gestión de Riesgo de Crédito Prevención de Lavado de Activos Sistema Operativo del Banco y Aplicativos satelite Administración y manejo de efectivo Control Interno y Mitigación de Riesgos
FORMACION ACADÉMICA ↳	SENIOR: Título de Tercer Nivel en Contabilidad, Auditoría, Finanzas o afines. MIDDLE: Estudiante desde cuarto año en Contabilidad, Auditoría, Finanzas o afines. JUNIOR: Estudiante desde segundo año en Contabilidad, Auditoría, Finanzas o afines.
EXPERIENCIA ↳	SENIOR: Tres o más años en posiciones de Jefe Operativo o similares. MIDDLE: Dos años en posiciones de Jefe Operativo JUNIOR: Un año en posiciones de Jefe Operativo o de Cajero Principal Bancario EXPERIENCIA BANCARIA: SENIOR: mínimo de tres años en áreas operativas o contables o de servicio MIDDLE: mínimo de dos años en áreas operativas o contables o de servicio JUNIOR mínimo de un años en áreas operativas o contables o de servicio.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Integridad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Impacto e Influencia 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Dirección de Personas 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
Pensamiento Analítico Pensamiento Conceptual Búsqueda de Información Desarrollo de Personas Liderazgo	3 3 3 3 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE OPERATIVO Y SERVICIOS	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE OPERATIVO Y SERVICIOS	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE OPERATIVO Y SERVICIOS	12

CARGO: CAJERO PRINCIPAL

NOMBRE DEL CARGO:	CAJERO PRINCIPAL
-------------------	------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE OPERATIVO Y SERVICIOS		
DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS	ÁREA:	SERVICIOS OFICINAS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

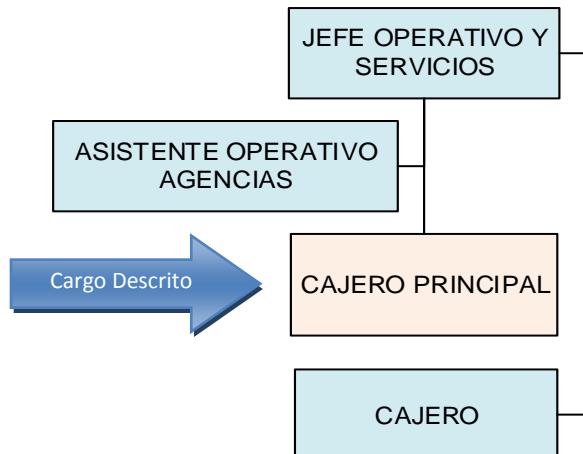
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar y controlar que en la Oficina se cumpla con los procesos operativos establecidos en el PPGS y los estándares de servicio institucionales, a fin de minimizar los riesgos inherentes a los procesos y fidelizar a nuestros clientes.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ Observaciones de Auditoría Interna y Externa	▪ % Satisfacción del Cliente- (tiempos de espera en cajas – calidad de atención)

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

Recibir y cuadricular diariamente el efectivo y valores a su cargo, asegurando que lo procesado en caja sea registrado, contabilizado y custodiado, a través de la ejecución de los controles internos, a fin de minimizar los riesgos operativos inherentes a los procesos.

Verificar, enviar y recibir el flujo de efectivo de la Agencia, en función de los cupos establecidos para la misma, garantizando así su normal funcionamiento.

Ejecutar los procesos de apertura y cierre de la agencia según lo estipulado en la Norma de Seguridad Física, a fin de minimizar los riesgos inherentes al proceso así como mantener la disponibilidad operativa de la agencia.

Atender y solventar las necesidades y requerimientos de clientes, enmarcado en las normas, políticas y procedimientos del Banco, para cumplir con la promesa de servicio institucional y contribuir en la consecución de los objetivos del negocio.

Ejecutar las transacciones requeridas por los clientes en el área de cajas, enmarcado en las

“Por la naturaleza y metodología de levantamiento de información de los descriptivos, las responsabilidades y funciones descritas en este documento no abarcan las tareas específicas que ejecuta un cargo; así mismo es importante señalar que en el tiempo las funciones descritas pueden variar en función de las necesidades de la institución, los cambios que hubieren se notificarán oportunamente a través de las vías pertinentes”

normas, políticas y procedimientos del Banco y asegurar una atención oportuna y de calidad, a fin de cumplir con la promesa de servicio institucional y contribuir en la consecución de los objetivos del negocio.

Asumir las funciones de su Línea de Supervisión, de conformidad con las necesidades institucionales para garantizar así la continuidad del negocio y oportuna atención al cliente.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE CAJERO PRINCIPAL**



PERFIL DEL CARGO DE CAJERO PRINCIPAL

DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS
CARGO:	CAJERO PRINCIPAL
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒ Productos, Procesos y Normas Operativas y de Seguridad de BS. Contabilidad General Contabilidad Bancaria Ley de Cheques Manejo Operativo de Cajeros Automáticos Políticas y Norma de Prevención de Lavado de Activos
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiantes desde segundo año en Contabilidad, Auditoría, Finanzas o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Bancaria: Mínimo de dos años en áreas operativas o contables o de servicio
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Conceptual 2 Orientación al Cliente 3 Dirección de Personas 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE CAJERO PRINCIPAL	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE CAJERO PRINCIPAL	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE CAJERO PRINCIPAL	9

CARGO: CAJERO PRINCIPAL TRANSACCIONAL

NOMBRE DEL CARGO:	CAJERO PRINCIPAL TRANSACCIONAL
-------------------	--------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE OPERATIVO Y SERVICIOS		
DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS	DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

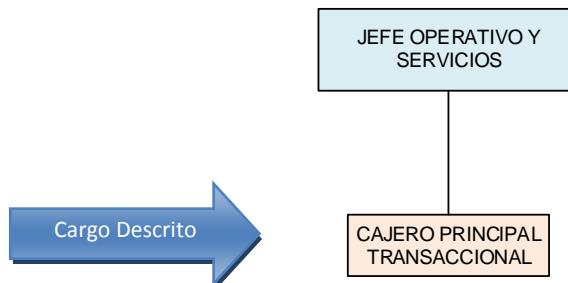
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Atender los requerimientos transaccionales de los clientes en cajas, cumpliendo con los estándares de servicio establecidos, a fin de apoyar la gestión del negocio y generar fidelidad de los clientes. Administrar la custodia de efectivo y documentos valorados asignados; así como las actividades de cámara de compensación, para apoyar a la gestión comercial de la agencia.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ Observaciones de Auditoría Interna y Externa	▪ % Satisfacción del Cliente- (tiempos de espera en cajas – calidad de atención)
▪ Nivel de productividad transaccional	▪ Número de errores, faltantes de dinero o descuadres

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Validar y autorizar transacciones de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Poderes y Firmas autorizadas, para minimizar riesgos inherentes a la operación.
Realizar actividades de servicio al cliente desde el área de Cajas, para cumplir con la promesa de servicio institucional.
Cuadrar diariamente los valores de los saldos de bóveda, para asegurar que lo procesado sea registrado, contabilizado y custodiado.
Recibir y cuadrar los valores, los movimientos, documentos soporte de las transacciones procesadas por los Cajeros, para asegurar que lo procesado sea registrado, contabilizado y custodiado, asegurando la función de control interno del proceso y minimizando riesgo operativo.
Ejecutar los procesos para un correcto funcionamiento de ATM's - Pay Station, en su parte operativa, asegurando la atención y servicio oportuno al cliente.
Solicitar, preparar, enviar y recibir valores requeridos dentro de los cupos de efectivo establecidos, en coordinación con el Jefe Operativo, para garantizar la operatividad de la oficina.
Ejecutar diariamente el proceso de cámara de compensación, para garantizar la adecuada afectación contable y operativa.

Mantener un registro físico y contable, del ingreso y egreso de documentos valorados y no valorados, asegurando la función de control interno del proceso y minimizando riesgo operativo.

Receptar depósitos en cuentas, pagos de servicios y otros enmarcado en las normas, políticas y procedimientos del Banco, para atender los requerimientos del cliente y asegurar un adecuado manejo operativo de la Oficina.

Procesar retiros de efectivo, de cuentas, desembolsos de crédito y otros, enmarcados en las normas, políticas y procedimientos del Banco, asegurando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de objetivos del negocio.

Ejecutar débitos y créditos a cuentas por transferencia de fondos, pago de cuotas, emisión de cheques y servicios bancarios varios, con el fin de afianzar la diversidad de servicios y el uso de canales.

Actualizar y entregar libretas o reportes de transacciones de ahorros a clientes; así como elaborar certificación de cheques y certificados bancarios velando así por la atención y satisfacción del cliente.

Conocer y cumplir todos los procesos establecidos en el Manual de Cajas, con el fin de minimizar errores y asegurar un manejo operativo eficiente.

Generar y enviar la información requerida por parte de su Línea de Supervisión, áreas de Control Interno.

Ejecutar el Plan de Continuidad del Negocio definido, garantizando el servicio al cliente y la correcta aplicación del manejo de valores.

Atender la regularización de las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas, para minimizar riesgos de imagen, operativos y reputacional.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE CAJERO PRINCIPAL TRANSACCIONAL**



PERFIL DEL CARGO DE CAJERO PRINCIPAL TRANSACCIONAL

DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS	
CARGO:	CAJERO PRINCIPAL TRANSACCIONAL	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒	Productos, Procesos y Normas Operativas y de Seguridad de BS. Contabilidad General Contabilidad Bancaria Ley de Cheques Manejo Operativo de Cajeros Automáticos Políticas y Norma de Prevención de Lavado de Activos
FORMACION ACADÉMICA	⇒	Estudiantes desde segundo año en Contabilidad, Auditoría, Finanzas o afines.
EXPERIENCIA	⇒	Bancaria: Mínimo de dos años en áreas operativas o contables o de servicio
PERFIL DE COMPETENCIAS		
		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Pensamiento Conceptual 2 Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE CAJERO PRINCIPAL TRANSACCIONAL	5 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE CAJERO PRINCIPAL TRANSACCIONAL	3 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE CAJERO PRINCIPAL TRANSACCIONAL	8	

CARGO: ASISTENTE OPERATIVO DE AGENCIAS

NOMBRE DEL CARGO:

ASISTENTE OPERATIVO DE AGENCIAS

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE OPERATIVO Y SERVICIOS		
DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS	ÁREA:	SERVICIOS OFICINAS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

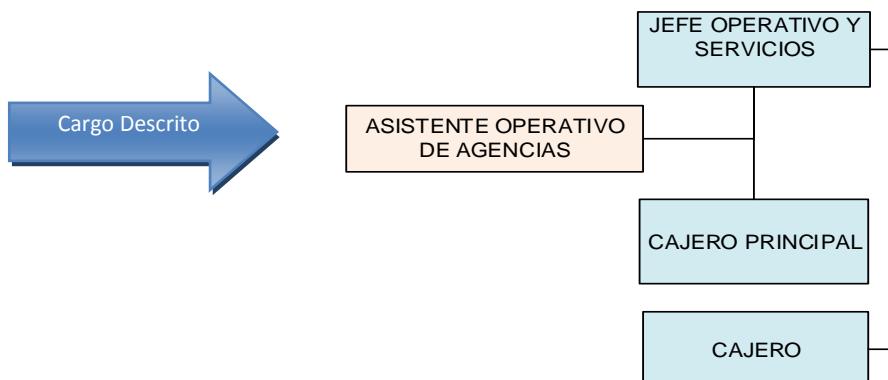
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar procesos operativos y contables para garantizar el cumplimiento de los objetivos definidos en su Agencia.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Observaciones de Auditoría Interna y Externa</i>	▪ <i>% Satisfacción del Cliente</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Ejecutar el proceso operativo y contable de captaciones, con el fin de procesar oportunamente los requerimientos de los clientes y cumplir con lo establecido en el procedimiento.
Realizar el cuadro físico y contable de las cuentas asignadas en la Oficina, para garantizar la adecuada afectación.
Detectar, analizar y realizar el seguimiento para la regularización de diferencias contables de las cuentas asignadas, con el fin de minimizar el riesgo operativo para el Banco.
Realizar cuadres de efectivo y documentos valorados existentes en el área asignada, para garantizar su correcta afectación contable.
Verificar el correcto envío de transferencias internas y a Instituciones Financieras, en el área asignada, asegurando así un servicio satisfactorio para el cliente.
Ejecutar el Plan de Continuidad del Negocio definido, garantizando el servicio al cliente y la correcta aplicación del manejo de valores.
Atender la regularización de las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas, para minimizar riesgos de imagen, operativos y reputacional.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE OPERATIVO DE AGENCIAS

Solidario

conmigo

PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE OPERATIVO DE AGENCIAS

DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS	
CARGO:	ASISTENTE OPERATIVO DE AGENCIAS	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒	Productos, Procesos y Normas Operativas de BS. Contabilidad General Ley de Cheques Prevención de Lavado de Activos Sistema BANK+ Sistemas Contables Bancarios
FORMACION ACADÉMICA	⇒	Estudiantes desde segundo año, Contabilidad, Auditoría, Finanzas o afines.
EXPERIENCIA	⇒	Bancaria, mínimo de dos años en áreas operativas o contables.
PERFIL DE COMPETENCIAS		
		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Integridad 3 Pensamiento Analítico 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
		Pensamiento Conceptual 2 Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE OPERATIVO DE AGENCIAS	5 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASISTENTE OPERATIVO DE AGENCIAS	3 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE OPERATIVO DE AGENCIAS	8	

CARGO: CAJERO

NOMBRE DEL CARGO:	CAJERO
-------------------	---------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE OPERATIVO Y SERVICIOS		
DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS	ÁREA:	SERVICIOS OFICINAS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**2. MISIÓN DEL CARGO:**

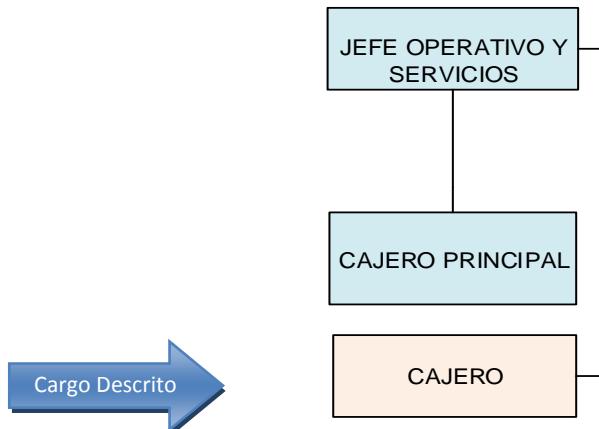
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar los procesos operativos establecidos en el PPGS para el área de cajas y cumplir los estándares de servicio institucionales, a fin de minimizar los riesgos inherentes a los procesos y fidelizar a nuestros clientes			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de productividad transaccional</i>	▪ <i>Número de errores, faltantes de dinero o descuadres</i>
▪ <i>% Satisfacción del Cliente</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
Cargar	Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.
Ejecutar	Ejecutar las transacciones requeridas por los clientes en el área de cajas, enmarcado en las normas, políticas y procedimientos del Banco y asegurar una atención oportuna y de calidad, a fin de cumplir con la promesa de servicio institucional y contribuir en la consecución de los objetivos del negocio.
Monitorear	Custodiar el efectivo que permanece en la caja asignada, de conformidad con los procedimientos establecidos, con el fin de precautelar los valores del cliente y cumplir con la Normativa Interna y Externa.
Reportar	Cuadrar y elaborar diariamente su reporte de caja con los respectivos soportes y entregarlos a su línea de supervisión, para garantizar la adecuada afectación contable.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.
TIPO

BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO CAJERO

Solidario

conmigo

PERFIL DEL CARGO DE CAJERO

DIVISIÓN:	SERVICIOS OFICINAS
CARGO:	CAJERO

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Procesos, Políticas y Normas de Productos Bancarios BANK+ Conocimientos Financieros Básicos Ley de Cheques Identificación de especies monetarias falsas Prevención de Lavado de Activos
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Mínimo primer año en Administración de Empresas, Finanzas o afines.
EXPERIENCIA	⇒ No indispensable

PERFIL DE COMPETENCIAS		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad	3
	Pensamiento Analítico	2
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Conceptual	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE CAJERO		4 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE CAJERO		3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE CAJERO		7

DIVISION OPERACIONES

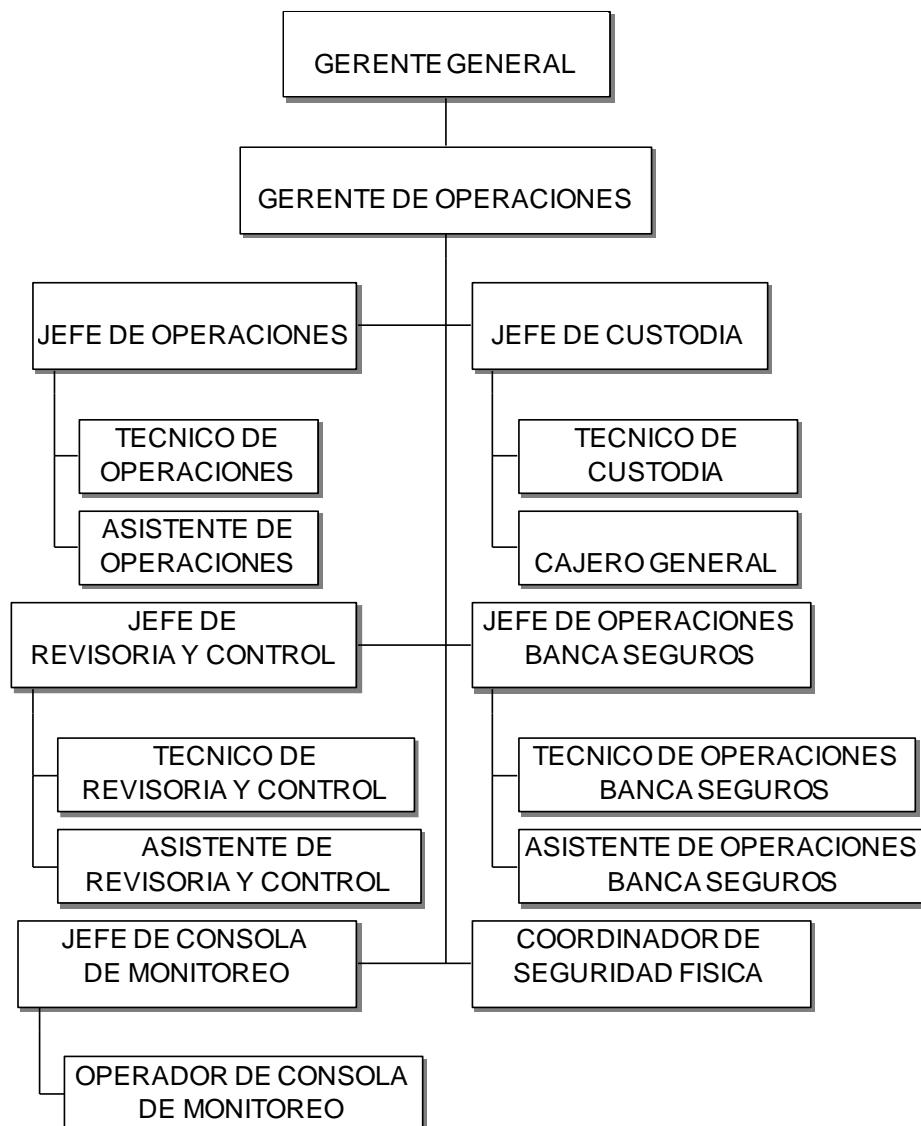
MISIÓN

Garantizar la eficiencia, oportunidad y confiabilidad de los procesos operativos, asegurando que el sistema de control interno sea implementado y operado de tal manera que sea capaz de prevenir, detectar y corregir oportunamente errores en los estados financieros, mejorar la eficiencia de las operaciones y proporcionar certeza razonable del cumplimiento de la normativa vigente; con el fin de apoyar la consecución de los objetivos estratégicos y garantizar la continuidad del negocio.

VISIÓN

Ser reconocidos por la generación de valor en el procesamiento de las operaciones y en la aplicación de los controles internos, así como en la implementación de nuevos proyectos y en la mejora continua de los ya existentes.

ORGANIGRAMA



INFORMACIÓN GERENCIAL

Información Que Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Observaciones De Documentación De Crédito	Gerencia General, Negocios, Canales, Riesgos, Auditoria Interna	Mail	Mensual
Número De Requerimientos Atendidos	Responsable De División De Operaciones Y Administración	Mail	Mensual
Valor De Las Colocaciones De Efectivo	Responsable De División De Operaciones Y Administración	Mail	Mensual
Notificación De Excedentes De Efectivo	Responsable De División De Operaciones Y Administración, De Canales, Gerente Regional De Canales, Cajero General	Mail	Diario
Transacciones Procesadas En Caja Interna	Responsable De División De Operaciones Y Administración	Mail	Diario
Cuentas De Agencias Con Diferencias	Gerencia General, Canales, Control Financiero	Mail	Diario
Saldos De Cuentas Transitorias	Gerencia General, Control Financiero, Operaciones	Mail	Diario
Estatus Y Horarios De Entrega De Valija A Fábricas	Fábricas De Consumo, Microcrédito, Administración	Mail	Diario
Informe De Pagos De Energía Eléctrica	Responsable De División De Operaciones Y Administración, Subgerente Y Jefaturas De Administración	Mail	Diario
Plan De Adecuaciones	Gerencia General, Negocios, Canales	Mail	Mensual
Novedades De Monitoreo	Presidente Del Directorio, Gerencia General, Negocios, Canales	Mail	Diario

CARGO: GERENTE DE OPERACIONES

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE OPERACIONES
-------------------	-------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	OPERACIONES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

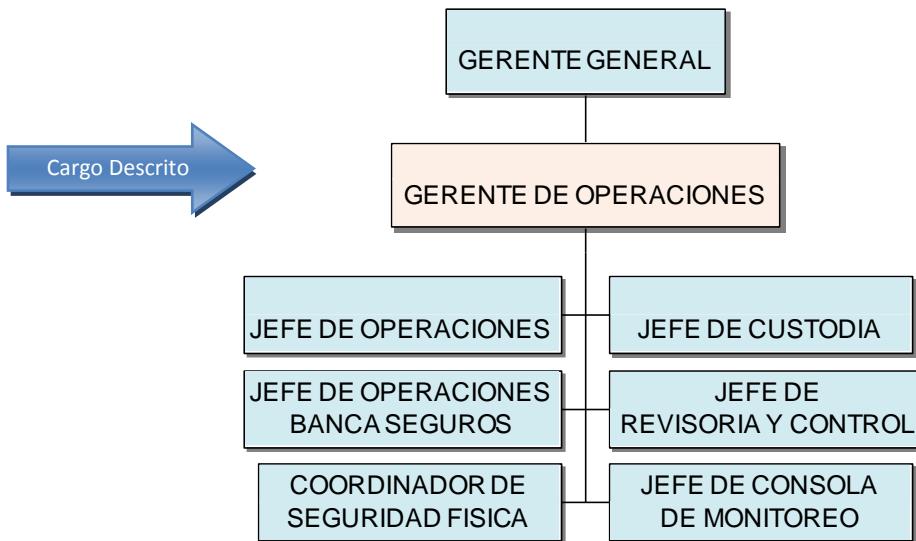
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar la ejecución de los procesos operativos, velando por su eficiencia, oportunidad y confiabilidad, con el fin de mitigar los riesgos operativos a través de la implementación de los controles internos establecidos y garantizar la continuidad del negocio			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
■ <i>Nivel de satisfacción del cliente interno.</i>	■ <i>Eficiencia en el uso de recursos.</i>
■ <i>Observaciones de Auditoría</i>	■ <i>Eficiencia Institucional.</i>
■ <i>Índice de Ambiente laboral.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Asegurar la adecuada aplicación de las políticas internas y disposiciones de organismos de control en el procesamiento, post control y reporte de las operaciones del Banco, así como la efectividad del funcionamiento del sistema de control interno, con el fin de mitigar los riesgos inherentes.
Asegurar que los lineamientos establecidos para garantizar la seguridad física de personas y bienes del Banco sean aplicados oportuna y adecuadamente, con el fin de minimizar los riesgos asociados.
Evaluar permanentemente los procesos con el fin de identificar oportunidades de mejora tanto en el uso eficiente de los recursos, como en la efectividad de los controles internos.
Asesorar en la planificación, diseño e implementación de cambios en los productos y procesos existentes, así como en los proyectos definidos en el Plan Estratégicos, con el fin de garantizar la operatividad, eficiencia y eficacia de los mismos a la luz de la normativa vigente.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO GERENTE DE OPERACIONES



PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE OPERACIONES

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	GERENTE DE OPERACIONES
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Políticas, procesos y procedimientos institucionales Sistema de control interno Banco Solidario Productos y Servicios Banco Solidario Funcionalidad de los sistemas tecnológicos: core y satélites Normativa vigente aplicable a las operaciones financieras Planificación y Administración de recursos a su cargo Estándares nacionales y mejores prácticas de Seguridad Física
FORMACIÓN ACADÉMICA	⇒ Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas Ingeniería Comercial o afines
EXPERIENCIA	⇒ Bancaria, mínimo de 5 años, en áreas operativas o contables y 3 años en posiciones gerenciales
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4 Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4 Desarrollo de Personas 4 Liderazgo 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Autoconfianza 3 Iniciativa 3 Impacto e Influencia 4 Dirección de Personas 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE OPERACIONES	9 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE OPERACIONES	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE OPERACIONES	13

CARGO: JEFE DE OPERACIONES

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE OPERACIONES		
-------------------	---------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE OPERACIONES		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	OPERACIONES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

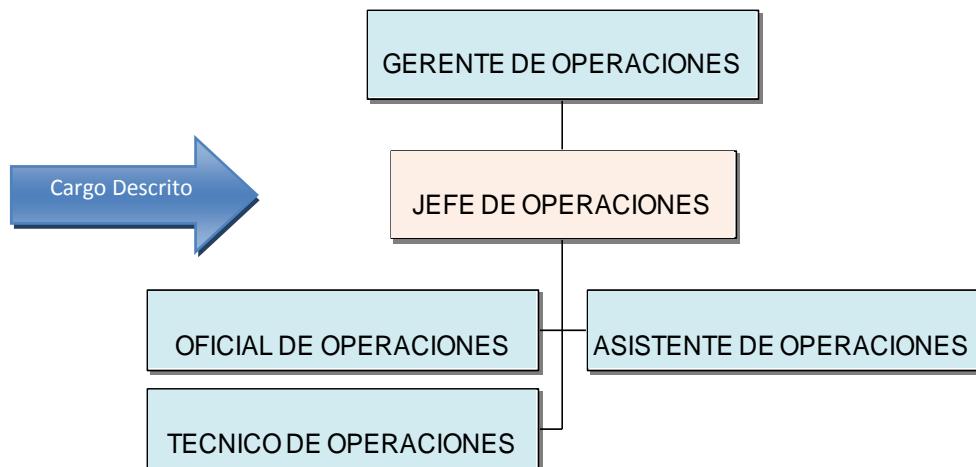
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Controlar que la ejecución de los procesos operativos se realice en apego a las políticas internas y normativas vigentes, así como la efectiva aplicación de los controles internos definidos para garantizar el razonable reporte de las transacciones en los estados financieros del Banco y el cumplimiento de las políticas internas y normativas vigentes			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
■ <i>Nivel de Procesamiento eficiente y oportuno</i>	
■ <i>Número de incidentes por falta de controles.</i>	
■ <i>Número de observaciones levantadas por Auditoría Interna.</i>	
■ <i>Nivel de satisfacción con el servicio.</i>	
■ <i>Nivel de cumplimiento de Políticas.</i>	
■ <i>Índice de ambiente laboral.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Verifica la aplicación de los controles para validar el adecuado procesamiento y registro de las transacciones, con el fin de minimizar los riesgos de mal procesamiento e inadecuado.
Verificar y aprobar o rechazar las transacciones que por definición de perfil le corresponda, asegurando que se haya cumplido con los procesos de control establecidos para cada tipo de transacción.
Gestionar los reclamos y requerimientos de clientes receptados por los diferentes canales de atención, con el fin de garantizar su solución en los tiempos establecidos y con la calidad definida.
Revisar los cuadres contables, resolver las diferencias y reportar el resultado de este proceso asegurando que la información de los estados financieros e informes gerenciales esté debidamente clasificadas y correctamente valoradas.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE OPERACIONES**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE OPERACIONES

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	JEFE DE OPERACIONES

PERFIL DURO

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒ Políticas y Procesos de Productos y Servicios Bancarios Contabilidad - Análisis Contable Normativa del Banco Central del Ecuador Sistema Nacional de Pagos del Banco Central Normas de Tributación Matemática Financiera Normativas de la SB
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en carreras Administrativas - Financieras o Afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años de experiencia en cargos similares.

PERFIL DE COMPETENCIAS

NIVEL ESPERADO POR
COMPETENCIA DEL CARGO

COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Dirección de Personas 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	⇒ Pensamiento Conceptual 3
	⇒ Búsqueda de Información 3
	⇒ Desarrollo de Personas 3
	⇒ Liderazgo 3

NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE OPERACIONES	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE OPERACIONES	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE OPERACIONES	11

CARGO: OFICIAL DE OPERACIONES

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE OPERACIONES		
-------------------	-------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE OPERACIONES		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	OPERACIONES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

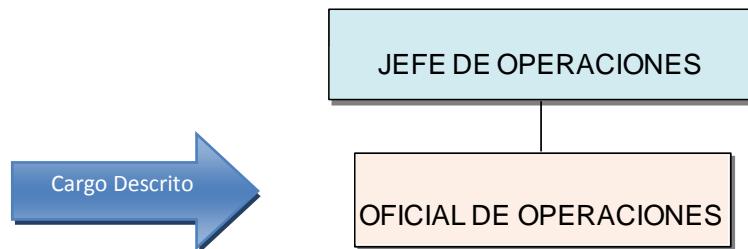
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Controlar el procesamiento y contabilización de las transacciones ingresadas en el sistema a fin de garantizar su operatividad idoneidad y atención eficiente al cliente externo.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de Procesamiento eficiente y oportuno</i> ▪ <i>Número de incidentes por falta de controles.</i> ▪ <i>Número de observaciones levantadas por Auditoría Interna.</i> ▪ <i>Nivel de satisfacción con el servicio.</i> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de Políticas.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
	Revisar y aprobar actividades de procesamiento y contabilización de acuerdo a su nivel de aprobación y similar tipología de productos y servicios ofertados por el Banco y asegurar la razonabilidad contable en los Estados Financieros.
	Direccionar a los técnicos de operaciones los reclamos que ingresan a través de la herramienta definida para el efecto, de aquellos casos que tengan una tipología común y de un monto menor a 10.000 USD y asegurar que se solucionen en el tiempo oportuno y con la calidad esperada.
	Gestionar y hacer seguimiento a las solicitudes para las afectaciones a bases de datos provenientes de correcciones de errores de sistemas u operativos que tengan la misma tipología, para asegurar oportunidad, integridad y confiabilidad en la información financiera y en el sistema transaccional.
	Ejecutar actividades de control en el proceso de cámara de compensación y portafolio de inversiones para evitar pérdidas financieras al Banco, multas o incumplimiento a disposiciones normativas frente a otras Instituciones Financieras y al Banco Central del Ecuador.
	Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE OPERACIONES**



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE OPERACIONES

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	OFICIAL DE OPERACIONES

PERFIL DURO

- | | | |
|----------------------------------|---|--|
| CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS | ⇒ | Políticas y Procesos de Productos y Servicios Bancarios
Contabilidad - Análisis Contable
Normativa del Banco Central del Ecuador
Sistema Nacional de Pagos del Banco Central
Matemática Financiera
Normativas de la SB
Metodología de Tarjetas de Crédito
Office
Sistema Informático del Banco |
| FORMACIÓN ACADÉMICA | ⇒ | Estudiantes egresados en carreras administrativas o afines |
| EXPERIENCIA | ⇒ | Mínimo 2 años en cargo similares |

PERFIL DE COMPETENCIAS

NIVEL ESPERADO POR
COMPETENCIA DEL CARGO

COMPETENCIAS CRÍTICAS

COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Integridad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Pensamiento Analítico	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Logro	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Preocupación por el Orden y la Calidad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Trabajo en Equipo	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES			
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Pensamiento Conceptual	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Búsqueda de Información	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Orientación al Cliente	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒	Dirección de Personas	2

NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE OPERACIONES	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE OPERACIONES	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE OPERACIONES	9

CARGO: TECNICO DE OPERACIONES

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE OPERACIONES		
-------------------	------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE OPERACIONES		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	OPERACIONES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

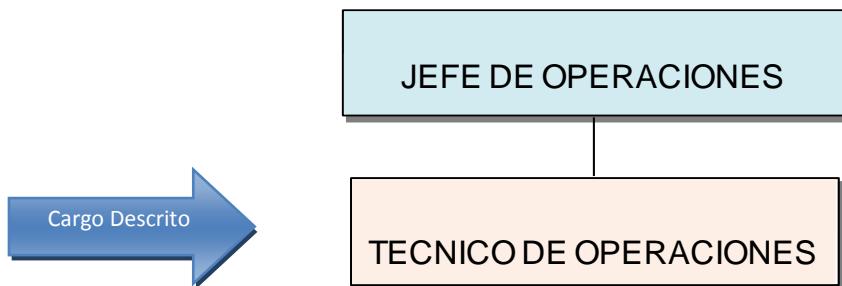
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Procesar y contabilizar las transacciones ingresadas al sistema para así garantizar su operatividad, idoneidad y atención eficiente al cliente externo.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de Procesamiento eficiente y oportuno</i>	▪ <i>Número de incidentes por falta de controles.</i>
▪ <i>Número de observaciones levantadas por Auditoría Interna.</i>	▪ <i>Nivel de satisfacción con el servicio.</i>
▪ <i>Nivel de cumplimiento de Políticas.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
Efectuar el procesamiento operativo diario de los productos y servicios ofertados por el Banco a través del sistema bancario o procesos manuales para registrar contablemente las operaciones que se presentan en los estados financieros.	
Generar afectaciones a bases de datos provenientes de correcciones de errores de sistemas u operativos, a fin de que se realicen correctamente mediante un análisis de la información proporcionada para el control de integridad de la información y evitar fraudes.	
Revisar, atender y regularizar los reclamos de los clientes externos a través de mecanismos de monitoreo continuo garantizando así el cumplimiento de lo establecido por los Organismos de Control internos y externos, y la satisfacción del cliente.	
Ejecutar los controles internos de los procesos operativos claves con el fin de evitar riesgos operativos y de fraude.	
Realizar y revisar cuadres de inversiones, conciliaciones de cartera, tarjeta de crédito y obligaciones con el público, conciliaciones de tiempo aire, cuentas pasivas (Corrientes y captaciones, seguros, pagos de cartera en administración, préstamos al exterior, retención de	

impuestos.
Generar las actualizaciones de la estructura documental del Banco, para que los todos los procesos cumplan con la normativa interna y externa establecida.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE OPERACIONES



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE OPERACIONES

DIVISIÓN:	OPERACIONES Y ADMINISTRACION
CARGO:	TECNICO DE OPERACIONES
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ↳	Políticas y Procesos de Productos y Servicios Bancarios Contabilidad - Análisis Contable Normativa del Banco Central del Ecuador Sistema Nacional de Pagos del Banco Central Matemática Financiera Normativas de la SB Metodología de Tarjetas de Crédito Office
FORMACION ACADÉMICA ↳	Estudiantes desde tercer año en carreras administrativas o afines
EXPERIENCIA ↳	Mínimo 1 año en cargo similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Integridad 3 Pensamiento Analítico 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Pensamiento Conceptual 2 Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Cliente 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE OPERACIONES	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE OPERACIONES	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE OPERACIONES	8

CARGO: ASISTENTE DE OPERACIONES

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE DE OPERACIONES		
-------------------	--------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE OPERACIONES		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	OPERACIONES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

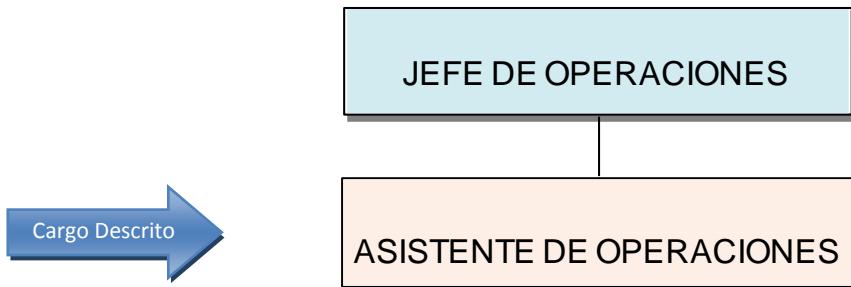
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar las tareas operativas asignadas de acuerdo con los procesos establecidos, a fin de garantizar la satisfacción de clientes internos y externos generando información confiable y oportuna.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de Procesamiento eficiente y oportuno</i>	
▪ <i>Número de incidentes por falta de controles.</i>	
▪ <i>Número de observaciones levantadas por Auditoría Interna.</i>	
▪ <i>Nivel de satisfacción con el servicio.</i>	
▪ <i>Nivel de cumplimiento de Políticas.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Validar y llevar un control físico vs transaccional de documentación recibida por consumos en cadenas afiliadas, a fin de establecer inconsistencias, efectuando seguimiento con los involucrados en estos procesos, para la regularización.

Validar la documentación recibida para el control de integridad de la información, dejando evidencia y efectuando seguimiento de regularización sobre documentación faltante.

Ejecutar el control y archivo de los formularios de aceptación de firmantes autorizados (funcionarios del Banco), a fin de mantener actualizado y asegurar que se encuentren bajo las debidas seguridades.

Efectuar la validación de cheques procesados de cámara de compensación, garantizando su idoneidad.

Brindar apoyo en las tareas relacionadas a los procesos administrativos de servicio, de acuerdo a las necesidades del área de operaciones, con el objetivo de facilitar su normal desempeño.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos

de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE OPERACIONES**



PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE OPERACIONES

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	ASISTENTE DE OPERACIONES
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Políticas y Procesos de Productos y Servicios Bancarios Normativa del Banco Central del Ecuador Normativas de la SB Office Sistema Informático del Banco
FORMACIÓN ACADÉMICA	Estudiantes desde segundo año en carreras administrativas o afines
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses en cargo similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3 Pensamiento Analítico 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Búsqueda de Información 2 Orientación al Cliente 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE OPERACIONES	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE OPERACIONES	2 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE OPERACIONES	7

CARGO: JEFE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS		
-------------------	-----------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE OPERACIONES		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	OPERACIONES BANCA SEGUROS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

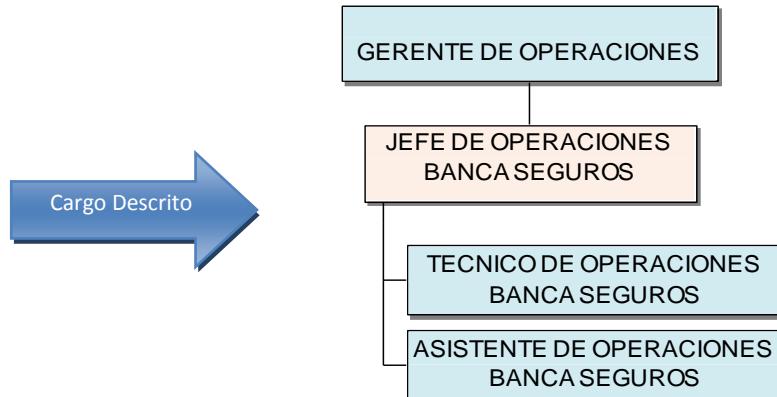
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Velar por la ejecución oportuna y eficiente de los procesos operativos y administrativos asociados a los seguros contratados por nuestros clientes, a fin maximizar el uso de los servicios y garantizar que se cumpla con la responsabilidad solidaria adquirida por el Banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de Procesamiento eficiente y oportuno</i>	▪ <i>Número de incidentes por falta de controles</i>
▪ <i>Nivel de satisfacción con el servicio</i>	▪ <i>Índice de ambiente laboral</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Garantizar que todos los siniestros y requerimientos reportados por parte de nuestros clientes en las aseguradoras, sean atendidos por las mismas de manera oportuna y bajo las condiciones contractuales pactadas en las diversas pólizas, a fin maximizar el uso de los servicios y garantizar que se cumpla con la responsabilidad solidaria adquirida por el Banco.
Controlar que los valores facturados por las aseguradoras a los clientes correspondan a las pólizas contratadas, a fin de garantizar que se cumpla con las obligaciones establecidas en la normativa legal vigente.
Asegurar que la transferencia de los valores, recaudados por el Banco por concepto de contratación de pólizas de seguros por parte de nuestros clientes, se realicen en los tiempos acordados a fin de cuidar la relación con las aseguradoras y prestadoras de asistencias.
Supervisar la distribución de material promocional e informativo entregado por las aseguradoras y prestadoras de asistencias, a fin de garantizar que los colaboradores cuenten con la información necesaria para la comercialización efectiva del servicio.

Analizar y dar seguimiento a los indicadores relacionados a seguros generados por la herramienta (SyS) a fin de identificar y retroalimentar, oportunamente sobre potenciales mejoras, a las aseguradoras y prestadoras de asistencias.
Asegurar que la atención e información provista a nuestros clientes a través del call center o kioscos de las aseguradoras, cumpla con los estándares de servicio de la Institución.
Garantizar que la DAUF cuente con información oportuna y confiable para dar respuestas sólidas a los reclamos ingresados por los clientes en relación a los seguros, a fin de minimizar los riesgos reputacionales para la institución.
Validar que la aplicación de excepciones, en la contratación de seguros, se realice de acuerdo a lo establecido por los responsables de los distintos productos con el fin de no afectar la rentabilidad presupuestada.
Atender a los clientes que se acerquen personalmente a la institución a de fin cumplir con la promesa de servicio y fidelizar a nuestros clientes.
Garantizar un adecuado ambiente laboral con su equipo directo y en las agencias asignadas a su regional de conformidad con el Modelo de Gestión del Talento Humano, para incrementar la satisfacción de los colaboradores, la productividad y la continuidad del negocio.
Asegurar la regularización de las observaciones efectuadas por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras instituciones relacionadas, para minimizar riesgos de imagen, operativos y reputacional.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	

IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	JEFE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS

PERFIL DURO

- | | |
|----------------------------------|---|
| CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS | ⇒ Procesos, productos y servicios del Banco
Estándares de servicio
Conocimiento de pólizas de seguro
Excel Medio |
| FORMACION ACADÉMICA | ⇒ Título Superior de Tercer Nivel en carreras Administrativas - Financieras o Afines. |
| EXPERIENCIA | ⇒ Mínimo 3 años de experiencia en cargos similares. |

PERFIL DE COMPETENCIAS

NIVEL ESPERADO POR
COMPETENCIA DEL CARGO

COMPETENCIAS CRITICAS

- | | | |
|----------------------------------|--------------|---|
| COMPETENCIA INSTITUCIONAL | ⇒ Integridad | 3 |
|----------------------------------|--------------|---|

Pensamiento Analítico

Búsqueda de Información

- | | | |
|----------------------------------|------------------------|---|
| COMPETENCIA INSTITUCIONAL | ⇒ Orientación al Logro | 3 |
|----------------------------------|------------------------|---|

Preocupación por el Orden y la Calidad

- | | | |
|----------------------------------|--------------------------|---|
| COMPETENCIA INSTITUCIONAL | ⇒ Orientación al Cliente | 3 |
|----------------------------------|--------------------------|---|

- | | | |
|----------------------------------|---------------------|---|
| COMPETENCIA INSTITUCIONAL | ⇒ Trabajo en Equipo | 3 |
|----------------------------------|---------------------|---|

COMPETENCIAS IMPORTANTES

Pensamiento Conceptual

Impacto e Influencia

Desarrollo de Personas

Dirección de Personas

Liderazgo

NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS	12

CARGO: TECNICO DE OPERACIONES BANCA SEGUROS

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE OPERACIONES BANCA SEGUROS
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	OPERACIONES BANCA SEGUROS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

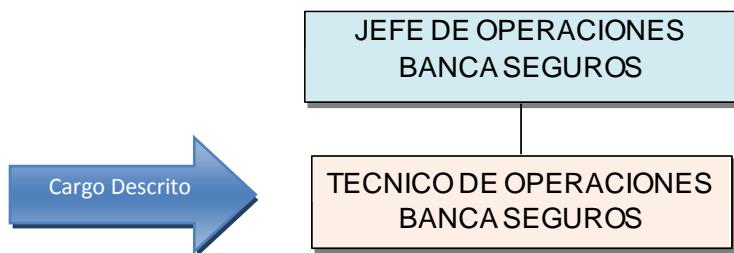
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar y ejecutar los procesos administrativos asociados a los seguros contratados por nuestros clientes, a fin maximizar el uso de los servicios y cumplir con la responsabilidad solidaria adquirida por el Banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de Procesamiento eficiente y oportuno</i>	▪ <i>Número de incidentes por falta de controles.</i>
▪ <i>Nivel de satisfacción con el servicio.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
Gestionar la atención oportuna de las aseguradoras a los siniestros y requerimientos ingresados por parte de nuestros clientes, a fin de garantizar que se cumpla con las condiciones contractuales pactadas en las diversas pólizas.	
Monitorear y dar soporte al canal pertinente en la atención de quejas relacionadas a seguros recibidas, con el objetivo de prevenir que las mismas se conviertan en un reclamo.	
Consolidar y proveer información oportuna y confiable para dar respuestas sólidas a los reclamos ingresados por los clientes en relación a los seguros, a fin de minimizar los riesgos reputacionales para la institución.	
Controlar el procesamiento y registro de los pagos efectuados a las aseguradoras por concepto de contratación de pólizas de seguros por parte de nuestros clientes, a fin de cuidar la relación con las aseguradoras y prestadoras de asistencias.	
Distribuir el material promocional e informativo relacionado a seguros a fin de garantizar que los colaboradores cuenten con la información necesaria para la comercialización efectiva del servicio.	
Conocer y cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.	

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE OPERACIONES BANCA SEGUROS**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE OPERACIONES BANCA SEGUROS

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	TECNICO DE OPERACIONES BANCA SEGUROS

PERFIL DURO

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒	Procesos, productos y servicios del Banco Estándares de servicio Conocimiento de pólizas de seguro Excel Medio
FORMACION ACADÉMICA	⇒	Estudiantes desde tercer año en carreras administrativas o afines
EXPERIENCIA	⇒	Mínimo 1 año en cargo similares

PERFIL DE COMPETENCIAS

	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3
	⇒ Pensamiento Analítico 2
	⇒ Búsqueda de Información 2
	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Conceptual 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE OPERACIONES BANCA SEGUROS	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE OPERACIONES BANCA SEGUROS	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE OPERACIONES BANCA SEGUROS	8

CARGO: ASISTENTE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	OPERACIONES BANCA SEGUROS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

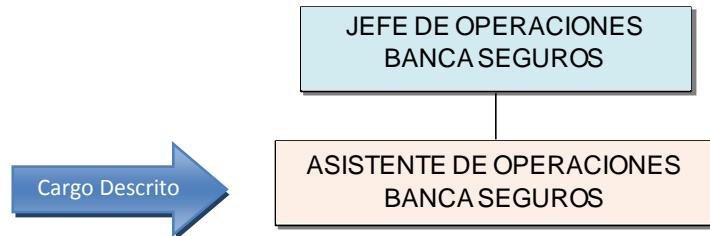
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar las tareas operativas asignadas de acuerdo con los procesos establecidos, a fin de garantizar la satisfacción de clientes internos y externos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ <i>Nivel de satisfacción con el servicio.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
	Validar y llevar un control físico vs transaccional de la documentación recibida en procesos de liquidación de siniestros asegurando así que se cuente con todos los respaldos necesarios.
	Brindar apoyo en las tareas relacionadas a los procesos administrativos y de servicio, de acuerdo a las necesidades del área, con el objetivo de facilitar su normal desempeño
	Dar seguimiento a los requerimientos ingresados en las herramientas de valija, mantenimiento y proveeduría, a fin de atender oportunamente las necesidades de los clientes internos.
	Conocer y cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	<input checked="" type="checkbox"/>
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La	

	habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS**



PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	ASISTENTE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Procesos, productos y servicios del Banco Estándares de servicio Excel Medio
FORMACION ACADÉMICA	Estudiantes desde segundo año en carreras administrativas o afines
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses en cargo similares

PERFIL DE COMPETENCIAS		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS		
Pensamiento Analítico		2
Búsqueda de Información		2
Preocupación por el Orden y la Calidad		2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS		4 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS		3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE OPERACIONES BANCA SEGUROS		7

CARGO: JEFE DE CUSTODIA

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE CUSTODIA
-------------------	-------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE OPERACIONES		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	CUSTODIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

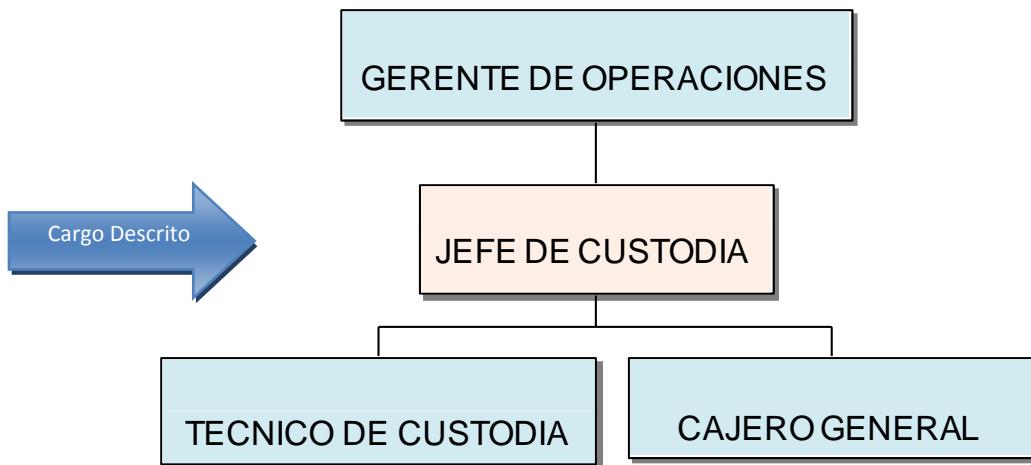
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar y custodiar valores tales como: efectivo, oro y especies valoradas, con el fin de garantizar la disponibilidad, seguridad e integridad de los mismos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de observaciones realizadas por Auditoria y Organismos de Control. ▪ Número y monto de faltantes en Custodia de efectivo, joyas, especies valoradas. ▪ Nivel de Satisfacción del Cliente interno. ▪ Cumplimiento con el presupuesto de servicio de transporte de valores ▪ Índice de ambiente laboral. 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Controlar los procesos operativos y contables relacionados con la custodia de valores y de especies valoradas (tarjetas en blanco, sobres claves) mediante la arqueo físico versus el movimiento transaccional y contable, garantizando la confiabilidad de la información financiera y la demanda de las agencias y sucursales.
Velar por el cumplimiento de los procedimientos en el proceso de fundición de Oro, promoviendo el uso de herramientas que garanticen la seguridad de los participantes.
Verificar el cumplimiento del proceso de custodia, venta y entrega de bienes en dación del producto olla de oro de conformidad con las políticas institucionales establecidas al requerimiento y análisis del área del negocio.
Definir la metodología para evaluar si los cupos de efectivo de agencias son consistentes con su transaccionalidad y demanda real, asegurando así la disponibilidad del efectivo para la adecuada operatividad de las agencias.

Velar por el cumplimiento de las obligaciones con Banco Central respecto a los requisitos que deben cumplir los procesos de entrega de billetes deteriorados y los formularios de monedas y billetes falsos y asegurar el oportuno seguimiento al Banco Central para garantizar respuestas a clientes en casos de reclamos.

Participar en la certificación e implementación de cambios tecnológicos y de procedimientos relacionados con los procesos a cargo del área de custodia para asegurar un funcionamiento óptimo y la satisfacción del cliente interno.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE CUSTODIA**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE CUSTODIA

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	JEFE DE CUSTODIA

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Políticas y Procesos de Productos y Servicios Bancarios Contabilidad - Análisis Contable Normativa del Banco Central del Ecuador Sistema Nacional de Pagos del Banco Central Matemática Financiera Normativas de la SB Office
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en carreras Administrativas - Financieras o Afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años de experiencia en cargos similares.

PERFIL DE COMPETENCIAS		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad	4
	Pensamiento Analítico	3
	Pensamiento Conceptual	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
	Búsqueda de Información	3
	Desarrollo de Personas	3
	Dirección de Personas	3
	Liderazgo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE CUSTODIA	7 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE CUSTODIA	4 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE CUSTODIA	11	

CARGO: CAJERO GENERAL

NOMBRE DEL CARGO:	CAJERO GENERAL		
-------------------	----------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE CUSTODIA		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	CUSTODIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

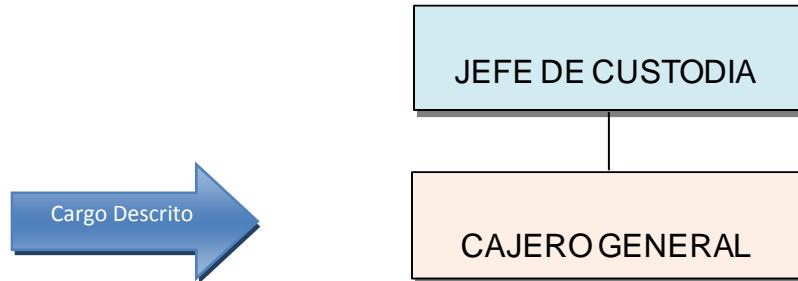
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar y custodiar el efectivo de la Institución de conformidad con la Política de Manejo de Efectivo y valores asegurando la oportuna disponibilidad y flujo, para la adecuada operatividad de la agencia y la atención al Cliente.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN Especifique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de satisfacción del cliente interno y externo.</i> ▪ <i>Número de observaciones de Auditoría y Organismos de Control.</i> ▪ <i>Observaciones de Arqueos (faltantes, sobrantes).</i> ▪ <i>Nivel de Satisfacción del Cliente interno.</i> ▪ <i>Cumplimiento con el presupuesto de servicio de transporte de valores</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
Atender los requerimientos de entrega y recepción de efectivo para agencias a nivel nacional analizando las necesidades de acuerdo a la transaccionalidad diaria y tendencias de flujo de efectivo para que asegurar la disponibilidad inmediata acompañado de un análisis de costos de transportación de valores para gestionar eficientemente la ruta y el destino final de custodia.	
Realizar acuerdos con otras instituciones financieras para administrar excesos o déficits de efectivo con el objetivo de buscar eficiencia en el movimiento del mismo entre bancos privados y Banco Central del Ecuador.	
Representar a la institución como delegado ante el Banco Central para la realización de depósitos y retiros de efectivo mediante la entrega y cuadre del mismo.	
Coordinar la logística de la recepción de formularios de monedas y billetes falsos receptados en agencias para envío y seguimiento al Banco Central y garantizar respuestas a clientes en casos de reclamos.	
Efectuar arqueos periódicos de bóveda a fin cuadrar el efectivo físico, transaccional y contable	

para garantizar el correcto manejo del efectivo versus la información del sistema y balances contables.
Analizar el flujo de efectivo de agencias a nivel país para verificar si los cupos establecidos son consistentes con la transaccionalidad y demanda real de las oficinas para poder realizar así modificaciones en los cupos establecidos y asegurar una atención oportuna al cliente, minimizando a su vez el riesgo operativo.
Monitorear en el sistema la transaccionalidad y disponibilidad del efectivo de los cajeros automáticos a nivel nacional a fin de alertar a los responsables operativos para que realicen las recargas de efectivo y no afectar al cliente.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE CAJERO GENERAL**



PERFIL DEL CARGO DE CAJERO GENERAL

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	CAJERO GENERAL

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de Billetes y Monedas Falsas Política y Procesos de Manejo de Efectivo Política de Cajas Proceso de Transporte de Valores Proceso de Canje de Billetes deteriorados Proceso de Devolución de Especies Monetarias Falsas Proceso de apertura, cuadre y cierre de bóveda Contabilidad - Análisis Contable Normativa del Banco Central del Ecuador Normativas de la SB
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiantes desde tercer año en carreras administrativas o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 2 años en cargos similares.

PERFIL DE COMPETENCIAS		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	COMPETENCIAS CRITICAS	
	Integridad	4
	Pensamiento Analítico	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente	3
	COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Pensamiento Conceptual	2
	Búsqueda de Información	2
	Impacto e Influencia	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE CAJERO GENERAL		5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE CAJERO GENERAL		4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE CAJERO GENERAL		9

CARGO: TECNICO DE CUSTODIA

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE CUSTODIA		
-------------------	---------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE CUSTODIA		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	CUSTODIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

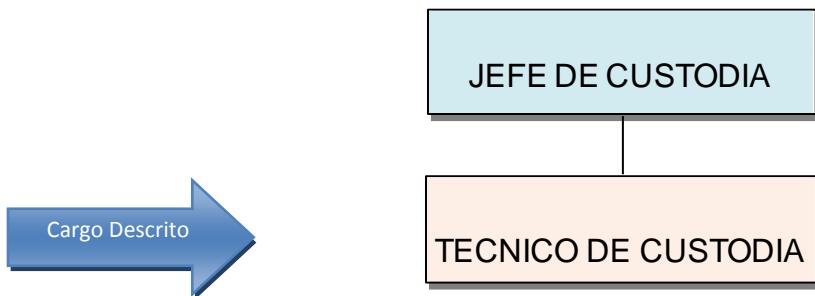
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Custodiar garantías de operaciones de crédito y el efectivo de la institución mediante la entrega recepción física, registro transaccional y contable con el fin de garantizar la disponibilidad, seguridad e integridad de los valores de la Institución y del cliente.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ Número de observaciones de la Auditoria y organismos de control.	▪ Cumplimiento en entrega oportuna de reportes
▪ Faltantes en custodia de valores joyas, efectivo, especies valoradas.	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Custodiar garantías, efectivo, bienes, especies valoradas, encargos de terceros que permanecen en matriz, revisando los movimientos diarios manteniendo un registro físico y contable.

Administrar el ingreso y egreso de joyas a la custodia, mediante recepción y revisión del sistema transaccional para tener un control de los bienes recibidos en garantía.

Atender los requerimientos de entrega y recepción de valores (efectivo y joyas) para agencias a nivel nacional y para que asegurar la disponibilidad inmediata.

Efectuar pruebas departamentales y arqueos periódicos de bóveda a fin cuadrar el efectivo físico, bienes recibidos en garantía, bienes de terceros con el sistema transaccional y contable garantizando la integridad de la información con la documentación de respaldo.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE CUSTODIA**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE CUSTODIA

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	TECNICO DE CUSTODIA

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒ Políticas y Procesos de Productos y Servicios Bancarios Contabilidad - Análisis Contable Normativa del Banco Central del Ecuador Sistema Nacional de Pagos del Banco Central Matemática Financiera Normativas de la SB Office
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiantes desde tercer año en carreras administrativas o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 1 año en cargos similares.

PERFIL DE COMPETENCIAS		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro Preocupación por el Orden y la Calidad	5 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad Pensamiento Analítico Pensamiento Conceptual	4 3 2
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE CUSTODIA		4 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE CUSTODIA		3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE CUSTODIA		7

CARGO: JEFE DE REVISORIA Y CONTROL

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE REVISORIA Y CONTROL		
-------------------	------------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE OPERACIONES		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	REVISORÍA Y CONTROL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

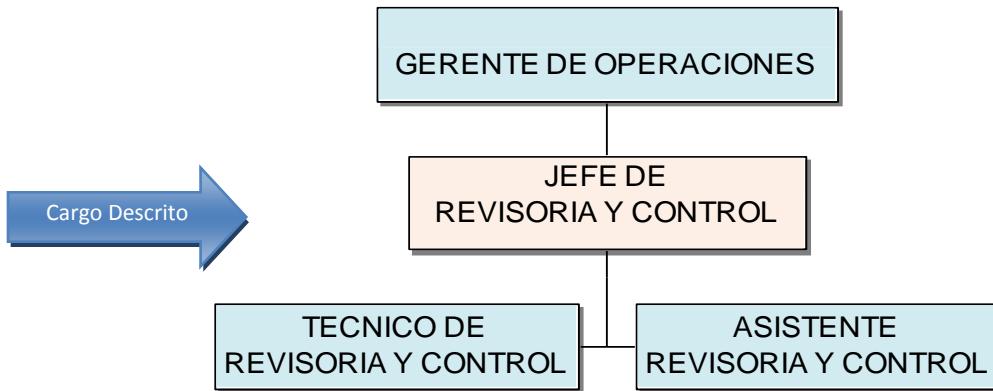
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar el cumplimiento y ejecución de todos los procesos asignados al área, de acuerdo con los lineamientos y necesidades institucionales, a fin de cumplir con los estándares de servicio y la eficiencia operativa.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ Número de observaciones realizadas por Auditoría.	▪ Tiempo de respuesta a requerimientos de documentación archivada.
▪ Cumplimiento con el cronograma de depuración.	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Administrar los recursos asignados al área y distribuir la carga laboral ingresada, priorizando su ejecución en función de las características del producto, a fin de garantizar la eficiencia operativa del área.
Direccionar y dar seguimiento a los requerimientos de clientes, a fin de asegurar la atención oportuna de los mismos.
Identificar y proponer mejoras en los procesos de Revisoría y Control, mediante el análisis de estadística del área y la participación en la certificación e implementación de cambios tecnológicos y de procesos relacionados.
Atender y coordinar los requerimientos de la Institución, referente a la verificación de documentación en las negociaciones de compra y venta de cartera, a fin de garantizar la existencia y autenticidad de los documentos.
Controlar y aprobar los procesos contables relacionados con el área de Custodia de Revisoría y Control con el fin de asegurar que no se presente inconsistencia en la contabilidad.

Actualizar la información de garantías reales en el sistema para la instrumentación de los créditos a otorgarse, a fin de facilitar la atención oportuna de los clientes.
Coordinar la depuración de los documentos de bóveda para créditos cancelados de acuerdo a la planificación anual para mantener actualizada la información de créditos vigentes.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO JEFE DE REVISORIA Y CONTROL**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE REVISORIA Y CONTROL

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	JEFE DE REVISORIA Y CONTROL
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Políticas y Procesos de Crédito Normativa Externa de Crédito Manejo de documentos valorados de crédito Proceso de legalización de documentos valorados Contabilidad Bancaria Manejo de Archivo Office
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Administración de Empresas, o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3 Dirección de Personas 3 Liderazgo 3
	COMPETENCIAS IMPORTANTES
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3 Pensamiento Conceptual 2 Desarrollo de Personas 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE REVISORIA Y CONTROL	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE REVISORIA Y CONTROL	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE REVISORIA Y CONTROL	11

CARGO: TECNICO REVISORIA Y CONTROL

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO REVISORIA Y CONTROL		
-------------------	-----------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE REVISORIA Y CONTROL		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	REVISORIA Y CONTROL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

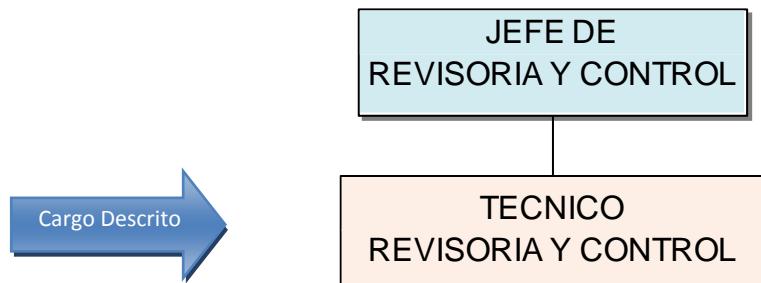
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Verificar que todas las transacciones y procesos ejecutados en agencias cumplan con las políticas y procedimientos establecidos en cada uno de los productos, con el fin de identificar y alertar sobre inconsistencias que pudieran generar riesgos para la institución.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ Número de observaciones realizadas por Auditoría.▪ Tiempo de respuesta a requerimientos de documentación archivada.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Verificar la existente de la documentación requerida para cada una de las transacciones procesadas en agencias, a fin de controlar que las mismas cumplan con la normativa vigente.
Alertar oportunamente a las oficinas sobre inconsistencias identificadas en la verificación de documentos, con el fin de prevenir observaciones y minimizar riesgos en la ejecución de los procesos.
Hacer seguimiento de la regularización de las novedades reportadas mediante comunicación con los responsables de las agencias para garantizar la existencia de la documentación de la transacción realizada.
Distribuir la documentación verificada, en función de su procedencia, a digitalización o a archivo pasivo, a fin contar con los respaldos correspondientes
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO REVISORIA Y CONTROL**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO REVISORIA Y CONTROL

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	TECNICO REVISORIA Y CONTROL

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Políticas y Procesos de Crédito Normativa Externa de Crédito Manejo de documentos valorados de crédito Proceso de legalización de documentos valorados Contabilidad Bancaria Office
FORMACION ACADÉMICA	Estudiantes desde tercer año en carreras administrativas o afines
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en cargos similares

PERFIL DE COMPETENCIAS		
		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad	3
	Pensamiento Analítico	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
	Pensamiento Conceptual	2
	Búsqueda de Información	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO REVISORIA Y CONTROL	5 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO REVISORIA Y CONTROL	3 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO REVISORIA Y CONTROL	8	

CARGO: ASISTENTE DE REVISORIA Y CONTROL

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE DE REVISORIA Y CONTROL		
-------------------	----------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE REVISORIA Y CONTROL		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	REVISORIA Y CONTROL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

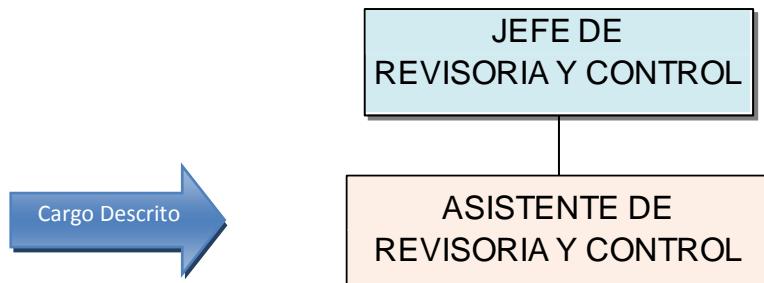
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asegurar la existencia de respaldos físicos y digitales de la documentación recibida, de acuerdo con los procedimientos establecidos, con el fin de atender oportunamente los requerimientos de información ingresados al área.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
■ Número de observaciones realizadas por Auditoría.	■ Tiempo de respuesta a requerimientos de documentación archivada.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Digitalizar y custodiar los documentos derivados de las transacciones ejecutadas en agencias, de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada una, con el fin de contar con los respaldos físicos y digitales de los mismos.
Controlar el ingreso y salida de documentos de custodia, en función del procesos establecido, para minimizar el riesgo de pérdida de los mismos.
Elaborar pruebas departamentales para revisión del cuadre físico y contable de los documentos y mantener el registro de los mismos, para determinar inconsistencias y realizar ajustes en los casos requeridos.
Atender requerimientos de clientes internos y externos mediante documentación digital o física para satisfacer las necesidades del negocio.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE REVISORIA Y CONTROL**



PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE REVISORIA Y CONTROL

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	ASISTENTE DE REVISORIA Y CONTROL
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Normas y Procesos de Crédito ⇒ Manejo de documentos valorados de crédito ⇒ Proceso de legalización de documentos valorados ⇒ Archivo
FORMACION ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Estudiantes desde primer año en carreras administrativas.
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mínimo 6 meses en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Integridad 3 ⇒ Pensamiento Conceptual 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Orientación al Logro 3 ⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Pensamiento Analítico 2 ⇒ Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE REVISORIA Y CONTROL	4 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE REVISORIA Y CONTROL	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE REVISORIA Y CONTROL	7

CARGO: JEFE DE CONSOLA DE MONITOREO

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE CONSOLA DE MONITOREO
-------------------	-------------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE OPERACIONES		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	SEGURIDAD

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

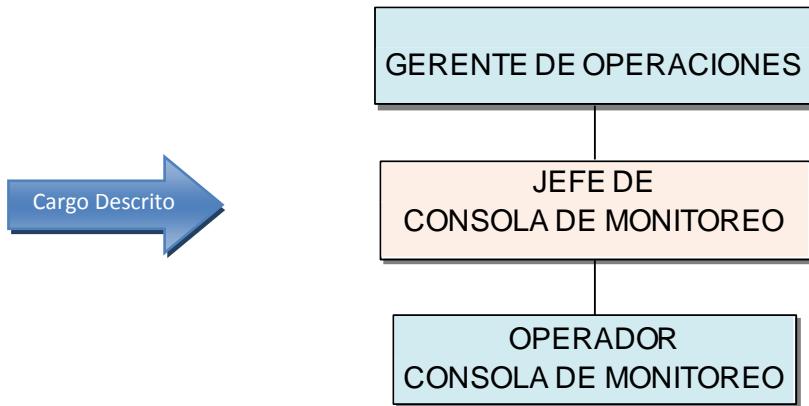
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar el monitoreo continuo de las actividades que se desarrollan en las instalaciones del banco, a través de los circuitos cerrados de televisión y sistemas de alarmas electrónicas, a fin de identificar y alertar oportunamente situaciones que represente riesgos para la institución.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Porcentaje de eventos de riesgos identificados oportunamente.</i>	▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Coordinar las acciones de seguridad en las agencias y locaciones de la Organización de acuerdo a los procesos establecidos para asegurar el cumplimiento de las políticas de seguridad.
Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de seguridad electrónica integral dentro de las instalaciones de acuerdo a las políticas de seguridad establecidas para prevenir y disuadir eventos que puedan afectar al normal funcionamiento de la Organización y atender requerimientos de Organismos de Control.
Dar seguimiento a las novedades reportadas por consola de monitoreo a fin de garantizar que estas sean solventadas oportunamente.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría

Interna y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE CONSOLA DE MONITOREO



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE CONSOLA DE MONITOREO

DIVISIÓN: CARGO:	OPERACIONES JEFE DE CONSOLA DE MONITOREO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒ Estándares Nacionales e Internacionales de Seguridad Manejo de Consola de Seguridad Normativa de órganos de control Normativa de Seguridad Física BS Funcionamiento del Sistema de Seguridad
FORMACIÓN ACADÉMICA	⇒ Estudiantes desde cuarto año en carreras administrativas o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3 Dirección de Personas 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Búsqueda de Información 3 Iniciativa 3 Desarrollo de Personas 3 Liderazgo 3 Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE CONSOLA DE MONITOREO	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE CONSOLA DE MONITOREO	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE CONSOLA DE MONITOREO	12

CARGO: OPERADOR DE CONSOLA DE MONITOREO

NOMBRE DEL CARGO:	OPERADOR DE CONSOLA DE MONITOREO		
-------------------	----------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE CONSOLA DE MONITOREO		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	SEGURIDAD

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

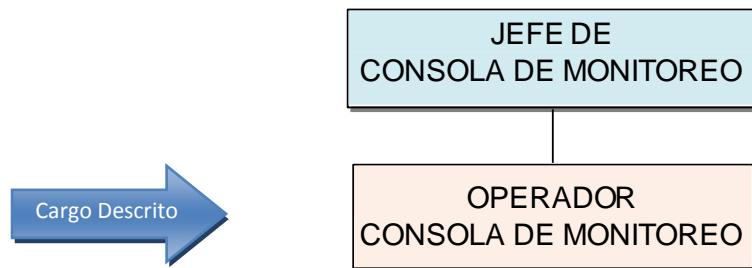
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Monitorear a través de los circuitos cerrados de televisión y sistemas de alarmas electrónicas las actividades que se desarrollan en las instalaciones del Banco a fin de identificar y alertar oportunamente situaciones que representen riesgos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de eventos de riesgos identificados oportunamente. 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Dar seguimiento a los procesos de vigilancia en las oficinas y locaciones del Banco de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos para mitigar y detectar posibles riesgos.
Coordinar las acciones de respuesta ante emergencias o novedades que puedan presentarse en las oficinas y locaciones del Banco a fin de asegurar la atención oportuna a las mismas.
Monitorear y controlar el enlace con las oficinas a nivel nacional de acuerdo a los procesos de seguridad establecidos por el Banco para asegurar y prevenir posibles riesgos.
Notificar eventos inusuales que pueda ocurrir dentro de las instalaciones de la organización basados en los procedimientos y las Políticas de Seguridad establecidas para asegurar la atención oportuna y de esta manera prevenir posibles riesgos.
Controlar las acciones de seguridad en las agencias y locaciones de la Organización de acuerdo a los procesos establecidos para asegurar el cumplimiento de las políticas de seguridad.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OPERADOR DE CONSOLA DE MONITOREO**



PERFIL DEL CARGO DE OPERADOR DE CONSOLA DE SEGURIDAD

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	OPERADOR DE CONSOLA DE SEGURIDAD
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	⇒ Manejo de Consola de Seguridad Normativa de órganos de control Normativa de Seguridad Física BS Funcionamiento del Sistema de Seguridad
FORMACIÓN ACADÉMICA	⇒ Estudiantes desde segundo año en carreras administrativas o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 2 años en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4 Pensamiento Analítico 2 Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Conceptual 2 Iniciativa 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE OPERADOR DE CONSOLA DE SEGURIDAD	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OPERADOR DE CONSOLA DE SEGURIDAD	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OPERADOR DE CONSOLA DE SEGURIDAD	9

CARGO: COORDINADOR DE SEGURIDAD FISICA

NOMBRE DEL CARGO:	COORDINADOR DE SEGURIDAD FISICA		
-------------------	---------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE OPERACIONES		
DIVISIÓN:	OPERACIONES	ÁREA:	SEGURIDAD

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Controlar que los procesos de seguridad en el Banco se cumplan de acuerdo a las políticas y procedimientos a fin de mitigar y prevenir riesgos inherentes al giro del negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Porcentaje de eventos de riesgos identificados oportunamente.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Visitar las agencias y sucursales de la organización de acuerdo al cronograma establecido a fin de asegurar el cumplimiento de las políticas de seguridad e identificar oportunidades de mejora.
Coordinar con los organismos de control el cumplimiento de las normativas establecidas a fin de obtener los permisos correspondientes que garanticen el normal funcionamiento de la Organización.
Coordinar con el área administrativa las necesidades de equipos de monitoreo y dispositivos de seguridad para la apertura de agencias y sucursales nuevas de acuerdo con el plano aprobado para asegurar la correcta instalación y ubicación de dichos equipos.
Coordinar con las empresas proveedoras de seguridad aspectos relacionados al servicio de guardianía, con el objetivo de que estos se ajusten a los lineamientos del Banco.
Organizar reuniones y capacitaciones inherentes a seguridad física en las instalaciones del Banco, de acuerdo a las políticas establecidas por la organización y los Organismos de Control para asegurar el cumplimiento de las mismas.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DE CARGO DE COORDINADOR DE SEGURIDAD FISICA**



PERFIL DEL CARGO DE COORDINADOR DE SEGURIDAD FISICA

DIVISIÓN:	OPERACIONES
CARGO:	COORDINADOR DE SEGURIDAD FISICA

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Estándares Nacionales e Internacionales de Seguridad Manejo de Consola de Seguridad Normativa de órganos de control Normativa de Seguridad Física BS Funcionamiento del Sistema de Seguridad
FORMACION ACADÉMICA	Estudiantes desde cuarto año en carreras administrativas o afines.
EXPERIENCIA	Mínimo 3 años en cargos similares.

PERFIL DE COMPETENCIAS		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad	4
	Pensamiento Analítico	3
	Pensamiento Conceptual	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente	3
	Dirección de Personas	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
	Búsqueda de Información	3
	Iniciativa	3
	Liderazgo	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE SEGURIDAD FISICA		7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE SEGURIDAD FISICA		4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE SEGURIDAD FISICA		11

DIVISIÓN TECNOLOGÍA Y PROCESOS

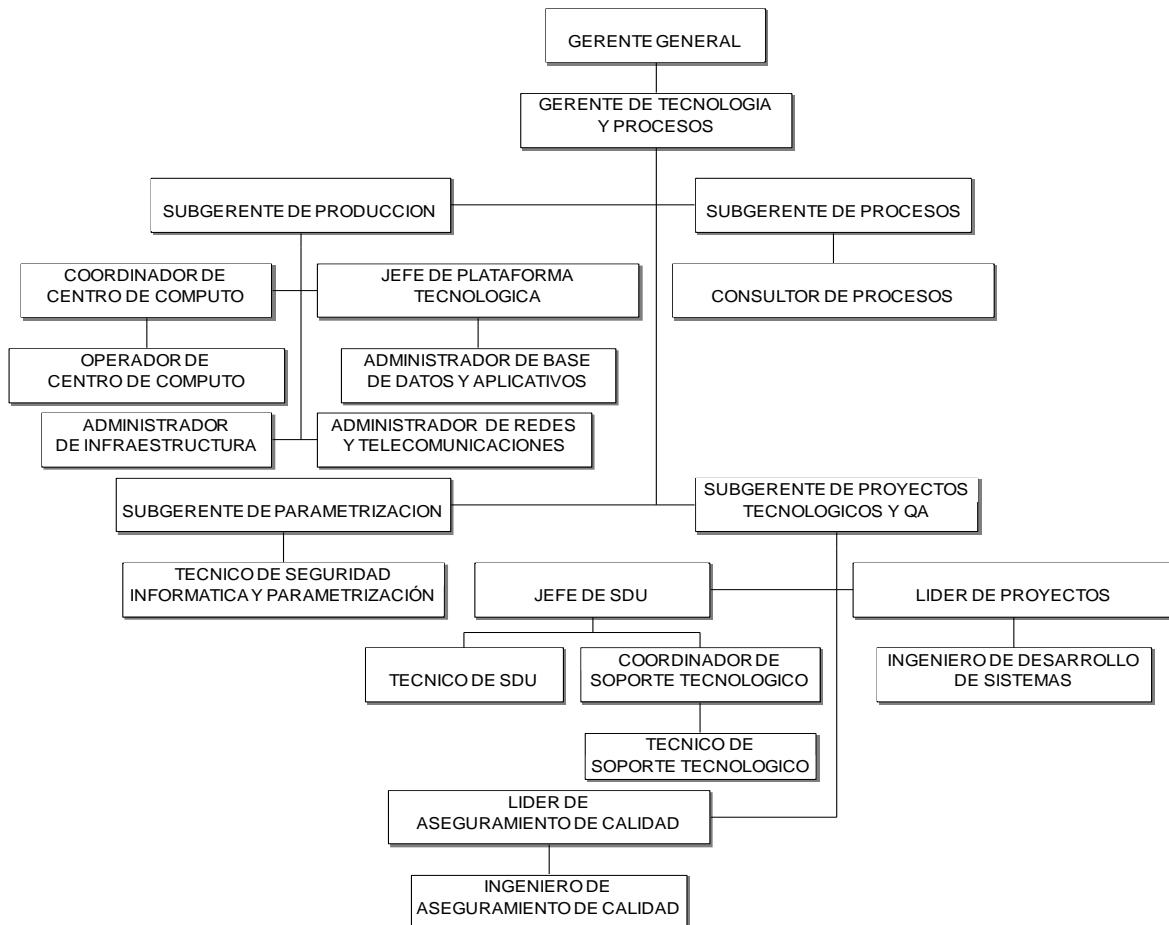
MISIÓN

Entregar soluciones tecnológicas de calidad alineadas con las estrategias de negocio, operativa y funcional del Banco, así como, garantizar la alta disponibilidad y capacidad de la infraestructura tecnológica para la operación del Banco

VISIÓN

Unidad Estratégica de Servicios que agrega valor real al negocio con propuestas tecnológicas que permitan una mayor competitividad y eficiencia al Banco

ORGANIGRAMA



INFORMACIÓN GERENCIAL

Información Que Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Indicadores De Disponibilidad Y Capacidad Tecnológica	Gerencia General Y Comité De Tecnología	Panel De Control En La Reunión Del Comité	Mensual
Avances Del Cronograma De Requerimientos De Nuevas Y/O Mejoras Del Core Bancario	Gerencia General Y Comité De Tecnología	Cronograma De Requerimiento En La Reunión Del Comité	Mensual y a Requerimiento

CARGO: GERENTE DE TECNOLOGIA Y PROCESOS

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE TECNOLOGIA Y PROCESOS		
-------------------	----------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS	ÁREA:	TECNOLOGIA Y PROCESOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

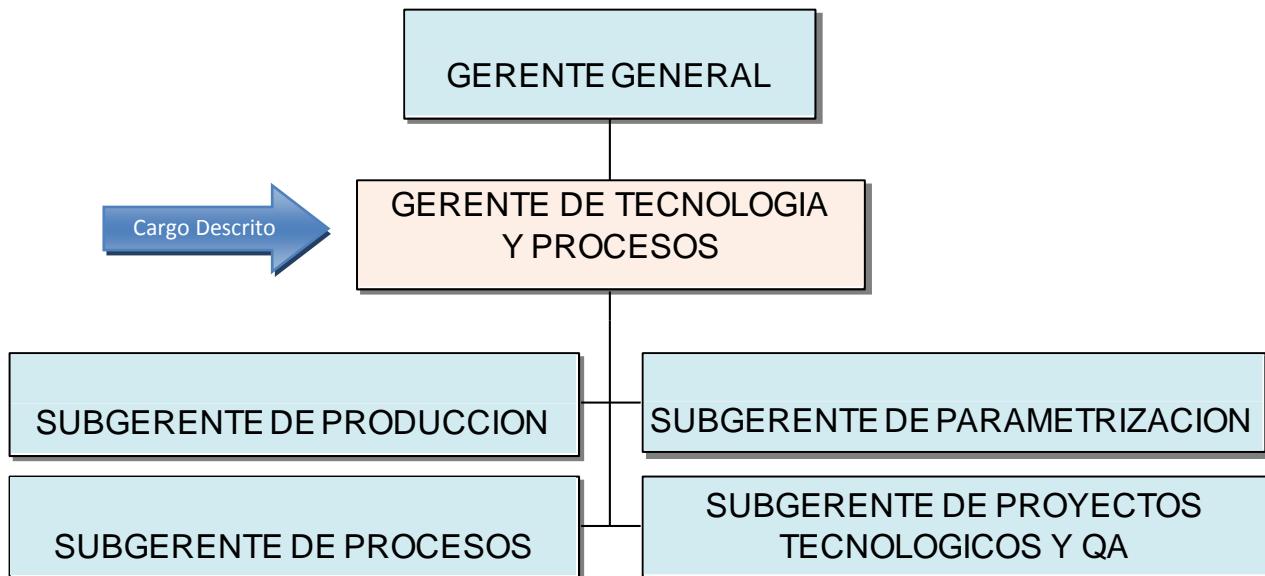
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Proponer e implementar soluciones tecnológicas de valor que contribuyan a los objetivos estratégicos del Banco, asegurar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica para garantizar la continuidad de la operación; así como, promover la optimización y mejoramiento continuo de los procesos para alcanzar niveles óptimos de competitividad de los productos y servicios y eficiencia operacional del Banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ Porcentaje de Up-Time de los Sistemas.▪ Nivel de disponibilidad de la red.▪ Porcentaje de cumplimiento de cronogramas de trabajo y proyectos institucionales.▪ Índice de Ambiente laboral.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Planificar estratégicamente una arquitectura tecnológica sostenible (en hardware, software y comunicaciones), con el fin de asegurar el adecuado soporte a los negocios.
Planificar y monitorear la capacidad tecnológica y plantear proyectos de soluciones tecnológicas oportunas e innovadoras.
Definir la estrategia del servicio de asistencia de requerimientos técnicos generados por los clientes internos, así como la implementación de soluciones tecnológicas económicamente viables, a fin de cumplir con los indicadores de servicio establecidos.

Velar por la seguridad de la información del Banco y la continuidad del Negocio.
Asegurar la operación del Banco mediante el seguimiento y control de redes, comunicaciones, software, hardware, aplicaciones y seguridad de sistemas.
Planificar y monitorear el manejo de los recursos tecnológicos del Banco y coordinar su administración, para asegurar su uso eficiente.
Velar por el cumplimiento de las normas metodológicas y de seguridad informática, estándares de desarrollo y operación de los sistemas de información del Banco, en cumplimiento con los requerimientos de diseño, programación y funcionamiento de los sistemas implantados.
Planificar simulaciones frecuentes de fallas en la operación de los sistemas; y diseñar esquemas de tolerancia contra fallas y continuidad operativa con el fin de minimizar los riesgos derivados de los sistemas tecnológicos.
Liderar los proyectos institucionales de optimización de procesos orientados a la mejora de la competitividad de los productos y servicios, así como la eficiencia operativa del Banco.
Administrar la relación con proveedores externos de sistemas y tecnología con el fin de asegurar la calidad y oportunidad de sus servicios.
Establecer, aprobar y controlar el Presupuesto de Gastos de la División, con el fin de apalancar la estrategia de ahorro institucional.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO GERENTE DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS**

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS	
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS
CARGO:	GERENTE DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Metodología ITIL Diseño de Arquitecturas Tecnológicas Administración de Infraestructura, Redes y Telecomunicaciones Administración de Base De Datos Seguridad Informática Elaboración de Presupuestos Administración de Proyectos Administración de Procesos - Nivel Avanzado Metodología de Implementación de Proyectos - Nivel Avanzado
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 7 años en áreas tecnológicas y 5 en posiciones gerenciales.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4 Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 5 Preocupación por el Orden y la Calidad 4 Iniciativa 4 Impacto e Influencia 4 Desarrollo de Personas 5 Dirección de Personas 5 Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Flexibilidad 4 Autoconfianza 4 Búsqueda de Información 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS	10 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS	15

CARGO: SUBGERENTE DE PRODUCCIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE DE PRODUCCIÓN
-------------------	---------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PRODUCCIÓN

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

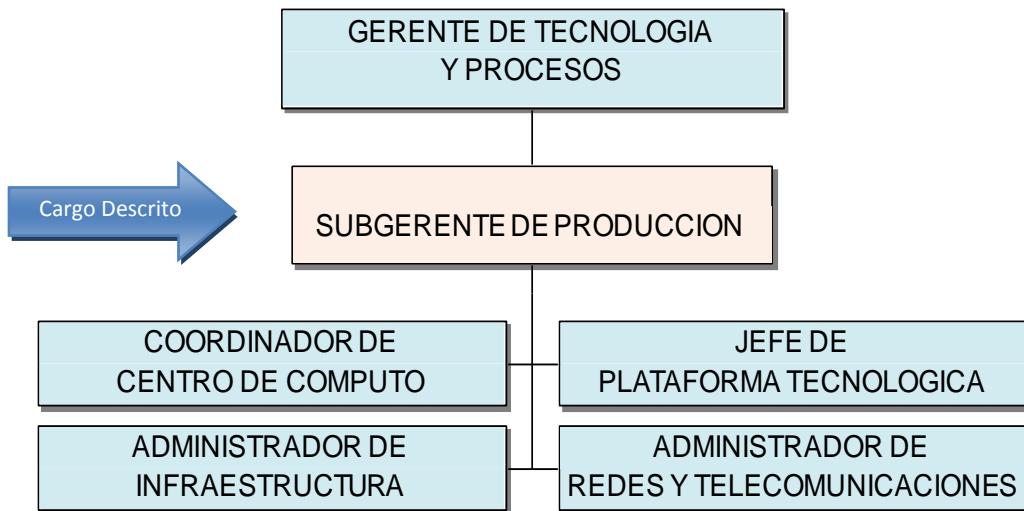
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asegurar la disponibilidad y capacidad de La Plataforma Tecnológica del Banco, de acuerdo con las necesidades organizacionales y con los planes de continuidad, a fin de garantizar el funcionamiento permanente de los aplicativos que soportan la operatividad del negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Cantidad de interrupciones causadas por incidentes en el Sistema Tecnológico del Banco.</i> ▪ <i>Numero de hallazgos encontrados por auditoria vs procesos de autoevaluación.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Garantizar el funcionamiento del Sistema Tecnológico del Banco, a través del monitoreo permanente de sus aplicativos, el mantenimiento y custodia de las bases de datos, a fin de proveer un servicio aplicacional continuo.
Asegurar la ejecución oportuna de los procesos batch y garantizar la distribución de los datos que estos generan, de acuerdo con las bitácoras establecidas, a fin de proveer información que permita complementar los procesos de los usuarios.
Asegurar la entrega y configuración de equipos requeridos para la operatividad de los aplicativos del Banco garantizando así la continuidad del negocio.
Planificar y desarrollar el plan de capacidad tecnológica para garantizar el funcionamiento del Banco.

Planificar, coordinar y establecer los mecanismos para la adquisición, contratación y mantenimiento de equipos y servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades organizacionales, con la finalidad de asegurar que los proveedores contratados cumplan con los estándares de calidad requeridos.
Promover la investigación en los colaboradores a su cargo, en temas relacionados con nuevas tendencias tecnológicas a fin de incorporarlas en la operación del Banco y generar así ventajas competitivas para la Institución.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PRODUCCIÓN**

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PRODUCCIÓN	
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	SUBGERENTE DE PRODUCCION
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔	Administración y Manejo de Proyectos Sistemas Operativos Windows Server Administración de Equipos de seguridad Informática Base de Datos SQL Hardware - Infraestructura HP Redes, Comunicaciones y Telefonía IP Metodologías de ITIL, MOF, COBIT Seguridad de la información Normas de Infraestructura Productos, Servicios y Procesos Bancarios
FORMACION ACADÉMICA	➔ Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 5 años en áreas de producción y 3 liderando equipos de trabajo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 4
	Pensamiento Analítico 4
	Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 4
	Desarrollo de Personas 4
	Dirección de Personas 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Autoconfianza 4
	Pensamiento Conceptual 3
	Preocupación por el Orden y la Calidad 4
	Iniciativa 4
	Liderazgo 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PRODUCCION	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PRODUCCION	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PRODUCCION	13

CARGO: COORDINADOR DE CENTRO DE COMPUTO

NOMBRE DEL CARGO:	COORDINADOR DE CENTRO DE COMPUTO
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE PRODUCCIÓN		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PRODUCCIÓN

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

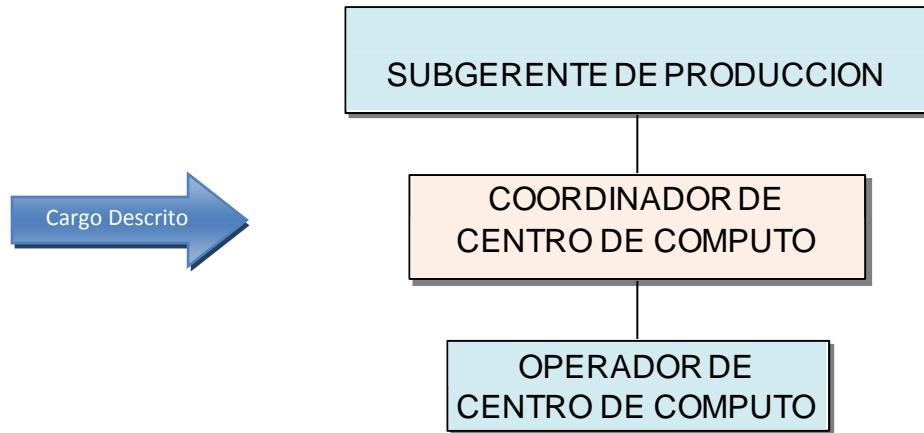
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar la seguridad y disponibilidad de los servicios que se ejecutan en las diferentes plataformas de operación del Centro de Cómputo, con el fin de asegurar la continuidad del negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Disponibilidad del sistema.</i>	
▪ <i>Nivel del cumplimiento a los procedimientos establecidos.</i>	
▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Organizar, monitorear y controlar la ejecución de los procesos diarios en los ambientes de producción y pruebas en el centro de cómputo, con el fin de permitir la disponibilidad de los servicios.
Coordinar la distribución de turnos de los operadores del centro de cómputo, de acuerdo con los horarios establecidos, para garantizar la operación y servicio permanente.
Coordinar la distribución de los datos que se generan con la ejecución de los procesos batch, con base en los acuerdos de servicios establecidos, a fin de proveer información que permita complementar los procesos de los usuarios.
Coordinar con las áreas respectivas de Tecnología y con los proveedores la solución de incidentes relacionados con la infraestructura física del Centro de Cómputo y de los aplicativos, con el fin de garantizar la continuidad del negocio.

Mantener actualizada la documentación de los procedimientos y manuales de ejecución de las actividades que se realizan en el Centro de Cómputo, a fin de contar con registros que respalden las operaciones cumplidas.
Velar por el cumplimiento a los procedimientos de ejecución, control y seguridad establecidos, con la finalidad de garantizar la calidad de servicio.
Asegurar que los requerimientos de clientes internos, proveedores, cadenas y casas comerciales sean atendidos de manera oportuna, a fin de brindar un servicio de calidad.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE COORDINADOR DE CENTRO DE COMPUTO**



PERFIL DEL CARGO DE COORDINADOR DE CENTRO DE COMPUTO

DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	COORDINADOR DE CENTRO DE COMPUTO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ⇒ <ul style="list-style-type: none"> Plataforma de hardware y software a nivel de PC's. Plataforma de seguridad (Internet, Proxy, antivirus, correo electrónico). Plataforma de redes y comunicaciones (telefónica, eléctrica, datos (lan), voz-ip, UPS, Generadores Eléctricos) Fundamentos ITIL, MOF. Manejo de Bitácoras. Productos y Servicios Bancarios 	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiantes desde tercer año en Ingeniería de Sistemas.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 3 años en áreas de centro de cómputo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Pensamiento Conceptual 2 Iniciativa 2 Desarrollo de Personas 3 Dirección de Personas 3 Liderazgo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE CENTRO DE COMPUTO	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE CENTRO DE COMPUTO	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE CENTRO DE COMPUTO	12

CARGO: OPERADOR DE CENTRO DE COMPUTO

NOMBRE DEL CARGO:

OPERADOR DE CENTRO DE COMPUTO**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

REPORTA A:	COORDINADOR DE CENTRO DE COMPUTO		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PRODUCCIÓN

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**2. MISIÓN DEL CARGO:**

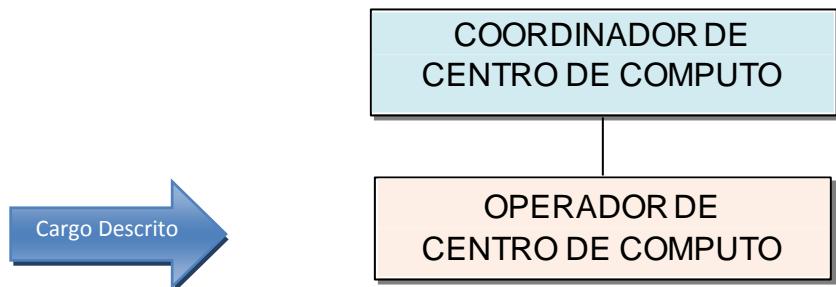
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar las actividades técnicas necesarias para la operación del Centro de cómputo, garantizando así la seguridad, disponibilidad y continuidad de los servicios en las diferentes plataformas y ambientes del Banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Disponibilidad del sistema.</i>	▪ <i>Nivel de cumplimiento a los procedimientos establecidos.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Ejecutar los procesos diarios en los ambientes de producción y pruebas en el Centro de Cómputo, de acuerdo con la bitácora y procedimientos establecidos, con el fin de facilitar la disponibilidad de los servicios.

Distribuir los datos que se generan con la ejecución de los procesos batch, con base en los acuerdos de servicios establecidos, a fin de proveer información que permita complementar los procesos de los usuarios.

Atender oportunamente los requerimientos de clientes internos, proveedores, cadenas y casas comerciales a fin de brindar un servicio de calidad.

Atender los requerimientos que ingresan fuera del horario de la mesa, de acuerdo a los lineamientos definidos, a fin de proveer un servicio de soporte permanente y oportuno.

Monitorear el funcionamiento de canales electrónicos, a través de las herramientas implementadas para el efecto, a fin de alertar oportunamente sobre incidentes.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE OPERADORES DE CENTRO DE COMPUTO**



PERFIL DEL CARGO DE OPERADOR DE CENTRO DE COMPUTO

DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	OPERADOR DE CENTRO DE COMPUTO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔ <ul style="list-style-type: none"> Plataforma de hardware y software a nivel de PC's. Plataforma de seguridad (Internet, Proxy, antivirus, correo electrónico). Fundamentos ITIL, MOF. Manejo de Bitácoras. Productos y Servicios Bancarios 	
FORMACION ACADÉMICA	➔ Estudiantes desde primero año en Ingeniería de Sistemas.
EXPERIENCIA	➔ Mínimo de 1 año en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3
	Pensamiento Analítico 2
	Pensamiento Conceptual 2
	Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Búsqueda de Información 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE OPERADOR DE CENTRO DE COMPUTO	
5 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OPERADOR DE CENTRO DE COMPUTO	
3 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OPERADOR DE CENTRO DE COMPUTO	
8	

CARGO: JEFE DE PLATAFORMA TECNOLOGICA

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE PLATAFORMA TECNOLOGICA
-------------------	---------------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE PRODUCCIÓN		
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS	ÁREA:	PRODUCCIÓN

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

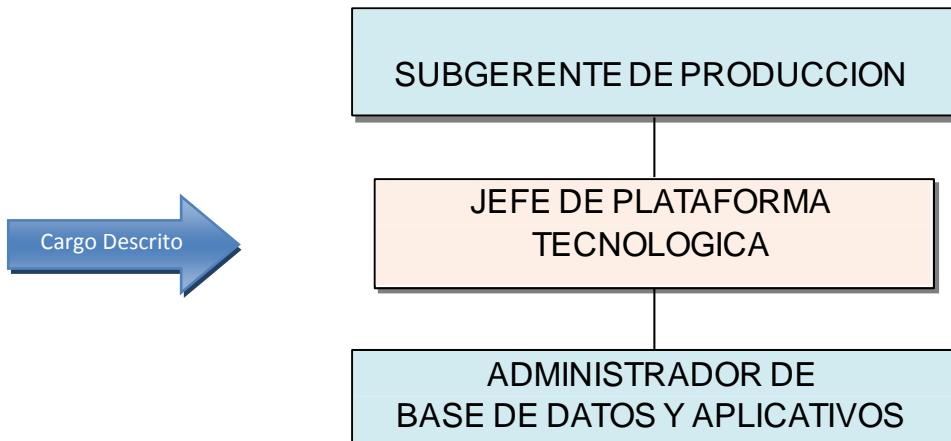
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asegurar la disponibilidad y continuidad del Sistema Informático del Banco, a través de la aplicación de buenas prácticas de administración preventiva, a fin de garantizar el funcionamiento permanente de los aplicativos que soportan la operatividad del negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Porcentaje de disponibilidad del Sistema Bancario.</i>	▪ <i>Porcentaje de pasos a producción controlados.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Definir las buenas prácticas para administración preventiva de producción, de acuerdo a las necesidades institucionales, para asegurar la disponibilidad y continuidad del Sistema Informático del Banco.

Definir los estándares para el modelamiento y diseño de Base de Datos, de acuerdo con las necesidades organizacionales y con las mejores prácticas, para garantizar la integridad, seguridad y confiabilidad de la información de la Institución.

Asegurar el mantenimiento de Bases de Datos actuales e históricas, a través del monitoreo del estado de los recursos necesarios para el almacenamiento de la información, a fin de garantizar la integridad y disponibilidad de la misma.

Controlar que los accesos y la entrega de información, a usuarios no autorizados, se realice de acuerdo a los procesos establecidos, a fin de mantener la integridad y confidencialidad de las

Bases de Datos del Banco.
Asegurar y monitorear en coordinación con QA que los pasos a producción y controles de cambio, en Bases de Datos y servicios, se ejecuten de acuerdo con los requerimientos del negocio, permitiendo así la continuidad y disponibilidad de los servicios y aplicativos.
Participar en la elaboración de los planes de contingencia para Base de Datos, que garanticen la continuidad del servicio a su cargo.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE PLATAFORMA TECNOLOGICA**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE PLATAFORMA TECNOLOGICA

DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	JEFE DE PLATAFORMA TECNOLOGICA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔ Plataforma de hardware y software a nivel de Servidores HP. Base de Datos SQL Server Manejo Cluster Fundamentos de ITIL, MOF, y COBIT Manejo de Bitácoras Administración de Procesos Metodología de Implementación de Proyectos Seguridad Informática Estadística Productos y Servicios Bancarios	
FORMACION ACADÉMICA	➔ Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas
EXPERIENCIA	➔ Mínimo de 3 años en administración de disponibilidad de plataforma tecnológica
PERFIL DE COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS CRITICAS COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Integridad 4 Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 4 COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 4 Iniciativa 4 COMPETENCIAS IMPORTANTES COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Orientación al Cliente 3 Desarrollo de Personas 3 Dirección de Personas 3 Liderazgo 3 COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Trabajo en Equipo 3	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE PLATAFORMA TECNOLOGICA	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE PLATAFORMA TECNOLOGICA	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE PLATAFORMA TECNOLOGICA	12

CARGO: ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS Y APLICATIVOS

NOMBRE DEL CARGO:	ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS Y APLICATIVOS		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE PLATAFORMA TECNOLOGICA		
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS	ÁREA:	PRODUCCIÓN

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

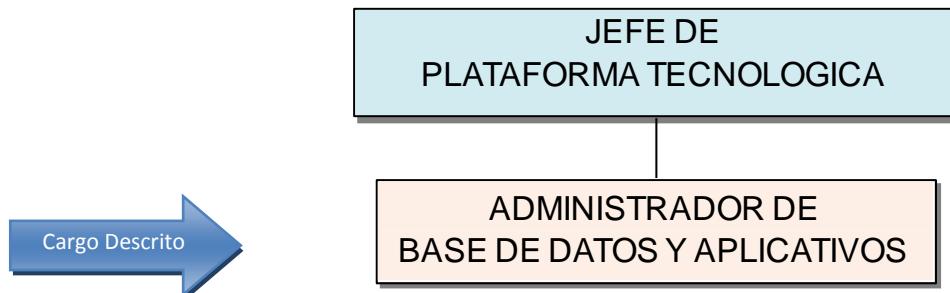
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar la disponibilidad, integridad, confiabilidad y seguridad de los servicios de las Bases de Datos, con el fin de garantizar la continuidad de la operación del negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Disponibilidad y seguridad de las Bases de Datos.</i>	▪ <i>Nivel de cumplimiento de los planes de mantenimiento de Bases de Datos.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Proporcionar estándares para el modelamiento y diseño de Base de Datos, de acuerdo con las necesidades organizacionales y a las mejores prácticas, para garantizar la integridad, seguridad y confiabilidad de la información de la Institución.
Dar mantenimiento y limpieza a las Bases de Datos actuales e históricas, a través del monitoreo del estado de los recursos necesarios para el almacenamiento de la información, a fin de garantizar la integridad y disponibilidad de las mismas.
Otorgar accesos y entregar información, a usuarios autorizados, de acuerdo con los procesos establecidos, a fin de mantener la integridad y confidencialidad de las Bases de Datos del Banco.
Ejecutar en coordinación con QA los pasos a producción y controles de cambio, en Bases de Datos y servicios, de acuerdo con los requerimientos del negocio, permitiendo así la continuidad y disponibilidad de los servicios y aplicativos.
Realizar la instalación de software base y configuraciones necesarias de equipos requeridos para la operatividad de los aplicativos del Banco garantizando así la continuidad del negocio.

Coordinar con la mesa de ayuda la solución de incidentes relacionados con Bases de Datos y aplicaciones de uso interno del Banco, con la finalidad de evitar interrupción de los servicios.
Elaborar y mantener actualizada la documentación de los procedimientos y manuales de los ambientes de Bases de Datos a su cargo, a fin de contar con registros que respalden las actividades realizadas.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS Y APLICATIVOS**



PERFIL DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS Y APLICATIVOS		
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS	
CARGO:	ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS Y APLICATIVOS	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ↳	Plataforma de hardware y software a nivel de Servidores HP. Base de Datos SQL Server Herramientas de programación. Manejo Cluster Fundamentos de ITIL, MOF, y COBIT Manejo de Bitácoras Administración de Procesos Metodología de Implementación de Proyectos Seguridad Informática Estadística Productos y Servicios Bancarios	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas	
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 3 años en administración de Base de Datos	
PERFIL DE COMPETENCIAS		
		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Integridad	4
	Pensamiento Analítico	3
	Pensamiento Conceptual	3
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Cliente	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Logro	3
	Iniciativa	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS Y APLICATIVOS	6 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS Y APLICATIVOS	3 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS Y APLICATIVOS	9	

CARGO: ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA

NOMBRE DEL CARGO:	ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA		
-------------------	----------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE PRODUCCIÓN		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PRODUCCIÓN

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

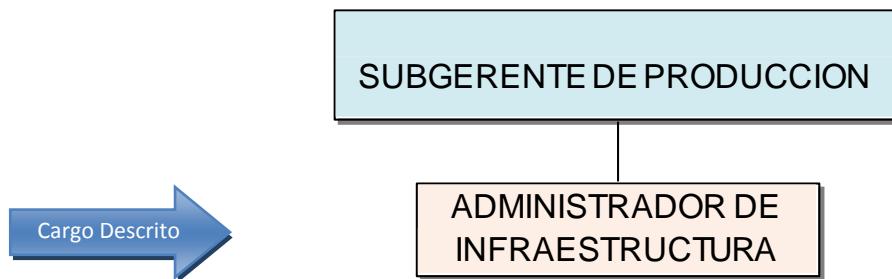
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar la disponibilidad y capacidad de la infraestructura tecnológica del Banco, con el fin de garantizar la continuidad de la operación del negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de confiabilidad de los servidores y servicios, (web, correo electrónico, ftp, switch, base de datos, antivirus, directorio activo, almacenamiento, etc).</i> ▪ <i>Disponibilidad de equipos de respaldo de energía.</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
Diseñar, instalar, configurar y administrar los elementos de la infraestructura tecnológica y comunicaciones, de acuerdo con las necesidades organizacionales, para brindar servicios eficientes que aseguren la operación del Banco.	
Implementar los accesos a los servicios de TI que administra, de conformidad con las políticas de seguridad de la información, garantizando el buen uso de los recursos tecnológicos del Banco.	
Administrar la relación con proveedores externos, para obtener mejores servicios y tarifas, así como, vigilar el cumplimiento de acuerdos de servicios.	
Administrar las herramientas de monitoreo de infraestructura tecnológica, con el objetivo de identificar y corregir oportunamente fallas que puedan afectar la continuidad del servicio.	

Solucionar en coordinación con los proveedores los incidentes que afecte a la infraestructura tecnológica de Banco, con la finalidad de minimizar tiempos fuera de servicio.
Administrar y configurar equipos de seguridad informática, de acuerdo a las políticas y estándares definidos, para evitar accesos no autorizados y fuga de información.
Coordinar los mantenimientos preventivos y/o correctivos, de acuerdo con la planificación definida, con el objetivo de precautelar la disponibilidad de los servicios.
Elaborar y mantener actualizada la documentación técnica de los procedimientos de la infraestructura a su cargo, enmarcados en las mejores prácticas, para garantizar la disponibilidad de la información que facilite su ejecución.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA

PERFIL DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA		
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS	
CARGO:	ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔	Administración y Manejo de Proyectos Sistemas Operativos Windows Server Administración de Equipos de seguridad Informática Base de Datos SQL Hardware - Infraestructura HP Redes, Comunicaciones y Telefonía IP Metodologías de ITIL Seguridad de la Información Normas de Infraestructura Productos, Procesos, Servicios Bancarios	
FORMACION ACADÉMICA ➔	Estudiantes desde tercer año en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o afines.	
EXPERIENCIA ➔	Mínimo de 2 años en cargos similares	
PERFIL DE COMPETENCIAS		
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS		
Pensamiento Analítico	3	
Pensamiento Conceptual	3	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad	3
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2
	Iniciativa	2
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA	5 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA	4 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA	9	

CARGO: ADMINISTRADOR DE REDES Y TELECOMUNICACIONES

NOMBRE DEL CARGO:	ADMINISTRADOR DE REDES Y TELECOMUNICACIONES		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE PRODUCCIÓN		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PRODUCCIÓN

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

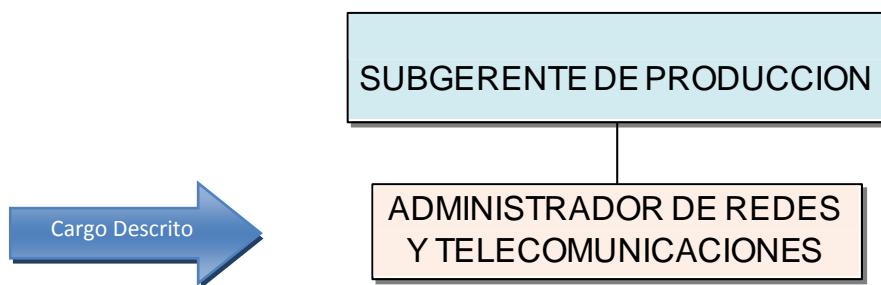
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar la disponibilidad y capacidad de la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones del Banco, con el fin de garantizar la continuidad de la operación del negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de confiabilidad de los enlaces de datos, (red y servicios LAN, WAN, telefonía), equipos de seguridad de red (firewall, IPS, VPN).</i> ▪ <i>Disponibilidad y seguridad en la transmisión de datos.</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Diseñar, instalar, configurar y administrar los elementos de telecomunicaciones, de acuerdo con las necesidades organizacionales, para brindar servicios eficientes que aseguren la operación del Banco.
Administrar la relación con proveedores externos, para obtener mejores servicios y tarifas, así como, vigilar el cumplimiento de acuerdos de servicios.
Administrar las herramientas de monitoreo de telecomunicaciones, con el objetivo de identificar y corregir oportunamente fallas que puedan afectar la continuidad del servicio.
Solucionar en coordinación con los proveedores los incidentes que afecte a las telecomunicaciones del Banco, con la finalidad de minimizar tiempos fuera de servicio.
Administrar y configurar equipos de seguridad informática, de acuerdo a las políticas y estándares

definidos, para evitar accesos no autorizados y fuga de información.
Coordinar los mantenimientos preventivos y/o correctivos, de acuerdo con la planificación definida, con el objetivo de precautelar la disponibilidad de los servicios.
Elaborar y mantener actualizada la documentación técnica de los procedimientos de la infraestructura de telecomunicaciones a su cargo, enmarcados en las mejores prácticas, para garantizar la disponibilidad de la información que facilite su ejecución.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE REDES Y TELECOMUNICACIONES



PERFIL DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE REDES Y TELECOMUNICACIONES

DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	ADMINISTRADOR DE REDES Y TELECOMUNICACIONES
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔	Administración y Manejo de Proyectos Sistemas Operativos Windows Server Administración de Equipos de seguridad Informática Base de Datos SQL Hardware - Infraestructura HP Redes, Comunicaciones y Telefonía IP Metodologías de ITIL Seguridad de la Información Normas de Infraestructura Productos, Procesos, Servicios Bancarios
FORMACION ACADÉMICA	➔ Estudiantes desde tercer año en Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones o afines.
EXPERIENCIA	➔ Mínimo de 2 años en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3 Búsqueda de Información 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2 Iniciativa 2
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE REDES Y TELECOMUNICACIONES	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE REDES Y TELECOMUNICACIONES	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ADMINISTRADOR DE REDES Y TELECOMUNICACIONES	9

CARGO: SUBGERENTE DE PROCESOS

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE DE PROCESOS		
-------------------	-------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PROCESOS

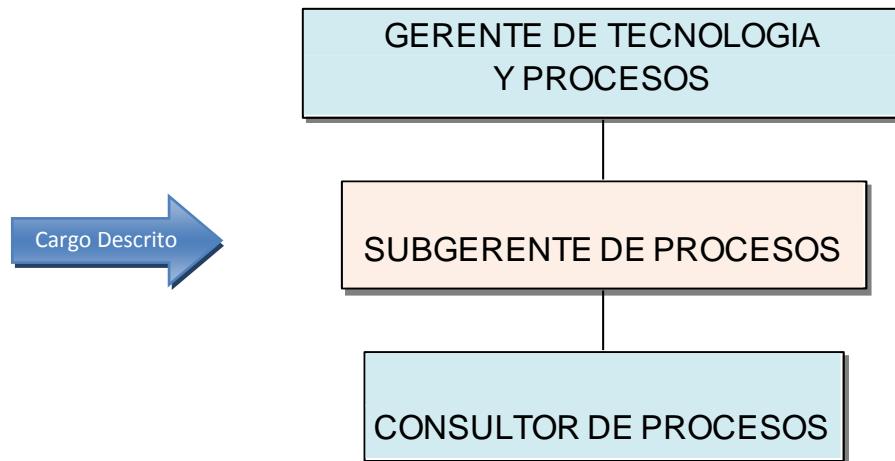
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar los procesos del Banco y el mejoramiento continuo de los procesos alineado con la estrategia institucional, a fin de contribuir a la competitividad de los productos y servicios y eficiencia operativa del Banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Procesos Críticos y Productivos levantados y comunicados.</i>	▪ <i>Número de procesos mejorados u optimizados en el año.</i>
▪ <i>Eficiencia del proceso levantado en campo.</i>	▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE**a. ORGANIGRAMA****b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

FUNCIONES DEL CARGO
Planificar el cronograma de actividades anuales del área, con base en las necesidades del negocio y las prioridades institucionales, con el fin de atender los requerimientos de creación, actualización y mejoramiento de procesos de las diferentes divisiones del Banco.
Administrar el mapa de procesos del Banco y su estructura documental, de acuerdo con la normativa vigente y los lineamientos organizacionales, con el objetivo de asegurar que todos los procesos se encuentren debidamente documentados y comunicados.
Definir metodologías de modelización y mejoramiento de procesos, de acuerdo con las mejores prácticas de gestión, a fin de mantener procesos limpios y eficientes.
Sugerir indicadores de gestión para las áreas correspondientes, con el fin de identificar oportunidades de mejora o el buen desenvolvimiento de los procesos.

Coordinar con Riesgo Operativo la calificación de los procesos del Banco, con el objetivo de establecer su nivel de riesgo y criticidad de los mismos.
Garantizar que los flujos cuenten con controles apropiados de acuerdo con la criticidad de los procesos, a fin de mantener la segregación de funciones en la ejecución de las actividades.
Asegurar la entrega oportuna, a Riesgo Operativo, de los archivos que contienen la documentación publicada en el PPGS, con el fin de que sea presentado al Directorio para su aprobación.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DE CARGO DE SUBGERENTE DE PROCESOS

PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PROCESOS	
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	SUBGERENTE DE PROCESOS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔	Gestión y Administración de Procesos Metodología de Documentación y Desarrollo de Políticas y Procesos Metodologías de Mejora Continua Herramientas de Desempeño y Planificación Estratégica Herramientas de Diagramación y Modelización de Procesos
FORMACION ACADÉMICA	➔ Título Superior de Tercer nivel en Ingeniería Industrial, Productividad, Procesos o Afines.
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 4 años en áreas de procesos y 2 liderando equipos de trabajo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Autoconfianza 4 Pensamiento Analítico 4 Orientación al Logro 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 3 Desarrollo de Personas 4 Dirección de Personas 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 4 Pensamiento Conceptual 3 Liderazgo 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PROCESOS	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PROCESOS	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PROCESOS	12

CARGO: CONSULTOR DE PROCESOS

NOMBRE DEL CARGO:	CONSULTOR DE PROCESOS
-------------------	------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE PROCESOS		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PROCESOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

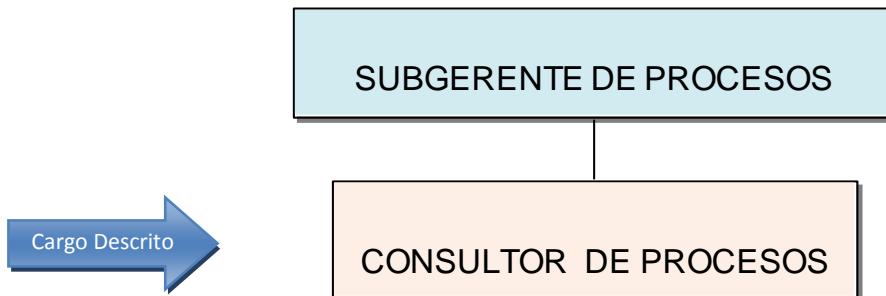
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Mantener actualizados los procesos a su cargo y propiciar el mejoramiento continuo de los mismos, alineado con la estrategia institucional, a fin de contribuir a la competitividad de los productos y servicios y eficiencia operativa del Banco			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Procesos levantados y comunicados.</i>	▪ <i>Número de procesos mejorados u optimizados en el año.</i>
▪ <i>Eficiencia del proceso levantado en campo</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
Ejecutar el mantenimiento de los procesos asignados, así como la elaboración y actualización de la estructura documental del Banco, con el fin de garantizar la eficiencia operativa y el cumplimiento de la estrategia institucional.	
Analizar los procesos asignados utilizando metodologías de mejoramiento y simulación, con el fin de promover la optimización y el mejoramiento continuo.	
Levantar el flujo de los procesos a su cargo, utilizando técnicas de modelación y generación de manuales.	
Proponer mejoras en los procesos a su cargo, con base en las inconsistencias o reprocesos identificados en al levantamiento de información realizado, con el fin de optimizar los mismos.	
Sugerir indicadores de gestión para los procesos a su cargo, con el fin de identificar oportunidades de mejora o el buen desenvolvimiento de los procesos.	
Capacitar en temas relacionados a procesos o productos nuevos y brindar asesoría y soporte en consultas	

de usuarios sobre el manejo de procesos, para así garantizar conocimiento estandarizado y aplicación del proceso.
Organizar y publicar de forma oportuna la estructura documental del Banco.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE CONSULTOR DE PROCESOS

PERFIL DEL CARGO DE CONSULTOR DE PROCESOS	
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	CONSULTOR DE PROCESOS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔ <ul style="list-style-type: none"> Gestión, Administración y Simulación de Procesos Metodología de Documentación y Desarrollo de Políticas y Procesos Metodologías de Mejora Continua Herramientas de Desempeño Herramientas de Diagramación y Modelización de Procesos Manejo de Sharepoint Estudios de Tiempos y Movimientos Análisis de Valor agregado 	
FORMACION ACADÉMICA	➔ Título Superior de Tercer nivel en Ingeniería Industrial, Productividad, Procesos o Afines.
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 2 años en áreas de procesos.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
COMPETENCIAS CRITICAS <ul style="list-style-type: none"> Pensamiento Analítico Pensamiento Conceptual COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ <ul style="list-style-type: none"> Orientación al Logro Preocupación por el Orden y la Calidad COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ <ul style="list-style-type: none"> Orientación al Cliente Impacto e Influencia COMPETENCIAS IMPORTANTES <ul style="list-style-type: none"> Autoconfianza Integridad Búsqueda de Información Desarrollo de Personas COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ <ul style="list-style-type: none"> Trabajo en Equipo 	
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE CONSULTOR DE PROCESOS	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE CONSULTOR DE PROCESOS	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE CONSULTOR DE PROCESOS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
3	
3	
3	
3	
2	
3	
3	
3	
2	
3	
3	
6 (peso 60%)	
5 (peso 40%)	
11	

CARGO: SUBGERENTE DE PARAMETRIZACION

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE DE PARAMETRIZACION		
-------------------	--------------------------------------	--	--

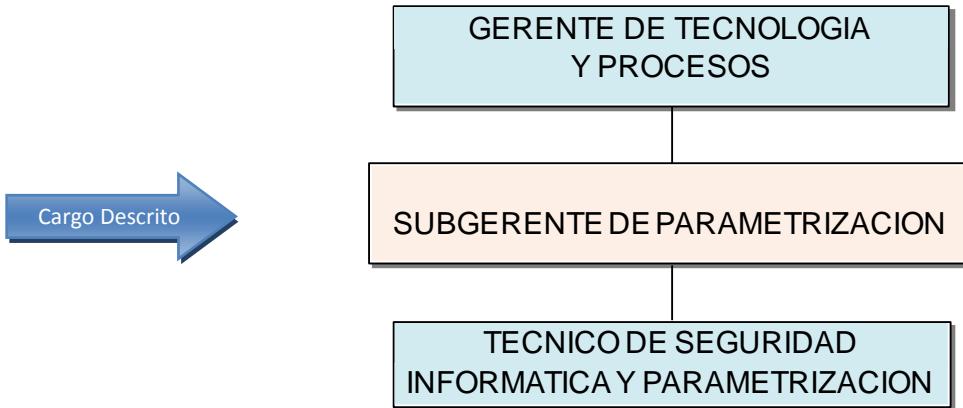
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE TECNOLOGIA Y PROCESOS		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PARAMETRIZACION

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Administrar los parámetros del Core Bancario, de acuerdo con las normativas internas y externas, asegurando que su funcionalidad se apegue a las necesidades del negocio, minimizando el riesgo.			

a. ORGANIGRAMA



3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Disponibilidad del sistema por cambios de parámetros.</i> ▪ <i>Nivel satisfacción del cliente interno.</i> ▪ <i>Número de novedades en producción por cambios de parámetros.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Administrar los parámetros del Sistema Informático del Banco, con el objetivo de configurarlo de acuerdo con las necesidades del negocio.
Analizar los requerimientos de parametrización solicitados por los usuarios, en base al proceso y a los acuerdos de servicio definidos, para garantizar un servicio oportuno y de calidad.
Validar en coordinación con QA los resultados de las pruebas ejecutadas una vez realizados los cambios en los parámetros del sistema, a fin de analizar el impacto de los mismos previo al paso a producción.
Asegurar que la ejecución e implementación de parámetros en producción se haya efectuado aplicando el proceso definido, con el objetivo de contar con los respaldos de los cambios solicitados.
Comunicar a las áreas implicadas el impacto de las nuevas implementaciones realizadas en el sistema, con el fin de que tomen las acciones correspondientes.
Asegurar que la Administración de la Seguridad Informática del Banco, se realice sustentada en las políticas, procesos y procedimientos definidos, a fin de garantizar que se cumplan la segregación de funciones, así como con la normativa interna y externa.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna, Organismos de Control y otras áreas.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO SUBGERENTE DE PARAMETRIZACION

PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PARAMETRIZACION	
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	SUBGERENTE DE PARAMETRIZACION
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Matemática Financiera Sistema Informático del Banco Base de Datos SQL Seguridad y Controles Informáticos Productos, Servicios y Políticas del Banco.
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer nivel en Administración de Empresas o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo de 4 años en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4 Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Comprensión de la Organización 3 Desarrollo de Personas 4 Dirección de Personas 4 Liderazgo 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PARAMETRIZACION	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PARAMETRIZACION	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PARAMETRIZACION	12

CARGO: TECNICO DE SEGURIDAD INFORMATICA Y PARAMETRIZACION

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE SEGURIDAD INFORMATICA Y PARAMETRIZACION		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE PARAMETRIZACIÓN		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PARAMETRIZACIÓN

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

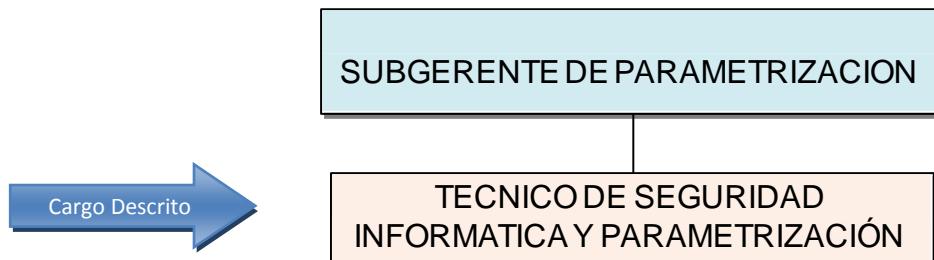
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar los procesos relacionados a la seguridad informática, de acuerdo con las políticas y procesos establecidos, con la finalidad de garantizar un adecuado control de los accesos a las aplicaciones informáticas otorgados a los usuarios del Banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de estándares relacionados con incidentes de seguridad. ▪ Requerimientos receptados Vs. requerimientos ejecutados en tiempos establecidos y adecuadamente documentados. ▪ Nivel de satisfacción del cliente interno. 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Implementar los requerimientos de accesos de usuarios a las diferentes aplicaciones que maneja el Banco, y custodiar la documentación de claves de usuarios de la Institución y terceros, de acuerdo con los perfiles, privilegios y políticas definidas, a fin de garantizar la seguridad informática y la disponibilidad de acceso a los aplicativos.
Garantizar la depuración de accesos para cuentas bloqueadas, deshabilitadas e inactivas de las aplicaciones que maneja el Banco, con la finalidad de minimizar los riesgos inherentes.
Procesar los requerimientos de Parametrización solicitados por su línea de supervisión, con base en el proceso y acuerdos de servicio definidos, para garantizar un servicio oportuno y de calidad.
Actuar como back up del Subgerente de Parametrización, en las tareas y responsabilidades encomendadas, en cumplimiento a las disposiciones de la normativa legal vigente.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE SEGURIDAD INFORMATICA**

PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE SEGURIDAD INFORMATICA	
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	TECNICO DE SEGURIDAD INFORMATICA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔	Correo Electrónico Exchange Administración de Redes Administración de Aplicaciones Administración de Base de Datos SQL Active Directory Seguridad y Controles Informáticos
FORMACION ACADÉMICA	Estudiantes desde tercer año en Ingeniería de Sistemas
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3
	Pensamiento Analítico 2
	Búsqueda de Información 2
	Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SEGURIDAD INFORMATICA	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SEGURIDAD INFORMATICA	2 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SEGURIDAD INFORMATICA	7

CARGO: SUBGERENTE DE PROYECTOS TECNOLOGICOS Y QA

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE DE PROYECTOS TECNOLOGICOS Y QA		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PROYECTOS TECNOLOGICOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

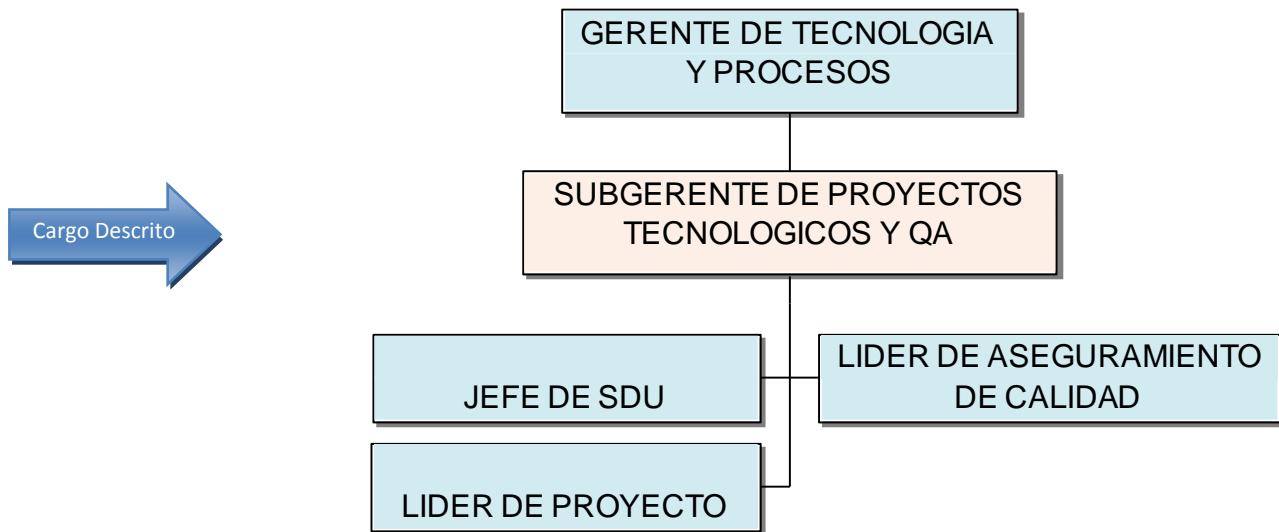
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asegurar que los proyectos tecnológicos del Banco, desde su definición hasta su previa puesta en producción, cumplan con los requerimientos de plazo y alcance establecidos por el Negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
■ Número de incidentes de TI, que no fueron identificados en la fase de certificación.	■ Cantidad de proyectos entregados de acuerdo al cronograma definido.
■ Nivel de satisfacción del cliente.	■ Índice de ambiente laboral.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Asesorar al cliente interno sobre la factibilidad técnica de los proyectos, mejoras o cambios tecnológicos solicitados, previos a su aceptación, a fin de garantizar que se enfoquen en la estrategia institucional.
Asesorar en la elaboración de los requerimientos funcionales y técnicos de acuerdo a las necesidades de automatización definidas por el negocio, a fin de garantizar que los mismos contemplen todas las definiciones necesarias para cumplir con el proceso de gestión de cambios.
Dar seguimiento al cumplimiento de plazos, calidad y alcance de los proyectos tecnológicos del Banco, con el fin de garantizar que los mismos cubran los requerimientos del negocio.
Coordinar el proceso de certificación de las nuevas versiones y cambios de parámetros del core bancario, a fin de validar que las mismas cumplan con las definiciones del documento de

requerimiento funcional y técnico.
Definir, en coordinación con las áreas de soporte, negocio y proveedores los acuerdos de servicio que permita evaluar el nivel de servicio que brinda el área.
Planificar y coordinar los desarrollos de sistemas internos, de acuerdo con las necesidades del negocio, a fin de asegurar que se cumpla con los requerimientos del cliente.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PROYECTOS TECNOLOGICOS Y QA**



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PROYECTOS TECNOLOGICOS Y QA

DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	SUBGERENTE DE PROYECTOS TECNOLOGICOS Y QA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔ <ul style="list-style-type: none"> Metodologías de Administración de Proyectos Metodología ITIL Metodología COBIT Metodología de Aseguramiento de Calidad Metodologías de Desarrollo de Software Estadística Project Manager Productos y Servicios Bancarios 	
FORMACION ACADÉMICA	➔ Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 5 años en áreas de desarrollo y 3 liderando equipos de trabajo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS <ul style="list-style-type: none"> Pensamiento Analítico 4 Pensamiento Conceptual 4 	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ <ul style="list-style-type: none"> Orientación al Logro 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 4 	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ <ul style="list-style-type: none"> Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 4 Desarrollo de Personas 4 Dirección de Personas 4 	
COMPETENCIAS IMPORTANTES <ul style="list-style-type: none"> Flexibilidad 4 Autoconfianza 4 	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ <ul style="list-style-type: none"> Integridad 4 Liderazgo 4 	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔ Trabajo en Equipo 3	
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PROYECTOS TECNOLOGICOS Y QA	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PROYECTOS TECNOLOGICOS Y QA	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE PROYECTOS TECNOLOGICOS Y QA	13

CARGO: LIDER DE PROYECTO

NOMBRE DEL CARGO:	LIDER DE PROYECTO		
-------------------	-------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE PROYECTOS TECNOLOGICOS Y QA		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PROYECTOS TECNOLOGICOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

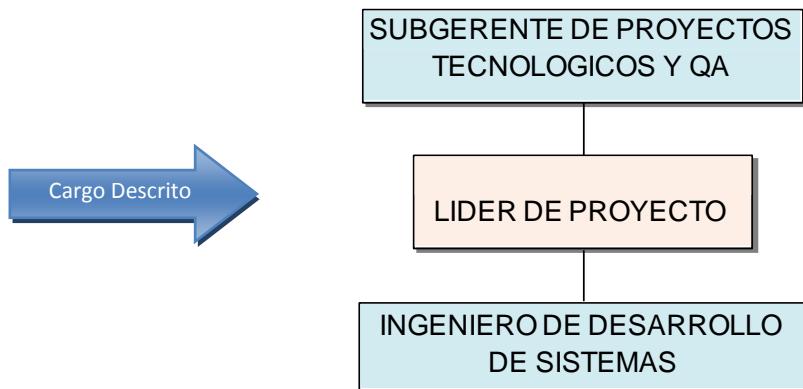
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar y desarrollar nuevos, cambios o soluciones a aplicativos, reportes, sistemas en general para la obtención de herramientas automatizadas que faciliten el desarrollo y funcionamientos del negocio, procesos operativos y administrativos del Banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ Porcentaje de cumplimiento de las especificaciones detalladas en el RFU.	▪ Nivel de cumplimiento del cronograma establecido para entrega de desarrollos.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Analizar los requerimientos entregados por el usuario, a fin de determinar si es nuevo, cambio o solución, además establecer tiempo, alcance y complejidad de desarrollo.
Coordinar el trabajo de los ingenieros de desarrollo y desarrollar los aplicativos, de acuerdo con el análisis previo, a fin de cumplir con el requerimiento del cliente.
Validar que el desarrollo realizado se enmarque dentro de las funciones técnicas de bases, pantallas, reportes y entregables en general con el objeto de que este sea funcional y cumpla con los requerimientos establecidos por el cliente.
Documentar el alcance del desarrollo y sus validaciones a fin de respaldar el trabajo realizado, el cumplimiento de las implicaciones y la satisfacción del clientes
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la

continuidad del negocio.

Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DE CARGO DE LIDER DE PROYECTO

Solidario

conmigo

PERFIL DEL CARGO DE LIDER DE PROYECTO

DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	LIDER DE PROYECTO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Ingeniería de Requerimientos Lenguajes de Programación: SQL; Visual Studio; Punto Net 2010; ASP Punto Net. Programación orientada o objetos Herramientas de Control de Versiones Administración de Base de Datos SQL Productos y Servicios Bancarios
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 5 años en aseguramiento de calidad o desarrollo de software.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Flexibilidad 3
	⇒ Integridad 3
	⇒ Pensamiento Analítico 3
	⇒ Pensamiento Conceptual 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4
	⇒ Dirección de Personas 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Autoconfianza 3
	⇒ Desarrollo de Personas 3
	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE LIDER DE PROYECTO	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE LIDER DE PROYECTO	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE LIDER DE PROYECTO	11

CARGO: INGENIERO DE DESARROLLO DE SISTEMAS

NOMBRE DEL CARGO:	INGENIERO DE DESARROLLO DE SISTEMAS
-------------------	-------------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	LIDER DE PROYECTOS		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PROYECTOS TECNOLOGICOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

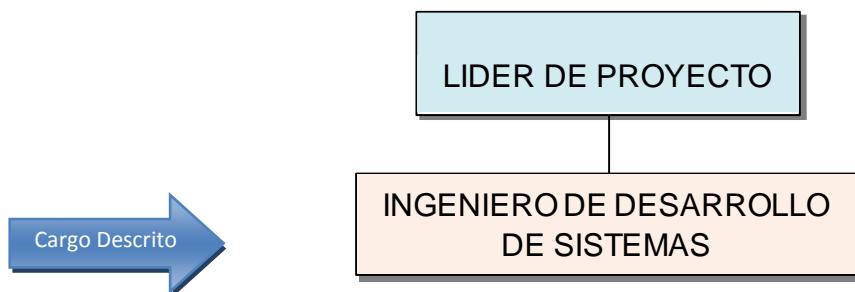
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Desarrollar nuevos, cambios o soluciones a aplicativos, reportes, sistemas en general para la obtención de herramientas automatizadas que faciliten el desarrollo y funcionamientos del negocio, procesos operativos y administrativos del Banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ Porcentaje de cumplimiento de las especificaciones detalladas en el RFU.	▪ Nivel de cumplimiento del cronograma establecido para entrega de desarrollos.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Analizar los requerimientos entregados por el usuario, a fin de determinar si es nuevo, cambio o solución, además establecer tiempo, alcance y complejidad de desarrollo.
Desarrollar el aplicativo de acuerdo con el análisis previo a fin de cumplir con el requerimiento del cliente.
Validar que el desarrollo realizado se enmarque dentro de las funciones técnicas de bases, pantallas, reportes y entregables en general con el objeto de que este sea funcional y cumpla con los requerimientos establecidos por el cliente.
Documentar el alcance del desarrollo y sus validaciones a fin de respaldar el trabajo realizado, el cumplimiento de las implicaciones y la satisfacción del clientes
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DE CARGO DE INGENIERO DE DESARROLLO DE SISTEMAS

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE INGENIERO DE DESARROLLO DE SISTEMAS	
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	INGENIERO DE DESARROLLO DE SISTEMAS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Ingeniería de Requerimientos Lenguajes de Programación: SQL; Visual Studio; Punto Net 2010; ASP Punto Net. Programación orientada o objetos Herramientas de Control de Versiones Administración de Base de Datos SQL Productos y Servicios Bancarios
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años en desarrollo de software.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
Pensamiento Analítico	3
Pensamiento Conceptual	4
Búsqueda de Información	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒
Orientación al Logro	3
Preocupación por el Orden y la Calidad	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒
Orientación al Cliente	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
Flexibilidad	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒
Integridad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒
Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE INGENIERO DE DESARROLLO DE SISTEMAS	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE INGENIERO DE DESARROLLO DE SISTEMAS	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE INGENIERO DE DESARROLLO DE SISTEMAS	9

CARGO: LIDER DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

NOMBRE DEL CARGO:	LIDER DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE PROYECTOS TECNOLOGICOS Y QA		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PROYECTOS TECNOLOGICOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

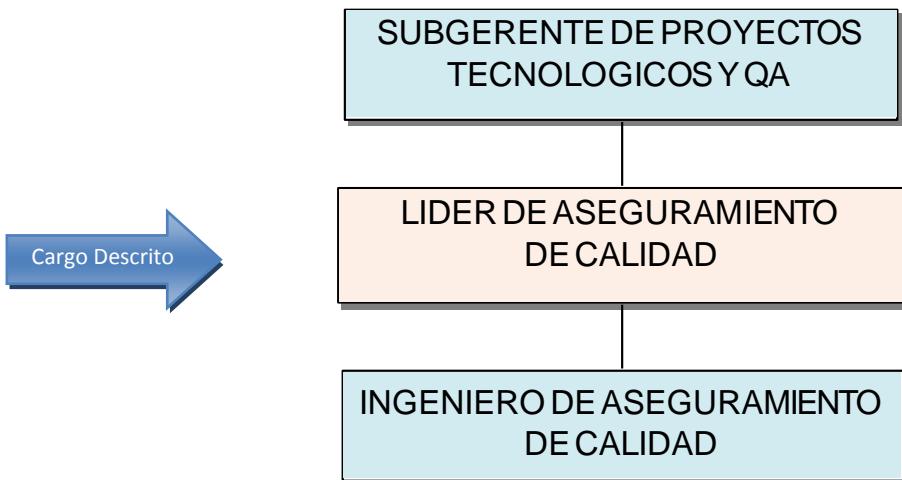
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar y asegurar las fases de aseguramiento de calidad y certificación de usuarios de los requerimientos funcionales, para asegurar el alcance y plazo establecidos con el Negocio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de cumplimiento de las certificaciones establecidas en una versión. ▪ Porcentaje de errores funcionales no identificados en fase de aseguramiento de calidad y certificaciones. 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Realizar seguimiento del avance del aseguramiento de calidad y certificación de usuario, de acuerdo a la planificación establecida para asegurar el cumplimiento de los plazos y de los ítems de la versión a certificar.

Dar soporte funcional y técnico, a su equipo de trabajo, durante las fases de aseguramiento de calidad y certificación de usuario con el objetivo de asegurar que dichos procesos se desarrollen de acuerdo a los estándares y planes de pruebas definidos.

Consolidar los documentos que se generan en las fases de Aseguramiento de Calidad y Certificación de Usuarios: Planes de Prueba, Informe de Aseguramiento de Calidad y la Actas de Certificación de Usuarios, con el objetivo de cumplir con los requerimientos normativas para realizar el paso a producción de los requerimientos.

Revisar las afectaciones o resultados obtenidos luego de poner en funcionamiento los aplicativos o ejecutar los procesos asignados, con el fin de garantizar que estos tengan un correcto funcionamiento.
Asesorar al usuario asignado para la certificación final del nuevo desarrollo, cambio o solución, proporcionándole la información requerida y capacitándole para la ejecución del proceso, con el fin de certificar el producto.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DE CARGO DE LIDER DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

PERFIL DEL CARGO DE LIDER DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	LIDER DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Metodología de Aseguramiento de Calidad Ingeniería de Requerimientos Lenguajes de Programación: SQL; Visual Studio; Punto Net 2010; ASP Punto Net. Herramientas de Manejo de Aseguramiento de Calidad Productos y Servicios Bancarios
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 5 años en aseguramiento de calidad o desarrollo de software.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Flexibilidad 3
	⇒ Integridad 3
	⇒ Pensamiento Analítico 3
	⇒ Pensamiento Conceptual 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4
	⇒ Dirección de Personas 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Autoconfianza 3
	⇒ Desarrollo de Personas 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE LIDER DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE LIDER DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE LIDER DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	11

CARGO: INGENIERO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

NOMBRE DEL CARGO:	INGENIERO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		
-------------------	---------------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	LIDER DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PROYECTOS TECNOLOGICOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

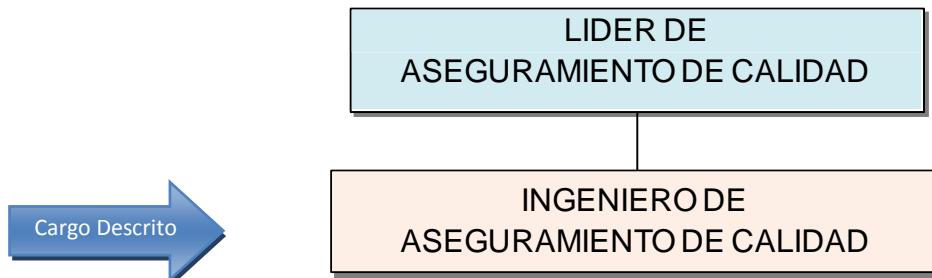
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Revisar, comprobar y dar seguimiento a nuevos desarrollos, cambios o soluciones a novedades en los sistemas, para asegurar el correcto funcionamiento tanto en presentación, cálculos y resultados de transacciones o procesos masivos.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
■ Número de incidentes de TI, que no fueron identificados en la fase de certificación.	■ Nivel de cumplimiento del cronograma establecido para entrega de certificaciones.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Revisar las afectaciones o resultados obtenidos luego de poner en funcionamiento los aplicativos o ejecutar los procesos asignados, con el fin de garantizar que estos tengan un correcto funcionamiento.
Reportar al responsable del desarrollo las novedades encontradas en las revisiones de los aplicativos asignados, con fin de que éste solucione las mismas.
Asesorar al usuario asignado para la certificación final del nuevo desarrollo, cambio o solución, proporcionándole la información requerida y capacitándole para la ejecución del proceso, con el fin de certificar el producto.
Documentar el alcance de las pruebas y validaciones realizadas a fin de respaldar el trabajo realizado, el cumplimiento de las implicaciones y la satisfacción del cliente.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE INGENIERO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

PERFIL DEL CARGO DE INGENIERO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD																							
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS																						
CARGO:	INGENIERO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD																						
PERFIL DURO																							
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ⇒ <ul style="list-style-type: none"> Ingeniería de Requerimientos Lenguajes de Programación: SQL; Visual Studio; Punto Net 2010; ASP Punto Net. Herramientas de Control de Calidad Administración de Base de Datos SQL Productos y Servicios Bancarios 																							
FORMACION ACADÉMICA ⇒ <ul style="list-style-type: none"> Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas 																							
EXPERIENCIA ⇒ <ul style="list-style-type: none"> Mínimo 3 años en aseguramiento de calidad o desarrollo de software. 																							
PERFIL DE COMPETENCIAS																							
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">COMPETENCIAS CRÍTICAS</th><th style="text-align: right;">NIVEL ESPERADO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pensamiento Analítico</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr> <td>Pensamiento Conceptual</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Logro</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Cliente</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr> <th style="text-align: left;">COMPETENCIAS IMPORTANTES</th><th style="text-align: right;"></th></tr> <tr> <td>Flexibilidad</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Integridad</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr> <td>Búsqueda de Información</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr> <td>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Trabajo en Equipo</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> </tbody> </table>		COMPETENCIAS CRÍTICAS	NIVEL ESPERADO	Pensamiento Analítico	3	Pensamiento Conceptual	2	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Logro	3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad	3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Cliente	3	COMPETENCIAS IMPORTANTES		Flexibilidad	2	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Integridad	3	Búsqueda de Información	3	COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Trabajo en Equipo	3
COMPETENCIAS CRÍTICAS	NIVEL ESPERADO																						
Pensamiento Analítico	3																						
Pensamiento Conceptual	2																						
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Logro	3																						
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad	3																						
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Cliente	3																						
COMPETENCIAS IMPORTANTES																							
Flexibilidad	2																						
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Integridad	3																						
Búsqueda de Información	3																						
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Trabajo en Equipo	3																						
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE INGENIERO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	5 (peso 60%)																						
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE INGENIERO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	4 (peso 40%)																						
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE INGENIERO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	9																						

CARGO: JEFE DE SDU

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE SDU
-------------------	-------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE PROYECTOS TECNOLOGICOS Y QA		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PROYECTOS TECNOLOGICOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

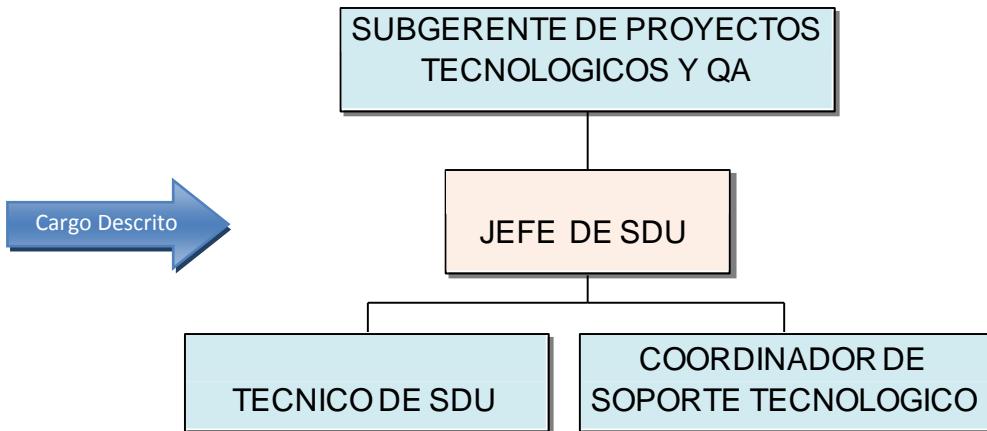
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar la gestión del equipo de técnicos de SDU, de acuerdo con los incidentes y requerimientos tecnológicos ingresados a través de la Mesa de Ayuda, con la finalidad de brindar una atención oportuna que soporte el normal funcionamiento de equipos y aplicaciones tecnológicas.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de satisfacción del Cliente Interno.</i>	▪ <i>Número de casos resueltos de acuerdo a estándares de servicio.</i>
▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

Funciones del Cargo
Garantizar la atención efectiva y oportuna de los incidentes y requerimientos tecnológicos ingresados a través de la Mesa de Ayuda, a fin de asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
Analizar las estadísticas de los incidentes y requerimientos ingresados a través de mesa de ayuda, con el objetivo de coordinar soluciones definitivas a aquellos de mayor frecuencia.
Coordinar los horarios de trabajo del equipo de técnicos, de acuerdo con las necesidades del cliente interno, con el objetivo de asegurar la atención permanente.
Generar estadísticas de los incidentes y requerimientos tecnológicos que ingresan a la mesa de ayuda, con el objetivo de evaluar la gestión del equipo e identificar la frecuencia de los mismos.
Comunicar a las áreas respectivas sobre incidentes que afecten a la continuidad del negocio, con el fin de que se puedan activar planes de contingencia.

Asegurar el cumplimiento de los acuerdos de servicio definidos, con el objetivo de fortalecer la confianza del cliente interno.
Atender los requerimientos relacionados con accesos de usuarios a las diferentes aplicaciones que maneja el Banco, de acuerdo con los perfiles y privilegios definidos, para permitir la operatividad del negocio.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE SDU

PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE SDU	
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	JEFE DE SDU
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔	Metodología ITIL Herramientas de manejo de Incidentes de Mesa de Servicios Estadística Programación SQL Productos y Servicios Bancarios
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 3 años en áreas de SDU y 2 liderando equipos de trabajo.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 4 Dirección de Personas 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3 Búsqueda de Información 3 Desarrollo de Personas 3 Liderazgo 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE SDU	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE SDU	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE SDU	11

CARGO: TECNICO DE SDU

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE SDU		
-------------------	----------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE SDU		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	PROYECTOS TECNOLOGICOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

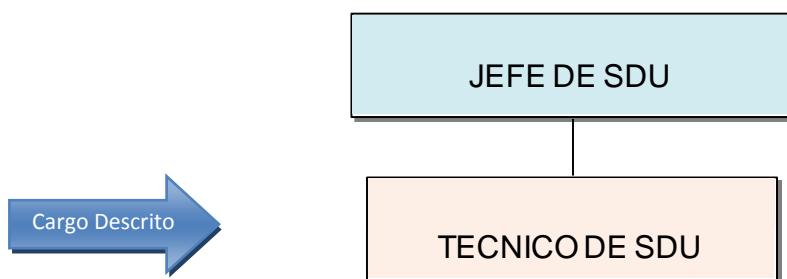
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Gestionar la solución de incidentes y requerimientos tecnológicos ingresados a través de la Mesa de Ayuda, con la finalidad de brindar una atención oportuna que soporte el normal funcionamiento de equipos y aplicaciones tecnológicas.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de satisfacción del Cliente Interno.</i>	
▪ <i>Número de casos resueltos de acuerdo a estándares de servicio.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
	Receptar, analizar, dirigir, dar solución y seguimiento a incidentes y requerimientos tecnológicos ingresados a través de Mesa de Ayuda y que no pueden ser solventados en el primer nivel de soporte, a fin de atenderlos de manera oportuna y asegurar la operatividad de servicio de TI.
	Actualizar la base de conocimientos dentro de la herramienta tecnológica, con el objetivo de que exista una fuente de consulta para la resolución de casos frecuentes.
	Atender los requerimientos relacionados con accesos de usuarios a las diferentes aplicaciones que maneja el Banco, de acuerdo con los perfiles y privilegios definidos, para permitir la operatividad del negocio.
	Proponer soluciones tecnológicas para el mejoramiento del proceso en la Mesa de Servicios.
	Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
	Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DE CARGO DE TECNICO DE SDU

PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE SDU	
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	TECNICO DE SDU
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Herramientas de manejo de Incidentes de Mesa de Servicios Programación SQL Productos y Servicios Bancarios
FORMACION ACADÉMICA	Estudiantes desde cuarto año en Ingeniería de Sistemas
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
Pensamiento Analítico	2
Pensamiento Conceptual	2
Búsqueda de Información	3
Preocupación por el Orden y la Calidad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo
	COMPETENCIAS IMPORTANTES
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Autocontrol
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SDU	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SDU	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SDU	9

CARGO: COORDINADOR DE SOPORTE TECNOLOGICO

NOMBRE DEL CARGO:	COORDINADOR DE SOPORTE TECNOLOGICO		
-------------------	------------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE SDU		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

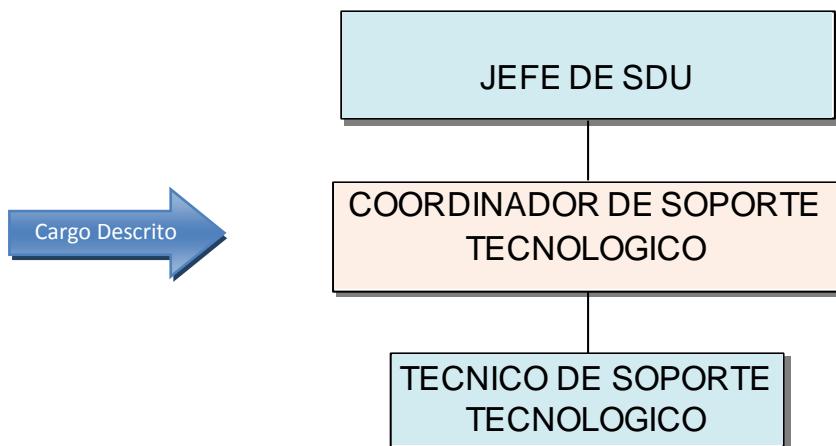
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar la gestión del equipo de soporte tecnológico priorizando los casos de acuerdo con su criticidad, con la finalidad de brindar una atención oportuna que soporte el normal funcionamiento de equipos y aplicaciones tecnológicas.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	Especifique
	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Nivel de satisfacción del Cliente Interno.</i>▪ <i>Número de casos respondidos de acuerdo a estándares de servicio.</i>▪ <i>Nivel de cumplimiento de cronograma de trabajo.</i>▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Priorizar la atención de los requerimientos de la mesa de ayuda asignados al equipo de soporte tecnológico, de acuerdo con su impacto en las operaciones del Banco, a fin atender oportunamente las necesidades del cliente interno.
Coordinar los horarios de trabajo del equipo de soporte tecnológico, de acuerdo con las necesidades del cliente interno, con el objetivo de asegurar la atención permanente.
Organizar el mantenimiento anual de equipos de computación de las agencias a nivel nacional, con el objetivo de prevenir y/o minimizar las fallas.
Coordinar y supervisar la actualización del inventario de equipos disponibles en bodega, para asegurar la disponibilidad de los activos tecnológicos.
Atender los requerimientos relacionados con accesos de usuarios a las diferentes aplicaciones que maneja el Banco, de acuerdo con los perfiles y privilegios definidos, para permitir la operatividad del negocio.

Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE COORDINADOR DE SOPORTE TECNOLOGICO**



PERFIL DEL CARGO DE COORDINADOR DE SOPORTE TECNOLOGICO

DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	COORDINADOR DE SOPORTE TECNOLOGICO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔ <ul style="list-style-type: none"> Sistemas Operativos Windows Server Administración de Equipos de Seguridad Informática Base de Datos SQL Hardware - Infraestructura HP Redes, Comunicaciones y Telefonía Metodologías de ITIL Seguridad en la Información Normas de Infraestructura Productos, Servicios y Procesos Bancarios 	
FORMACION ACADÉMICA	➔ Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 3 años en áreas de soporte tecnológico.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Preocupación por el Orden y la Calidad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Dirección de Personas 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Pensamiento Conceptual 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Desarrollo de Personas 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Liderazgo 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE SOPORTE TECNOLOGICO	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE SOPORTE TECNOLOGICO	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE COORDINADOR DE SOPORTE TECNOLOGICO	10

CARGO: TECNICO DE SOPORTE TECNOLOGICO

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE SOPORTE TECNOLOGICO		
-------------------	--------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	COORDINADOR DE SOPORTE TECNOLOGICO		
DIVISIÓN:	TECNOLOGÍA Y PROCESOS	ÁREA:	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Atender los requerimientos tecnológicos asignados, de acuerdo con la prioridad establecida, con la finalidad de brindar un servicio oportuno que soporte el normal funcionamiento de equipos y aplicaciones.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Nivel de satisfacción del Cliente Interno.</i>▪ <i>Número de casos respondidos de acuerdo a estándares de servicio.</i>▪ <i>Nivel de cumplimiento de cronograma de trabajo.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE**a. ORGANIGRAMA****b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

FUNCIONES DEL CARGO
Proveer soporte presencial o remoto a los incidentes de primer nivel que afecten las diferentes plataformas, tanto en hardware como en software, para garantizar el normal funcionamiento de equipos y aplicaciones.
Atender los requerimientos relacionados con accesos de usuarios a las diferentes aplicaciones que maneja el Banco, de acuerdo con los perfiles y privilegios definidos, para permitir la operatividad del negocio.
Direccionar a la mesa de servicios tecnológicos los casos que requieran atención de terceros, con el fin de asegurar la reasignación de los mismos.
Instruir al usuario en la utilización de las diferentes herramientas informáticas, con el fin de proveer información que facilite su manejo adecuado.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE TECNICO SOPORTE TECNOLOGICO

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE SOPORTE TECNOLOGICO	
DIVISIÓN:	TECNOLOGIA Y PROCESOS
CARGO:	TECNICO DE SOPORTE TECNOLOGICO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔	Fundamentos de ITIL Base datos SQL Fundamentos de Infraestructura Mantenimiento y configuración de equipos Herramientas Help DESK Productos, Servicios y Procesos Bancarios
FORMACION ACADÉMICA	➔ Estudiantes desde tercer año en Ingeniería de Sistemas o Telecomunicaciones.
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 1 año en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 3 Pensamiento Analítico 2 Pensamiento Conceptual 2 Búsqueda de Información 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Autocontrol 2 Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SOPORTE TECNOLOGICO	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SOPORTE TECNOLOGICO	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SOPORTE TECNOLOGICO	9

DIVISIÓN RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION

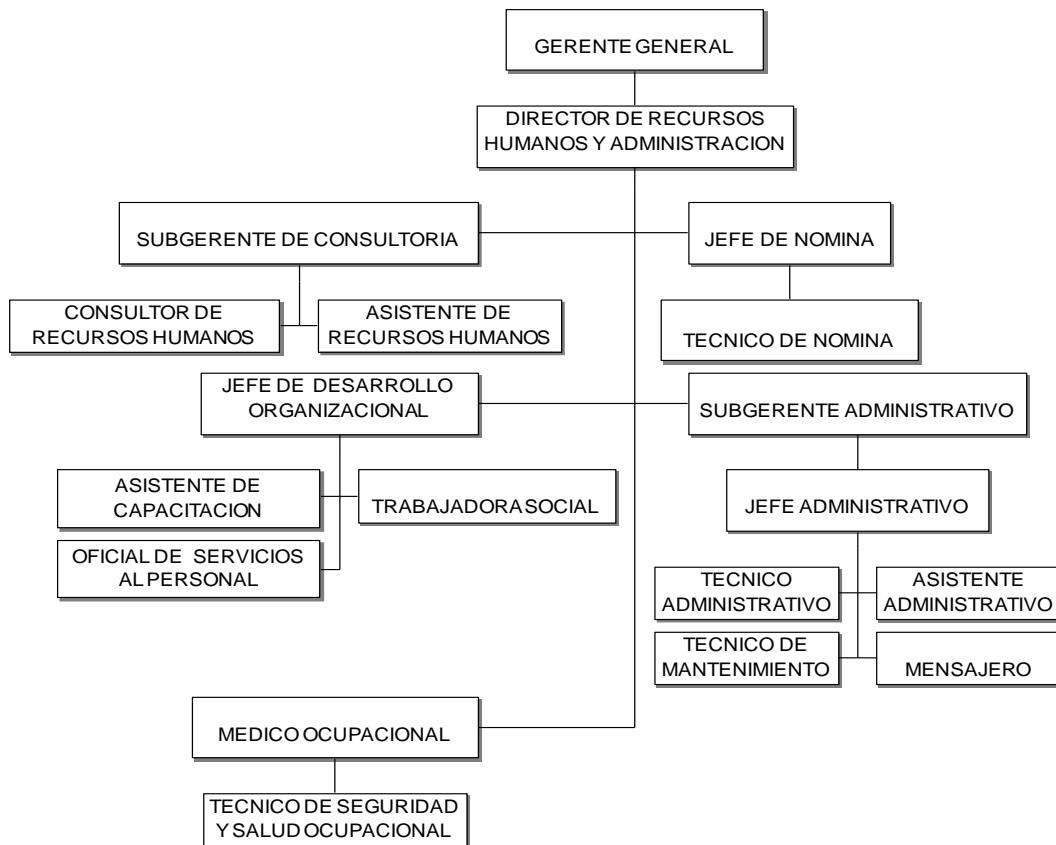
MISIÓN

Somos socios estratégicos del Negocio, garantizando una gestión eficiente del Recurso Humano, a través de la implementación y uso de metodologías y herramientas técnicas que apoyan a las Líneas de Supervisión para atraer y desarrollar talentos, mejorar la productividad y el desempeño organizacional en un ambiente laboral idóneo.

VISIÓN

Ser reconocidos como una de las Empresas Nacionales con las mejores prácticas y metodologías en la gestión del Talento Humano, las cuales contribuyen directamente en la consecución de objetivos estratégicos de Banco Solidario.

ORGANIGRAMA



INFORMACIÓN GERENCIAL

Información Que Genera	Para Quién	Mecanismo De Difusión	Frecuencia
Head Count	Gerente General / Comité Gerencial	Correo Electrónico / Comité Gerencial	Mensual
Rotación	Gerente General / Comité Gerencial	Correo Electrónico / Comité Gerencial	Mensual
Detalle De Capacitación Y Desarrollo	Gerente General / Comité Gerencial	Correo Electrónico / Comité Gerencial	Mensual
Comparativo De Costos De Nómina Y Beneficios	Gerente General	Correo Electrónico	Mensual

CARGO: DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION

NOMBRE DEL CARGO:	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE GENERAL		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

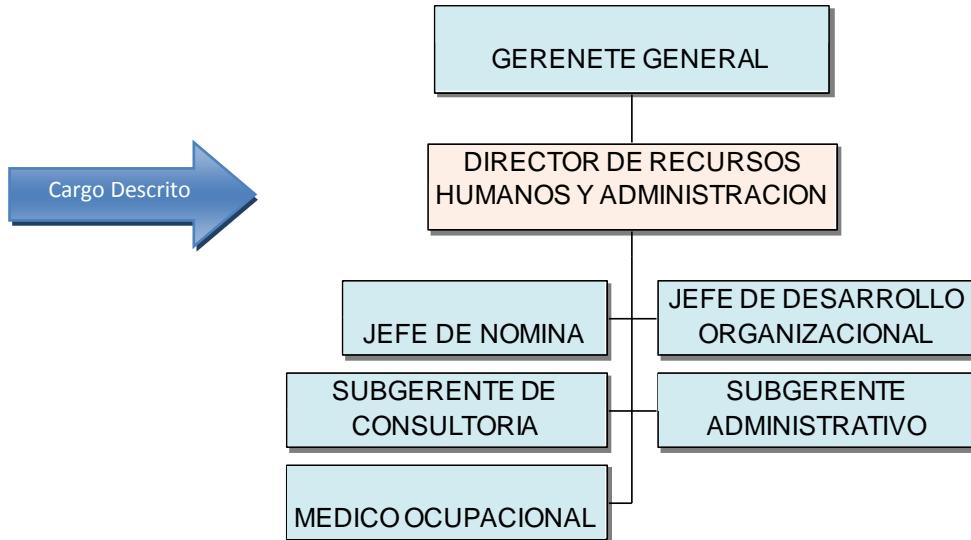
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar una gestión eficiente de los procesos Administrativos y de Recursos Humanos cumpliendo con las disposiciones de los Organismos de Control y normativas internas, para mantener relaciones laborales de largo plazo y beneficiosas para los Colaboradores y la Institución.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de Servicio de la División.</i> ▪ <i>Porcentaje de rotación de colaboradores.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i> ▪ <i>Porcentaje de cumplimiento del presupuesto de gastos de personal.</i> ▪ <i>Nivel de eficiencia del área de RRHH.</i> ▪ <i>Índice de Ambiente laboral.</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Proponer lineamientos, políticas, normas y modelo de gestión del talento humano en la Institución para asegurar una gestión eficiente, estandarizada y técnica.
Determinar las metodologías y herramientas apropiadas para apoyar a la gestión de Recursos Humanos.
Garantizar, en oportunidad y calidad, la adecuada dotación de personal a la Institución, con el fin de que la continuidad del negocio no se afecte.
Asesorar a la Gerencia General y los responsables de división en la administración y toma de decisiones referentes al Talento Humano, con el fin asegurar que la gestión esté alineada al modelo establecido y a los objetivos institucionales.

Asegurar que la Institución cuente con una administración salarial equitativa, competitiva y enfocada a resultados, para atraer nuevos talentos y retener a los actuales.
Asegurar que el pago y beneficios al personal sean oportunos y de calidad, así como la búsqueda permanente de nuevos beneficios, para la satisfacción permanente de los Colaboradores.
Proponer la implementación, nuevos beneficios para incrementar la satisfacción de los Colaboradores.
Definir planes de capacitación y desarrollo, asegurando la pertinencia de los mismos, para mejorar el desempeño de los Colaboradores y de la Institución.
Liderar el proceso de monitoreo de ambiente laboral y proponer acciones de mejora para generar condiciones idóneas para la permanencia y desarrollo de los Colaboradores, así como para la mejora en resultados institucionales.
Garantizar la existencia y buen manejo de los medios de comunicación interna para apoyar a la Cultura y eficiencia organizacional.
Establecer planes permanentes de consolidación de la cultura organizacional establecida para mantener y mejorar el orgullo hacia la empresa y la identidad Institucional.
Mantener permanente y disponible, indicadores de la gestión de la División de Recursos humanos para la toma oportuna de decisiones gerenciales institucionales.
Garantizar la salud y seguridad ocupacional y emocional y de los Colaboradores, de conformidad con las normativas internas y externas con el fin de apalancar la satisfacción del personal y asegurar la continuidad del negocio.
Velar por el cumplimiento de los requerimientos legales relacionados a la Administración Laboral.
Liderar el manejo administrativo del Banco, a fin de garantizar el mejoramiento de la eficiencia y velar por la satisfacción del cliente interno.
Definir y garantizar la administración de bienes, seguros, servicios, comunicaciones, adquisiciones y proveedores que apoyen al manejo administrativo eficiente de la Organización.
Negociar y controlar la ejecución y el cumplimiento de Contratos de adquisición de bienes y servicios institucionales.
Verificar que los procesos administrativos (mantenimiento, adecuaciones, servicios generales),

facilten el cumplimiento de las estrategias de la institución.
Garantizar la entrega oportuna y con los estándares de calidad establecidos por la estrategia institucional, de bienes y servicios que facilitan la operación de los negocios.
Aprobar las compras de bienes y servicios para las diferentes divisiones de conformidad con los lineamientos del presupuesto con el fin de apalancar la estrategia de ahorro institucional.
Diseñar y velar por el cumplimiento de lo establecido en la norma de Calificación de Proveedores por ser considerado como un proceso crítico y normativo, con el fin de evitar riesgos legales.
Asegurar la correcta utilización de los activos fijos e improductivos, así como su comercialización en caso de ser requeridos, para contribuir de esta manera a mejorar la eficiencia Institucional.
Establecer, aprobar y controlar el Presupuesto de Gastos de la División, con el fin de apalancar la estrategia de ahorro institucional.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de Gestión del Talento Humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.
Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, que recae en el manejo de todos los activos de información que se generan y manejan en la división con el fin de establecer mecanismos de protección permanente.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION

Solidario

conmigo

PERFIL DEL CARGO DE DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION
CARGO:	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒ Metodologías de Administración del Talento Humano Administración de Procesos de Talento Humano por Competencias Administración Salarial Evaluación y Planes de Mejoramiento de Clima Laboral Elaboración y Administración de Presupuestos Técnicas de Negociación - Manejo de Conflictos Normativa de Seguridad y Salud Ocupacional Técnicas de Coaching Administración de Proveedores y Gestión de Compras Administración y Mantenimiento de Activos
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Administración de Recursos Humanos, Psicología Industrial o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 8 años en áreas de Recursos Humanos y 3 en posiciones gerenciales.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Autoconfianza 4 Integridad 4 Pensamiento Analítico 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 5 Preocupación por el Orden y la Calidad 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Iniciativa 5 Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Impacto e Influencia 5 Desarrollo de Personas 5 Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Pensamiento Conceptual 4 Búsqueda de Información 3 Comprensión Interpersonal 3 Comprensión de la Organización 3 Dirección de Personas 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	10 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	16

CARGO: SUBGERENTE DE CONSULTORIA

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE DE CONSULTORIA		
-------------------	----------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	CONSULTORIA

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Coordinar y administrar la gestión del Recurso Humano y la aplicación de políticas y procesos relacionados con la Selección, Gestión del Desempeño, Retribución y Ambiente Laboral para contar con recursos motivados, competentes y comprometidos, que apoyen a la consecución de los objetivos Institucionales.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de acuerdos de servicios en Selección. ▪ Índice de ambiente laboral. ▪ Porcentaje de rotación de Colaboradores. ▪ Satisfacción del Cliente Interno, en la Gestión de Consultoría. ▪ Cumplimiento de políticas en la ejecución de los procesos.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Administrar el modelo de gestión del Talento Humano definido para la institución, para asegurar manejo Técnico del Recursos Humanos y la toma oportuna de decisiones.
Estructurar planes de retención, posiciones y colaboradores críticos – clave, e implementar acciones de mejora, identificando las causas de desvinculación y de rotación no deseada, con el fin de apoyar a la continuidad del negocio.
Supervisar los procesos de administración salarial a través de la coordinación con las empresas proveedoras de información, de acuerdo a las directrices establecidas por la Administración del Banco, asegurando así una administración equitativa y competitiva.
Administrar y centralizar una base de datos de colaboradores, necesaria para el manejo de la información del Recurso Humano y la toma decisiones oportunas.
Supervisar las actividades de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación, conforme el modelo y las políticas establecidas, para cumplir los requerimientos de la organización en el tiempo establecido.

Gestionar el proceso de evaluación periódica del desempeño de los Colaboradores, garantizando la correcta aplicación de las metodologías utilizadas, para contar con información fiable que permita administrar y desarrollar al Recurso Humano.
Asesorar a las Líneas de Supervisión en conjunto con los Consultores de Recursos Humanos en la Administración del Talento Humano, asegurando así el alineamiento en procesos, procedimientos y definiciones institucionales y una correcta gestión.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del Talento Humano, a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores, su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de la información requerida por parte de áreas de Control Interno, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE CONSULTORIA



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE CONSULTORIA

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN
CARGO:	SUBGERENTE DE CONSULTORIA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Políticas y Procesos de Recursos Humanos Metodologías de Administración del Talento Humano Administración de Procesos de Talento Humano por Competencias Administración Salarial Leyes Laborales (Código de Trabajo) Nómina, Roles de Pago. Manejo de Conflictos
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Administración de Recursos Humanos, Psicología Industrial o afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 5 años en áreas de Gestión de Recursos Humanos
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Autoconfianza 4 Pensamiento Analítico 3 Orientación al Logro 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 4 Iniciativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 4 Impacto e Influencia 4 Desarrollo de Personas 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 3 Comprensión Interpersonal 4 Dirección de Personas 4 Liderazgo 4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE CONSULTORIA	9 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE CONSULTORIA	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE CONSULTORIA	15

CARGO: CONSULTOR DE RECURSOS HUMANOS

NOMBRE DEL CARGO:	CONSULTOR DE RECURSOS HUMANOS		
-------------------	--------------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE CONSULTORIA		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN	ÁREA:	CONSULTORIA

DESCRIPCION DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

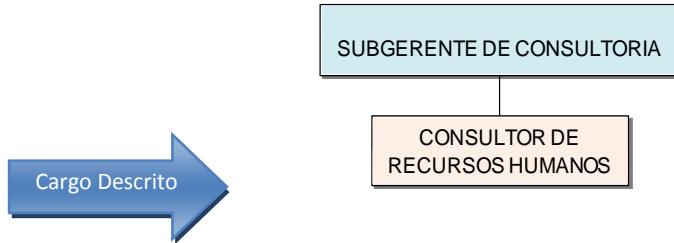
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asesorar a las líneas de supervisión en la gestión y desarrollo del Recurso Humano y la aplicación de políticas y procesos relacionados con la Selección, Capacitación, Gestión del Desempeño, Desarrollo, Retribución y Ambiente Laboral para contar con recursos motivados, competentes y comprometidos apoyando así al cumplimiento de Objetivos Institucionales.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Tiempo promedio de contratación.</i> ▪ <i>Porcentaje de acoplamiento de perfiles de Colaboradores contratados</i> ▪ <i>Porcentaje de rotación de Colaboradores.</i> ▪ <i>Satisfacción del Cliente Interno.</i> ▪ <i>Nivel de satisfacción de Colaboradores (clima Laboral).</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Definir y mantener actualizados los Perfiles duro y de competencias de los cargos y de los Colaboradores de las áreas a su cargo como base para la gestión y toma de decisiones relativas al Recurso Humano de la Organización.
Programar y ejecutar las actividades de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación, de acuerdo a la metodología y acuerdos de servicio establecidos, para soportar la continuidad del negocio.
Ejecutar y dar seguimiento al proceso de evaluación periódica del desempeño de los Colaboradores, garantizando la correcta aplicación de las metodologías utilizadas, proporcionando información fiable para la gestión del desempeño y la identificación del potencial de los colaboradores.
Coordinar la ejecución de la Guía de Inducción al cargo: y asegurar que los nuevos Colaboradores cumplan el Programa Institucional establecido, con el fin de asegurar la Identificación inicial con la organización.
Identificar los programas de desarrollo para los Colaboradores de las áreas a su cargo, de acuerdo a las herramientas y metodologías establecidas y coordinar su consecución, para soportar su crecimiento profesional y el adecuado cumplimiento de los resultados.
Apoyar a las Líneas de Supervisión y Colaboradores para la solución de conflictos y el

cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, Políticas de Recursos Humanos y Código de Conducta Ética, para asegurar un ambiente laboral adecuado y el cumplimiento de la Normativa legal – laboral vigente.
Medir, detectar necesidades, ejecutar y dar seguimiento a las acciones necesarias para el mantenimiento de un ambiente laboral adecuado en las áreas a su cargo.
Acompañar a las Líneas de Supervisión en los procesos de revisión salarial y valoración de cargos de los clientes asignados, de acuerdo a las directrices establecidas por la Administración del Banco.
Fomentar la consolidación de la cultura corporativa establecida en la Institución, a través de la permanente comunicación con el Cliente Interno, apoyando así a la consecución de los objetivos estratégicos del Banco.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE CONSULTOR DE RECURSOS HUMANOS

PERFIL DEL CARGO DE CONSULTOR DE RECURSOS HUMANOS	
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN
CARGO:	CONSULTOR DE RECURSOS HUMANOS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<p>Políticas y Procesos de Recursos Humanos Administración de Procesos de Talento Humano por Competencias Procesos de Administración Salarial Leyes Laborales (Código de Trabajo) Manejo de Conflictos</p>
FORMACION ACADÉMICA	Titulo Superior de Tercer Nivel en Administración de Recursos Humanos, Psicología Industrial o afines.
EXPERIENCIA	Mínimo 4 años en áreas de Gestión de Recursos Humanos
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Autoconfianza 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Impacto e Influencia 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Conceptual 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Iniciativa 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Comprensión Interpersonal 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Desarrollo de Personas 2
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE CONSULTOR DE RECURSOS HUMANOS	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE CONSULTOR DE RECURSOS HUMANOS	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE CONSULTOR DE RECURSOS HUMANOS	13

CARGO: ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS		
-------------------	-------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE CONSULTORIA		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN	DIVISIÓN:	CONSULTORIA

DESCRIPCION DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

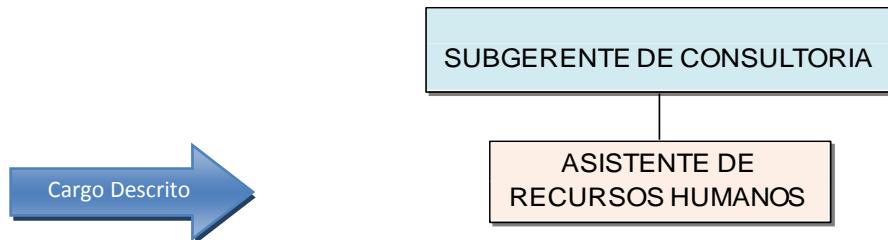
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar los procesos operativos de apoyo en Selección, Contratación, y Desvinculación de personal de acuerdo a lo establecido en las Políticas, Procesos y los Manuales del Procedimientos del área para lograr efectividad en la gestión del equipo.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Cumplimiento de tiempos en la ejecución de actividades a su cargo.</i>	▪ <i>Nº Observaciones de Auditoría en Files de Personal.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
Cargar Descripto	Coordinar la ejecución de evaluaciones de prueba y de plazo fijo a Colaboradores por parte de las líneas de supervisión en los períodos establecidos, con el fin de asegurar la inclusión o desvinculación oportuna.
	Realizar la convocatoria, verificación de referencias base, laborales, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos de Selección con el fin de asegurar que los candidatos que pasen a la fase de entrevistas con las Consultoras se acoplen a lo requerido.
	Ejecutar el proceso de ingreso, seguimiento y legalización de contratos de trabajo en el Ministerio de Trabajo, con el fin de cumplir con Normativa Legal Interna y Externa.
	Asegurar la comunicación a través de los medios establecidos, de toda acción de personal que se ejecutara a través del Equipo de Consultoría, con el fin de que todas las divisiones del Banco puedan ejecutar oportunamente los procesos relacionados.
	Garantizar la entrega de los carné de Identificación de los nuevos colaboradores, para cumplir con lo establecido en la normativa interna.
	Manejar la logística de los procesos ASSESSMENT CENTER, de acuerdo a los requerimientos de la Consultoras, con el fin de asegurar la ejecución exitosa de esta herramienta de selección.
	Mantener la información de personal con discapacidad actualizada y hacer seguimiento del %

normativo requerido de manera mensual, con el fin de asegurar su disponibilidad en casos de requerimientos internos o externos.

Mantener los aplicativos y Manuales de Consultoría actualizados, de conformidad con las especificaciones de su línea de supervisión, con el fin de asegurar su disponibilidad y ejecución exitosa.

Asegurar que el Archivo de Personal Activo - Files de colaboradores se encuentre completo, con documentación de ingreso, de desempeño, de gestión y disciplina de manera organizada y disponible, de conformidad con los estándares establecidos, cumpliendo de esta manera con la Política de Recursos Humanos en relación al manejo de información de los colaboradores.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS**

Solidario

conmigo

PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN
CARGO:	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Política y Procesos de Recursos Humanos Sistema de Recursos Humanos Política de Beneficios al Personal Legislación Laboral (Código de Trabajo) Office
FORMACION ACADÉMICA	Estudiantes desde tercer año en Psicología Industrial, Trabajo Social o afines
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en áreas de recursos humanos
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3 Pensamiento Analítico 2 Búsqueda de Información 2 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Conceptual 2 Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	8

CARGO: JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
-------------------	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	DESARROLLO Y CAPACITACION

DESCRIPCION DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Identificar, definir, implementar y administrar los programas de capacitación y desarrollo del personal, de acuerdo a los planes definidos y al presupuesto anual, con el fin de disminuir las brechas de conocimientos y comportamientos existentes en los diferentes niveles del Banco.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN Especifique	
	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación y desarrollo.</i>▪ <i>Nivel de satisfacción con las capacitaciones realizadas.</i>▪ <i>Nivel de cumplimiento de presupuesto de asignado.</i>▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Definir, diseñar y ejecutar el plan de capacitación y desarrollo, de acuerdo a las necesidades organizacionales, con el fin de disminuir las brechas de conocimientos y comportamientos existentes en los diferentes niveles del Banco.
Diseñar mallas curriculares para cursos y/o programas de capacitación y desarrollo internos, de acuerdo a los planes previamente definidos, con el objetivo de garantizar que cuenten con contenidos y metodologías adecuadas.
Garantizar que los proveedores externos de capacitación, cumplan con los requerimientos técnicos, legales y de servicio exigidos por la Organización.
Evaluuar de manera integral los procesos de capacitación y desarrollo ejecutados, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora, nivel de satisfacción de los asistentes y retroalimentar a los involucrados sobre los resultados obtenidos.

Asegurar la disponibilidad de una base de datos de capacitación actualizada con indicadores de costos, horas de capacitación, número de colaboradores capacitados, etc. para controlar la gestión interna y elaborar reportaría para organismos de control.
Administrar el presupuesto anual asignado, de acuerdo al plan de capacitación previamente definido, a fin de aprovechar y equilibrar la distribución de los recursos en las diferentes Divisiones.
Asegurar la ejecución de los programas de inducción corporativos, de acuerdo a las necesidades organizacionales, con el objetivo de brindar a los nuevos colaboradores conocimientos que faciliten el desarrollo de sus funciones.
Proponer e implementar planes y proyectos de desarrollo organizacional, de acuerdo a los lineamientos institucionales, con el fin de fortalecer el proceso de crecimiento de los colaboradores.
Desarrollar e implementar campañas y piezas de comunicación interna, de conformidad a la política definida por la institución, con el objetivo de mantener informados a los colaboradores sobre temas estratégicos y de interés general.
Desarrollar y proponer campañas y programas internos, de conformidad con la misión, visión, principios y valores institucionales, que impacten en el desarrollo y fortalecimiento de la cultura organizacional.
Asegurar la ejecución del proceso periódico de medición de ambiente laboral a nivel organizacional, con el objetivo de identificar y retroalimentar a los responsables de división las oportunidades de mejora en los diferentes factores evaluados.
Administrar los beneficios que brinda el Banco a su personal, de acuerdo a los lineamientos organizacionales, a fin de generar bienestar en los colaboradores.
Proponer al responsable de División nuevos beneficios, de acuerdo a las necesidades del personal, a fin de fomentar un buen ambiente laboral.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores, su productividad y apoyar la continuidad del negocio.

Atender y coordinar el envío de la información requerida por parte de áreas de Control Interno, Auditoría Externa y Organismos de Control.

Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN
CARGO:	JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y Procesos de Recursos Humanos Administración de Procesos de Talento Humano por Competencias Evaluación y Planes de Mejoramiento de Clima Laboral Elaboración de Presupuestos Mallas Curriculares Administración de Procesos Integrales de Capacitación Técnicas de Negociación
FORMACION ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Administración de Recursos Humanos, Psicología Industrial o afines.
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mínimo 5 años en áreas de Gestión de Recursos Humanos
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Autoconfianza 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Impacto e Influencia 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Desarrollo de Personas 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Conceptual 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Iniciativa 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Dirección de Personas 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Liderazgo 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	6 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	14

CARGO: ASISTENTE DE CAPACITACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE DE CAPACITACION		
-------------------	---------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	DESARROLLO Y CAPACITACION

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

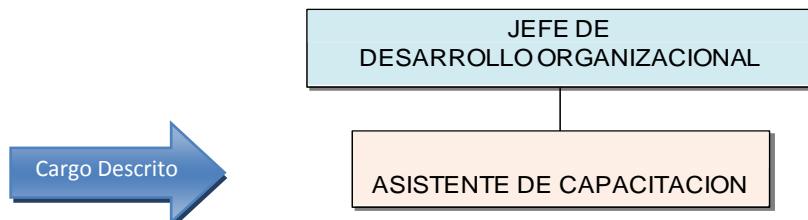
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar y coordinar la logística de los programas de capacitación y desarrollo del personal, de acuerdo a los lineamientos de su línea de supervisión, con el fin de asegurar la satisfacción del cliente interno y la ejecución exitosa de los eventos planificados.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ <i>Porcentaje de satisfacción con la logística de cursos de capacitación realizados.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Coordinar el proceso logístico para el desarrollo de eventos de capacitaciones, con el objetivo de asegurar que los mismos se ejecuten de manera exitosa.
Administrar y custodiar los equipos audiovisuales, salas de capacitación y otros recursos necesarios para el desarrollo de los eventos planificados, a fin de asegurar su disponibilidad y funcionamiento adecuado.
Gestionar el proceso de calificación y pago a proveedores del área, con el objetivo de cumplir con las políticas internas y mantener una relación comercial a largo plazo.
Elaborar informes de reacción de las capacitaciones efectuadas, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y nivel de satisfacción de los asistentes.
Dar seguimiento personalizado a procesos de capacitación y programas de desarrollo y cultura organizacional efectuados, a fin de identificar su impacto, oportunidades de mejora y nivel de satisfacción de los colaboradores.
Mantener actualizada la base de datos de capacitación con indicadores de costos, horas de capacitación, número de colaboradores capacitados, etc. con el objetivo de contar con los

respaldos de la gestión efectuada.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE CAPACITACION



PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE DE CAPACITACION

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION
CARGO:	ASISTENTE DE CAPACITACION

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Políticas y Procesos de Recursos Humanos Administración Logística de Capacitación Técnicas de Negociación Excel Medio
FORMACION ACADÉMICA	Estudiantes desde Segundo año en carreras administrativas o afines.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en cargos similares

PERFIL DE COMPETENCIAS		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad	3
	Pensamiento Analítico	2
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Flexibilidad	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE CAPACITACION	5 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE CAPACITACION	3 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE DE CAPACITACION	8	

CARGO: OFICIAL DE SERVICIOS AL PERSONAL

NOMBRE DEL CARGO:	OFICIAL DE SERVICIOS AL PERSONAL		
-------------------	----------------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN	ÁREA:	DESARROLLO Y CAPACITACION

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Promover el bienestar de los Colaboradores y sus familias a través de la administración de los beneficios, de acuerdo a los parámetros establecidos por la Institución, en procura de la satisfacción del personal.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Cumplimiento de tiempos establecidos para la ejecución de los procesos.</i>▪ <i>Cumplimiento de las normativas vigentes en la ejecución de los procesos.</i>▪ <i>Satisfacción del Cliente Interno, en la Gestión beneficios.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Proponer nuevos beneficios o mejoras a los existentes, de acuerdo a los estándares establecidos por la Organización, procurando el bienestar de los Colaboradores.
Identificar las oportunidades de mejora del seguro médico privado, de acuerdo a las necesidades de los colaboradores y a las cláusulas contractuales vigentes, con el objetivo de proponer acciones que permitan optimizar el uso de este beneficio.
Mantener informadas a los responsables de división acerca del saldo de vacaciones de cada miembro de su equipo de trabajo, a fin de promover el uso de este beneficio.
Buscar proveedores de beneficios al personal, de acuerdo a las necesidades organizacionales, a fin de cumplir con los requerimientos técnicos, legales y de servicio exigidos.
Evaluar la calidad del servicio prestado por los proveedores de beneficios, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora, en procura de la satisfacción del cliente interno.
Mantener informados a los Colaboradores sobre los beneficios ofrecidos por la Organización utilizando las herramientas adecuadas, para promover el uso de los mismos.
Analizar de acuerdo a la normativa interna, las solicitudes recibidas de créditos al personal, con el objetivo de asegurar estas cumplan con los requisitos definidos por la Institución y acreditar los valores en caso de ser aprobadas.

Administrar la información de los créditos otorgados al personal, de acuerdo a la normativa interna, con el objetivo de generar estadísticas que permitan analizar la utilidad del beneficio.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE SERVICIOS AL PERSONAL



PERFIL DEL CARGO DE OFICIAL DE SERVICIOS AL PERSONAL

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN
CARGO:	OFICIAL DE SERVICIOS AL PERSONAL

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Técnicas de Negociación ⇒ Política de Beneficios al Personal ⇒ Política de Compensación Salarial ⇒ Sistema Informático del Banco ⇒ Código del Trabajo
FORMACION ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Estudiantes desde tercer año en trabajo social, psicología industrial o afines.
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mínimo de 2 años en cargos similares.

PERFIL DE COMPETENCIAS		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad	4
	Pensamiento Analítico	3
	Búsqueda de Información	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Flexibilidad	2
	Orientación al Logro	3
	Comprensión Interpersonal	3
	Impacto e Influencia	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE SERVICIOS AL PERSONAL	6 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE SERVICIOS AL PERSONAL	4 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE OFICIAL DE SERVICIOS AL PERSONAL	10	

CARGO: TRABAJADORA SOCIAL

NOMBRE DEL CARGO:	TRABAJADORA SOCIAL		
-------------------	--------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN	ÁREA:	DESARROLLO Y CAPACITACIÓN

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

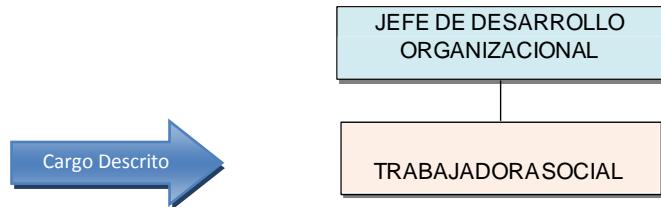
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Promover el bienestar de los Colaboradores y sus familias, a través del acompañamiento en situaciones que lo requieran, con el objetivo de generar un vínculo cercano entre el entorno familiar del colaborador y la institución.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Nivel de Satisfacción de Colaboradores en apoyo prestado.</i>▪ <i>Visitas realizadas a colaboradores del Banco.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Acompañar a los colaboradores y sus familias en situaciones que lo requieran, con el objetivo de brindarles asesoría y soporte.
Atender los requerimientos de certificados de trabajo e ingresos, de acuerdo a las necesidades tanto del personal activo como del pasivo, a fin de brindar un servicio oportuno y de calidad.
Identificar la realidad del entorno familiar y socio económico de los colaboradores, a través de herramientas técnicas apropiadas, con el objetivo de contar con información útil para la gestión integral del recurso humano.
Atender las solicitudes de referencias laborales, de acuerdo a los lineamientos internos, para asegurar la confidencialidad de la información del personal activo y pasivo.
Mantener actualizado en el sistema de nómina la información de cargas familiares de los colaboradores, con el objetivo de asegurar que el área cuente con datos precisos que faciliten la administración de beneficios.
Receptar, revisar y registrar los certificados médicos presentados por los colaboradores, a fin contar con información que permita llevar estadísticas de ausentismo en la institución y asegurar que el pago se realice de acuerdo a lo establecido en la ley de seguridad social.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE TRABAJADORA SOCIAL



PERFIL DEL CARGO DE TRABAJADORA SOCIAL

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN
CARGO:	TRABAJADORA SOCIAL

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Legislación laboral, Código de Trabajo (beneficios de Ley) Normativa, procedimientos y trámites del IESS y Ministerio de Trabajo. Ley de seguridad social. Salud y Seguridad Ocupacional Política de Beneficios al Personal Psicología General Office Medio
FORMACION ACADÉMICA	Titulo Superior de Tercer Nivel en Trabajo Social.
EXPERIENCIA	Mínimo de 3 años como trabajadora social en empresas de servicios.

PERFIL DE COMPETENCIAS		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad	3
	Pensamiento Analítico	3
	Búsqueda de Información	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente	4
	Comprensión Interpersonal	4
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
	Flexibilidad	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo	3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE TRABAJADORA SOCIAL		6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TRABAJADORA SOCIAL		3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TRABAJADORA SOCIAL		9

CARGO: JEFE DE NOMINA

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE NOMINA
-------------------	-----------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	NOMINA Y SERVICIOS AL PERSONAL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

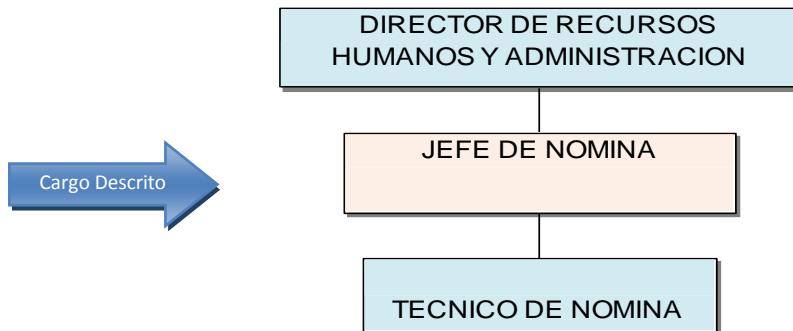
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asegurar la calidad y oportunidad de los procesos de nómina y servicios al personal, de acuerdo a las políticas internas y normativa legal vigente, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones patronales y procurar la satisfacción del cliente interno.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Cumplimiento de tiempos establecidos para la ejecución de los procesos.</i> ▪ <i>Cumplimiento de las normativas vigentes en la ejecución de los procesos.</i> ▪ <i>Nivel Satisfacción del Cliente Interno, en la Gestión de nómina y beneficios.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



Cargo Descrito

b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:

- Administrar y supervisar los procesos operativos del área de nómina, de acuerdo a las políticas internas y externas para cumplir con los requerimientos establecidos.
- Revisar y aprobar los procesos de acreditación a Colaboradores de acuerdo a la normativa vigente para garantizar el pago correcto de los haberes correspondientes.
- Controlar las cuentas de balance administradas por el área de nómina de acuerdo a la normativa interna para asegurar el adecuado registro contable.
- Asegurar la actualización de los parámetros de cálculo de rubros de nómina de acuerdo a la normativa interna y de organismos de control para asegurar la correcta ejecución de los procesos a su cargo.
- Asesorar a los Colaboradores en temas de cumplimiento de sus obligaciones con organismos de control, con el fin de proporcionar información que facilite la ejecución de los procesos brindando así un servicio adicional al cliente interno.

Garantizar que los proveedores de beneficios al personal, cumplan con los requerimientos técnicos, legales y de servicio exigidos por la Organización.
Administrar la herramienta Conozca su Colaborador a fin cumplir con las disposiciones de la normativa de la Prevención de Lavado de Activos, financiamiento al terrorismo y otros delitos.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores, su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de la información requerida por parte de áreas de Control Interno, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE NOMINA

Solidario

conmigo

PERFIL DEL CARGO DE JEFE DE NOMINA

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION
CARGO:	JEFE DE NOMINA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Contabilidad Bancaria Elaboración de Nómina Legislación Laboral (Código de Trabajo) Normativa del IESS y Ministerio del Trabajo Procesos de Crédito al Personal Impuesto a la Renta Sistema Informático del Banco Excel Avanzado
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Contabilidad, Administración de Empresas o afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 6 años en áreas de nómina
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Iniciativa 3 Orientación al Cliente 3 Desarrollo de Personas 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Conceptual 3 Dirección de Personas 4 Liderazgo 3 Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE NOMINA	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE DE NOMINA	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE DE NOMINA	12

CARGO: TECNICO DE NÓMINA

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE NOMINA
-------------------	--------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE DE NOMINA Y SERVICIOS AL PERSONAL		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	NOMINA Y SERVICIOS AL PERSONAL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

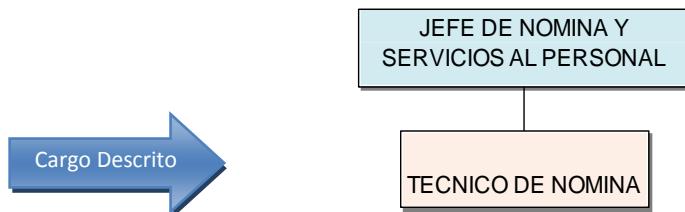
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar los procesos de nómina, de acuerdo a las políticas internas y normativa legal vigente, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones patronales y procurar la satisfacción del cliente interno.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Cumplimiento de tiempos establecidos para la ejecución de los procesos.</i>	▪ <i>Cumplimiento de las normativas vigentes en la ejecución de los procesos.</i>
▪ <i>Satisfacción del Cliente Interno, en la Gestión de nómina.</i>	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Validar e ingresar la información para el proceso de nómina y pagos a Colaboradores en base a las novedades recibidas, para asegurar el pago oportuno y correcto de los haberes.
Administrar el proceso de la caja interna de Recursos Humanos, de acuerdo a la normativa establecida, para asegurar el adecuado registro contable.
Administrar el archivo físico de documentos procesados en las áreas de nómina, con el objetivo de contar con los respaldos que permitan sustentar la gestión realizada.
Realizar el proceso de desvinculación de colaboradores, de acuerdo a la información proporcionada por el área de consultoría, con el objetivo de generar la liquidación de haberes y contar con un registro actualizado del personal activo y pasivo.
Asesorar a los Colaboradores en temas de cumplimiento de sus obligaciones con organismos de control, con el fin de proporcionar información que facilite la ejecución de los procesos brindando así un servicio adicional al cliente interno.
Sugerir mejoras en el proceso de nómina con el objetivo de optimizar recursos en la ejecución de mismo.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE NOMINA



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE NOMINA

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION
CARGO:	TECNICO DE NOMINA

PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Contabilidad Bancaria Elaboración de Nómina Legislación Laboral (Código de Trabajo) Normativa del IESS y Ministerio del Trabajo Procesos de Crédito al Personal Impuesto a la Renta Sistema Informático del Banco Excel Avanzado
FORMACION ACADÉMICA	Estudiantes desde segundo año en Contabilidad, Administración de Empresas o afines
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año en áreas de nómina, operaciones o contabilidad.

PERFIL DE COMPETENCIAS		
		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	COMPETENCIAS CRITICAS	
	Integridad	3
	Pensamiento Analítico	2
	Preocupación por el Orden y la Calidad	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo	3
	COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Pensamiento Conceptual	2
	Búsqueda de Información	2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro	3
	Impacto e Influencia	2
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE NOMINA		5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE NOMINA		4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE NOMINA		9

CARGO: MÉDICO OCUPACIONAL

NOMBRE DEL CARGO:	MEDICO OCUPACIONAL
-------------------	---------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

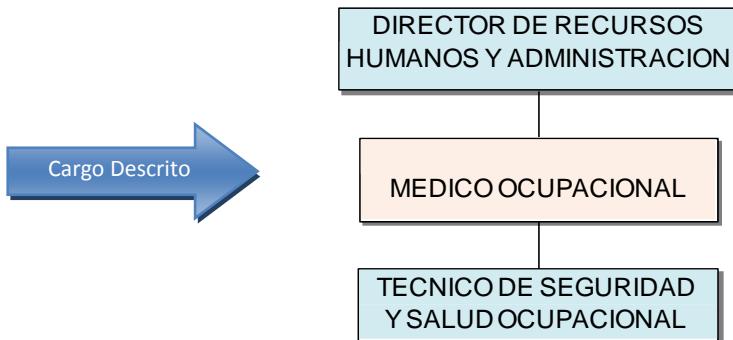
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Implementar un Programa de Vigilancia de la Salud para los colaboradores del Banco, de acuerdo a la normativa establecida y a las necesidades organizacionales, a fin de brindar asistencia médica oportuna.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Porcentaje de satisfacción de los Colaboradores atendidos.</i> ▪ <i>Nivel de cumplimiento del plan anual de salud.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:

Implementar un programa de atención médica para todos los Colaboradores, de acuerdo a la necesidad detectada, procurando su bienestar.

Atender consultas de morbilidad y emergencias médicas, asegurando que los colaboradores reciban un tratamiento adecuado y oportuno

Realizar un seguimiento al personal vulnerable (embarazadas y colaboradores con discapacidad) para evaluar sus condiciones de trabajo y evitar complicaciones de su estado de salud por el ejercicio de sus funciones.

Llevar y mantener un archivo clínico-estadístico, de todas las actividades concernientes a su gestión, con el objetivo de contar con los respaldos físicos que permitan evidenciar el trabajo realizado y reportar mensualmente los indicadores que se generen.

Mantener un Historial Médico de los colaboradores, el cual debe incluir chequeos médicos de ingreso, periódicos y post ocupacionales, a fin de dar seguimiento al estado de salud de los

colaboradores.
Asegurar que los colaboradores que se incorporan a la Institución, conozcan los Riesgos Laborales a los que están expuestos en el cargo: al que ingresan colaboradores.
Desarrollar e implementar campañas preventivas de Salud e inmunización con el objetivo de crear una cultura de prevención.
Identificar, medir, evaluar y controlar el factor de Riesgo Ergonómico y Psicosocial en los diferentes puestos de trabajo, con el objetivo de prevenir la aparición de enfermedades profesionales en los colaboradores.
Desarrollar y ejecutar procedimientos Médicos necesarios para asegurar la obtención del permiso de funcionamiento del Centro Médico y el cumplimiento de los requisitos de Organismos de Control.
Velar por que el Consultorio médico y los botiquines de las diferentes agencias cuenten con los medicamentos necesarios, para asegurar la atención primaria de los pacientes.
Investigar y reportar las enfermedades profesionales que se detecten a Riesgos del Trabajo, con el objetivo de asegurar la prestación de beneficios del IEES hacia el colaborador implicado y adoptar internamente medidas preventivas evitando así su recurrencia.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Interna, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	

IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE MEDICO OCUPACIONAL



PERFIL DEL CARGO DE MEDICO OCUPACIONAL

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION
CARGO:	MEDICO OCUPACIONAL
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒ Normativa Nacional de SSO Normativa de la Comunidad Andina en SSO Legislación Laboral (Código de Trabajo) Sistema de Gestión OHSAS 18001 Sistema de Administración de Riesgos del Trabajo SART
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Medicina General.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 5 años como médico ocupacional en empresas de servicios.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4 Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3 Iniciativa 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4 Comprensión Interpersonal 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Impacto e Influencia 2 Desarrollo de Personas 2 Dirección de Personas 3 Liderazgo 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE MEDICO OCUPACIONAL	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE MEDICO OCUPACIONAL	8 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE MEDICO OCUPACIONAL	14

CARGO: TECNICO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	MEDICO OCUPACIONAL		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Implementar y Administrar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, de acuerdo a la normativa establecida y a las necesidades organizacionales, con el objetivo de procurar que las actividades de los colaboradores del Banco se desarrolle en un ambiente sano y seguro.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de auditorías externas e internas.</i> ▪ <i>Índice de ambiente laboral.</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO:
Desarrollar el cronograma anual para la implementación y seguimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, con el objetivo de procurar que las actividades de los colaboradores del Banco se desarrollen en un ambiente sano y seguro y a la vez dar cumplimiento a los parámetros definidos por Organismos de Control.
Identificar, medir, evaluar y controlar los riesgos laborales presentes en los puestos de trabajo, a fin de tomar medidas correctivas que permitan mitigar los riesgos identificados.
Conformar Organismos Paritarios y velar por la funcionalidad de los mismos, de acuerdo al Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.
Desarrollar planes de emergencia y realizar simulacros de evacuación en coordinación con Seguridad Física, con el objetivo de preparar a los colaboradores ante posibles situaciones de emergencia.
Vigilar que los proveedores del Banco cumplan las normativas internas de Seguridad y Salud Ocupacional, con el objetivo de prevenir accidentes laborales ocasionados por terceros.

Coordinar con capacitación la realización de talleres y cursos de Prevención de Riesgos Laborales y Manejo de Emergencias, con el objetivo de impartir a los colaboradores las medidas preventivas ante los riesgos a los que están expuestos y prepararlos para actuar ante posibles emergencias.
Reportar a Riesgos del Trabajo accidentes laborales que se produjeran, con el objetivo de asegurar la prestación de beneficios del IESS hacia el colaborador implicado.
Coordinar con el área de Consultoría el desarrollo de profesiogramas laborales y verificar que se mantengan actualizados, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los requisitos referentes a la Gestión del Talento Humano en el área de Seguridad y Salud Ocupacional.
Fomentar el desarrollo de campañas preventivas de Seguridad y Salud Ocupacional con el objetivo de crear una cultura de prevención.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores, su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de la información requerida por parte de áreas de Control Interno, Auditoría Externa y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION
CARGO:	TECNICO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Normativa Nacional de SSO Normativa de la Comunidad Andina en SSO Legislación Laboral (Código de Trabajo) Sistema de Gestión OHSAS 18001 Sistema de Administración de Riesgos del Trabajo SART
FORMACION ACADÉMICA	↳ Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería en Seguridad y Salud Ocupacional o Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional
EXPERIENCIA	↳ Mínimo 3 años como técnico en seguridad y salud ocupacional en empresas de servicios.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3
	Pensamiento Analítico 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3
	Iniciativa 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Cliente 3
	Desarrollo de Personas 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	Pensamiento Conceptual 2
	Búsqueda de Información 3
	Preocupación por el Orden y la Calidad 3
	Impacto e Influencia 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	6 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	11

CARGO: SUBGERENTE ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL CARGO:	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO
-------------------	----------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	ADMINISTRACION

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

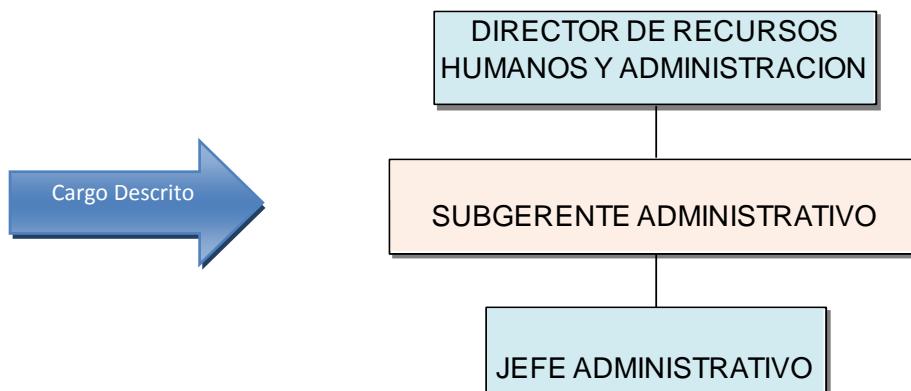
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar que todos los procesos administrativos se ejecuten oportunamente, asegurando que el servicio al cliente interno, la relación con proveedores y el mantenimiento de bienes e instalaciones, estén de acuerdo a los requerimientos del Banco, para que los colaboradores cuenten con herramientas necesarias para desarrollar sus actividades.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Cumplimiento de cronogramas de entrega de adecuaciones.</i> ▪ <i>Cumplimiento de la planificación de obligaciones con terceros.</i> ▪ <i>Nivel de satisfacción del cliente interno.</i> ▪ <i>Número de incidentes por falta de controles.</i> ▪ <i>Eficiencia en el uso de recursos y cumplimiento de presupuesto.</i> ▪ <i>Índice de Ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Planificar y controlar a nivel nacional las actividades relacionadas con los procesos administrativos (mantenimiento, adecuaciones, servicios generales), mediante la utilización de herramientas gerenciales que faciliten el cumplimiento de las estrategias de la institución.
Consolidar el presupuesto anual de la División y asegurar su cumplimiento mediante el monitoreo permanente de los estados financieros a fin de optimizar el uso de los recursos de la institución.
Supervisar y controlar las actividades relacionadas con la entrega de bienes y servicios que facilitan la atención al negocio a fin de garantizar que la misma se realice oportunamente.
Garantizar que los procesos de administración de proveedores se cumplan de acuerdo a las políticas establecidas, a fin de que las adquisiciones de bienes y servicios se efectúen en condiciones de transparencia y eficiencia considerando la idoneidad, capacidad técnica, legal y financiera de los proveedores.

Supervisar el cumplimiento de la planificación de las actividades de la división, a fin de garantizar la atención oportuna a las necesidades del cliente interno.
Analizar y evaluar la correcta utilización de los activos fijos e improductivos, en procesos de adecuación y mantenimiento de oficinas, así como su comercialización en caso de ser requeridos.
Asegurar que los procedimientos de selección, ejecución y control de seguros se cumplan, de acuerdo al proceso establecido, a fin de administrar los riesgos a los que están expuestos los recursos humanos y materiales.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE ADMINISTRATIVO**



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE ADMINISTRATIVO

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACIÓN
CARGO:	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Técnicas de Negociación ⇒ Manejo y Administración de Presupuestos ⇒ Contabilidad ⇒ Legislación Mercantil, Fiscal y de Inquilinato ⇒ Administración de Proveedores ⇒ Calificación, Selección y Contratación de Compras ⇒ Manejo de Inventario ⇒ Administración de Seguros ⇒ Administración de Activos Fijos
FORMACION ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Título Superior Tercer Nivel en Administración o Carreras afines
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mínimo 4 años en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRÍTICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 4
	⇒ Pensamiento Analítico 3
	⇒ Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 4
	⇒ Dirección de Personas 4
	⇒ Liderazgo 4
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
	⇒ Autoconfianza 3
	⇒ Iniciativa 3
	⇒ Impacto e Influencia 3
	⇒ Desarrollo de Personas 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRÍTICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE ADMINISTRATIVO	8 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE ADMINISTRATIVO	5 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE ADMINISTRATIVO	13

CARGO: JEFE ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL CARGO:	JEFE ADMINISTRATIVO
-------------------	----------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	ADMINISTRACION

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

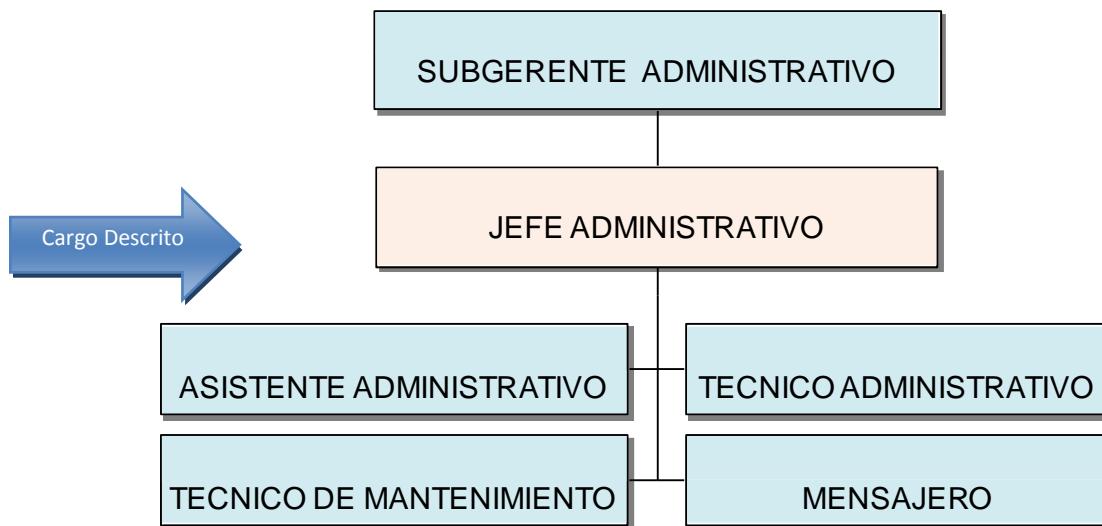
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Supervisar y controlar que los procesos administrativos se ejecuten oportunamente y de acuerdo con los procedimientos establecidos en la política, con la finalidad de que los colaboradores cuenten con herramientas necesarias para desarrollar sus actividades.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Cumplimiento de cronogramas de entrega de adecuaciones.</i> ▪ <i>Cumplimiento de la planificación de obligaciones con terceros.</i> ▪ <i>Nivel de satisfacción del cliente interno.</i> ▪ <i>Número de incidentes por falta de controles.</i> ▪ <i>Eficiencia en el uso de recursos y cumplimiento de presupuesto.</i> ▪ <i>Índice de Ambiente laboral.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Supervisar y controlar la ejecución de actividades relacionadas con la entrega oportuna de bienes y servicios necesarios para desarrollo normal de las funciones de los colaboradores.
Evaluar en el mercado proveedores que ofrezcan bienes y servicios de acuerdo a los estándares definidos por el Banco, asegurando la eficiencia operativa y la optimización de recursos.
Asegurar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la compra y/o contratación de un bien o servicio en procura de la eficiencia operativa y la optimización de recursos.
Contar con mecanismos de control que permitan identificar el estado de los contratos con proveedores del Banco, a fin alertar oportunamente a los responsables de división y así mitigar los riesgos legales.

Elaborar el presupuesto del área y controlar su cumplimiento a través del monitoreo permanente de los estados financieros.
Velar por el cumplimiento de las obligaciones del Banco con terceros, de acuerdo el cronograma establecido, a fin de guardar la imagen de la Institución
Elaborar el reporte de información estadística del área a fin de entregar a su línea de supervisión una herramienta que le permita tomar decisiones oportunas.
Analizar, evaluar y asegurar la correcta utilización de los bienes del Banco activos fijos e improductivos en procesos de adecuación y mantenimiento de oficinas.
Garantizar un adecuado ambiente laboral de conformidad con el modelo de gestión del talento humano a fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores su productividad y apoyar la continuidad del negocio.
Atender y coordinar el envío de los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer, cumplir y hacer cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE JEFE ADMINISTRATIVO**



PERFIL DEL CARGO DE JEFE ADMINISTRATIVO

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION
CARGO:	JEFE ADMINISTRATIVO

PERFIL DURO

- CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS** ⇒
 - Técnicas de Negociación
 - Manejo y Administración de Presupuestos
 - Contabilidad
 - Legislación Mercantil, Fiscal y de Inquilinato
 - Administración de Proveedores
 - Calificación, Selección y Contratación de Compras
 - Manejo de Inventario
 - Administración de Seguros
 - Administración de Activos Fijos
 - Office

- FORMACION ACADÉMICA** ⇒ Título Superior Tercer Nivel en Administración o Carreras afines

- EXPERIENCIA** ⇒ Mínimo 3 años en cargos similares.

PERFIL DE COMPETENCIAS

NIVEL ESPERADO POR
COMPETENCIA DEL CARGO

COMPETENCIAS CRITICAS		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Integridad	4
	Pensamiento Analítico	3
	Búsqueda de Información	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Logro	3
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Orientación al Cliente	4
	Dirección de Personas	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
	Impacto e Influencia	3
	Desarrollo de Personas	3
	Liderazgo	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒	Trabajo en Equipo	3

NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE JEFE ADMINISTRATIVO	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE JEFE ADMINISTRATIVO	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE JEFE ADMINISTRATIVO	11

CARGO: TECNICO ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO ADMINISTRATIVO		
-------------------	------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE ADMINISTRATIVO		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	ADMINISTRACION

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

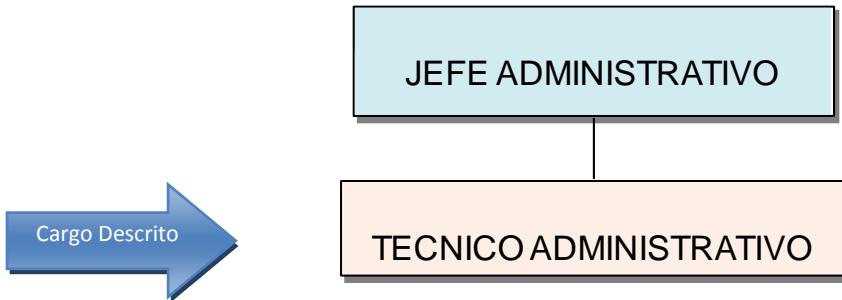
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar las actividades administrativas a su cargo, de acuerdo con los procesos establecidos, a fin de brindar un servicio de calidad y oportuno que facilite el desarrollo de las funciones de los colaboradores.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Nivel de satisfacción del cliente interno.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO	
	Consolidar, analizar y atender los requerimientos de los clientes internos, de acuerdo a las políticas establecidas, a través de las herramientas desarrolladas, a fin de entregar un servicio de calidad y oportuno, que así mismo facilite el desarrollo de las actividades de los colaboradores.
	Alimentar y generar información estadística para la toma de decisiones gerenciales en relación a la optimización de costos y el efectivo control de los inventarios y futuros despachos.
	Dar seguimiento a los requerimientos realizados por el cliente interno, a través de mecanismos de evaluación permanente, con el fin de asegurar su satisfacción.
	Identificar y proponer mejoras o cambios a las herramientas desarrolladas para la atención de requerimientos, con el fin de optimizar costos y mejorar los niveles de servicio al cliente interno.
	Buscar en el mercado proveedores que ofrezcan bienes y servicios de acuerdo a los estándares de costo, calidad y tiempo establecidos por el Banco, con el objetivo de cumplir con

los requerimientos institucionales y del Cliente Interno.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, procesos, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO ADMINISTRATIVO**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO ADMINISTRATIVO

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION
CARGO:	TECNICO ADMINISTRATIVO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Contabilidad Políticas y Procesos de Administración Administración y Manejo de Activos Fijos Administración de Proveedores Manejo de Inventarios Office
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiantes desde cuarto año en Administración o Carreras afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 1 año en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Búsqueda de Información 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Analítico 2 Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO ADMINISTRATIVO	4 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO ADMINISTRATIVO	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO ADMINISTRATIVO	7

CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE ADMINISTRATIVO		
-------------------	--------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE ADMINISTRATIVO		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	ADMINISTRACION

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

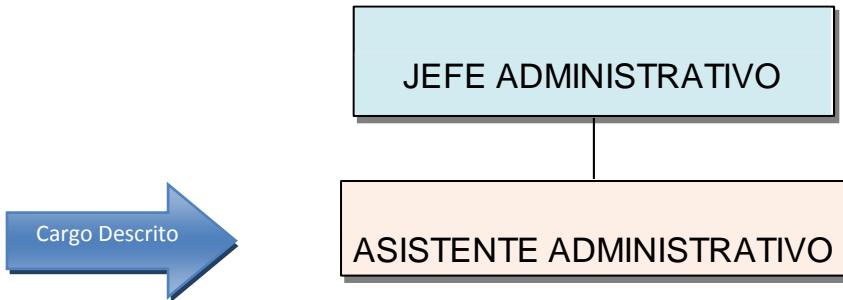
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar las actividades administrativas a su cargo, de acuerdo con los procesos establecidos, a fin de brindar un servicio de calidad y oportuno que facilite el desarrollo de las funciones de los colaboradores.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN
Especifique
▪ Nivel de satisfacción del cliente interno.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Dar seguimiento a los requerimientos ingresados en las herramientas de valija, mantenimiento y proveeduría, a través de la coordinación con proveedores, a fin de atender oportunamente las necesidades de los clientes internos.

Tramitar y controlar que el Banco cumpla con las obligaciones de pagos de servicios críticos (servicios básicos, arriendo, impuestos municipales, matriculación de vehículos etc.) a fin de cuidar la imagen de la institución.

Mantener actualizado el sistema de activos fijos, en función de las compras, bajas y la toma física, con el objetivo de realizar la conciliación contable la cual debe asegurar la existencia de los mismos.

Levantar necesidades de mantenimiento, a través de validación física de instalaciones y bienes del banco en función del cronograma de visitas preventivas, a fin de salvaguardar la vida útil de los mismos.

Receptar y distribuir correspondencia, de acuerdo a los requerimientos en procura de la satisfacción del cliente interno.
Atender telefónica y presencialmente a clientes, visitantes y colaboradores, para direccionar su necesidad correctamente con el fin de consolidar la cultura de servicio en la institución.
Atender los requerimientos de movilización local de los colaboradores, a través de la coordinación con proveedores calificados para dar seguridad al cliente interno.
Actualizar la guía telefónica del intranet constantemente, para que este medio de consulta de ubicabilidad sea confiable.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO**



PERFIL DEL CARGO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION
CARGO:	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	⇒ Políticas y Procesos de Administración Herramientas de gestión administrativa y valija Estructura de Banco Solidario Manejo de Inventarios Office
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Estudiantes desde segundo año en Administración o Carreras afines
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 6 años en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Búsqueda de Información 2 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Analítico 2 Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO	4 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO	7

CARGO: MENSAJERO

NOMBRE DEL CARGO:	MENSAJERO
-------------------	------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE ADMINISTRATIVO		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	ADMINISTRACION

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO

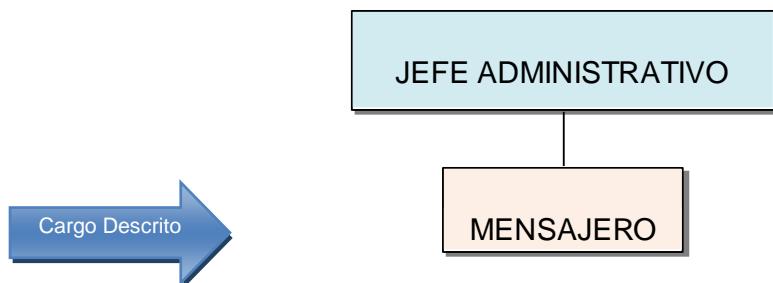
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Realizar entrega de documentos y efectuar trámites dentro y fuera de las instalaciones de la Institución de acuerdo a los requerimientos del Banco para cumplir con los objetivos Institucionales de servicio.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Nivel de cumplimiento de la planificación de ruta.</i> ▪ <i>Nivel de satisfacción del cliente interno.</i> 	

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Distribuir la valija, correspondencia externa y documentación de las áreas de acuerdo con los requerimientos, para cumplir con los tiempos de respuesta requeridos por la institución y los clientes internos.
Realizar trámites en Organismos de Control, con personas naturales y jurídicas, de acuerdo a las necesidades de las áreas para cumplir con los requerimientos de la institución.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE MENSAJERO



PERFIL DEL CARGO DE MENSAJERO

DIVISIÓN:	OPERACIONES Y ADMINISTRACION
CARGO:	MENSAJERO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ↳ <ul style="list-style-type: none"> Políticas y Procesos de Administración Herramientas de gestión administrativa y valija Estructura de Banco Solidario Conocimiento de la Ciudad Manejo de Moto - Vehículo Office 	
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Bachiller
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 2 años en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3
	⇒ Búsqueda de Información 2
	⇒ Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Analítico 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE MENSAJERO	4 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE MENSAJERO	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE MENSAJERO	7

CARGO: TECNICO DE MANTENIMIENTO

NOMBRE DEL CARGO:	TECNICO DE MANTENIMIENTO		
-------------------	--------------------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	JEFE ADMINISTRATIVO		
DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION	ÁREA:	ADMINISTRACIÓN

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**2. MISIÓN DEL CARGO**

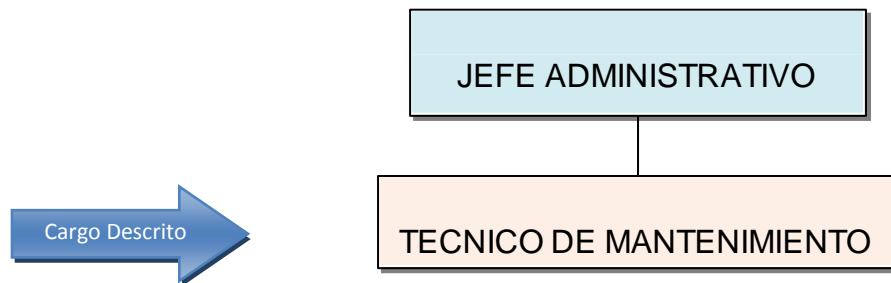
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar el mantenimiento y adecuación de las instalaciones de acuerdo a los requerimientos responsables del área, a fin de contar con la infraestructura adecuada para la atención al cliente interno y externo.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ <i>Nivel de satisfacción del cliente interno.</i>	▪ <i>Cumplimiento de tiempos definidos en los trabajos encomendados.</i>

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Realizar los mantenimientos correctivos y preventivos de las instalaciones del banco, de acuerdo a las prioridades definidas por su línea de supervisión, a fin de cumplir oportunamente con los requerimientos del cliente interno.
Reportar oportunamente, a su línea de supervisión, las novedades encontradas en la infraestructura del banco a fin reparar y prevenir inconvenientes a futuro.
Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.
Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE MANTENIMIENTO**



PERFIL DEL CARGO DE TECNICO DE MANTENIMIENTO

DIVISIÓN:	RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRACION
CARGO:	TECNICO DE MANTENIMIENTO
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Mantenimiento Eléctrico Mantenimiento de Oficinas Plomería
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título de Bachiller
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 2 años en cargos similares
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Cliente 3
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Pensamiento Analítico 2 Pensamiento Conceptual 2
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE MANTENIMIENTO	3 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE TECNICO DE MANTENIMIENTO	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE TECNICO DE MANTENIMIENTO	7

CARGOS GENÉRICOS

CARGO: ASISTENTE DE OFICINA / ASISTENTE DE SOPORTE / AUXILIAR DE AREA

NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE DE OFICINA / ASISTENTE DE SOPORTE / AUXILIAR DE AREA
-------------------	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	RESPONSABLE DE DIVISION		
DIVISIÓN:	-	ÁREA:	-

DESCRIPCION DE FUNCIONES

2. MISION DEL CARGO

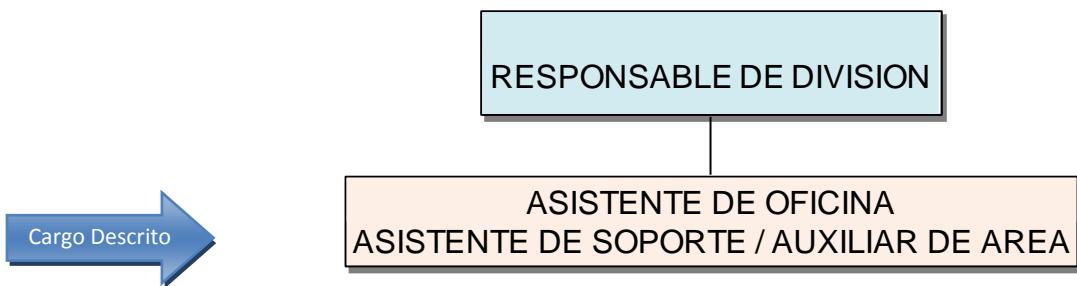
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Ejecutar actividades asignadas y manejar la documentación administrada cumpliendo la normativa interna y de Organismos de Control.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE (calidad) GESTIÓN
Especifique
▪ Cumplimiento de tiempos en tareas encomendadas.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Ejecutar las actividades asignados, de acuerdo a los lineamientos del Responsable de División, a fin de apoyar en el cumplimiento de los objetivos.

Realizar contacto telefónico con clientes para difusión de campañas comerciales y aviso de documentación pendiente de retiro en Oficina (estados de cuenta, cheques devueltos).

Realizar gestión de cobranza telefónica a clientes de acuerdo a las estrategias definidas y procedimientos establecidos.

Ayudar en la clasificación y verificación de las carpetas de crédito de operaciones desembolsadas.

Informar a los clientes los requisitos para la apertura de productos del Banco y la asignación de turnos de atención en Plataformas y Cajas.

Atender los requerimientos efectuados por Auditoría Externa, Auditoría Interna y Organismos de Control.

“Por la naturaleza y metodología de levantamiento de información de los descriptivos, las responsabilidades y funciones descritas en este documento no abarcan las tareas específicas que ejecuta un cargo; así mismo es importante señalar que en el tiempo las funciones descritas pueden variar en función de las necesidades de la institución, los cambios que hubieren se notificarán oportunamente a través de las vías pertinentes”

Conocer y cumplir políticas, normas, procedimientos y controles establecidos, así como lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta Ética.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRITICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DE CARGO DE ASISTENTE DE OFICINA / ASISTENTE DE SOPORTE / AUXILIAR DE ÁREA**

Solidario

conmigo

PERFIL DEL CARGO DE AUXILIAR DE ÁREA

DIVISIÓN:	GENERICO
CARGO:	AUXILIAR DE ÁREA
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ➔ No requiere conocimientos específicos	
FORMACION ACADÉMICA ➔ Estudios secundarios culminados.	
EXPERIENCIA ➔ No requiere experiencia previa	
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad 2
	Pensamiento Analítico 2
	Búsqueda de Información 2
	Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE AUXILIAR DE ÁREA	
4 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE AUXILIAR DE ÁREA	
3 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE AUXILIAR DE ÁREA	
7	

DIVISIÓN ASESORÍA GOBIERNO CORPORATIVO

CARGO: GERENTE DE ESTUDIOS Y MODELIZACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE ESTUDIOS Y MODELIZACIÓN		
-------------------	---	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTORIO		
DIVISIÓN:	ASESORÍA GOBIERNO CORPORATIVO	ÁREA:	ASESORÍA GOBIERNO CORPORATIVO

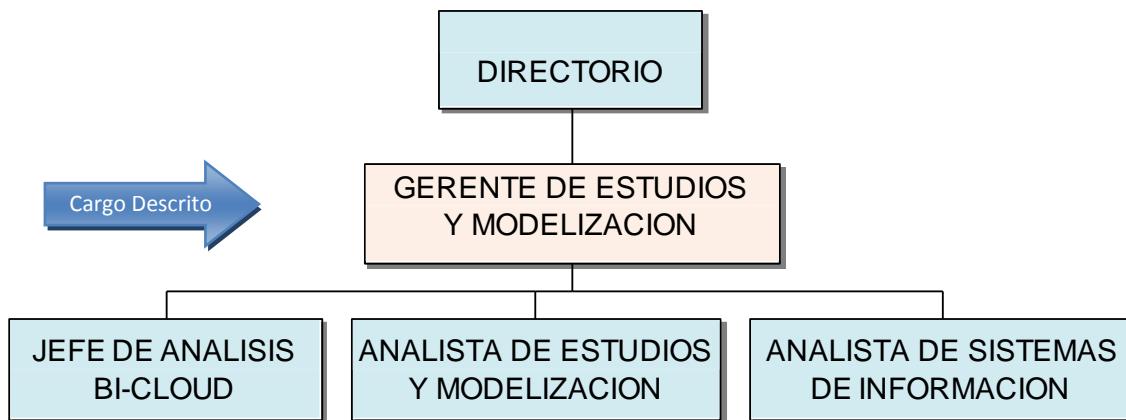
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Garantizar que las unidades de negocio cuenten con tecnología crediticia, basada en las mejores prácticas y criterios técnicos, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los objetivos financieros establecidos.			

3. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Garantizar la implementación de metodologías y modelos estadísticos que permitan una adecuada administración del riesgo de crédito.
Coordinar y/o ejecutar estudios que permitan profundizar el conocimiento del mercado, de los clientes o de los productos, con el fin de implementar estrategias para la su correcta administración.
Estandarizar la información, a través de la definición de indicadores y reportes que se utilizaran para la toma de decisiones y seguimiento de estrategias.
Coordinar el diseñar de herramientas tecnológicas que permitan administrar de una manera eficiente el ciclo de crédito, generando ventajas competitivas para la organización.
Monitorear los resultados de pérdida, colocación y cobranza de la cartera de créditos, en función de las metas establecidas, con el objetivo de identificar desviaciones en las mismas y de ser necesario proponer estrategias correctivas.

Asesorar y capacitar a los responsables de las unidades de riesgo sobre las distintas metodologías empleadas para la adecuada administración de riesgos financieros, con el fin de garantizar los resultados y la estandarización de las prácticas definidas.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	X

d. PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE ESTUDIOS Y MODELIZACIÓN

Solidario conmigo		
PERFIL DEL CARGO DE GERENTE DE ESTUDIOS Y MODELIZACION		
DIVISIÓN:	ASESORIA GOBIERNO CORPORATIVO	
CARGO:	GERENTE DE ESTUDIOS Y MODELIZACION	
PERFIL DURO		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ➔	Base de Datos - SQL Estadística Aplicada a Riesgos, Modelos Comerciales y Bancarios SPSS (Programa Estadístico) o SAS, otras herramientas de Data Mining Metodologías de Cálculo de Riesgo Crediticio, Mercado y Liquidez y Riesgo Operativo Normativa Legal Vigente de la Superintendencia de Bancos, respecto a Riesgos, y a calificación y límites de crédito Segmentación de Mercados Scorings (Score de Crédito) Reportes a entes de Control Modelamiento Matemático	
FORMACION ACADÉMICA	➔ Titulo de tercer nivel en Ingeniería Matemática o afines	
EXPERIENCIA	➔ Mínimo 4 años en áreas de riesgos o similares	
PERFIL DE COMPETENCIAS		
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS		
Flexibilidad	3	
Pensamiento Analítico	4	
Pensamiento Conceptual	4	
Búsqueda de Información	5	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Logro	4
	Iniciativa	4
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Orientación al Cliente	3
	Dirección de Personas	3
COMPETENCIAS IMPORTANTES		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Integridad	4
	Preocupación por el Orden y la Calidad	3
	Desarrollo de Personas	3
	Liderazgo	3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ➔	Trabajo en Equipo	4
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE ESTUDIOS Y MODELIZACION	8 (peso 60%)	
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE GERENTE DE ESTUDIOS Y MODELIZACION	5 (peso 40%)	
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE GERENTE DE ESTUDIOS Y MODELIZACION	13	

CARGO: ANALISTA DE ESTUDIOS Y MODELIZACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	ANALISTA DE ESTUDIOS Y MODELIZACIÓN		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	GERENTE DE ESTUDIOS Y MODELIZACIÓN		
DIVISIÓN:	ASESORIA GOBIERNO CORPORATIVO	ÁREA:	ASESORIA GOBIERNO CORPORATIVO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Realizar análisis, estudios o modelos que potencien el conocimiento del mercado, los clientes y los productos, con el objetivo de generar mejoras en la administración de los mismos.			

3. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Investigar o profundizar sobre técnicas encaminadas a segmentar clientes, a fin de generar propuestas de valor respecto a los productos y sus características.
Implementar las metodologías aprobadas respecto a segmentación de clientes, con la finalidad de tener un sistema de administración que facilite la toma de decisiones y la implementación de estrategias para cada segmento.
Monitorear el desempeño de los modelos implementados, para verificar que la calidad de los mismos se mantenga asegurando así la fiabilidad de las segmentaciones.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. PERFIL DEL CARGO DE ANALISTA DE ESTUDIOS Y MODELIZACIÓN

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE ANALISTA DE ESTUDIOS Y MODELIZACION	
DIVISIÓN:	ASESORIA GOBIERNO CORPORATIVO
CARGO:	ANALISTA DE ESTUDIOS Y MODELIZACION
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Normativa de Riesgo Financiero Manejo de Software Estadístico Productos, servicios y procesos de BS
FORMACION ACADÉMICA	Estudiantes desde tercer años en Economía, Finanzas o afines
EXPERIENCIA	No requiere experiencia previa
PERFIL DE COMPETENCIAS	
	NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Integridad 3
	Pensamiento Analítico 3
	Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Orientación al Logro 3
	Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Pensamiento Conceptual 3
	Orientación al Cliente 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE ANALISTA DE ESTUDIOS Y MODELIZACION	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ANALISTA DE ESTUDIOS Y MODELIZACION	3 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ANALISTA DE ESTUDIOS Y MODELIZACION	8

CARGO: SUBGERENTE DE DATA WAREHOUSE

NOMBRE DEL CARGO:

SUBGERENTE DE DATA WAREHOUSE

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTOR		
DIVISIÓN:	ASESORÍA GOBIERNO CORPORATIVO	ÁREA:	ASESORÍA GOBIERNO CORPORATIVO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

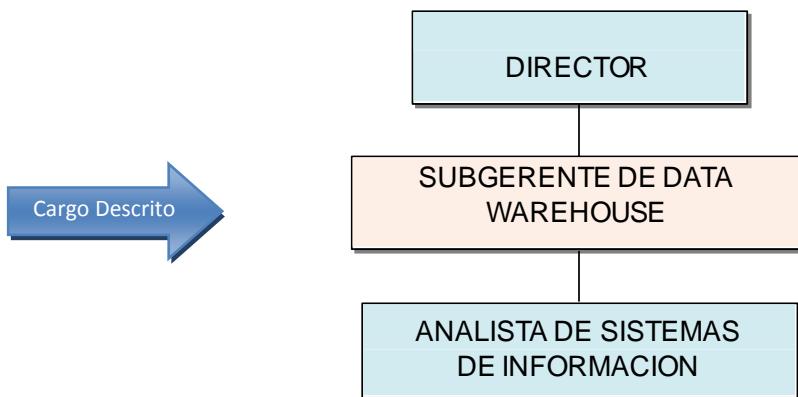
¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Desarrollar y administrar un Sistema de Data Warehouse basada en mejores prácticas, para que las organizaciones puedan tomar decisiones con información confiable, completa, segura y oportuna.			

3. DIMENSIONES

INDICADORES DE GESTIÓN	
Especifique	
▪ Disponibilidad del sistema de información en el tiempo requerido.	▪ Cumplimiento de los proyectos de desarrollo de módulos de información.
▪ Cumplimiento de tiempos en la entrega de información.	▪ Índice de ambiente laboral.

4. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Diseñar y asegurar la implementación de un Data Warehouse que permita contar, de forma permanente, con información confiable, completa, segura y oportuna para la toma de decisiones.

Asegurar el desarrollo, la implementación y el mantenimiento del Sistema de Información de acuerdo con las necesidades identificadas en la estrategia de negocio para facilitar la toma de decisiones.

Interpretar las necesidades de información de las diferentes organizaciones priorizando los requerimientos con la finalidad de canalizar su entrega oportuna y completa.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE SISTEMA DE INFORMACION**



PERFIL DEL CARGO DE SUBGERENTE DE DATA WAREHOUSE

DIVISIÓN:	ASESORIA GOBIERNO CORPORATIVO			
CARGO:	SUBGERENTE DE DATA WAREHOUSE			
PERFIL DURO				
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS ⇨ <ul style="list-style-type: none"> Arquitectura de Datos de Sistemas Informático de BS Metodología de Administración de Proyectos Tecnológicos Diseño y Administración de Base de Datos Administración de Sistemas de Información 				
FORMACION ACADÉMICA	⇨	Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas o Afines.		
EXPERIENCIA	⇨	Mínimo 4 años en áreas de sistemas de información y 2 en jefaturas.		
PERFIL DE COMPETENCIAS				
		NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO		
COMPETENCIAS CRITICAS				
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇨	Integridad	3		
	Pensamiento Analítico	4		
	Pensamiento Conceptual	4		
	Búsqueda de Información	4		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇨	Orientación al Logro	3		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇨	Orientación al Cliente	4		
	Dirección de Personas	4		
COMPETENCIAS IMPORTANTES				
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇨	Preocupación por el Orden y la Calidad	4		
	Desarrollo de Personas	3		
	Liderazgo	3		
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇨	Trabajo en Equipo	3		
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE DATA WAREHOUSE	7 (peso 60%)			
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE DATA WAREHOUSE	4 (peso 40%)			
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE SUBGERENTE DE DATA WAREHOUSE	11			

CARGO: ANALISTA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	ANALISTA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
-------------------	--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	SUBGERENTE DE DATAWAREHOUSE		
DIVISIÓN:	ASESORÍA GOBIERNO CORPORATIVO	ÁREA:	ASESORÍA GOBIERNO CORPORATIVO

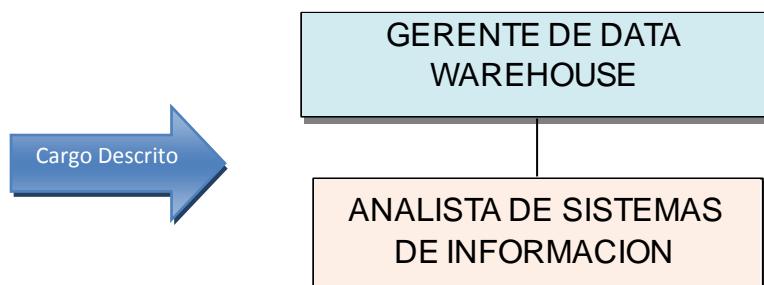
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Desarrollar o mantener los elementos del sistema de información, basado en la metodología propuesta, garantizando la implementación y maduración ordenada del mismo, para que la organización pueda tomar decisiones con información confiable, completa, segura y oportuna.			

3. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO

Analizar la factibilidad técnica de la información solicitada, con la finalidad de desarrollar la herramienta que más se ajuste a las necesidades del cliente.

Desarrollar el software de sistemas de información, según el análisis y diseño preestablecido, con la finalidad de garantizar la entrega de información oportuna y confiable.

Dar mantenimiento al sistema, con el fin de asegurar el flujo continuo de la información confiable para la toma de decisiones.

Asesorar al cliente sobre el uso del sistema de información gerencial con la finalidad de garantizar el crecimiento ordenado y estandarizado del mismo.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	X
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE ANALISTA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Solidario conmigo	
PERFIL DEL CARGO DE ANALISTA DE SISTEMAS DE INFORMACION	
DIVISIÓN:	ASESORIA GOBIERNO CORPORATIVO
CARGO:	ANALISTA DE SISTEMAS DE INFORMACION
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	Arquitectura de Datos de Sistemas Informático de BS Metodología de Administración de Proyectos Tecnológicos Administración de Base de Datos
FORMACION ACADÉMICA	⇒ Título Superior de Tercer Nivel en Ingeniería de Sistemas o Afines.
EXPERIENCIA	⇒ Mínimo 1 año en áreas de riesgo o tecnología.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 2
COMPETENCIAS IMPORTANTES	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL	⇒ Orientación al Logro 3 COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Orientación al Cliente 3 Desarrollo de Personas 2 COMPETENCIA INSTITUCIONAL ⇒ Trabajo en Equipo 3
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE ANALISTA DE SISTEMAS DE INFORMACION	5 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ANALISTA DE SISTEMAS DE INFORMACION	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ANALISTA DE SISTEMAS DE INFORMACION	9

CARGO: ASESOR LEGAL

NOMBRE DEL CARGO:	ASESOR LEGAL
-------------------	---------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTORIO		
DIVISIÓN:	ASESORIA GOBIERNO CORPORATIVO	ÁREA:	ASESORIA GOBIERNO CORPORATIVO

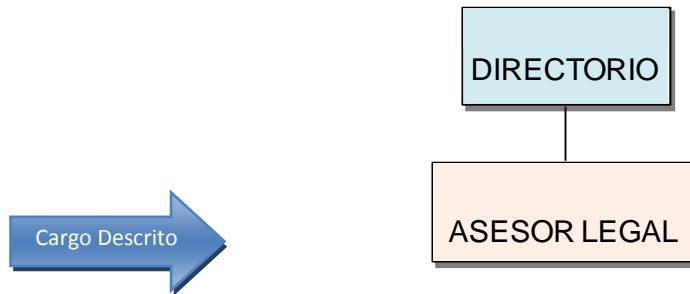
DESCRIPCION DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Asesorar al Directorio en el desarrollo de todas las actividades que impliquen procesos legales, con el objetivo de asegurar que estén alineadas a las normativas vigentes y mitigar así el riesgo legal y reputacional de la institución.			

3. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Asesorar de forma preventiva y oportuna en aspectos de índole legal corporativo.
Apoyar en la revisión y opinión legal a fin de definir la estrategia en ciertos casos que tiene un eventual o potencial riesgo legal alto para la institución.
Apoyar en la revisión y opinión legal de ciertos casos asignados a abogados externos de la institución que tiene un eventual o potencial riesgo legal alto para la institución.
Acompañar y asistir a reuniones de trabajo en donde se traten temas con un riesgo legal alto para la institución.
Apoyar y asesorar en temas de índole tributario con impacto importante para la institución – y estrategia en el ámbito contencioso tributario.
Informar a la administración de la institución sobre nueva normativa o reformas sustanciales en la legislación sobre aspectos que afecten directamente a los intereses de la institución.
Asesorar y brindar el apoyo legal necesario a fin de defender los intereses personales de accionistas, directores y gerente de la institución, en acciones legales derivadas del ejercicio de sus funciones.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE ASESOR LEGAL**



PERFIL DEL CARGO DE ASESOR LEGAL

DIVISIÓN:	ASESORIA GOBIERNO CORPORATIVO
CARGO:	ASESOR LEGAL
PERFIL DURO	
<p>CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ↳</p> <ul style="list-style-type: none"> Derecho Civil, Mercantil, Societario, Bancario y Financiero Derecho Administrativo y Regimen sobre Prevención de Lavado de Activos Derecho Tributario Derecho Laboral Productos, Procesos y Políticas de BS 	
FORMACION ACADÉMICA	↳ Título de Tercer Nivel en Derecho.
EXPERIENCIA	↳ Experiencia mínimo de 3 años, en cargos similares.
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
<p>COMPETENCIAS CRITICAS</p> <p>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳</p> <ul style="list-style-type: none"> Integridad 4 Pensamiento Analítico 3 Pensamiento Conceptual 3 Búsqueda de Información 4 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Iniciativa 3 <p>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳</p> <ul style="list-style-type: none"> Orientación al Cliente 4 <p>COMPETENCIAS IMPORTANTES</p> <p>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳</p> <ul style="list-style-type: none"> Autoconfianza 3 Orientación al Logro 3 Impacto e Influencia 3 <p>COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳</p> <ul style="list-style-type: none"> Trabajo en Equipo 3 	
NÚMERO DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE ASESOR LEGAL	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ASESOR LEGAL	4 (peso 40%)
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ASESOR LEGAL	11

CARGO: ANALISTA B

NOMBRE DEL CARGO:	ANALISTA B		
-------------------	------------	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

REPORTA A:	DIRECTORIO		
DIVISIÓN:	ASESORÍA GOBIERNO CORPORATIVO	ÁREA:	ASESORÍA GOBIERNO CORPORATIVO

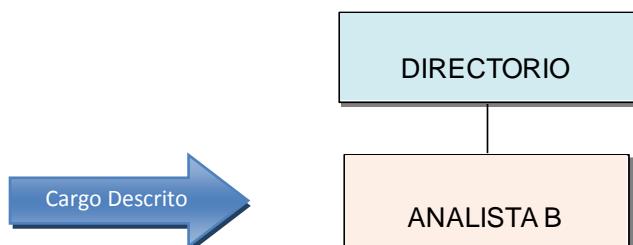
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. MISIÓN DEL CARGO:

¿Qué hace?	¿Dónde?	¿De acuerdo con qué?	¿Para qué?
Generar y controlar el presupuesto del Banco así como analizar estados financieros con el objetivo de mantener una base de información actualizada para la toma de decisiones gerenciales.			

3. NATURALEZA – ALCANCE

a. ORGANIGRAMA



b. RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

FUNCIONES DEL CARGO
Elaborar las proyecciones de los estados financieros y controlar el cumplimiento del mismo con la finalidad de propiciar la consecución de los objetivos estratégicos del Banco.
Levantar y analizar la información de costos y rentabilidad de productos, servicios y canales, con el fin de general alertas que permitan tomar decisiones que apoyen en la consecución de los objetivos estratégicos.
Evaluar los estados financieros del Banco con el fin de identificar cambios significativos o desviaciones en el presupuesto.
Analizar y controlar los gastos operativos del Banco, con el objetivo de alertar a los Responsables de División acerca del cumplimiento de su presupuesto.

c. INTERRELACIÓN CON OTROS

Relaciones interpersonales requeridas.		
TIPO		
BASICA	Cortesía, tacto y eficacia en el trato diario con otros, incluyendo el contacto para intercambiar información	
IMPORTANTE	Requiere buscar cooperación, persuadir o influenciar a otros. La habilidad para escuchar y desarrollar un mutuo entendimiento con otras personas es un requerimiento clave	X
CRÍTICA	Habilidades interpersonales altamente desarrolladas. Para lograr resultados efectivos debe crear cambios de comportamiento en la gente dentro o fuera de la organización.	

d. **PERFIL DEL CARGO DE ANALISTA B**



PERFIL DEL CARGO DE ANALISTA B

DIVISIÓN:	ASESORIA GOBIERNO CORPORATIVO
CARGO:	ANALISTA B
PERFIL DURO	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS ↳	Elaboración de Presupuestos Manejo de flujo de caja Análisis y proyecciones financieras Planificación estratégica Contabilidad Bancaria Conocimiento Tributario Microeconomía y Macroeconomía Normativa de la SB Normas Basilea Productos y Procesos Bancarios
FORMACION ACADÉMICA ↳	Titulo de tercer nivel en Economía, Finanzas, Contabilidad o afines
EXPERIENCIA ↳	Mínimo 4 años en áreas financieras, contabilidad, riesgos o afines
PERFIL DE COMPETENCIAS	
NIVEL ESPERADO POR COMPETENCIA DEL CARGO	
COMPETENCIAS CRITICAS	
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Integridad 3 Pensamiento Analítico 3 Búsqueda de Información 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Orientación al Logro 3 Preocupación por el Orden y la Calidad 3 Dirección de Personas 3
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Trabajo en Equipo 3 COMPETENCIAS IMPORTANTES
COMPETENCIA INSTITUCIONAL ↳	Autoconfianza 3 Pensamiento Conceptual 3 Orientación al Cliente 3 Desarrollo de Personas 4 Liderazgo 3
Nº TOTAL DE COMPETENCIAS PARA DEL CARGO DE ANALISTA B	12
Nº DE COMPETENCIAS CRITICAS PARA DEL CARGO DE ANALISTA B	7 (peso 60%)
Nº DE COMPETENCIAS IMPORTANTES PARA DEL CARGO DE ANALISTA B	5 (peso 40%)