Descripción de alcance funcional de dependencias institucionales

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

Índice General

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. 3

ASAMBLEA DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DEL CFBP 3

JUNTA DIRECTIVA NACIONAL 3

SECRETARIA JUNTA DIRECTIVA NACIONAL 3
AUDITORIA INTERNA 3
DIRECCIÓN CORPORATIVA DE RIESGO 4
DIRECCIÓN FODEMIPYME 4
División Oficialía de Cumplimiento Corporativa 5
División Corporativa de Cumplimiento Normativo 6

GERENCIA GENERAL CORPORATIVA 6

DIRECCIÓN JURIDICA CORPORATIVA 7
DIRECCIÓN CORPORATIVA DE MERCADEO 7
DIRECCIÓN RELACIONES CORPORATIVAS 7
DIRECCIÓN CORPORATIVA DE CAPITAL HUMANO. 8
DIRECCIÓN FINANCIERA CORPORATIVA 9
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN 9
DIRECCIÓN DE GESTION DE TRANSFORMACIÓN 9
DIRECCIÓN DE EXCELENCIA OPERACIONAL 10
DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN 10
SUBGERENCIA GENERAL DE NEGOCIOS 11
DIRECCIÓN COMERCIAL PERSONAS. 11
DIRECCIÓN COMERCIAL EMPRESARIAL Y CORPORATIVA 12
DIRECCIÓN BANCA DIGITAL 12
DIRECCIÓN SERVICIO AL CLIENTE 12
DIRECCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 13
SUBGERENCIA GENERAL DE OPERACIONES 13
DIRECCIÓN SOPORTE ADMINISTRATIVO 14
DIRECCIÓN SOPORTE AL NEGOCIO 14
DIRECCIÓN GENERAL DE BANCA SOCIAL 14
DIRECCION DE VENTAS SOCIALES 15

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

La Estructura Organizacional se consolida en base a los acuerdos de Junta Directiva Nacional y actas de aprobación de la Gerencia General Corporativa

En los apartes siguientes se presente la estructura organizacional del Banco Popular, con la finalidad de comprender de manera resumida la estructura y funciones de los órganos que lo componen.

ASAMBLEA DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DEL CFBP

Objetivos:

- Señalar las pautas generales que orientan las actividades del Banco, facilitando la articulación con respecto al accionar de la Junta Directiva y la Gerencia General Corporativa.
- Favorecer el bienestar integral de los trabajadores y trabajadoras y sus familias.
- Promover los sectores sociales que integran la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.
- Promover permanentemente el fortalecimiento y consolidación del sector de Economía Social, destacándose como un ente decisivo del desarrollo económico.

JUNTA DIRECTIVA NACIONAL

Objetivos:

- Reglamentar todo lo concerniente a su organización, funcionamiento, política de inversiones y demás extremos necesarios para el cumplimiento de los fines que le señala esta ley.

SECRETARIA JUNTA DIRECTIVA NACIONAL

Objetivos:

- Atender integralmente las actividades relacionadas con las sesiones de la Junta Directiva Nacional, Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, Comisiones y Comités del Conglomerado Financiero Banco Popular.
- Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar las labores, actividades, recursos y procesos que se ejecutan en la Secretaría de la Junta Directiva Nacional.
- Brindar servicio asesor y ejecutivo a la Junta Directiva Nacional, en las temáticas propias de la Administración Pública y de las regulaciones internas y externas aplicables a su gestión.

AUDITORIA INTERNA

Objetivos:

- Ser la actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad al Banco Popular, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones.
- Contribuir a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección de la entidad.
- Proporcionar a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE RIESGO

Objetivo General:

- Optimizar la asignación de capital y recursos mediante la identificación y evaluación sistemática de los riesgos, facilitando así la toma de decisiones informadas y estratégicas para maximizar el valor para los accionistas y garantizar la continuidad operativa del Conglomerado Banco Popular en un entorno económico dinámico y cambiante.

Objetivos Específicos:

- Diseñar, desarrollar e implementar un sistema integral de gestión de riesgo en el Conglomerado Financiero Banco Popular, de acuerdo con los últimos lineamientos del Comité de Basilea y la SUGEF, normativa SUGEVAL y SUPEN y SUGESE en las S.A.
- Recomendar a la Junta Directiva Nacional, Comité Corporativo de Riesgo y Alta Gerencia, sobre prácticas de gestión sobre las exposiciones observadas y modificaciones a los límites globales y específicos de exposición al riesgo y niveles de tolerancia al riesgo según sea el caso.
- Alertar sobre riesgos emergentes, desviaciones de los indicadores de riesgo a la Junta Directiva, Comité Corporativo de Riesgo y Alta Gerencia.
- Implementar un sistema de monitoreo y reporte de riesgos que permita a la Junta Directiva Nacional, Comité de riesgo y Alta Gerencia una adecuada toma de decisiones.
- Definir un apetito al riesgo alineado con la estrategia institucional y las líneas de negocio significativas.
- Crear una cultura de gestión de riesgos proactiva, moderna y transparente que fomente la gestión de los riesgos, su comunicación y reporte.
- Supervisar que se promueva y vigile que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas, códigos y otras disposiciones internas.
- Vigilar que se gerencien los Sistemas y Programas de Gestión de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal, con base en un ciclo de mejora continua que permita una eficiente gestión de riesgos de seguridad de la información y continuidad de negocio, con el fin de salvaguardar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de los clientes y socios, mediante la adopción de buenas prácticas y en alineación al cumplimiento normativo de leyes y regulaciones aplicables.

DIRECCIÓN FODEMIPYME

Objetivo General:

- Administrar los instrumentos de política pública asignados a FODEMIPYME, a saber: **1)** Fondo de Crédito **2)** Fondo de avales y garantías **3)** Fondo de Servicios de Desarrollo Empresarial, con el objeto de crear un marco normativo que promueva un sistema estratégico integrado de desarrollo de largo plazo, el cual permita el desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas, (PYMES) y de las empresas de la economía social solidaria, y posicione a este sector como protagónico, cuyo dinamismo contribuya al proceso de desarrollo económico y social del país, mediante la generación de empleo y el mejoramiento de las condiciones productivas y de acceso a la riqueza.

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

Objetivos Específicos:

- Fomentar el desarrollo integral de las PYMES, en consideración de sus aptitudes para la generación de empleo, la democratización económica, el desarrollo regional, los encadenamientos entre sectores económicos, el aprovechamiento de pequeños capitales y la capacidad empresarial de los costarricenses.
- Establecer la organización institucional de apoyo a las PYMES, mediante la definición del ente rector, sus funciones y la relación sistémica de este con las instituciones de apoyo a los programas específicos, así como los mecanismos y las herramientas de coordinación.
- Promover el establecimiento de condiciones de apoyo equivalentes a las que se otorgan a las PYMES en otras naciones.
- Procurar la formación de mercados altamente competitivos, mediante el fomento de la creación permanente y el funcionamiento de mayor cantidad de PYMES.
- Inducir el establecimiento de mejores condiciones del entorno institucional para la creación y operación de PYMES.
- Facilitar el acceso de PYMES a mercados de bienes y servicios.

División Oficialía de Cumplimiento Corporativa

En observancia de lo establecido en el artículo 42 del "Reglamento general sobre legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada", y en el artículo 17 del "Reglamento para la prevención de riesgo de Legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la Ley 7786" (Acuerdo CONASSIF 12-21), el Oficial de Cumplimiento y el Oficial Adjunto de Cumplimiento mantienen una relación orgánica y funcional directa con la Junta Directiva Nacional, donde se recalca que debe tener independencia para reportar al órgano superior de la Institución y dependen administrativamente de la Gerencia General Corporativa.
A partir de lo anterior, la Oficialía de Cumplimiento Corporativa debe atender las obligaciones que le competen al Banco Popular como sujeto obligado al artículo 14 de la Ley 7786 y sus reformas, para vigilar y controlar la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la legislación y reglamentación establecida para su prevención y a Popular Servicios Compartidos S.R.L., en esta última entidad, en los temas de capacitación y conocimiento de los empleados y cualquier otro que sea requerido a futuro.
Asimismo, a la Oficialía de Cumplimiento Corporativa le corresponde velar por la observancia de las normativas internacionales de la Ley FATCA y CRS, con un alcance corporativo en las sociedades de este Conglomerado Financiero impactadas por dichas normas y que también son sujetos obligados al supra citado artículo 14 de la Ley 7786 y sus reformas.

Objetivo General:

- Vigilar y controlar en el Conglomerado Financiero Banco Popular, según corresponda, la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la legislación y reglamentación establecida para su prevención, incluyendo las normativas internacionales de la Ley FATCA y CRS.

Objetivos Específicos:

- Actuar como dependencia rectora en el Banco Popular para liderar y controlar la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa y de las normas internacionales de la Ley FATCA y CRS en el Conglomerado Financiero.

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

- Gestionar las disposiciones establecidas por el Ente Supervisor, las instancias superiores del Conglomerado Financiero Banco Popular y los órganos de control internos y externos, cuando corresponda.
- Ejecutar la evaluación periódica de los clientes del Banco, de acuerdo con lo establecido en la Metodología de Clasificación de Riesgo de los Clientes y proveer información que requiere la Oficialía de Cumplimiento.
- Fiscalizar la atención de los lineamientos establecidos para el conocimiento de las personas que mantienen relaciones con el Banco, directa o indirectamente, para mitigar los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa.
- Coordinar y ejecutar el plan anual de capacitación para el Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, las Juntas Directivas, fiscales de Sociedades y miembros
- externos
- en los Comités del Conglomerado Financiero, y para el personal del Banco y de Popular Servicios Compartidos S.R.L.
- Atender consultas del personal del Banco Popular sobre la aplicación de normas, políticas, procedimientos y controles establecidos para la prevención de la LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexa.
- Gestionar el monitoreo transaccional de los clientes del Banco, para identificar las que no tengan una justificación material, económica o legal evidente, con base en el ingreso declarado y la documentación solicitada, y reportarlas como operaciones inusuales, que contribuya a mitigar los riesgos de LC/FT/FPADM.
- Cumplir con los reportes e información a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF), otras autoridades competentes y dependencias internas del Banco Popular.
- Contribuir en la verificación del nivel de integridad de los directivos, fiscales de las sociedades, miembros externos en los comités del Conglomerado Financiero y personal del Banco y de Popular Servicios Compartidos S.R.L.
- Revisar la debida diligencia de clientes con riesgos adicionales y personas relacionadas, con el fin de mitigar los riesgos de LC/FT/FPADM y delitos precedentes.
- Coordinar las acciones en el Conglomerado Financiero para la observancia de la normativa internacional de la Ley FATCA y CRS.

División Corporativa de Cumplimiento Normativo

Objetivo General:

- Articular, alinear, asesorar, identificar, controlar y verificar las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, a fin de garantizar que el Conglomerado Financiero opere con integridad bajo una seguridad razonable en un marco de cumplimiento normativo, promoviendo y vigilando que se cumpla con las leyes, regulaciones, políticas y normas internas y externas aplicables.

GERENCIA GENERAL CORPORATIVA

Objetivo general:

- Orientar, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los objetivos del Conglomerado Financiero Banco Popular así como de las Sociedades Anónimas para el logro de los objetivos estratégicos definidos.

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

DIRECCIÓN JURIDICA CORPORATIVA

Objetivo general:

- Brindar la asesoría jurídica y defensa legal necesaria al Conglomerado Financiero Banco Popular.

Objetivos Específicos:

- Brindar la asesoría jurídica necesaria al Conglomerado Financiero Banco Popular, para garantizar la legalidad de sus actos, así como asumir la representación legal en defensa de sus intereses.

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE MERCADEO

Objetivo General:

- Dirigir e implementar la estrategia integrada de mercadeo para brindar soporte al esfuerzo comercial y al cumplimiento de metas estratégicas, comerciales y sociales, considerando acciones de imagen y reputación de la marca, en coordinación con otras áreas funcionales a nivel Corporativo.

Objetivos Específicos:

- Evaluar el alto valor percibido (AVP) y la competitividad del portafolio de productos y servicios a nivel corporativo, desde la perspectiva de la mezcla de marketing, identificando necesidades y oportunidades en los segmentos meta.
- Planificar y dirigir una estrategia integrada de marketing que considere canales convencionales y digitales, brindando soporte a las estrategias comerciales y corporativas.
- Desarrollar la estrategia de imagen de marca del CFBPDC, estableciendo una identidad diferenciadora que transmita el propósito de la Institución a los segmentos meta.
- Asesorar la definición de los atributos de valor para los productos y servicios ofrecidos.
- Incrementar el nivel de relacionamiento con los clientes.
- Recomendar, implementar y controlar la ejecución de la estrategia de patrocinios de marca, dirigidos a fortalecer la relación y posicionamiento con grupos estratégicos de interés para la Institución.

DIRECCIÓN RELACIONES CORPORATIVAS

Objetivo General:

- Liderar, gestionar, optimizar y supervisar las relaciones corporativas del Conglomerado, mediante la implementación de los procesos de diseño y ejecución de: Planes Estratégicos del CFBPDC, marco de la Gobernanza Corporativa, la Sostenibilidad Corporativa y las comunicaciones internas y externas; con el fin de agregar valor en el logro de los objetivos, optimizando los riesgos, los recursos, y alcanzando los beneficios al CFBPDC, asegurando el cumplimiento satisfactorio de las partes interesadas de la Organización.

Objetivos Específicos:

- Implementación del Plan de Relaciones Corporativas.

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

- Velar y garantizar por el cumplimiento de los planes de trabajo de la División de Planificación Estratégica Corporativa, Gobierno Corporativo, Unidad de Sostenibilidad Corporativa y la Unidad de Comunicación Corporativa.
- Asistir y/o atender a las sesiones y/o acuerdos de Junta Directiva Nacional, Comités o Comisiones de dicho órgano, por delegación o convocatoria de la Gerencia General Corporativa.
- Representar al CFBPDC ante clientes, proveedores y demás partes interesadas cuando corresponda.

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE CAPITAL HUMANO.

Objetivo general:

- Gestionar, conocer y preparar a las personas a través del diseño de estrategias y programas dinámicos, flexibles y eficientes, que faciliten el desarrollo de sus capacidades en el ámbito conceptual, actitudinal y técnico, permitiéndoles actuar de manera anticipada y con agilidad frente a los cambios del entorno, para que logren cumplir los objetivos institucionales, siempre alineados con los valores estratégicos y en beneficio del bienestar laboral.

Dicho objetivo se basa en los siguientes 3 pilares:



Objetivos específicos:

- Desarrollar e implementar estrategias efectivas de reclutamiento y selección para atraer a candidatos altamente cualificados para cada puesto vacante, asegurando que cada periodo de contratación cumpla con los requisitos específicos del rol y los objetivos organizacionales.
- Desarrollar y ejecutar programas de retención y fidelización que contemplen planes de incentivos personalizados, oportunidades de crecimiento y reconocimiento continuo de sus logros.
- Incrementar el índice de satisfacción de los colaboradores anualmente a través de encuestas regulares de clima laboral, implementación de mejoras basadas en el Programa de la Voz del Colaborador y promoción de una cultura organizacional positiva.
- Facilitar el crecimiento y desarrollo profesional de los colaboradores mediante programas de capacitación continua, mentorías, y oportunidades de desarrollo de habilidades, asegurando que los colaboradores tengan acceso a recursos que mejoren sus competencias técnicas y comportamentales.
- Implementar y promover medidas que equilibren y mejoren la calidad de vida laboral de los colaboradores.
- Fomentar la relación y comunicación entre los colaboradores.
- Crear, ajustar, e identificar mejoras en las dependencias de la estructura organizacional, a través de metodologías de evaluación adecuadas.
- Evaluar la eficiencia de las dependencias en la Organización, a través de metodologías, informes periódicos sobre el rendimiento y análisis comparativos para identificar áreas de oportunidad.

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

DIRECCIÓN FINANCIERA CORPORATIVA

Objetivos:

- Definir las políticas generales bajo las cuales se guiarán las Divisiones, Áreas y Unidad adscritas, de conformidad con el Plan Estratégico Corporativo, el Plan Anual Operativo y la normativa interna y externa vigente.
- Planificar, ejecutar y controlar la gestión financiera del Banco.
- Gestionar la optimación del Portafolio de Inversiones Financieras y estructurar el financiamiento de las operaciones.

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN

Objetivo General:

- Dirigir e impulsar a la organización en la implementación de la estrategia de transformación organizacional que incluye los procesos, datos, tecnología y recurso humano; considerando en todo momento lograr resultados organizacionales de excelencia e innovación en las operaciones del Banco para el logro de resultados financieros y de sostenibilidad; todo esto a través de la implementación de nuevas tecnologías, procesos eficientes, estrategias digitales y soluciones innovadoras que se adapte a las demandas del mercado, a una mejor experiencia del cliente y competitividad en la industria bancaria; asegurando así la obtención de beneficios organizacionales.

Objetivos Específicos:

- Impulsar la transformación digital asegurando la integración efectiva de soluciones digitales en los procesos y servicios, con el propósito de mejorar la experiencia del cliente y mantener la relevancia en un entorno digitalmente evolucionado.
- Diseñar e implementar estrategias para la optimización de procesos, fomentando la cultura de mejora continua en las dependencias, con el objetivo de aumentar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios.
- Implementar políticas, estrategias y directrices de gestión de tecnologías de información, innovación, eficiencia operacional, digitalización, sistematización, automatización y robotización, así como a la gestión de analítica, ciencia y gobierno de datos que favorezcan el logro de los resultados estratégicos.
- Asegurar una adecuada gestión de proyectos, mediante la implementación de metodologías y herramientas eficientes, asegurando la entrega oportuna y exitosa de los resultados esperados.
- Impulsar la actualización y adopción de nuevas tecnologías que fortalezcan las capacidades operativas y estratégicas, promoviendo la eficiencia y la excelencia en el desempeño.
- Promover la identificación, desarrollo e implementación de iniciativas innovadoras que potencien la competitividad del Banco.

DIRECCIÓN DE GESTION DE TRANSFORMACIÓN

Objetivo General:

- Gestionar de forma integrada y eficiente los esfuerzos organizacionales (portafolio de proyectos e iniciativas) que contemplen tanto la transformación relacionada a la estrategia

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

organizacional como las operaciones diarias, tomando en cuenta las mejores prácticas en la gestión de proyectos y asegurando el logro de beneficios organizacionales.

Objetivos Específicos:

- Planificar, dirigir, organizar y controlar las políticas y directrices de administración de proyectos provenientes de la Junta Directiva Nacional y la Gerencia General Corporativa del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, orientadas en la gestión eficiente y eficaz del portafolio de proyectos.
- Evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes y programas para garantizar la entrega de resultados de alta calidad y cumpla con la estrategia organizacional.
- Definir la metodología y la estandarización de procesos que aseguren el cumplimiento de los objetivos y su contribución con el crecimiento y la eficiencia de la institución con procesos ágiles, mejores prácticas de gestión de recursos y métricas.
- Generar información estratégica y de resultados para la toma de decisiones de la Junta Directiva Nacional, la Gerencia General Corporativa y sus Comités, relacionada con la gestión del portafolio de proyectos del Conglomerado Financiero administrado.
- Asegurar mediante la gestión de proyectos y beneficios, la obtención de resultados de los proyectos organizacionales y con base en la promesa de valor generada por cada proyecto.

DIRECCIÓN DE EXCELENCIA OPERACIONAL

Objetivo General:

- Dirigir, normar y gobernar la implementación de la Excelencia Operacional en el Conglomerado, asegurando la eficiencia, calidad, rentabilidad y sostenibilidad de los procesos, productos y servicios, mediante la gestión integral de procesos y arquitectura empresarial, la ejecución de proyectos de excelencia operacional, mejora continua e innovación, y el uso estratégico de los datos para la toma de decisiones.
  Asimismo, establecer el marco de políticas, metodologías y gobierno para la Gestión de Procesos y Arquitectura Empresarial, Excelencia Operacional e Innovación, y Analítica y Ciencia de Datos, garantizando la alineación con la estrategia corporativa, la materialización de beneficios y el cumplimiento de los requerimientos regulatorios.

DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Objetivo General:

- Contribuir al logro de la estrategia del Banco mediante la entrega oportuna y eficiente de servicios financieros de alta calidad, a través del desarrollo, operación y administración de una tecnología de información robusta, confiable e innovadora. Esto implica administrar y mantener la estabilidad, disponibilidad y continuidad de las operaciones bancarias y garantizar una experiencia satisfactoria para los clientes, al tiempo que se maximiza el uso de los recursos tecnológicos. Asimismo, se adquirirán y desarrollarán nuevas capacidades tecnológicas que permitan implementar productos y servicios bancarios diferenciados y competitivos, con un enfoque directo en la satisfacción del cliente y la innovación continua.

Objetivos Específicos:

- Liderar la excelencia en la gestión de servicios de tecnología de información del Banco Popular mediante la gestión de las relaciones, la definición de requisitos de TI y la gestión de los niveles

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

de servicio, enfocados en el cliente, con innovación y evolución constante para garantizar así la alineación estratégica y la satisfacción de las necesidades del negocio.

- Trabajar con el negocio para implementar y mantener las soluciones tecnológicas prioritarias que dan cumplimiento a las metas estratégicas, misión y visión del Banco.
- Dirigir la gestión de TI de manera formal y transparente creando mejores resultados, mayor confianza en la tecnología y obteniendo resultados de negocio exitosos que permiten mejorar la satisfacción de los clientes y por tanto el alto valor percibido.
- Disponer de plataformas y recursos tecnológicos de vanguardia, adecuada a los servicios que ofrece el CFBPDC, los cuales serán integrados, seguros, competitivos y de alta productividad.
- Establecer un sólido gobierno y entorno de control de la Gestión de TI, mediante un sistema de gestión de calidad orientado a la mejora continua y la evolución permanente de nuestras capacidades tecnológicas.

SUBGERENCIA GENERAL DE NEGOCIOS

Objetivos:

- Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades relacionadas con el Plan de Negocios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, asegurando conjuntamente con las Direcciones a su cargo, el desarrollo de estrategias para el crecimiento del negocio y el cumplimiento de las metas planteadas en el Plan Estratégico Corporativo.

DIRECCIÓN COMERCIAL PERSONAS.

Objetivo:

- Maximizar la rentabilidad y eficiencia de la Dirección de Banca Comercial, asegurando una gestión óptima de recursos y la consecución de las metas comerciales establecidas, a través de una estrategia de ventas integrada y el fortalecimiento de las operaciones en todas las divisiones y regiones bajo su responsabilidad.

Objetivos Específicos:

- Incrementar la cartera de crédito: Aumentar el volumen de crédito en un porcentaje específico año contra año, con foco en productos de alto rendimiento como crédito prendario (BP Autos), crédito personal y crédito para vivienda.
- Incrementar la captación de recursos por medio de la red de oficinas bancarias y las fuerzas de ventas, asegurando una diversificación saludable de las fuentes de fondos.
- Aumentar los ingresos por servicios: vender y comercializar productos y servicios que generen comisiones, con especial atención en medios de pago y tarjetas, para incrementar los ingresos por servicios en un porcentaje determinado.
- Optimización de la red de oficinas: Mejorar la eficiencia operativa de la red de oficinas bancarias a través de la implementación de tecnologías que permitan una mejor experiencia del cliente y reduzcan los tiempos de espera y procesamiento.
- Desarrollo y capacitación de las fuerzas de ventas: Implementar programas de capacitación continua para las fuerzas de ventas especializadas, asegurando que estén altamente cualificadas para ofrecer productos adecuados a las necesidades de los clientes y cerrar ventas efectivamente.
- Expansión y soporte a Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs): Fortalecer la división de Micro y Pequeña Empresa mediante estrategias de soporte y financiación que promuevan el desarrollo y crecimiento de este segmento crucial, contribuyendo así a la sostenibilidad económica local.
- Definir y ajustar estrategias de ventas: Establecer estrategias de ventas efectivas que sean coherentes con las metas comerciales del banco y las condiciones del mercado, ajustándolas regularmente según el desempeño y la retroalimentación del mercado.

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

- Rendición de cuentas y reporte de gestión: Implementar un sistema eficiente de reporte y análisis de resultados que permita a la dirección rendir cuentas de manera clara y oportuna a la Subgerencia General de Negocios sobre el avance en la consecución de objetivos y metas.

DIRECCIÓN COMERCIAL EMPRESARIAL Y CORPORATIVA

Objetivos:

- Proporcionar servicios financieros especializados y soluciones personalizadas a empresas de diferentes tamaños, desde medianas empresas hasta grandes corporaciones, que impulsen alcanzar los objetivos comerciales a largo plazo.

Objetivos Específicos:

- Gestión financiera integral: brindar servicios financieros completos que incluyan gestión de efectivo, financiamiento, asesoramiento, servicios de inversión y gestión de riesgos, para satisfacer las necesidades financieras de las empresas.
- Apoyo al crecimiento y expansión: proporcionar asesoramiento estratégico para asesorar a las empresas a expandirse.
- Proporcionar un servicio al cliente excepcional con ejecutivos de relación dedicados y especializados para atender las necesidades específicas de cada cliente.

DIRECCIÓN BANCA DIGITAL

Objetivo General:

- Impulsar la adopción y el uso de los canales digitales del banco, garantizando la gobernanza, la eficiencia operativa y la calidad superior en la entrega de productos y servicios financieros digitales, alineando la infraestructura tecnológica, los modelos comerciales y la experiencia del cliente con las metas institucionales de crecimiento, rentabilidad y fidelización.

Objetivos Específicos:

- Promover la migración efectiva de clientes desde los canales tradicionales hacia los canales digitales, incrementando el nivel de autoservicio, la omnicanalidad y la eficiencia operativa.
- Diseñar, desarrollar y comercializar productos y servicios digitales que impulsen la colocación, captación y la vinculación de clientes en los canales digitales.
- Rentabilizar la base de clientes digitales mediante estrategias de venta cruzada, uso recurrente y fidelización, apoyadas en analítica, automatización y experiencia personalizada.
- Institucionalizar un marco de continuidad, estabilidad y calidad en todos los puntos de contacto digitales, asegurando una disponibilidad transaccional ininterrumpida.
- Optimizar la gestión del talento y los procesos administrativos de la Dirección, fortaleciendo la capacidad de ejecución y adaptación al cambio.
- Asegurar el cumplimiento estricto de los compromisos regulatorios y normativos, mitigando riesgos operativos, tecnológicos y reputacionales en un entorno 24/7.

DIRECCIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Objetivo General:

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

- Planificar, liderar y coordinar las actividades necesarias a fin de incrementar la eficiencia y competitividad, mediante la gestión efectiva y proactiva del servicio y la experiencia al cliente en los canales presenciales, alternos y digitales en coordinación con las diferentes dependencias para la satisfacción y expectativas de los clientes del Banco.

DIRECCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Objetivo General:

- Liderar, a nivel institucional, la gestión integral del portafolio de productos y servicios del Banco, definiendo y gobernando su propuesta de valor y su modelo económico, con el propósito de asegurar un desempeño sostenible en términos de crecimiento, rentabilidad y riesgo, mediante la articulación estratégica de las capacidades organizacionales y su alineación con la estrategia corporativa.

Objetivos Específicos:

- Definir y gobernar la propuesta de valor integral del portafolio de productos y servicios, asegurando su coherencia con la estrategia institucional y su diferenciación en el mercado.
- Asegurar el desempeño integral del portafolio, estableciendo objetivos, métricas e indicadores orientados a resultados económicos y al valor generado para el Banco.
- Dirigir la gestión del modelo económico del portafolio, incluyendo ingresos financieros y por servicios, garantizando un balance adecuado entre crecimiento, rentabilidad y riesgo.
- Definir lineamientos estratégicos para la evolución del portafolio, incorporando tendencias del entorno, necesidades del cliente y oportunidades de innovación.
- Garantizar la articulación y alineación transversal entre las diferentes áreas del Banco para la ejecución efectiva de la estrategia de productos y servicios.
- Garantizar una experiencia de cliente interno y externo consistente, diferenciada y centrada en valor, a lo largo de todo el ciclo de vida de los productos y servicios.

SUBGERENCIA GENERAL DE OPERACIONES

Objetivo General:

- Facilitar mediante políticas, lineamientos y directrices que el soporte logístico, administrativo y operativo brinde a la gestión del negocio, por parte de las áreas adscritas a la Subgerencia General de Operaciones, impacten positivamente a la estrategia institucional del “Alto Valor Percibido”.

Objetivos Específicos:

- Supervisar el proceso relacionado con la dotación de planta, equipo, mobiliario y servicios logísticos, asegurándose de que el mismo sea flexible y oportuno a los requerimientos de las áreas de negocio y administrativas.
- Supervisar la planificación, coordinación y ejecución de los servicios requeridos por las áreas del negocio bancario.
- Controlar el cumplimiento de todos los principios de control interno y la legislación que regula la actividad de la Subgerencia.
- Asegurar conjuntamente con las Direcciones a su cargo, el cumplimiento de objetivos y metas esbozadas en el Plan Estratégico Corporativo relacionado con sus áreas de servicio.

“**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

DIRECCIÓN SOPORTE ADMINISTRATIVO

Objetivos:

- Planear, coordinar, dirigir, controlar y supervisar las actividades de Soporte Administrativo relacionadas con el abastecimiento y contratación de bienes y servicios requeridos para satisfacer necesidades institucionales. Igualmente en relación con las actividades de administración de bienes y servicios en general, y otras con matiz administrativo y de soporte. La supervisión da especial énfasis a los servicios contratados por outsourcing, buscando no solo
- que el servicio sea de alta calidad, sino mantener un equilibrio entre el ahorro de recursos económicos y la oportunidad requerida en la prestación de los mismos.

DIRECCIÓN SOPORTE AL NEGOCIO

Objetivo general:

- Planificar organizar, dirigir, coordinar y controlar la ejecución de actividades de soporte que requiera la Institución y que nacen de la operación normal del negocio, y sean éstas atendidas de forma centralizada, de manera tal que los servicios que se brindan se den en tiempo y forma, cumpliendo los estándares de servicio y contribuyendo en la toma oportuna de decisiones y la promesa de valor en la atención de los clientes.

Objetivos específicos:

- Definir en conjunto con la Subgerencia General de Operaciones las políticas generales e indicadores estratégicos bajo los cuales se guiarán las Divisiones, Áreas y Unidades adscritas, de conformidad con el Plan Estratégico Corporativo, el Plan Anual Operativo y la normativa interna y externa vigente.
- Velar por el adecuado cumplimiento de los Planes Operativos Anuales, Presupuestos, Cuadros de Mando Integrales y la normativa interna y externa vigente de las dependencias adscritas.
- Supervisar que los procesos de soporte al negocio se lleven a cabo de manera eficiente, oportuna y bajo altos estándares de calidad en los servicios brindados, atendiendo a su vez las normas de control interno y supervisión que competen.

DIRECCIÓN GENERAL DE BANCA SOCIAL

Objetivo General:

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar, liderar y controlar de manera eficaz y eficiente todas las funciones de la dirección a cargo, promoviendo elementos innovadores y disruptivos que fortalezcan la imagen y reputación del banco en concordancia con el Plan Estratégico Corporativo.

Objetivo Específico:

- Lidera, gestiona, optimiza y supervisa las actividades necesarias, a fin de incrementar la eficiencia y competitividad del Banco mediante la gestión de venta de productos y servicios dirigidos a los clientes y organizaciones sociales, a través de acciones que aseguren el acompañamiento sistemático a los proyectos de índole social sustentados en las mejores prácticas que se requieren para su sana administración, con el propósito de fortalecer el patrimonio de los fondos, posicionar al Banco Popular y de Desarrollo Comunal en este sector de la economía y asegurándose en coordinación con las dependencias correspondientes que los productos y servicios ofrecidos por el Banco cumplan con las necesidades y expectativas del cliente.

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO

DIRECCION DE VENTAS SOCIALES

Objetivo General:

- Lidera, gestiona, optimiza y supervisa las actividades necesarias para la promoción y colocación de la oferta integral de productos y servicios financieros y no financieros de la Banca Social dirigidos a las poblaciones beneficiarias y organizaciones sociales, a través de canales digitales y presenciales con el fin de posicionar al Banco Popular y de Desarrollo Comunal en este sector de la economía y asegurándose en coordinación con las dependencias correspondientes que los productos y servicios ofrecidos por el banco cumplan con las necesidades y expectativas del cliente.

Objetivos Específicos:

- Desarrollar estrategias de promoción y colocación de la oferta integral de los productos y servicios financieros y no financieros de la Banca Social

Funciones:

- Venta: Coordinar el diseño, implementación y control de la estrategia de venta y posventa, de los respectivos esfuerzos mercadológicos, tomando en cuenta el segmento del mercado y el enfoque social que le es inherente a la Dirección para la atención de sus públicos de interés.
- Canales: Coordinar con otras dependencias el desarrollo, disponibilidad y uso de los canales y herramientas del Banco y capacitación al personal que sea necesario en lo relativo a la oferta de productos y servicios
- Gestión del segmento: Evaluar el desempeño de los segmentos del mercado que atiende, así como, sus competidores, identificando las oportunidades de negocio que se puedan lograr a través de la Dirección bajo su cargo y la coordinación con los diferentes canales del Banco.
- Externo: Definir estrategias para efectuar convenios con diversas entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales con el fin de atraer fondos, ofrecer asesoría, colocación de productos y capacitar a los pequeños y medianos empresarios.
- Social: Coordinar con FODEMIPYME la gestión integral de los objetivos sociales definidos para este fondo
- Representación social: Representar ante las Junta de Crédito Local, Organizaciones de la Economía Social, BANHVI, o cualquier otra institución, en lo relativo a la actividad relacionado con la gestión social.
- Impulsar o propiciar proyectos de mejora continua enfocados en incrementar la productividad organizacional, trabajando de forma conjunta con la Gerencia General Corporativa, Subgerencias Generales y Direcciones Generales.

"**INFORMACION DE USO PÚBLICO:** La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular". **Teléfono:** COLOCAR NÚMERO