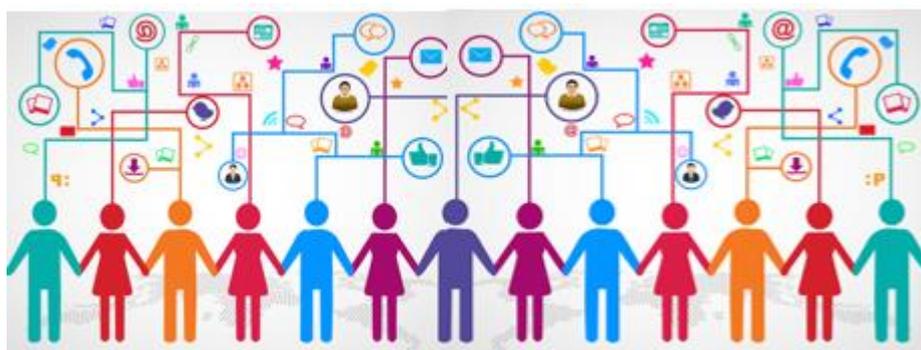


## Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.

Manual de Perfiles de Puestos

Recursos Humanos

-septiembre 2019 -



## Control de cambios

Control de cambios				
Fecha de actualización	Versión	Descripción del Cambio	Actualizado por:	N° de oficio o acuerdo
Octubre del 2014	01	Creación del documento	Johanna Montero Araya Gestora de Talento Humano	
Abril 2016	02	Inclusión de perfil	Johanna Montero Araya Gestora de Talento Humano	JDPS-179-Acd-098-2016-Art-13
Febrero del 2017	03	Actualización del documento	Eugenia Gamboa Gestora de Talento Humano	JDPS-200-Acd-026-2017-Art-6
Mayo del 2017	04	Inclusión de perfiles nuevos	Eugenia Gamboa Gestora de Talento Humano	
Octubre del 2017	05	Inclusión de perfil de Encargado de Mercadeo	Alejandra García Fernández Asistente de Talento Humano	JDPS-2016-Acd-187-2017-Art-6
Febrero del 2018	06	Actualización de perfil Gestor d Riesgo	Alejandra García Fernández Asistente de Talento Humano	DCD-0120-2018
Marzo del 2018	07	Inclusión de perfil Gestor de Control Interno	Alejandra García Fernández Asistente de Talento Humano	JDPS-226-Acd-043-2018-Art-5
Junio del 2018	08	Actualización del perfil Encargado de Sostenibilidad	Alejandra García Fernández Asistente de Talento Humano	DCD-909-2017 JDPS-233-ACD-139-2018-Art-5
Septiembre del 2018	9	Actualización (Se incluye el perfil de Asistente Profesional al área de Gerencia)	Alejandra García Fernández Asistente de Talento Humano	No aplica
Agosto del 2019	10	Acomodo de perfiles, según ubicación en las diferentes áreas. Asignación de #s de oficio o acuerdos según corresponda en nueva columna.	Alejandra García Fernández Asistente de Talento Humano	No aplica
Agosto 2019	11	Inclusión de perfil auditor Senior Riesgos-TI	Alejandra García Fernández Asistente de Talento Humano	JDPS-263-Acd-184-2019-Art-8 DCD-897-2019
Septiembre 2019	12	Inclusión de perfiles: 1. Oficial de Seguros 2	Alejandra García Fernández	PSASG-0182-2019 DCD- 1290-2018,



		<p><b>2. Asistente Administrativo, actualización de perfil específicamente para la Auditoria Interna.</b></p> <p><b>3. Técnico Administrativo en gestión Financiera (Contabilidad)</b></p> <p><b>4. Técnico Administrativo en Gestión Financiera (Tesorería)</b></p> <p><b>5. Oficial de Operaciones (Proveeduría)</b></p> <p><b>6. Gestor de Cobro y Renovación.</b></p>	<p>Asistente de Talento Humano</p>	
--	--	---	------------------------------------	--



## Contenido

<b>Contenido</b> .....	4
<b>Introducción</b> .....	7
GERENCIA	
<b>GERENTE POPULAR SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS</b> .....	8
<b>ASESOR DE GERENCIA</b> .....	12
<b>ASISTENTE DE GERENCIA</b> .....	15
<b>TECNICO ADMINISTRATIVO</b> .....	18
<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b> .....	20
<b>GESTOR DE RIESGO</b> .....	22
<b>GESTOR DE CONTROL INTERNO</b> .....	25
<b>PLANIFICADOR</b> .....	28
<b>ENCARGADO(A) DE SOSTENIBILIDAD</b> .....	31
<b>OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO</b> .....	35
<b>OFICIAL DE CUMPLIMIENTO</b> .....	35
<b>ASISTENTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	39
TALENTO HUMANO	
<b>GESTOR DE TALENTO HUMANO</b> .....	41
<b>ASISTENTE PROFESIONAL</b> .....	44
<b>TECNICO ADMINISTRATIVO</b> .....	46
<b>TECNICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	48
AUDITORIA INTERNA	
<b>AUDITOR INTERNO</b> .....	50
<b>AUDITOR SENIOR RIESGOS-TI</b> .....	57
<b>AUDITOR SENIOR</b> .....	62
<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO AUDITORIA</b> .....	65
ÁREA-TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	
<b>GERENTE DE AREA, TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN</b> .....	68
<b>ASISTENTE PROFESIONAL, ASISTENTE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN</b> .....	71
<b>DIRECTOR DE PROYECTOS</b> .....	73
<b>PROFESIONAL DE PROYECTOS</b> .....	76
<b>ASISTENTE PROFESIONAL, AREA DE PROYECTOS</b> .....	79
<b>TECNICO DE PROYECTOS</b> .....	81
<b>ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA T.I</b> .....	83
<b>ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS</b> .....	86
<b>ANALISTA DE SISTEMAS</b> .....	89
<b>TECNICO SOPORTE T.I.</b> .....	92



<b>TECNICO EN CONTRATACIONES T.I.</b> .....	94
<b>OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> .....	97
<b>ASISTENTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	100
<b>ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA</b>	
<b>GERENTE DE ÁREA, ADMINISTRATIVA FINANCIERA</b> .....	102
<b>SUPERVISOR FINANCIERO</b> .....	105
<b>ASISTENTE PROFESIONAL, ADMINISTRATIVO-FINANCIERO</b> .....	107
<b>ENCARGADO ADMINISTRATIVO Y PRESUPUESTO</b> .....	109
<b>ENCARGADO DE PROVEDURIA</b> .....	111
<b>ENCARGADO DE CONTABILIDAD</b> .....	114
<b>ENCARGADO DE TESORERIA</b> .....	116
<b>TECNICO ADMISNITRATIVO 1: GESTIÓN FINANCIERA (CONTABILIDAD)</b> .....	118
<b>TECNICO ADMISNITRATIVO 1: GESTIÓN FINANCIERA (TESORERÍA)</b> .....	122
<b>TECNICO ADMISNITRATIVO 1: GESTIÓN FINANCIERA</b> .....	125
<b>ASISTENTE DE CONTABILIDAD</b> .....	127
<b>GESTOR ADMINISTRATIVO</b> .....	129
<b>OFICIAL DE OPERACIONES (Proveeduría)</b> .....	131
<b>ÁREA CONTROL OPERATIVO</b>	
<b>GERENTE DE ÁREA: CONTROL OPERATIVO</b> .....	134
<b>SUPERVISOR ADMINISTRATIVO</b> .....	137
<b>GESTOR DE COBRO Y RENOVACIÓN</b> .....	139
<b>GESTOR DE ASEGURAMIENTO</b> .....	142
<b>ASISTENTE PROFESIONAL: ASISTENTE CONTROL OPERATIVO</b> .....	145
<b>AGENTE DE PLANTA</b> .....	147
<b>COORDINADOR DE EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	150
<b>EJECUTIVO DE SEGUROS</b> .....	153
<b>EJECUTIVO CORPORATIVO</b> .....	155
<b>ASISTENTE EJECUTIVO</b> .....	158
<b>OFICIAL DE SEGUROS 2</b> .....	160
<b>OFICIAL DE SEGUROS</b> .....	163
<b>OFICIAL DE OPERACIONES</b> .....	165
<b>RECEPCIONISTA</b> .....	167
<b>DIGITADOR</b> .....	169
<b>MENSAJERO COBRADOR</b> .....	170
<b>MENSAJERO-EXPRESS</b> .....	172
<b>ÁREA COMERCIAL</b>	
<b>GERENTE DE ÁREA COMERCIAL</b> .....	174
<b>SUPERVISOR COMERCIAL</b> .....	177



CONSTRUIMOS  
BIENESTAR

Popular  
SOCIEDAD AGENCIA  
DE SEGUROS

Popular  
VALORES

Popular  
PENSIONES

Popular  
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco  
Popular

<b>ASISTENTE PROFESIONAL: ASISTENTE COMERCIAL</b> .....	180
<b>ENCARGADO DE MERCADEO</b> .....	182
<b>GESTOR COMERCIAL</b> .....	185
<b>EJECUTIVO CORPORATIVO</b> .....	188
<b>COORDINADOR DE EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	191
<b>EJECUTIVO COMERCIAL</b> .....	194
<b>EJECUTIVO DE PLATAFORMA</b> .....	197
<b>PROMOTOR WEB</b> .....	199
<b>ASISTENTE BANCA SEGUROS</b> .....	201
<b>ASISTENTE EJECUTIVO</b> .....	203
<b>OFICIAL DE SEGUROS</b> .....	205
<b>OFICIAL DE OPERACIONES</b> .....	207

## Introducción

Según la promulgación del Decreto Ejecutivo N° 37695-MP-MTSS, se ha impulsado la promoción, sensibilización e implementación de programas piloto de Teletrabajo en las instituciones del sector público cuyos resultados han sido de una valoración altamente positiva, tanto para la institución como para los servidores participantes en dichos planes y los responsables de las unidades en las que éstos laboran, hace que resulte conveniente, no sólo hacer extensivo, sino fortalecer el programa de Teletrabajo a nivel del sector público costarricense.

Según dicho decreto, el teletrabajo es:

*“una modalidad de organización de la prestación laboral, basada en el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicaciones, donde el teletrabajo se ha beneficiado por la evolución del concepto de las Comunicaciones Unificadas, que implica la integración de aplicaciones de Telefonía Digital, aplicaciones de Colaboración y Sistemas de Videocomunicaciones, que brindan las herramientas facilitadoras en los procesos de interacción de las personas en las diferentes modalidades de teletrabajo” (Presidencia de la República de Costa Rica, 2015).*

Asimismo, a nivel del Conglomerado Financiero Banco Popular, regula y promueve esta modalidad de trabajo desde el Reglamento de Teletrabajo en el Conglomerado Financiero Banco Popular, donde se entiende el Teletrabajo explícitamente como:

*“La prestación de servicios de carácter no presencial fuera de las instalaciones del Banco Popular o de las sociedades anónimas, en virtud de la cual un teletrabajador/a puede desarrollar su jornada laboral desde su propio domicilio, centro que se define para tal fin o en trabajos de campo mediante el uso de medios telemáticos” (BP, 2016).*

Dadas estas condiciones, en Popular Seguros se parte del hecho fundamental de que el trabajador o trabajadora goza de los mismos beneficios legales que le confiere la legislación costarricense, incluyendo sus deberes y responsabilidades. Asimismo, implica el cumplimiento de la jornada laboral a su cabalidad incluyendo los tiempos de descanso determinados.

La incorporación y adecuada gestión de la modalidad de teletrabajo en Popular Seguros, se constituye en un elemento de generación de bienestar para la población colaboradora y que incorpora a sus núcleos familiares. Será además una tarea congruente con le gestión ambiental que tiene la sociedad, al promover una reducción de recursos y emisiones al evitar el traslado.

## GERENCIA

### GERENTE POPULAR SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS

#### I. Resumen del Puesto

Dirección, planificación, organización y control de los objetivos de Popular Sociedad Agencia de Seguros, establecidos en el Plan Estratégico, mediante la práctica del enfoque sistémico y estratégico. Vela porque se cumplan todos los principios de control interno y en general la legislación que regula la actividad en la cual se encuentra inmersa la Sociedad, propiciando un clima organizacional en el cual se obtenga la máxima productividad del recurso humano, así como, buscar las mejores prácticas.

#### II. Funciones Principales

1. Ejercer las funciones inherentes a su condición de Gerente General de Popular Sociedad Agencia de Seguros, vigilando la organización y funcionamiento de todas las áreas que componen la sociedad, incluyendo el control interno, la observancia de las Leyes y Reglamentos y el cumplimiento de las resoluciones de la Junta.
2. Preparar el plan estratégico de la Popular Sociedad Agencia de Seguros, así como los correspondientes planes operativos y de contingencia de la entidad, para su aprobación por parte de la Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros.
3. Proponer a Junta Directiva modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos de la dependencia, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuánto a los cambios normativos y nuevas tendencias que se presenten en su industria.
4. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre las decisiones y novedades planteadas, tanto en el nivel general del Conglomerado, de la Sociedad y en el nivel específico de los asuntos relacionados con el área de interés.
5. Velar por que se ejecuten o ejecutar los acuerdos y resoluciones que dicta la Junta Directiva, así mismo, presentar por escrito las apelaciones dentro del tiempo establecido, en caso de que dichos acuerdos o resoluciones sean contrarias a las disposiciones legales o los intereses de la Sociedad.
6. Revisar los contenidos de las políticas relacionadas con su gestión.
7. Atender administrativamente los asuntos involucrados con la supervisión de los órganos de inspección o control de las operaciones relacionadas con Popular Agencia de Seguros.
8. Ejecutar el control y cumplimiento de los acuerdos, reglamentos, directrices que emitan los órganos de inspección o control de las operaciones relacionadas con Popular Sociedad Agencia de Seguros.
9. Coordinar con las restantes entidades del Banco Popular y de Desarrollo Comunal las políticas internas de apoyo tanto a lo referente a Popular Agencia de Seguros, como a la institución en forma global.

10. Asignar, supervisar, controlar, evaluar y retroalimentar las tareas, el desempeño y resultados del personal a cargo, como también ejecutar las acciones necesarias para alcanzar las metas y objetivos establecidos del personal a cargo.
11. Velar por la confección y aprobación del presupuesto anual que se le envía a la Contraloría General de la República y supervisar que se le da el debido seguimiento.
12. Desarrollar en coordinación con las restantes empresas de la organización o divisiones del Banco las correspondientes políticas institucionales.
13. Velar por que exista una coordinación con áreas del BPDC para el desarrollo del Manual de Procedimientos y su actualización respectiva, así como para los estudios de estructura y otros que se acuerden con el Banco.
14. Proponer el Plan de Mercadeo y Ventas y presentarlo a la Junta Directiva para la correspondiente aprobación. Asimismo, velar por la adecuada ejecución de los planes y programas de mercadeo de la sociedad.
15. Proponer a la Junta Directiva las medidas de modernización administrativa para la correcta organización y funcionamiento de la Sociedad, en atención a las políticas corporativas y a la normativa del ente supervisor correspondiente.
16. Evaluar periódicamente el desempeño de los colaboradores fundamentándose en los objetivos establecidos en el plan anual, brindando retroalimentación y guía directa y objetiva a cada uno de los colaboradores, sobre su desempeño.
17. Formar parte activa de la Comisión de Adjudicación de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.
18. Velar por el cumplimiento de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, y toda otra norma o directriz que emitan la Contraloría General de la República, relacionadas con la materia.
19. Denunciar las irregularidades o violaciones a la Ley de Contratación Administrativa, a efecto de que se realicen las investigaciones pertinentes
20. Autorizar los Informes de Situación Financiera para presentación en los Comités de Estados Financieros.
21. Autorizar los presupuestos de ingresos y egresos que se incorporan en el Plan Anual Operativo de la Sociedad, para el análisis por parte de la Gerencia y Comité de Análisis de Presupuesto.
22. Autorizar los Estados Financieros de Popular Sociedad Agencia de Seguros con sus respectivas notas, para enviarlos a los entes reguladores y fiscalizadores (SUGESE, Contraloría General de la República y Tributación Directa).
23. Autorizar los Estados Financieros y las cédulas de información financiera para la consolidación financiera del Conglomerado del Banco Popular, para enviar a Análisis Financiero del Banco Popular.
24. Ejercer las demás funciones y facultades que le correspondan de conformidad con la Ley, los reglamentos del banco y demás disposiciones pertinentes.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

La Gerencia de Popular Agencia de Seguros es la instancia responsable por los resultados de negocio atribuibles a la gestión, siendo la unidad responsable de convertir los

lineamientos estratégicos provenientes de la Junta Directiva, en acciones planificadas y sistemáticas medidas a través de indicadores financieros y de gestión.

#### IV. Requisitos

##### a. Académicos

Licenciatura o Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia, Banca y Finanzas, Administración de Proyectos, Administración Pública, preferiblemente con posgrado en Mercadeo, Ventas y deseable doctorado relacionado con ciencias económicas y empresariales.

##### b. Técnicos

1. Conocimiento del Sistema Financiero Nacional e Internacional, banca y seguros.
2. Conocimiento en la operación de las Sociedades anónimas relacionadas con seguros.
3. Amplio conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y lineamientos que regulan la Auditoría Interna en el Sector Público, financiero y todo lo referente a materia de Seguros, Ley y Reglamento de Contratación Administrativa y disposiciones normativas sobre formulación de presupuestos y ejecución presupuestaria.
4. Cursos de actualización y legislación bancaria nacional e internacional
5. Manejo de tecnología de información gerencial
6. Dominio del idioma inglés a nivel de escritura y conversación

##### c. Requisito Legal

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### V. Experiencia Requerida

1. Mínimo seis años en puestos de actividad similar, comprobada en el medio financiero nacional, específicamente con responsabilidades de alta gerencia.
2. Mínimo tres años de experiencia en mercadeo y ventas en el mercado de seguros.
3. Mínimo un año de experiencia en conciencia del mercado internacional, principalmente en reaseguros.
4. Amplia experiencia en la aplicación de normativas, políticas, normas y lineamientos que regulan el sector financiero y de seguros, tanto nacional como internacional, específicamente lo relacionado con el mercado de seguros.
5. Mínimo seis años en puestos relacionados con el mercado de seguros.
6. Mínimo cuatro años de experiencia con organizaciones asociativas.
7. Amplio conocimiento de la Ley 8204 y su normativa conexas.

#### VI. Competencias Deseables

1. Persona de altos valores morales y éticos con criterio objetivo, prudente e independencia mental con motivación para el aprendizaje y mejora continua.



2. Demuestra apertura y disposición al cambio.
3. Visión sistémica de los procesos bancarios, con énfasis en Banca de Desarrollo.
4. Habilidad analítica.
5. Capaz de mostrar claramente la comunicación oral y escrita.
6. Capacidad de administrar equipos de trabajo profesional
7. Actitud proactiva y negociadora y capacidad investigadora con habilidad para identificar áreas de acuerdo o desacuerdo y trabajar para el desarrollo de soluciones efectivas.
8. Pensamiento estratégico y visión global para comprender y promover la actividad institucional.
9. Orientado a resultados y alta disposición para la rendición de cuentas.
10. Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceras personas con el objetivo de alcanzar una meta.
11. Ética y transparencia para la obtención, uso y asignación efectiva de recursos, personas, información, presupuesto, tiempo para manejar proyectos y para apoyar la consecución de iniciativas y objetivos estratégicos institucionales.
12. Líder facilitador del trabajo en equipo y de la mejora de los procesos.
13. Alineamiento con la cultura organizacional demostrando integridad, comunicaciones y acciones congruentes, reflejando los valores corporativos (credibilidad, justicia, integridad, honestidad y responsabilidad) en la conducción y participación de todas las actividades propias de la gestión de la Gerencia.

[VOLVER AL INDICE](#)

## ASESOR DE GERENCIA

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar y coordinar labores asesoras a la Gerencia de la Sociedad, con el fin de que las mismas se realicen con la puntualidad, oportunidad y calidad que se requieren, como responsable por la realización de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas de la Sociedad, así como dar seguimiento y apoyo a las tareas de la Gerencia General.

### II. Funciones Principales

1. Planear y coordinar el trabajo con su superior inmediato.
2. Asesorar al Gerente en temas relacionados con Seguros.
3. Analizar los asuntos de alta complejidad acordes con su competencia, que le sean asignados por el Gerente.
4. Coordinar y supervisar los trabajos que se le asignen, brindando el debido seguimiento y revisión.
5. Recomendar alternativas de solución a problemas administrativos y operativos de la Gerencia.
6. Atender y elaborar informes para la Gerencia General y Junta Directiva según le requiera su superior inmediato.
7. Canalizar por designación del Gerente General, los asuntos que sean sometidos a consideración de sus superiores, hacia la instancia interna o externa que le corresponda resolver.
8. Realizar las labores administrativas que se le deleguen por parte de la Gerencia.
9. Velar por la adecuada preparación y ejecución del plan de trabajo de la Gerencia General.
10. Velar por el cumplimiento de las políticas, regulaciones y la normativa vigente en el ámbito de los seguros.
11. Dar seguimiento a los acuerdos de Junta Directiva y Comisiones que le sean asignados.
12. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con su área de competencia.
13. Coordinar, dar seguimiento o participar en la ejecución de estudios, investigaciones o proyectos tanto de carácter interno como externo, que le sean asignados por su superior inmediato.
14. Revisar y priorizar el trámite de la documentación de la Gerencia en ausencia del Gerente General.
15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde brindar asistencia profesional a la Gerencia de la Sociedad, con el propósito de alcanzar los niveles de eficiencia y eficacia que se

requieren en el ejercicio de las actividades. Le corresponde brindar asesoría a la Gerencia de la Sociedad en temas relacionados a los seguros.

La función exige liderazgo, capacidad, conocimiento técnico, planeamiento, coordinación y supervisión. Por la naturaleza de la clase tiene acceso a información estratégica y de uso restringido que requiere de un estricto control y discrecionalidad. Los errores cometidos tienen repercusiones que se pueden traducir en considerables pérdidas económicas de tiempo e imagen de la Sociedad.

#### IV. Requisitos

##### a. Académicos

Licenciatura en Administración de Empresas, Gerencia, Banca y Finanzas, Contaduría, o carrera afín al puesto.

##### b. Técnicos

1. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
2. Conocimiento en Administración de Recurso Humano, Administración de Proyectos, formulación de presupuestos, financieros.
3. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad y del Conglomerado Financiero (Reglamentos Internos, Contraloría General, Ley de Inquilinato, entre otras).
4. Conocimientos en la preparación de planes estratégicos.
5. Formación en alta gerencia.
6. Conocimientos financieros.
7. Conocimiento y manejo de las leyes relativas al mercado de los seguros.
8. Conocimiento de Control de Gestión, Control Interno y Riesgo Operativo.

##### c. Legal

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### V. Experiencia Requerida

Tres años de experiencia en administración general y de supervisión de personal.

#### VI. Competencias Deseables:

1. Relaciones Interpersonales
2. Trabajo en Equipo
3. Administración de Recursos y Tiempo
4. Autocontrol
5. Comunicación
6. Innovación



7. Liderazgo
8. Logro
9. Pensamiento Sistémico
10. Visión Estratégica

[VOLVER AL INDICE](#)



## ASISTENTE DE GERENCIA

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales y asistenciales en la Gerencia, colaborando en la planeación, supervisión y control de labores administrativas que se realizan en la Sociedad, con el propósito de cumplir con las metas y objetivos establecidos.

### II. Funciones Principales

1. Llevar controles para la atención oportuna y correcta de los acuerdos emanados por las Juntas Directivas (Banco y/o Sociedad), Comisiones y coordinar tanto con personal interno como del Banco para su cumplimiento.
2. Llevar el control y ejecutar acciones para la correcta y oportuna atención de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Externa
3. Supervisar el manejo de planes de acción propuestos en materia de Control Interno, entre otros.
4. Preparar agendas, reuniones y compromisos del Gerente General
5. Coordinar eventos con el personal interno o externo, con jefaturas, entes reguladores, socios comerciales, etc.
6. Confeccionar informes y otros de similar naturaleza y velar para que estos sean presentados ante las instancias correspondientes en los plazos y fechas pactadas.
7. Atender clientes tanto internos como externos y ayudarles con sus consultas.
8. Coordinar y supervisar el trabajo que realiza el personal de menor nivel relacionado con la gestión de la Gerencia.
9. Asistir y recomendar posibles soluciones a problemas que se presenten a nivel de la Sociedad.
10. Contribuir con la elaboración de planes estratégicos y operativos.
11. Supervisar y controlar el cumplimiento de las directrices emitidas por la Administración actuando como facilitadora para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
12. Servir de enlace entre la Gerencia y los órganos componentes de la Sociedad Agencia de Seguros para resolución de asuntos diversos.
13. Preparar criterios y consultas para las áreas de soporte: Riesgo, Gestión Estratégica, Presupuesto, Desarrollo Humano, Jurídicos, entre otros.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde brindar en los diversos procesos, asistencia administrativa a la Gerencia de la Sociedad, con el fin de contribuir con el cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

La función exige liderazgo, capacidad, de dirección, planeamiento, coordinación y supervisión. Trabaja siguiendo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.



Se relaciona periódicamente con su jefe para la coordinación y la presentación de informes sobre actividades y proyectos a su cargo. Le corresponde por la vía de la delegación ejercer supervisión y control sobre personal profesional y técnico.

Por la naturaleza de la clase tiene acceso a información estratégica y de uso restringido. Los errores cometidos tienen repercusiones sobre los diferentes procesos productivos y administrativos ocasionando pérdidas económicas, de tiempo y de imagen institucional.

#### IV. Requisitos

##### a. Académicos

Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia, Banca y Finanzas o Administración de Proyectos.

##### b. Técnicos

1. Conocimiento en la operación de las Sociedades de Seguros.
2. Conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y lineamientos que regulan la actividad de Pólizas de Seguros.
3. Conocimientos en legislación bancaria nacional e internacional
4. Manejo de tecnología de información gerencial.
5. Conocimiento en Administración de Proyectos, formulación de presupuestos.
6. Conocimiento de Control de Gestión, Control Interno y Riesgo Operativo.
7. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
8. Conocimiento técnico el idioma inglés.

##### c. Legal

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### V. Experiencia Requerida

1. Mínimo tres años en puestos de actividad similar.
2. Amplia experiencia en la aplicación de normativas, políticas, normas y lineamientos que regulan el sector financiero tanto nacional como internacional.

#### VI. Competencias Deseables

1. Relaciones Interpersonales
2. Trabajo en Equipo
3. Administración de Recursos y Tiempo
4. Autocontrol
5. Comunicación
6. Innovación
7. Liderazgo
8. Logro



*Popular*  
SOCIEDAD AGENCIA  
DE SEGUROS

*Popular*  
VALORES

*Popular*  
PENSIONES

*Popular*  
FONDOS DE INVERSIÓN

*Banco*  
*Popular*

**9. Pensamiento Sistémico**

**10. Visión Estratégica**

[VOLVER AL INDICE](#)

## TECNICO ADMINISTRATIVO

### I. Resumen del Puesto

Coordinación y ejecución de los procesos técnicos-profesionales en diferentes áreas administrativas tales como, recursos humanos, finanzas, mercadeo, sistemas de información, auditoría y/o cualquier sub-área de la Administración. Le puede corresponder apoyar administrativamente a una jefatura de Departamento o gestionar una sección de carácter técnico. Asistir a la jefatura en actividades propias a las descritas.

### II. Funciones Principales

1. Llevar control y seguimiento de los distintos informes generados por los entes fiscalizadores de la Institución, para corregir o dar soporte a disposiciones señaladas en éstos.
2. Velar por la ejecución de las recomendaciones de los diferentes informes, a fin de mantener una debida estructura de control sobre los mismos.
3. Coordinar capacitaciones o seminarios según recomendaciones expuestas en los diversos informes, y en el DNC, con el fin de lograr una operatividad menos riesgosa por parte de los funcionarios en cada uno de sus puestos.
4. Atender el trámite administrativo de todos los asuntos que le asignen, relacionados con la naturaleza de sus funciones.
5. Asignar, supervisar a los colaboradores y las tareas asignadas. Resolver las consultas que le presenten y velar por el eficiente cumplimiento de los deberes encomendados.
6. Coordinar con la Jefatura inmediata, aspectos relacionados con dotación de recursos y servicios para el desarrollo de actividades propias de sus funciones.
7. Organizar, diseñar e implementar las actividades a realizarse por el área o unidad de negocios que representa.
8. Preparar diferentes documentos como: oficios, informes, y otros de similar naturaleza.
9. Apoyar a la Jefatura en las labores asistenciales, así como, atender el trámite administrativo de los asuntos asignados y en las actividades propias del departamento.
10. Recibir, revisar, registrar, clasificar, distribuir y dar seguimiento a la correspondencia y documentos que llegan a la dependencia; registrar y hacer los envíos de correspondencia interna y externa que se emite en la oficina.
11. Apoyar a la Jefatura en la elaboración de trámites relacionados con el personal de Popular Sociedad Agencia de Seguros.
12. Atender trámites y consultas varias de clientes internos y externos, determinar su necesidad y orientarlos en sus gestiones.
13. Ejecutar otras actividades asignadas por la Jefatura relacionada con el ámbito de sus competencias.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde realizar actividades de carácter técnico en la coordinación de los procesos administrativos que se realizan en la Sociedad, con el fin de brindar valor agregado y contribuir con el cumplimiento de las metas y objetivos planteados. Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica. Trabaja siguiendo instrucciones generales normas y procedimientos establecidos.

Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

### IV. Requisitos

#### a) Académicos

Tercer año o Diplomado Universitario en Administración de Negocios o poseer estudios superiores equivalentes en una carrera universitaria afín con la clase.

#### b) Técnicos

1. Conocimiento de normas, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad de la sociedad.
2. Conocimiento en el análisis de información, redacción y presentación de informes.
3. Conocimiento de herramientas Microsoft Office (Word, Excel y Power Point).
4. Conocimientos en el manejo de Equipos de Trabajo.

### V. Experiencia Requerida

Dos años en labores relacionadas con la naturaleza del puesto.

### VI. Competencias Deseables

1. Discreción y tacto
2. Habilidad para las relaciones interpersonales
3. Iniciativa y creatividad
4. Trabajo en equipo
5. Habilidad y capacidad analítica
6. Habilidad para redactar
7. Capacidad para trabajar bajo presión
8. Espíritu investigativo
9. Inteligencia Emocional
10. Proactividad

[VOLVER AL INDICE](#)



## ASISTENTE ADMINISTRATIVO

### I. Resumen del Puesto

Ejecución de labores asistenciales y de apoyo administrativo, en las diferentes actividades que se desarrollan en la Gerencia de la Sociedad.

### II. Funciones Principales

1. Asistir a la Gerencia en las labores de apoyo, así como atender el trámite administrativo de los asuntos asignados, así como atender las llamadas entrantes a la Gerencia General.
2. Recibir, revisar, registrar, clasificar, distribuir y dar seguimiento a la correspondencia y documentos que ingresan a la Gerencia, así como llevar el control del archivo de documentos.
3. Preparar agendas, reuniones y compromisos del Gerente General.
4. Confeccionar documentos u oficios a diversas instancias, Junta Directiva, Comisiones, entre otras.
5. Preparar las Sesiones de los diferentes Comités: recopila los documentos, elabora agenda y envía de forma electrónica.
6. Tramitar el pago de facturas sobre los gastos correspondientes de la Gerencia General
7. Llevar controles para la atención oportuna y correcta de los acuerdos emanados por las Juntas Directivas (Banco y/o Sociedad) y sus Comisiones, así como llevar el control del sistema de atención de acuerdos CAR-SI.
8. Coordinar con el Proceso de Mercadeo Estratégico los requerimientos de publicidad, promoción y mercadeo que requiera la sociedad, aprobar propuestas, solicitar información, etc.
9. Velar por el correcto manejo del presupuesto destinado a las actividades de Publicidad, Promoción y Mercadeo.
10. Coordinar eventos con todo el personal interno o externo, con jefaturas, entes reguladores, socios comerciales, etc.
11. Coordinar lo pertinente de las necesidades del Staff de Gerencia para proveeduría.
12. Coadyuvar al Área responsable en la participación y coordinar de ferias y demás actividades promocionales.
13. Confección y actualización de los contratos relacionados con el servicio de alimentación, suscripción de revistas y periódicos.
14. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante de este puesto le corresponde ejecutar labores de apoyo administrativo que se desarrollan en los niveles Gerenciales de esta Sociedad.



Se relaciona con el Gerente General para la coordinación de actividades, además debe atender clientes internos y externos para canalizar sus consultas. Por la naturaleza de la clase le corresponde manejar información de carácter restringido.

#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Diplomado en Secretariado Ejecutivo. Preferiblemente estudios a nivel de Bachiller en Administración de Empresas.

##### **b. Técnicos**

1. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
2. Curso de Servicio al Cliente.
3. Curso de Etiqueta y Protocolo.
4. Curso de Relaciones Humanas.
5. Curso sobre técnicas de Archivo.
6. Conocimiento sobre Fondos de Inversión.
7. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad.

#### **V. Experiencia Requerida**

Dos años y medio en actividades propias a las descritas.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Servicio al cliente
2. Efectiva comunicación
3. Adaptación a las exigencias del entorno
4. Capacidad de organización y buen uso del tiempo
5. Discreción
6. Capacidad para trabajar bajo presión
7. Trato amable y actitud positiva

[VOLVER AL INDICE](#)

## GESTOR DE RIESGO

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales de carácter asistencial para la Gerencia y las demás instancias de la Sociedad, con el propósito de brindar información y propuestas para la toma de decisiones óptimas y oportunas que contemplen las diferentes modalidades de riesgo, así como monitorear la aplicación de políticas, normas y procedimientos que regulan a la Sociedad en lo referente a la Gestión de Riesgo.

### II. Funciones Principales

1. Definir e implementar las políticas, procedimientos y sistemas de información necesarios para mantener operando el sistema de gestión de riesgos de la sociedad.
2. Elaborar, implementar o actualizar las metodologías y modelos que permitan identificar, cuantificar y monitorear los riesgos de la Sociedad, con el fin de mejorar los sistemas de control y la administración de riesgos.
3. Realizar mediciones continuas de los distintos riesgos (financiero, de crédito, reputacional, estratégico, de cumplimiento y otros asociados a la actividad aseguradora).
4. Asesorar a la Junta Directiva, Comités de apoyo, Gerencia General y a las áreas en materia de gestión de riesgo, en especial las relacionadas con el cumplimiento de la normativa pertinente, riesgo operativo, riesgo legal y cualquier otro riesgo inherente a la actividad de Popular Seguros.
5. Presentar diferentes informes de riesgo a la Junta Directiva, Comités, Gerencia y Jefaturas, entre otros, para la toma de decisiones.
6. Asistir a las diversas sesiones, Juntas Directivas, Comités, entre otras, y atender los acuerdos asignados
7. Servir de enlace entre la Gerencia General y la Dirección de Riesgo Corporativa del Banco Popular, así como de otras unidades de la Institución para la resolución de temas relacionados con riesgo y contribuir así con la consecución de las metas organizacionales.
8. Revisar la normativa aplicable según requerimientos del regulador, así como, coordinar con las diferentes áreas para elaboración de planes según el proceso que le corresponda.
9. Coordinar la capacitación en temas de riesgo a las diferentes áreas de la Sociedad.
10. Atender solicitudes de la Gerencia para la realización de trabajos especiales relacionados con su competencia.
11. Elaborar el Plan Anual de trabajo del área que le corresponda.
12. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno del área a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
13. Brindar atención y seguimiento a las recomendaciones de Auditoría Interna y Externa, SUGESE, Contraloría, INS, así como a los planes de acción de las

autoevaluaciones de control interno, riesgo operativo y cualquier las evaluaciones realizadas por los órganos internos y externos.

14. Colaborar en la realización de los planes de contingencia de liquidez o de cualquier otro plan contingente de la Sociedad.
15. Atender solicitudes de la Gerencia o cualquier otro comité interno o del Conglomerado, para la realización de trabajos especiales relacionados con riesgo.
16. Realizar ejercitaciones y simulaciones del plan de contingencia de liquidez y de los riesgos relevantes de la Sociedad.
17. Monitorear el cumplimiento de los planes de acción propuestos para mejorar las calificaciones en los distintos tipos de riesgo.
18. Mantener un monitoreo permanente de las mejores prácticas de la gestión de riesgos y determinar su validez para la organización.
19. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del cargo es responsable de servir de enlace entre Banco Popular y la sociedad en lo relacionado al proceso de riesgo, analizando la información mediante estudios que permitan identificar, medir, controlar y divulgar los riesgos para la toma de decisiones óptimas y oportunas.

Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con sus superiores en los resultados de la gestión.

Se relaciona periódicamente con su jefe, mandos medios y superiores para la presentación de informes sobre actividades y proyectos a su cargo. Tiene acceso a información estratégica y de uso restringido.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Licenciatura en Economía, Administración, Finanzas, Estadística o carrera afín al puesto.

#### b. Técnicos

1. Dominio de la normativa en relación a seguros.
2. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones legales que regulan la actividad del Mercado de seguros (Reglamentos Internos, Contraloría general, Leyes relacionadas con la materia).
3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Office.
4. Conocimientos en gestión y métodos de riesgos.
5. Dominio de la normativa nacional e internacional en riesgos.



6. Conocimientos en Administración de Proyectos.
7. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.

**c. Legal**

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

**V. Experiencia Requerida**

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

**VI. Competencias Deseables**

1. Compromiso Social
2. Orientación al cliente
3. Innovación y creatividad
4. Seguimiento de Procedimientos
5. Planeación
6. Practicidad
7. Precisión
8. Manejo emocional
9. Trabajo en equipo

[VOLVER AL INDICE](#)

## GESTOR DE CONTROL INTERNO

### I. Resumen del Puesto:

Ejecutar labores profesionales de carácter asesor a la Junta Directiva de Popular Sociedad agencia de Seguros, a la Gerencia General y las demás instancias de la Sociedad, por medio de una evaluación independiente y objetiva del Sistema de Control Interno, así como asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias por parte de la entidad y en general de Gobierno Corporativo, en funciones propias de la segunda línea de defensa de la Sociedad. (Art. 3, inciso l y 37 Reglamento Gobierno Corporativo SUGEF 16-16)

### II. Funciones Principales:

1. Asesorar al Órgano de Dirección y la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a la entidad o a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros. (Art. 37 Reglamento Gobierno Corporativo SUGEF 16-16)
2. Proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el ámbito de su competencia en materia de control interno. (Art. 3, inciso n, Reglamento Gobierno Corporativo SUGEF 16-16)
3. Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y de Gobierno Corporativo por parte de la entidad.
4. Implementar mecanismos y medios de control para acreditar el cumplimiento del sistema de control interno de la Sociedad. (Art. 42 Reglamento Gobierno Corporativo SUGEF 16-16)
5. Actuar como punto de contacto dentro de la entidad para las consultas de cumplimiento de los miembros del personal, y proporcionar orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas. (Art. 37 Reglamento Gobierno Corporativo SUGEF 16-16)
6. Proporcionar informes por separado al Órgano de Dirección sobre los esfuerzos de la entidad en las áreas antes mencionadas y sobre cómo la entidad administra su riesgo de cumplimiento. (Art. 37 Reglamento Gobierno Corporativo SUGEF 16-16)
7. Proponer las estrategias y políticas que conforman el Sistema de Control Interno (SCI).
8. Brindar atención y seguimiento a las recomendaciones de Auditoría Interna y Externa, SUGESE, Contraloría General de la República, INS, así como a los planes de acción de las autoevaluaciones de control interno y evaluaciones de riesgo operativo y cualquier evaluación realizada por órganos de control internos y externos.
9. Elaborar informes de seguimiento a recomendaciones de Auditoría Interna y Externa, SUGESE, Contraloría General de la República, INS, así como a los planes de

acción de las autoevaluaciones de control interno y evaluaciones de riesgo operativo y cualquier evaluación realizada por órganos de control internos y externos.

10. Revisar anualmente los instrumentos de evaluación requeridos por normativa o por Gobierno Corporativo, en materia de Control Interno.
11. Coordinar con las áreas de la organización y del Banco Popular la aplicación de las evaluaciones requeridas por normativa o por Gobierno Corporativo.
12. Coordinar las de evaluaciones de la Contraloría General de la República o cualquier otro órgano de control o de supervisión
13. Contribuir a la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
14. Asesorar a la empresa sobre las normas o reglamentación relacionada con control interno.
15. Elaborar informes sobre el estado del control interno de la Sociedad
16. Coadyuvar en el análisis de cambios estatutarios y reguladores y determinar medidas preventivas y correctivas.
17. Colaborar con el diseño de controles, normativas y procedimientos internos que permitan garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa aplicables.
18. Cualquier otra función establecida mediante regulación específica del supervisor

### III. Características del Puesto (Naturaleza):

El ocupante del cargo es responsable de servir de enlace entre Banco Popular y la Sociedad en lo relacionado al proceso de control interno. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

### IV. Requisitos:

#### a. Académicos

Licenciatura en Administración, Finanzas, Contaduría, Economía o carrera afín al puesto.

#### b. Técnicos

1. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones legales que regulan la actividad del mercado de seguros y en general de la Sociedad (Reglamentos internos, Contraloría General y leyes relacionadas con la materia)
2. Conocimiento en COSO, SEVRI y cualquier otra materia y metodología relacionada con control interno.
3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Office.



4. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.

**c. Legal:**

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

**V. Experiencia Requerida:**

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

**VI. Competencias Deseables:**

1. Identificación con la Organización
2. Actitud Investigativa y proactiva
3. Capacidad de Análisis
4. Alcance de Objetivos
5. Buena comunicación con el personal
6. Facilidad de expresión y comunicación ante órganos directivos o comités de apoyo
7. Comportamiento Estratégico
8. Facilidad de planeamiento
9. Trabajo en equipo
10. Capacidad para redactar informes

[VOLVER AL INDICE](#)

## PLANIFICADOR

### **I. Resumen del Puesto**

Ejecutar labores profesionales, en las cuales se deben de seguir los lineamientos generales, normas y procedimientos establecidos, evaluando periódicamente los resultados obtenidos en el trabajo teniendo responsabilidad de los mismos. Ejecutar labores profesionales relacionadas con la gestión del planeamiento estratégico y operativo en Popular Seguros, con el fin de alinear los objetivos estratégicos, planes operativos, planes de acción, planes de mitigación de riesgos y planes tácticos a través de un proceso de formulación y monitoreo que garantice la ejecución integral de los mismos eficiente y eficazmente.

### **II. Funciones Principales**

1. Confeccionar e implementar las metodologías e instrumentos para la formulación y seguimiento del Plan Estratégico, Plan Estratégico de TI, Plan de Negocios, Planes de Mitigación de Riesgos PAO, Presupuesto y Planes de Seguimiento.
2. Promulgar a toda la sociedad los aspectos fundamentales del PEC, con el fin de que obtener claridad en lo que se debe realizar desde cada una de las Áreas que componen la misma.
3. Coordinar con las Áreas de Popular Seguros, la formulación del PAO de forma que los objetivos, actividades, metas y presupuestos planteados estén acorde con el PEC y las Pautas del CFBPDC.
4. Proponer e implementar las metodologías e instrumentos para la formulación y seguimiento del Plan Estratégico, PAO, Presupuesto y Planes de Seguimiento.
5. Monitorear y evaluar el cumplimiento del PEC y PAO institucional, así como promover los ajustes requeridos de acuerdo con el análisis del entorno, el cumplimiento obtenido y la definición de estrategias gerenciales.
6. Promover la formulación del BSC acorde con la metodología utilizada en el Banco Popular, así como monitorear y evaluar su cumplimiento.
7. Confeccionar e implementar las metodologías e instrumentos para la formulación y seguimiento los Planes de Mitigación de Riesgos para cada una de las Áreas.
8. Capacitar y comunicar aspectos relacionados con la formulación y seguimiento del PAO, Planes Tácticos, Presupuesto y BSC.
9. Presentar ante los órganos competentes los informes de ejecución y liquidación del PAO, PEC y los Planes de Mitigación de Riesgos de la Sociedad.
10. Monitorear el cumplimiento de los planes de acción generados en las evaluaciones de la Auditoría Interna, Externa, Riesgo Operativo y Control Interno o cualquier otra revisión realizada por órganos de control o supervisión por parte de las Áreas.
11. Coordinar con la División de la Planificación Estratégica, la implementación de directrices de carácter conglomerado en Popular Seguros.

12. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos, políticas, manuales y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción.
13. Ejecutar otras funciones propias del puesto.

### **III. Características del Puesto (Naturaleza)**

El ocupante del cargo le corresponde realizar labores técnico-profesionales en la gestión del planeamiento estratégico en Popular Seguros, su gestión se orienta en la coordinación de tareas varias velando porque se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz según el ámbito de sus competencias, con el propósito de que se logren resultados favorables a nivel de la sociedad.

Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos establecidos. Se evalúa por resultados y el cumplimiento de metas y objetivos.

Tiene responsabilidad directa en los resultados de su labor y compartida con la jefatura en los resultados de la gestión. Le puede corresponder, por la vía de la delegación formal o informal, la coordinación y supervisión de equipos de trabajo. Para el ejercicio de sus labores, se relaciona periódicamente con su jefe, mandos medios para la coordinación de sus actividades y presentación de informes.

### **IV. Requisitos**

#### **a. Académicos**

Licenciatura en Planificación Económica y Promoción Social, Administración de Negocios, Administración de Proyectos o en una carrera afín con la naturaleza del puesto.

#### **b. Técnicos**

1. Capacitación formal en Planeamiento estratégico y BSC.
2. Conocimiento en la Ley y el Reglamento de Contratación Administrativa.
3. Manejo de los conceptos y prácticas siguiendo los estándares de la Administración de Proyectos.
4. Conocimiento de las leyes nacionales (normativa externa SUGEF, Contraloría General de la República entre otros) y de la normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Banco.
5. Dominio de herramientas de Microsoft Office.
6. Conocimientos en herramientas de planificación y administración de proyectos, como PROJECT y PROJECT SERVER.
7. Deseable conocimiento en seguros.
8. Conocimiento de leyes y reglamentos de control interno.



## V. Experiencia Requerida

Dos años de experiencia debidamente certificada en actividades relacionadas con la dirección, formulación y monitoreo de planes estratégicos, tácticos y operativos.

## VI. Competencias Deseables

1. Liderazgo
2. Coordinación y Supervisión
3. Habilidad para trabajar en equipo
4. Habilidad para las relaciones interpersonales
5. Iniciativa y creatividad
6. Capacidad de análisis
7. Discreción
8. Comunicación eficaz

[VOLVER AL INDICE](#)



## ENCARGADO(A) DE SOSTENIBILIDAD

### I. Resumen del Puesto

Responsable de liderar, formular, proponer, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los objetivos, políticas y estrategias de Sostenibilidad y Responsabilidad Social en los ámbitos social, ambiental y económico de la Popular Sociedad Agencia de Seguros.

Teniendo control en el desarrollo de las actividades de la Sociedad, y la responsabilidad de coordinación corporativa, lo anterior en armonía con las estipulaciones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal para sus las Sociedades Anónimas.

### II. Funciones Principales

1. Liderar la preparación de planes de sostenibilidad, que incorporen criterios de economía social solidaria, ética y acompañar a otras áreas en la formulación de programas de carácter profesional que desarrolle la Sociedad.
2. Preparar informes periódicos sobre ejecución o planificación propia del área, tales como seguimiento de planes de acción y aporte a la Memoria GRI del conglomerado, entre otros.
3. Investigar, analizar y elaborar reportes e informes, con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
4. Velar por el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos, reglamentos, necesarios para la operativa y gestión del área y de la Sociedad.
5. Coadyuvar en la presentación de informes para atender recomendaciones de diferentes entes.
6. Atender los requerimientos de información y consultas de los Auditores Externos e internos, así como revisar y validar las respuestas a la carta de gerencia e informes internos y brindar el seguimiento a las áreas a cargo para la implementación de las recomendaciones de los Auditores Externos e Internos.
7. Representar a Popular Seguros en la exposición del seguimiento y potenciales acciones ante el Comité de Sostenibilidad del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal.
8. Elaborar y ejecutar planes, programas y proyectos para que el desarrollo de la Sociedad que guarden armonía con la triple línea base (ambiental, social y económica); en coordinación con los organismos públicos y privados pertinentes.
9. Proponer y supervisar las normas (técnicas y/o legales) y medidas de control para evitar el daño ambiental, así como velar por su promoción y cumplimiento.
10. Evaluar, calificar y dar lineamientos de prevención y mitigación de los impactos ambientales; así como, atender las denuncias y gestionar la fiscalización o supervisión de empresas u organizaciones en general.

11. Diseñar instrumentos de gestión y promoción ambiental, que propicien el mejoramiento de la ecoeficiencia, mediante el uso de tecnologías limpias y guías de buenas prácticas.
12. Evaluar, calificar, aprobar o autorizar a las instituciones públicas y privadas que se dedican a la elaboración de estudios ambientales en el sector o subsector a atender; así como, certificar los estudios ambientales de la Sociedad.
13. Desarrollar, proponer, fomentar y dar seguimiento al desarrollo de alianzas gubernamentales y público – privadas.
14. Gestionar las certificaciones de Bandera Azul Ecológica y la carbono neutralidad en la sociedad, a partir de la promoción de reducción de consumos y planes de capacitación y comunicación.
15. Coordinar y brindar apoyo para la planificación y ejecución de programas y actividades descentralizadas en materia ambiental.
16. Desarrollar, apoyar o supervisar proyectos o estudios en materia de sostenibilidad; así como, participar en el procesamiento y análisis de la estadística ambiental sobre las acciones de conservación y protección del ambiente en el sector que atiende.
17. Promover y fortalecer la participación ciudadana en la gestión de triple línea base del sector que atiende.
18. Determinar, coordinar y ejecutar proceso para el lanzamiento de nuevos proyectos internos y externos.
19. Velar por el cumplimiento de los protocolos y convenios que se asumen en materia de sostenibilidad.
20. Diseñar, coadyuvar y promover estrategias de comercialización y relaciones públicas que fomenten el posicionamiento de marca y faciliten la venta de productos de seguros.
21. Promover la implantación y vivencia de una cultura de sostenibilidad en la Sociedad a fin de facilitar la Gestión de la responsabilidad Social.
22. Asesorar a la Alta Dirección en los asuntos ambientales, sociales y económicos del sector u subsector respectivo.
23. Supervisar el proceso de gestión de indicadores GRI de la sociedad y confeccionar el reporte respectivo para sumar al reporte conglomerado.
24. Supervisar el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos, políticas, manuales y disposiciones que regulan su campo de acción.
25. Comunicar los avances en materia de la gestión de la sostenibilidad a la Junta Directiva y a cualquier otro órgano que así lo requerirá
26. Otras funciones que le sean asignadas por su superior inmediato.

### **III. Características del Puesto (Naturaleza)**

El ocupante del puesto le corresponde la coordinación de los procesos y estrategias ambientales, sociales y económicas que se realizan en la Sociedad, con el fin de brindar valor agregado y contribuir con el cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

La función exige liderazgo, capacidad de dirección, planeamiento, coordinación, sentido de orientación estratégico, negociación y supervisión.

Por la naturaleza de la clase tiene acceso a información estratégica y de uso restringido que requiere de un estricto control y discrecionalidad.

Los errores cometidos tienen repercusiones que se pueden traducir en considerables pérdidas económicas de tiempo e imagen pública de la Sociedad y el conglomerado.

#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Licenciatura Universitaria en Ciencias Económicas, Sociales o Ambientales.

##### **b. Técnicos**

- Conocimientos de las disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad y el mercado de seguros
- Conocimientos en materia de ISO 26000, Pacto Global, ética y otros relacionados con la actividad por desarrollar
- Manejo y experiencia en Reporte en metodología GRI, con certificación actualizada vigente
- Conocimiento de herramientas de Microsoft Office
- Conocimiento en el análisis de información, redacción y presentación de informes.
- Conocimiento de criterios ambientales, económicos y sociales para el sector de referencia
- Manejo de indicadores de sostenibilidad, ODS y otras métricas para el área afín
- Conocimientos en el manejo de Equipos de Trabajo

##### **c. Legal**

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### **V. Experiencia Requerida**

Dos años en labores relacionadas con la naturaleza del puesto.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Liderazgo
2. Facilidad de manejo de palabra
3. Capacidad de asesorar



4. Capacidad expositiva
5. Discreción y tacto
6. Habilidad para las relaciones interpersonales
7. Iniciativa
8. Trabajo en equipo
9. Habilidad y capacidad analítica
10. Habilidad para redactar
11. Capacidad para trabajar bajo presión
12. Espíritu investigativo

[VOLVER AL INDICE](#)



## OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO

### OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

#### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales relacionadas con el cumplimiento de la normativa interna y externa en lo referente al lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, con el fin de establecer políticas, procedimientos y normas de operación en apego a lo definido por la Ley # 8204 y Ley 8719, su reglamento, sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, en prevención de que Popular Sociedad Agencia de Seguros sea utilizada como medio para legitimar o financiar actividades delictivas.

#### II. Funciones Principales

##### **Funciones del Oficial de Cumplimiento de las Sociedades Anónimas del Conglomerado**

1. Vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos, relacionados con la Ley 8204 y normativa conexas.
2. Ser enlace directo entre la entidad y el órgano supervisor correspondiente, así como, con cualquier otra autoridad competente.
3. Elaborar y actualizar anualmente el Manual de Cumplimiento.
4. Elaborar un Plan Anual de Trabajo que debe ser aprobado por la respectiva Junta Directiva.
5. Vigilar porque existan registros adecuados de los clientes de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable.
6. Participar en las revisiones periódicas del Formulario de la Política Conozca a su Cliente que se realizan en el Conglomerado.
7. Realizar un monitoreo constante de las operaciones de los clientes, tendiente a identificar transacciones sin fundamento económico o legal evidente, o que no se ajustan al patrón habitual establecido, con el fin de prevenir que se efectúen transacciones con fines ilícitos.
8. Remitir, al menos cada tres meses, un informe al Comité de Cumplimiento respectivo, sobre las operaciones inusuales analizadas y a partir de ahí indicar cuáles casos fueron objeto de reporte, seguimiento o fueron desestimados, de tal forma que para cada acción se indique la justificación respectiva.
9. Preparar y comunicar, con absoluta independencia, a la Unidad de Inteligencia Financiera del Instituto Costarricense sobre Drogas, con copia a la Superintendencia respectiva, las operaciones sospechosas.
10. Implementar controles y estadísticas sobre las operaciones tanto únicas como múltiples y transferencias desde o hacia el exterior.

11. Asegurarse de implementar los controles necesarios para que los datos e información relacionada con los reportes e informes requeridos sean precisos, exactos y presentados en los plazos establecidos, conforme lo indicado en la normativa aplicable, a la Superintendencia respectiva y otras autoridades competentes.
12. Coordinar las labores de capacitación en materia de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, así como su evaluación, tanto para el personal regular como para los de nuevo ingreso.
13. Participar en el proceso de revisión y calibración anual de la metodología de riesgo para la clasificación de los clientes del Conglomerado y la metodología de valoración de riesgo institucional.
14. Mantenerse en un constante proceso de actualización en materia de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y temas relacionados, tanto en el ámbito nacional como internacional.
15. Validar y enviar a la Superintendencia respectiva los reportes relacionados con las transacciones en efectivo únicas, múltiples y transferencias desde o hacia el exterior.
16. Emitir recomendaciones relativas a la elaboración y ejecución de políticas para prevenir riesgos relacionados con la Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo en el Conglomerado.
17. Presentar a la Gerencia General y al Comité de Cumplimiento respectivo, al menos cada tres meses, un informe con el detalle de los clientes que han sufrido movimientos ascendentes o descendentes en su clasificación de riesgo, así como, un resumen de las y operaciones sospechosas reportadas en dichos períodos.
18. Presentar a la Gerencia General y a la Junta Directiva respectiva, al menos cada seis meses, un informe en relación con el desempeño de labores relacionadas con la prevención de la Legitimación de Capitales, el Financiamiento al Terrorismo y la normativa vigente, así como un resumen de las operaciones sospechosas reportadas al ente regulador durante ese período.
19. Convocar al Comité de Cumplimiento respectivo a reunión, al menos una vez cada tres meses, para exponer los diferentes temas relacionados con el desempeño de labores, grado de cumplimiento con respecto a la normativa y solicitudes concretas de la Superintendencia.
20. Participar en las sesiones de la Comisión de los Oficiales de Cumplimiento del Conglomerado, creada para la coordinación de temas relacionados con el cumplimiento de la Ley 8204 y Normativa Conexa.
21. Atender oportunamente los requerimientos formulados por los Oficiales de Cumplimiento del Conglomerado.
22. Contribuir en la atención de lo establecido en la Normativa para el cumplimiento de la Ley 8204, en lo concerniente a las relaciones de corresponsalía.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante de este puesto le corresponde controlar la aplicación de normas y procedimientos en apego a lo establecido por la Ley #8204 y Ley 8719, Normativa

conexas, con el fin de prevenir y detectar actividades ilícitas, mediante los servicios que brinda dicha sociedad.

Trabaja siguiendo lineamientos generales con criterio profesional o experto en la aplicación de leyes, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

Por la naturaleza de la clase tiene acceso a información estrictamente confidencial, estratégica y de uso restringido.

Los errores u omisiones cometidas, tienen repercusiones en la Sociedad y a nivel del Conglomerado Financiero Banco Popular, ocasionado pérdidas económicas, de tiempo y de imagen.

#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Economía, Contaduría, Administración Pública, u otra carrera afín a estas. Preferiblemente Maestría.

##### **b. Técnicos**

1. Dominio de la Ley 8204 sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso no Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, su reglamento y la normativa del CONASSIF de la presente Ley.
2. Habilidad para la preparación de informes.
3. Experiencia en la formulación y ejecución de políticas, procedimientos y normas de operación sobre la prevención de legitimación de capitales.
4. Capacitación formal sobre las mejores prácticas en materia de prevención de legitimación de capitales a nivel nacional e internacional.
5. Conocimiento en la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
6. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad (Reglamentos Internos, Contraloría General de la República, entre otras).
7. Conocimiento en Auditoría
8. Conocimiento en análisis de riesgos operativos y legales.
9. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
10. Preferiblemente Certificado en Cumplimiento.
11. Conocimiento de los productos que ofrece la Sociedad

##### **c. Legal**

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### **V. Experiencia Requerida**

Cinco años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.



## VI. Competencias Deseables

1. Actitud Investigativa
2. Capacidad analítica
3. Habilidad para redactar
4. Trabajo en equipo
5. Creatividad
6. Conciliador de opiniones diversas
7. Facilidad de expresión oral y escrita
8. Precavido, reservado, discreto
9. Capacidad para Trabajar bajo presión

[VOLVER AL INDICE](#)



## ASISTENTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores asistenciales y de apoyo de carácter administrativo relacionadas con la recepción de documentos, así como brindar atención personal y telefónica a los clientes, con el fin de colaborar con la gestión del área.

### II. Funciones Principales

1. Brindar atención personal y telefónica a los clientes, con el fin de guiar y canalizar sus consultas.
2. Recibir y entregar la correspondencia interna y externa del área en que se encuentra.
3. Preparar la documentación correspondiente para su envío o traslado a lo interno del área en que se ubica.
4. Brindar soporte en labores que se realizan en el área cuando el Jefe lo solicite.
5. Brindar apoyo a labores de archivo para Popular Sociedad Agencia de Seguros
6. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto

El ocupante del puesto le corresponde ejecutar labores de carácter administrativo y asistencial en el área en que se ubique, relacionadas con la recepción de documentos y atención de clientes.

La naturaleza del puesto hace que por las funciones asistenciales debe hacer uso de información restringida, siguiendo las instrucciones, normas y procedimientos establecidos. La conclusión de los trabajos asignados es evaluada por la Jefatura en relación con los resultados obtenidos, los errores cometidos son detectables y corregidos durante el proceso, de ocurrir alguno puede causar pérdidas económicas, de clientes y de imagen de la Institución.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Bachillerato en Educación Diversificada.

#### b. Técnicos

1. Conocimientos en Computación.
2. Curso de Relaciones Humanas.
3. Curso de Servicio al Cliente.
4. Curso sobre técnicas de Archivo.
5. Conocimiento de las normas, políticas, reglamentos y procedimientos que regulan la actividad.



## V. Experiencia Requerida

Un año en labores relacionadas con las descritas

## VI. Competencias deseables

1. Manejo de situaciones
2. Servicio al cliente
3. Orientación al logro
4. Alcance de objetivos
5. Cooperación
6. Iniciativa
7. Trabajo en equipo
8. Relaciones humanas
9. Orden y disciplina

[VOLVER AL INDICE](#)



## TALENTO HUMANO

### GESTOR DE TALENTO HUMANO

#### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales en la coordinación y control de las actividades relacionadas con los procesos de recursos humanos en Popular Sociedad Agencia de Seguros, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos en esta materia, velando por el correcto y oportuno desarrollo de los trámites a realizar.

#### II. Funciones Principales

1. Elaborar e implementar metodologías para la medición de los servicios recibidos por parte del Banco Popular hacia Popular Sociedad Agencia de Seguros, con el fin de mejorar los sistemas de control.
2. Coordinar con la Dirección de Capital Humano del Banco Popular el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.
3. Coordinar y desarrollar la aplicación del plan de capacitación de la Sociedad, así como de inducción a los funcionarios que ingresan
4. Controlar la gestión administrativa del departamento que incluye el manejo de expedientes del personal, aprobación de liquidaciones laborales, actualización del Manual de Puestos, organización y aplicación de estudios de clima organizacional, actualización de políticas y procedimientos y comunicados al personal.
5. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos del departamento, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área.
6. Solicitar a las jefaturas de departamento la aplicación de evaluaciones del personal, tales como evaluación de período de prueba, valoración del desempeño y coordinar la aplicación de evaluaciones de carácter normativo que deba cumplir el personal tales como Ley 8204, Ley 7600, Riesgo, Control Interno, etc.
7. Atender las consultas que realice el personal, así como participar de comisiones especiales que involucren temas laborales según sea requerido por la Gerencia General.
8. Atender los requerimientos de seguridad e higiene en el trabajo, que incluye la coordinación y realización de simulacros de emergencia y entrenamiento de los miembros de la Brigada de Emergencia.
9. Realiza informes y asiste a las Juntas Directivas y Comités.
10. Brindar atención y seguimiento a las recomendaciones y acuerdos de Auditoría Interna y Externa, SUGESE, Contraloría, Comité de Riesgo y cualquier otro comité y órgano de control.
11. Atender solicitudes de la Gerencia para la realización de trabajos especiales relacionados con el proceso que corresponda.
12. Elaborar e implementar el Plan Anual de trabajo de Recursos Humanos.

- 13.** Ejecutar otras actividades asignadas por su superior, relacionadas con el ámbito de sus competencias.

### **III. Características del Puesto (Naturaleza)**

El ocupante de este puesto tiene como objetivo coordinar y controlar las actividades referentes a la gestión de recursos humanos en Popular Sociedad Agencia de Seguros, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos en esta materia y que los mismos se realicen de forma rápida y eficiente. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos establecidos.

Se evalúa por resultados y el cumplimiento de metas y objetivos. Tiene responsabilidad directa en los resultados de su labor y compartida con la jefatura en los resultados de la gestión. Le puede corresponder, por la vía de la delegación formal o informal, la coordinación y supervisión de equipos de trabajo.

### **IV. Requisitos**

#### **a. Académicos**

Licenciatura en Recursos Humanos o Administración de Empresas, Psicología o Ingeniería Industrial o carrera afín con la naturaleza de la clase.

#### **b. Técnicos**

- 1.** Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones legales que regulan la actividad del Mercado de seguros (Reglamentos Internos, Contraloría general, Leyes relacionadas con la materia).
- 2.** Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- 3.** Dominio de técnicas sobre relaciones humanas.
- 4.** Formación en alta gerencia.
- 5.** Conocimientos en los procesos de recursos humanos y derecho laboral.
- 6.** Manejo de información y documentación.
- 7.** Conocimientos en D.N.C. diagnóstico sobre necesidades de capacitación
- 8.** Conocimiento en Formulación de Proyectos
- 9.** Conocimientos en entrevistas conductuales
- 10.** Conocimiento de herramientas de Microsoft Office.

#### **c. Legal**

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

### **V. Experiencia Requerida**

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.



## VI. Competencias Deseables

1. Habilidad para planear, organizar y coordinar.
2. Integridad.
3. Pensamiento analítico.
4. Confidencialidad.
5. Iniciativa.
6. Liderazgo.
7. Relaciones Interpersonales.
8. Actitud investigativa.
9. Trabajo en equipo.
10. Creatividad.

[VOLVER AL INDICE](#)

## ASISTENTE PROFESIONAL

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales para la dirección, coordinación y control de los diferentes procesos profesionales donde le corresponda desempeñarse, con el objetivo de asistir y apoyar a las diferentes jefaturas de la Sociedad.

### II. Funciones Genéricas

1. Participar en la preparación de planes y programas de carácter profesional que desarrolle la Sociedad.
2. Asistir a la Jefatura en la administración eficientemente del personal y los recursos a cargo, mediante seguimiento grupal de sus labores asignadas.
3. Asistir a la Jefatura para facilitar y controlar las actividades del equipo de trabajo de las áreas donde se ubique.
4. Colaborar en la redacción de informes periódicos tales como Plan Anual Operativo, Informes de Gestión Mensual, entre otros.
5. Investigar, analizar y elaborar reportes e informes, con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
6. Velar por el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos, reglamentos, necesarios para la operativa y gestión del área y de la Sociedad.
7. Brindar asistencia de la Jefatura en la atención de oficios, correos, reuniones, informes, entre otros.
8. Coadyuvar en la presentación de informes para atender recomendaciones de diferentes entes.
9. Asistir a la Jefatura en atender los requerimientos de información y consultas de los Auditores Externos e internos, así como revisar y validar las respuestas a la carta de gerencia e informes internos y brindar el seguimiento a las áreas a cargo para la implementación de las recomendaciones de los Auditores Externos e Internos.
10. Asistir a la Jefatura en el control de las solicitudes de vacaciones del personal, permisos, entre otros.
11. Ejecutar otras actividades asignadas por sus superiores, relacionadas con el ámbito de sus competencias.

### III. Funciones Específicas

Para las funciones específicas de este puesto según el Área al que este asignado, Popular Seguros realizará el descriptivo del puesto. Por ser una clase ancha para efectos de este Manual queda un perfil genérico.

### IV. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto tiene como objetivo coordinar y controlar las actividades referentes a la gestión administrativa que se realiza en el área que le corresponde

desempeñarse, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos eficientemente. Tiene acceso a información de uso restringido.

Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con superiores en los resultados de la gestión. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

## V. Requisitos

### a. Académicos

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Contaduría o una carrera afín con la naturaleza del puesto. Dependiendo del Área donde se ubique se requerirá otra especialidad a nivel de Licenciatura (Administración de Proyectos, Tecnología de Información, Mercadeo, entre otras).

### b. Técnicos

1. Conocimientos de las disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad.
2. Conocimientos en materia administrativa financiera, PAO, presupuesto y otros relacionados con la actividad por desarrollar.
3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Office

### c. Legal

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

## VI. Experiencia Requerida

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase del puesto.

## VII. Competencias Deseables:

1. Discreción y tacto.
2. Habilidad para las relaciones interpersonales.
3. Iniciativa.
4. Trabajo en equipo.
5. Habilidad y capacidad analítica.
6. Capacidad para trabajar bajo presión.

[VOLVER AL INDICE](#)



## TECNICO ADMINISTRATIVO

### I. Resumen del Puesto

Coordinación y ejecución de los procesos técnicos-profesionales en diferentes áreas administrativas tales como, recursos humanos, finanzas, mercadeo, sistemas de información, auditoría y/o cualquier sub-área de la Administración. Le puede corresponder apoyar administrativamente a una jefatura de Departamento o gestionar una sección de carácter técnico. Asistir a la jefatura en actividades propias a las descritas.

### II. Funciones Principales

14. Llevar control y seguimiento de los distintos informes generados por los entes fiscalizadores de la Institución, para corregir o dar soporte a disposiciones señaladas en éstos.
15. Velar por la ejecución de las recomendaciones de los diferentes informes, a fin de mantener una debida estructura de control sobre los mismos.
16. Coordinar capacitaciones o seminarios según recomendaciones expuestas en los diversos informes, y en el DNC, con el fin de lograr una operatividad menos riesgosa por parte de los funcionarios en cada uno de sus puestos.
17. Atender el trámite administrativo de todos los asuntos que le asignen, relacionados con la naturaleza de sus funciones.
18. Asignar, supervisar a los colaboradores y las tareas asignadas. Resolver las consultas que le presenten y velar por el eficiente cumplimiento de los deberes encomendados.
19. Coordinar con la Jefatura inmediata, aspectos relacionados con dotación de recursos y servicios para el desarrollo de actividades propias de sus funciones.
20. Organizar, diseñar e implementar las actividades a realizarse por el área o unidad de negocios que representa.
21. Preparar diferentes documentos como: oficios, informes, y otros de similar naturaleza.
22. Apoyar a la Jefatura en las labores asistenciales, así como, atender el trámite administrativo de los asuntos asignados y en las actividades propias del departamento.
23. Recibir, revisar, registrar, clasificar, distribuir y dar seguimiento a la correspondencia y documentos que llegan a la dependencia; registrar y hacer los envíos de correspondencia interna y externa que se emite en la oficina.
24. Apoyar a la Jefatura en la elaboración de trámites relacionados con el personal de Popular Sociedad Agencia de Seguros.
25. Atender trámites y consultas varias de clientes internos y externos, determinar su necesidad y orientarlos en sus gestiones.
26. Ejecutar otras actividades asignadas por la Jefatura relacionada con el ámbito de sus competencias.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde realizar actividades de carácter técnico en la coordinación de los procesos administrativos que se realizan en la Sociedad, con el fin de brindar valor agregado y contribuir con el cumplimiento de las metas y objetivos planteados. Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica. Trabaja siguiendo instrucciones generales normas y procedimientos establecidos.

Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

### IV. Requisitos

#### c) Académicos

Tercer año o Diplomado Universitario en Administración de Negocios o poseer estudios superiores equivalentes en una carrera universitaria afín con la clase.

#### d) Técnicos

5. Conocimiento de normas, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad de la sociedad.
6. Conocimiento en el análisis de información, redacción y presentación de informes.
7. Conocimiento de herramientas Microsoft Office (Word, Excel y Power Point).
8. Conocimientos en el manejo de Equipos de Trabajo.

### V. Experiencia Requerida

Dos años en labores relacionadas con la naturaleza del puesto.

### VI. Competencias Deseables

11. Discreción y tacto
12. Habilidad para las relaciones interpersonales
13. Iniciativa y creatividad
14. Trabajo en equipo
15. Habilidad y capacidad analítica
16. Habilidad para redactar
17. Capacidad para trabajar bajo presión
18. Espíritu investigativo
19. Inteligencia Emocional
20. Proactividad

[VOLVER AL INDICE](#)

## TECNICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores técnicas relacionadas con brindar soporte a la organización y ejecución de actividades propias de los procesos de contratación administrativa, presupuesto y servicios generales de la Sociedad, con el objetivo de que los trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

### II. Funciones Principales

1. Gestionar procesos de contratación directa por excepción, de menor cuantía, de conformidad con lo que establece el (artículo N° 131 objeto de naturaleza o circunstancias concurrente incompatibles con el concurso inciso e) del Reglamento a la ley de Contratación Administrativa.
2. Coadyuvar en labores administrativas de los funcionarios de la Unidad Administrativa y Planificación, en los procesos de Contrataciones Administrativas: Contrataciones Directas, Licitaciones Abreviadas y Licitaciones Públicas.
3. Inclusión en el sistema integrado de actividad contractual (SIAC) los procesos de su competencia.
4. Coadyuvar en el registro de movimientos del sistema para el control y ejecución del presupuesto de la Sociedad.
5. Elaborar el Plan Anual de Compras con base en la información aprobada en el Presupuesto Ordinario que se remite a la Contraloría General de la República.
6. Mantener actualizado el registro de informes de fiscalización en el sistema para el control auxiliar de contratos, que deben presentar los funcionarios fiscalizadores de los contratos con los diversos proveedores de bienes y servicios.
7. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos, políticas, manuales y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción.
8. Atender requerimientos de información, consultas de los órganos internos y externos de regulación que rigen la Sociedad.
9. Ejecutar otras funciones propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

Puesto de carácter técnico, en el cual se deben de seguir los lineamientos generales, normas y procedimientos establecidos, evaluando periódicamente los resultados obtenidos en el trabajo teniendo responsabilidad de los mismos junto con la jefatura.

El ocupante del puesto le corresponde realizar labores técnicas, en la ejecución de procesos administrativos de contratación, con el fin de brindar valor agregado y contribuir con el cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica. Trabaja siguiendo instrucciones generales, normas y procedimientos establecidos. Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Tercer año o Diplomado Universitario en Administración de Negocios o poseer estudios superiores equivalentes en una carrera universitaria afín con la clase.

##### **b. Técnicos**

1. Conocimientos generales en las disposiciones legales en materia contable, administrativa y otras normas, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad de la Sociedad.
2. Manejo de herramientas Microsoft Office (Excel, Word, Power Point).
3. Conocimiento en el análisis de información, redacción y presentación de informes.

#### **V. Experiencia Requerida**

Dos años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Discreción y tacto
2. Habilidad para las relaciones interpersonales
3. Iniciativa
4. Trabajo en equipo
5. Habilidad y capacidad analítica
6. Habilidad para redactar
7. Capacidad para trabajar bajo presión
8. Espíritu investigativo

[VOLVER AL INDICE](#)

## AUDITORIA INTERNA

### AUDITOR INTERNO

#### I. Resumen del Puesto

Planificar, organizar, dirigir y controlar de labores que permitan coadyuvar en la consecución de los objetivos institucionales correspondiente a la Auditoria Interna de Popular Seguros, mediante la práctica del enfoque sistémico, estratégico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control de los procesos de dirección en la Sociedad, así como en la validación y mejora de las operaciones, dirigidas a apoyar y asesorar a las autoridades correspondientes de la Sociedad.

Laborar con criterio propio, profesional e independiente, donde su actuación requiere ser de forma diligente y de calidad.

#### II. Funciones Principales

##### Legales

##### **Ley de Control Interno Artículo 22**

Artículo 22\_\_Competencias. Compete a la Auditoría Interna, primordialmente lo siguiente:

- a. Realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar. Asimismo, efectuar semestralmente auditorías o estudios especiales sobre fondos y actividades privadas, de acuerdo con los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, en el tanto estos se originen en transferencias efectuadas por componentes de su competencia institucional.
- b. Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes.
- c. Verificar que la administración activa tome las medidas de control interno señaladas en esta Ley, en los casos de desconcentración de competencias, o bien la contratación de servicios de apoyo con terceros; asimismo, examinar regularmente la operación efectiva de los controles críticos, en esas unidades desconcentradas o en la prestación de tales servicios.
- d. Asesorar, en materia de su competencia, al jerarca del cual depende; además, advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento.
- e. Autorizar, mediante razón de apertura, los libros de contabilidad y de actas que deban llevar los órganos sujetos a su competencia institucional y otros libros que, a

criterio del auditor interno, sean necesarios para el fortalecimiento del sistema de control interno.

- f. Preparar los planes de trabajo, por lo menos de conformidad con los lineamientos que establece la Contraloría General de la República.
- g. Elaborar un informe anual de la ejecución del plan de trabajo y del estado de las recomendaciones de la auditoría interna, de la Contraloría General de la República y de los despachos de contadores públicos; en los últimos dos casos, cuando sean de su conocimiento, sin perjuicio de que se elaboren informes y se presenten al jerarca cuando las circunstancias lo ameriten.
- h. Mantener debidamente actualizado el reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna. AUDITOR INTERNO
- i. Las demás competencias que contemplen la normativa legal, reglamentaria y técnica aplicable, con las limitaciones que establece el artículo 34 de la Ley de Control Interno.

### Otras características Normativas y Legales del Puesto

Los artículos 32, 33 y 34 de la Ley de Control Interno, definen los deberes, las potestades y las prohibiciones del Auditor Interno, tal y como se transcriben:

Artículo 32. \_\_ **Deberes.** El Auditor Interno tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Cumplir las competencias asignadas por ley.
- b. Cumplir el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.
- c. Colaborar en los estudios que la Contraloría General de la República y otras instituciones realicen en el ejercicio de competencias de control o fiscalización legalmente atribuidas.
- d. Administrar de manera eficaz, eficiente y económica, los recursos del proceso del que sea responsable.
- e. No revelar a terceros que no tengan relación directa con los asuntos tratados en sus informes, información sobre las auditorías de los estudios especiales de auditoría que se estén realizando ni información sobre aquello que determine una posible responsabilidad civil, administrativa o eventualmente penal de los funcionarios de los entes y órganos sujetos a esta Ley.
- f. Guardar la confidencialidad del caso sobre la información a la que tengan acceso.
- g. Acatar las disposiciones y recomendaciones emanadas de la Contraloría General de la República. En caso de oposición por parte de la auditoría interna referente a tales disposiciones y recomendaciones, se aplicará el artículo 26 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
- h. Facilitar y entregar la información que les solicite la Asamblea Legislativa en el ejercicio de las atribuciones que dispone el inciso 23) del artículo 121 de la Constitución Política, y colaborar con dicha información.
- i. Cumplir los otros deberes atinentes a su competencia.

Artículo 33. \_\_ **Potestades.** El Auditor Interno tendrá las siguientes potestades:

- a. Libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, los archivos, los valores, las cuentas bancarias y los documentos de los entes y órganos de su competencia institucional, así como de los sujetos privados, únicamente en cuanto administren o custodien fondos o bienes públicos de los entes y órganos de su competencia institucional; también tendrá libre acceso a otras fuentes de información relacionadas con su actividad.
- b. El Auditor Interno podrá acceder, para sus fines, en cualquier momento, a las transacciones electrónicas que consten en los archivos y sistemas electrónicos de las transacciones que realicen los entes con los bancos u otras instituciones, para lo cual la administración deberá facilitarle los recursos que se requieran.
- c. Solicitar, a cualquier funcionario y sujeto privado que administre o custodie fondos públicos de los entes y órganos de su competencia institucional, en la forma, las condiciones y el plazo razonables, los informes, datos y documentos para el cabal cumplimiento de su competencia. En el caso de sujetos privados, la solicitud será en lo que respecta a la administración o custodia de fondos públicos de los entes y órganos de su competencia institucional.
- d. Solicitar, a funcionarios de cualquier nivel jerárquico, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la Auditoría Interna.
- e. Cualesquiera otras potestades necesarias para el cumplimiento de su competencia, de acuerdo con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.

Artículo 34. \_\_ **Prohibiciones.** El Auditor Interno tendrá las siguientes prohibiciones.

- a. Realizar funciones y actuaciones de administración activa, salvo las necesarias para cumplir con su competencia.
- b. Formar parte de un órgano director de un procedimiento administrativo.
- c. Ejercer profesiones liberales fuera del cargo, salvo en asuntos estrictamente personales, en los de su cónyuge, sus ascendientes, descendientes y colaterales por consanguinidad y afinidad hasta tercer grado, o bien, cuando la jornada no sea de tiempo completo, excepto que exista impedimento por la existencia de un interés directo o indirecto del propio ente u órgano. De esta prohibición, se exceptúa la docencia, siempre que sea fuera de la jornada laboral.
- d. Participar en actividades político-electorales, salvo la emisión del voto en las elecciones nacionales y municipalidades.
- e. Revelar información sobre las auditorías o los estudios especiales de auditoría que se estén realizando y sobre aquello que determine una posible responsabilidad civil, administrativa o eventualmente penal de los funcionarios de la Institución.

### **Funciones específicas en Popular Seguros**

1. Permanecer actualizado en lo referente a las disposiciones legales que afecten las operaciones administrativas, financieras y de sistemas y velar que se cumplan adecuadamente.

2. Elaborar y controlar el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría definiendo prioridades, criterios contenidos y metodología para un desarrollo coherente y oportuno de su labor.
3. Presentar a la Junta Directiva el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría, así como los informes de labores trimestrales y anuales para su conocimiento.
4. Participar directamente en la ejecución del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría.
5. Mantener actualizado el Manual de Normas y Procedimientos de la Auditoría Interna y el Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna.
6. Verificar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, de los objetivos y metas, de las políticas, normas y procedimientos establecidos, con base en los informes presentados por los colaboradores a su cargo.
7. Conceptuar, recomendar y asesorar las modificaciones requeridas en las diferentes operaciones y velar porque los colaboradores responsables, hayan tomado las medidas pertinentes para poner en práctica y mantener las recomendaciones que contengan los informes de la Auditoría Interna, Auditoría Externa o SUGESE.
8. Presentar informes especiales y asesorar en asuntos de su competencia, a la Junta Directiva y niveles gerenciales de Popular Seguros cuando se le requiera.
9. Asistir a las sesiones de Junta Directiva, a los comités establecidos por ley y a las comisiones de apoyo de la Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros, con voz, pero sin voto cuando sea expresamente convocado.
10. Evaluar el seguimiento de los acuerdos de la Junta Directiva y rendir un informe de ser necesario por los hallazgos determinados a la misma de los acuerdos cumplidos, en trámite y pendientes.
11. Informar a la Gerencia y/o a la Junta Directiva de cualquier hecho que se determine y afecte el patrimonio de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A., conducta impropia de algún colaborador o de otra irregularidad grave que pudiese conocer como resultado de alguna labor de Auditoría Interna.
12. Comunicar a la Junta Directiva las situaciones irregulares o infracciones que haya comunicado a la Gerencia, si ésta no dictase dentro de un plazo prudencial las medidas correctivas correspondientes; lo mismo que las situaciones de incompatibilidad entre sus dictámenes y las soluciones dadas por la Gerencia.
13. Asesorar y orientar al equipo de colaboradores en el desarrollo de sus trabajos.
14. Supervisar la labor del personal a su cargo, con el propósito de velar por el oportuno y efectivo cumplimiento de las labores asignadas.
15. Controlar que el personal bajo sus órdenes cumpla con las obligaciones comunes a todo el personal de la Auditoría Interna y los preceptos contenidos en el Manual de Normas y procedimientos de Auditoría Interna.
16. Cuidar que al personal de la Auditoría se le garantice en todo momento el libre ejercicio de los derechos y atribuciones que establece el Reglamento de la Auditoría interna.
17. Asistir o delegar la participación en reuniones o comités que requieran su presencia.
18. Presentar oportunamente para su conocimiento y valoración el Presupuesto Anual de gastos e inversión de la Auditoría Interna al Comité de Auditoría Corporativa, para su posterior aprobación por la Junta Directiva de Popular Seguros.

19. Coordinar el manejo administrativo del personal a su cargo de acuerdo con las normas establecidas en Popular Seguros.
20. Coordinar todo lo referente a la capacitación continua del personal de la Auditoría Interna.
21. Atender oportunamente las solicitudes requeridas por otros departamentos o entidades vinculadas a Popular Seguros, relacionadas con su cargo.
22. Verificar la actualización de los libros Legales de Contabilidad y de Junta Directiva.
23. Colaborar con los auditores externos y SUGESE.
24. Velar por el cumplimiento de la Ley General de Control Interno y directrices de la Contraloría General de la República en materia de su competencia.
25. Cualesquiera otras funciones inherentes al cargo, las que le señale la Ley, los reglamentos y las disposiciones de la Junta Directiva.
26. Incluir, revisar y validar recomendaciones mediante el Sistema Control de Acuerdos y Recomendaciones.
27. Ejercer control sobre la calidad de la gestión de Auditoría Interna, conforme lo dicta las Normas aplicables a la gestión de Auditoría Interna.
28. Dirigir, planificar, organizar y coordinar los programas anuales que desarrolla la Auditoría Interna.
29. Asistir a sesiones de Junta Directiva o comisiones de Popular Seguros en calidad de Asesor, en el ámbito de su competencia y cuando sea expresamente convocado.
30. Sugerir los procedimientos que se requieren implementar en procura de una adecuada estructura de control interno y administración del riesgo para salvaguardar el patrimonio de Popular Seguros.
31. Revisar y evaluar en forma selectiva las transacciones de Popular Seguros de conformidad con el Plan de trabajo establecido.
32. Atender requerimientos o acuerdos de Junta Directiva para desarrollar evaluaciones especiales.
33. Cumplir en forma adecuada el Plan de Trabajo anual sometido a consideración y aprobación de la Junta Directiva.
34. Velar por un adecuado clima organizacional y operativo a lo interno de la Auditoría, de la Organización y con entes externos relacionados.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

Es el máximo nivel de competencia, responsabilidad y autoridad de la Auditoría Interna de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A. Trabaja siguiendo políticas, leyes, normas y procedimientos generales.

Se le evalúa mediante el cumplimiento de su Plan de Trabajo y por resultados de su gestión.

Por la naturaleza de sus funciones, tiene acceso a información estratégica y de uso restringido, que requiere de un estricto control y discrecionalidad.

Los errores en que incurra durante su gestión no son fácilmente detectables y la no detección de errores en el momento oportuno, podrían generar pérdidas económicas de gran magnitud y trascendencia institucional, con la consecuente pérdida de imagen institucional.

#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Licenciatura en Contaduría Pública o Administración de Negocios con énfasis en Contabilidad.

##### **b. Requisito Deseable**

Maestría en finanzas, con conocimientos o especialidad en seguros y Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación.

##### **c. Técnicos**

1. Amplio conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y lineamientos que regulan la Auditoría Interna en el Sector Público, financiero bursátil y de Sociedades de Agencias de Seguros tales como: Ley General de Control Interno, y sus Normas Generales, Ley y Reglamento de Contratación Administrativa y disposiciones normativas sobre formulación de presupuestos y ejecución presupuestaria y otras.
2. Conocimiento de software de oficina Word, Excel, Power Point, y de auditoría y otros sistemas automatizados para llevar a cabo auditorías basadas en criterios de riesgo, como IDEA o ACL y Audinet, Proaudit, Infoware.
3. Preferentemente con conocimientos en Auditoría de Sistemas basados en estándares Cobit.
4. Conocimiento de disposiciones emitidas por SUGESE para la industria de Seguros.
5. Contar con cursos formales o certificación en “Normas de Internacionales de Auditoría”.
6. Preparación en la administración del recurso humano.
7. Preferiblemente dominio del idioma inglés.

##### **d. Legal**

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### **V. Experiencia Requerida**

1. Experiencia mínima de cinco años de los cuales al menos dos sea en cargos de dirección de la Auditoría Interna o similares y tres en labores de campo y supervisión. Demostrar mediante documento idóneo los períodos de trabajo, los puestos ocupados, las funciones desempeñadas, según corresponda, y demás información indispensable para acreditar la experiencia en el ejercicio de la auditoría interna o externa.

2. Estudios o experiencia comprobada en “Mercado de Seguros” y “Auditoría en Tecnologías de Información”

## VI. Competencias Deseables

1. Persona de altos valores morales y éticos con criterio objetivo, prudente e independencia mental con motivación para el aprendizaje y mejora continua.
2. Demuestra apertura y disposición al cambio
3. Visión sistémica de los procesos bancarios, con énfasis en Banca de Desarrollo.
4. Habilidad analítica
5. Capaz de mostrar claramente la comunicación oral y escrita.
6. Capacidad de administración de equipos de trabajo profesional.
7. Actitud proactiva y negociadora y capacidad investigadora con habilidad para identificar áreas de acuerdo o desacuerdo y trabajar para el desarrollo de soluciones efectivas.
8. Capacidad para el análisis y valoración del riesgo.
9. Pensamiento estratégico y visión global para comprender y apoyar la actividad institucional.
10. Desarrollador de su gente.
11. Orientado a resultados y alta disposición para la rendición de cuentas.
12. Conocimiento de la metodología del Balances Scorecard.
13. Desarrollo de metodologías para analizar y mejorar procesos en forma individual y grupal.
14. Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceras personas con el objetivo de alcanzar una meta.
15. Ética y transparencia para la obtención, uso y asignación efectiva de recursos, personas, información, presupuesto, tiempo para manejar proyectos y para apoyar la consecución de iniciativas y objetivos estratégicos institucionales.
16. Líder facilitador del trabajo en equipo y de la mejora de los procesos.
17. Alineamiento con la cultura organizacional demostrando integridad, comunicaciones y acciones congruentes, reflejando los valores corporativos (credibilidad, justicia, integridad, honestidad y responsabilidad) en la conducción y participación de todas las actividades en la que se encuentre involucrado y comprometido.

Este perfil se ajusta según lineamientos de la Ley de Control Interno Artículos 22, 32,33 y 34.

Aplicación obligatoria según Artículo 4:

Artículo 4º—Aplicabilidad a sujetos de derecho privado. Los sujetos de derecho privado que, por cualquier título, sean custodios o administradores de fondos públicos, deberán aplicar en su gestión los principios y las normas técnicas de control interno que al efecto emita la Contraloría General de la República de conformidad con el artículo tercero.

[VOLVER AL INDICE](#)

### AUDITOR SENIOR RIESGOS-TI

<b>Dependencia:</b>	Popular Seguros S.A	<b>Área:</b>	Auditoría Interna
<b>Código del Cargo:</b>		<b>Código del Puesto:</b>	
<b>Categoría</b>	22	<b>Nombre del Puesto:</b>	Ejecutivo Bancario Administrativo 3 (Auditor Senior 2)
<b>Nombre del Cargo:</b>	Auditor Senior Riesgo-TI	<b>Reporta a:</b>	Auditor Interno
<b>Objetivo del Cargo:</b>	Planear, organizar, dirigir y controlar labores de Auditoría Interna, con el fin de evaluar el control interno, el registro de las operaciones y la documentación de respaldo a través de la definición de resultados y sus respectivas recomendaciones, así como brindar seguimiento a las labores de Auditoría relacionadas con los sistemas de información y tecnología de Popular Seguros S.A. Revisar y atender requerimientos varios, a su vez, brindar apoyo a la Jefatura en lo que solicite.		
<b>MACRO PROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>
			1. Realizar evaluaciones a los procesos que se sometan a una Auditoría, con el fin de definir las estrategias a seguir y las necesidades por cubrir .
			2. Desarrollar la planificación detallada del estudio de Auditoría partiendo de los objetivos planteados en la asignación del Trabajo.
			3. Formular las recomendaciones y conclusiones derivadas de los estudios realizados, con el fin de fortalecer o corregir aquellos procesos que deban ser depurados. Proporcionar recomendaciones para la elaboración de los planes anuales de trabajo .
			4. Discutir el informe borrador en conjunto con el colaborador, con el objetivo de alcanzar un término óptimo y verificar que los datos sean correctos, así mismo, debe realizar los informes finales que se presentan a Popular Seguros S.A u otras instancias.
			5. Investigar, analizar y recomendar alternativas de solución a problemas administrativos del Área, desde el punto de vista de riesgos.
			6. Aplicar las técnicas y mejores prácticas en el análisis de los procesos de Auditoría, así como los programas de trabajo y elaboración de informes dentro del tiempo asignado por la jefatura en el desarrollo de la evaluación.
			7. Brindar recomendaciones para la elaboración de los planes anuales de trabajo y en materia de control al personal.
			8. Aplicar las técnicas y mejores prácticas en el análisis de los procesos de Auditoría, así como los programas de trabajo y elaboración de informes dentro del tiempo asignado por la jefatura en el desarrollo de la evaluación.

			9. Brindar recomendaciones en materia de control al personal de primer ingreso y apoyar al auditor interno a realizar conservatorios de los hallazgos con las gerencias.
			10. Evaluar la revisión de los procedimientos y los mecanismos de control interno llevados a cabo en la Auditoría y proponer los ajustes requeridos para reforzarlos y cumplir con la normativa interna y externa exigente.
			11. Preparar y presentar informes técnicos sobre los auditorajes realizados acorde a las normas y disposiciones que rigen las labores de Auditoría Interna y externa vigente.
			12. Atender consultas verbales y escritas de jefaturas y funcionarios de la Sociedad, sobre aspectos relacionados con los auditorajes llevados a cabo en una determinada área.
			13. Dar seguimiento a los acuerdos de la Junta Directiva de Popular Seguros S.A
			14. Sustituir al Auditor Interno de forma interina, cuando el mismo se ausente por periodos mayores a 5 días hábiles con la aprobación de la Junta Directiva de Popular Seguros S.A.
			15. Velar porque se cumplan las metas y objetivos establecidos para el área.
			16. Hacer planteamientos escritos sobre los resultados de sus análisis, con miras a generar recomendaciones tendientes a subsanar deficiencias relacionadas con la gestión de las tecnologías de información en el Banco.
			17. Preparar los papeles de trabajo apropiados en el desarrollo de auditorías en diversas áreas del Banco, haciendo uso de herramientas tecnológicas de la mayor actualidad posible.
			18. Aplicar las técnicas de Auditoría de TI adecuadas con miras a obtener resultados y conclusiones sobre problemas particulares y generales.
			19. Colaborar en la formulación de la planificación estratégica y en el plan anual de trabajo de la Auditoría de TI.
			20. Realizar asesoría profesional a las áreas de negocio, TI u otras áreas de Auditoría Interna, en áreas como gobierno, riesgo, seguridad y cumplimiento en las tecnologías de información.
			21. Aplicar las guías de auditoría conforme los estándares definidos por la ISACA que forman parte de la auditoría.

			22. Analizar los sistemas de información a efecto de determinar la confiabilidad, disponibilidad e integridad conforme los estándares y metodologías definidas por la auditoría basados en la mejores prácticas.
			23. Evaluar las plataformas informáticas, Bases de Datos, seguridad física y lógica, medios de comunicación conforme a los modelos y estándares definidos a nivel de gobierno corporativo del Banco Popular.
			24. Cumplir con los estándares éticos de ejercicio de la auditoría establecidos por la Contraloría General de la Republica y las mejores prácticas definidas por ISACA.
			25. Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			26. Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional, según las necesidades propias del Área, División o Dirección.
			27. Colaborar desde la óptica de auditoría en la ejecución de actividades o proyectos en la evaluación, adquisición o desarrollo de software para la Sociedad de Seguros.
			28. Ejecutar otras funciones propias de la Auditoría Interna para el logro de los objetivos institucionales y de la auditoría interna.
CODIGO		REQUISITOS EXIGIBLES	
	<b>Formación Académica:</b>	Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contabilidad, Finanzas. Preferiblemente Maestría Auditoría TI, Riesgos o Contabilidad.	
	<b>Legales</b>	Incorporado al Colegio de Profesionales respectivo y estar al día con sus obligaciones.	
	<b>Experiencia:</b>	Cuatro años de experiencia en análisis de riesgos, fraudes, y planificación de auditoría.	
CODIGO		* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES	
	Conocimiento en la confección de Informes de Auditoría		
	Conocimiento en materia de Tecnología de Información, Seguros y Riesgos		
	Conocimientos sobre reglamentos y normas de la SUGEF, SUGESE, SUPEN, SUGIVAL, Contraloría General de la República.		
	Conocimiento del entorno bancario financiero		
	Certificación CISA (Auditor en Sistemas de Información)		
	Certificación COBIT		
	Conocimiento en el Manual de Auditoría Interna CONASSIF		
	Conocimiento en Excel Avanzado		

\* Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.

CODIGO		REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES			
		Técnico en Auditoría de Tecnología de Información.			
		Conocimiento en el Código de Ética del Conglomerado Financiero			
		Conocimiento en Relaciones Humanas			
CODIGO		SISTEMAS UTILIZADOS			
		Word, Excel, Power Point, Outlook, Project			
		Suite Team Mate, Argos, Audinet (Software)			
		Access, IDEA, SQL Server (Bases de Datos)			
		ACL, IDEA (Herramienta de Auditoría)			
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		BP Puestos Profesionales Soporte			
CODIGO	Cardinales:	D	C	B	A
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	Gerenciales:	D	C	B	A
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	Del Negocio:	D	C	B	A
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	Del Soporte:	D	C	B	A
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
<b>Observaciones:</b>					



--	--



## AUDITOR SENIOR

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar funciones para la coordinación de equipos de trabajo y de labores de Auditoría Interna en las diferentes dependencias de la Sociedad, evaluando información, cumplimiento de reglamentos, aplicación de normativa interna y externa, de indicadores y en general la evaluación del sistema de control interno, emitiendo recomendaciones y dando seguimiento a las mismas, con el fin de coadyuvar a la administración en la aplicación eficiente de los procesos y procedimientos.

### II. Funciones Principales:

Además de las establecidas en la Ley General de Control Interno y en el Manual de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna, le corresponde las siguientes:

1. Desarrollar la planificación detallada del estudio de Auditoría partiendo de los riesgos y objetivos planteados en la asignación del trabajo.
2. Realizar estudios y presentar los resultados de sus análisis, con miras a generar recomendaciones tendientes a subsanar deficiencias administrativas, contables y financieras.
3. Preparar los papeles de trabajo apropiados en el desarrollo de auditorías en diversas áreas de la Sociedad, haciendo uso de herramientas tecnológicas de la mayor actualidad posible.
4. Revisar los trabajos realizados por auditores de menor nivel para verificar el cumplimiento de los programas de trabajo y el cumplimiento de los procedimientos de la Auditoría Interna.
5. Aplicar las técnicas de auditoría adecuadas en situaciones de índole administrativo, contable y financiero con miras a obtener resultados y conclusiones sobre problemas particulares y generales.
6. Aplicar los programas de trabajo y elaboración de informes dentro del tiempo asignados por la Jefatura en el desarrollo de la evaluación.
7. Proporcionar recomendaciones para la elaboración de los planes anuales de trabajo.
8. Coordinar las labores con especialistas y con las áreas auditadas.
9. Formar a los auditores asistentes.
10. Evaluar la revisión de los procedimientos y los mecanismos de control interno, llevados a cabo en la Auditoría, y proponer los ajustes requeridos para reforzar éstos y cumplir con la normativa interna y externa vigente.
11. Preparar y presentar informes técnicos sobre los auditorajes realizados acorde a las normas y disposiciones que rigen las labores de la Auditoría Interna, emitiendo recomendaciones para corregir los hallazgos encontrados.
12. Discutir los borradores de informes con las jefaturas de las áreas auditadas y con los jefes, para validar las conclusiones.

13. Atender consultas verbales y escritas de jefaturas y funcionarios de la Sociedad, sobre aspectos relacionados con los auditorajes llevados a cabo en una determinada área.
14. Atender y dar seguimiento a los acuerdos de Junta Directiva.
15. Dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, Auditoría Externa, Contraloría, SUGESE, Auditorías contratadas a consultores en materia de proyectos, tecnologías de información y cualquier otra disciplina requerida por la auditoría interna.
16. Sustituir al Auditor Interno de forma interina, cuando el mismo se ausente por periodos mayores a 5 días hábiles con la aprobación de la Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros
17. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante de este puesto le corresponde la coordinación de equipos de trabajo y la ejecución de labores de Auditoría Interna en las diferentes dependencias de la Sociedad evaluando información, cumplimiento de reglamentos, aplicación de normativa interna y externa, de indicadores y en general la evaluación del sistema de control interno, emitiendo recomendaciones y dando seguimiento a las mismas.

Es responsable directo de las actividades asignadas y los resultados obtenidos. Trabaja bajo lineamientos generales, con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

Se evalúa en función del cumplimiento de los objetivos preestablecidos. Puede coordinar equipos de trabajo conformados por profesionales de menor o igual jerarquía, a quienes debe guiar, asesorar y orientar hacia la mejor solución de los problemas y la toma de decisiones que contribuyan al logro de los objetivos planeados, para una determinada labor. Asimismo, debe participar activamente durante las diferentes etapas del desarrollo de la evaluación.

Cuando las circunstancias lo requieran, puede desarrollar trabajos u asignaciones en forma individual.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Licenciatura en Contaduría Pública (u otra especialidad que la Auditoría requiera).

#### b. Técnicos

1. Conocimiento en materia de tecnologías de información, seguros y riesgos
2. Manejo de software específico para la elaboración de Auditorías, como lo es Audinete o software similar.

3. Manejo de herramientas de Auditoría como IDEA,
4. Conocimiento del idioma inglés.
5. Dominio de Microsoft Project.
6. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones que regulan la actividad de la Institución (Reglamentos Internos, Sugef, Supen, Sugeval, Sugese, BCCR, CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.)
7. Conocimiento del entorno financiero y el comportamiento de las variables económicas que afectan a la Institución.
8. Dominio de técnicas sobre relaciones humanas.
9. Manejo del software necesario para realizar su labor (genérico de Windows y paquetes tales como Word, Power Point, Excel.)
10. Dominio de técnicas sobre redacción de informes

**c. Legal**

Incorporado al Colegio de Contadores Públicos (o al colegio respectivo en caso de que se trate de profesional en otra disciplina).

**d. Otros**

Estar dispuestos a desplazarse a todas las oficinas del país que pueda tener la Sociedad y del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

**V. Experiencia Requerida**

1. Tres años de experiencia en labores relacionadas con Auditoría Interna o Externa o experiencia equivalente en puestos profesionales administrativos, contables o bancarios.
2. Experiencia de al menos dos años en la administración de personal.

**VI. Competencias Deseables**

1. Identificación con la Organización
2. Liderazgo
3. Capacidad de Análisis
4. Trabajo en equipo
5. Comportamiento Estratégico
6. Planeamiento
7. Supervisión
8. Orientación a la resolución de problemas
9. Negociación
10. Habilidad para las relaciones interpersonales

[VOLVER AL INDICE](#)

### ASISTENTE ADMINISTRATIVO AUDITORIA

## MANUAL DE CARGOS

<b>Dependencia:</b>	Popular Sociedad Agencia de Seguros	<b>Área:</b>	Auditoría Interna
<b>Código del Cargo:</b>		<b>Código del Puesto:</b>	
<b>Categoría</b>		<b>Nombre del Puesto:</b>	Asistente Administrativo
<b>Nombre del Cargo:</b>	Asistente Administrativo Auditoría	<b>Reporta a:</b>	Auditor Interno
<b>Objetivo del Cargo:</b>	Ejecutar labores asistenciales y de apoyo de carácter administrativo, en las diferentes actividades que se desarrollan en la Auditoría Interna de Popular Sociedad Agencia de Seguros del Conglomerado Financiero, relacionadas con la recepción, control, envío y creación de documentos administrativos y de control para la Dependencia a la que pertenece, así como brindar atención personal y telefónica a los clientes internos y externo que se contacten con personal de la Auditoría Interna, con el fin de colaborar con la gestión del área. Conocimiento en contabilidad para brindar atención en el pago de facturas, control, arqueos y cierres de las cajas chicas; entre otros. Brindar apoyar a la Jefatura en otras funciones que requiera.		
<b>MACRO PROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>
			1. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			2. Asistir a la Auditoría Interna en las labores de apoyo, así como atender el trámite administrativo de los asuntos asignados.
			3. Recibir, revisar, registrar, clasificar, distribuir y dar seguimiento a la correspondencia y documentos que ingresan a la Auditoría, así como llevar el control del archivo de documentos tanto físicos y digitales.
			4. Preparar las agendas, reuniones y compromisos del Auditor Interno.
			5. Confeccionar, registrar, revisar, guardar física y digitalmente documentos u oficios enviados a diversas instancias, como: Junta Directiva, Comisiones, Departamentos de Popular Sociedad Agencia de Seguros; entre otras Dependencias del Conglomerado Financiero.
			6. Preparar lo que corresponda para la asistencia del Auditor Interno a las sesiones de los diferentes Comités: recopilar los documentos, realizar presentaciones y enviar de forma electrónica los oficios, informes y/o presentaciones que corresponda exponer.
			7. Tramitar el pago de facturas sobre los gastos correspondientes de la Auditoría Interna.
			8. Llevar los controles para la atención oportuna y correcta de los acuerdos obtenidos por las diferentes Juntas Directivas del Conglomerado Financiero, sus Comisiones y

		Comités, así como llevar el control del sistema de atención de acuerdos Sistema de atención de Acuerdos y Recomendaciones (CAR-SI).
		9. Atender las llamadas entrantes de la División a la que pertenece tanto de clientes internos como clientes externos, efectuando las gestiones y coordinaciones necesarias para la atención correcta y efectiva de los requerimientos que presenten.
		10. Brindar apoyo administrativo en los estudios que realice la Auditoría Interna.
		11. Llevar el control y registro de los números consecutivos de las minutas, los oficios enviados y los informes emitidos; así como controlar y registrar los archivarlos física y digitalmente.
		12. Tomar notas, minutas y llevar el control de asistencias de las reuniones de trabajo de la Auditoría Interna.
		13. Elaborar el cierre y apertura de libros de Actas de la Asamblea General y Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros del Conglomerado Financiero; así como la revisión del correcto manejo de los mismos.
		14. Coordinar la solicitud, control y entrega de los suministros de proveeduría que la Auditoría Interna requiera.
		15. Realizar los arquezos a las cajas chicas de forma periódica, para las áreas: Administrativa Financiera, Control Operativo y Comercial.
		16. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
		17. Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional, según las necesidades propias del Área, División o Dirección.
		18. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
CODIGO		REQUISITOS EXIGIBLES
	<b>Formación Académica:</b>	Diplomado en Secretariado Ejecutivo o 50% de la Carrera Universitaria en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia, Contabilidad o Banca y Finanzas.
	<b>Legales:</b>	
	<b>Experiencia:</b>	2 años de experiencia en labores relacionadas con el objetivo del Cargo.
		* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
CODIGO		REQUISITOS
		Etiqueta y Protocolo
		Elaboración de documentos administrativos
		Control de Inventarios (Proveduría)
		Relaciones Humanas
		Archivística
		Contabilidad Básica

REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES					
CODIGO	REQUISITOS				
	Ofimática				
	Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)				
	Normativa externa relacionada con La Superintendencia General de Valores (SUGEVAL)				
	Normativa externa relacionada con la Superintendencia de Pensiones (SUPEN)				
	Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República				
	Normativa externa relacionada con el Banco Central				
	Código de Ética del Conglomerado Financiero				
	Productos del Conglomerado Financiero				
SISTEMAS UTILIZADOS					
CODIGO	SISTEMA				
	CAR-SI (Sistema de atención de Acuerdos y Recomendaciones)				
	Softland ERP (sistema de planificación de recursos empresariales)				
	IDEA - Software de análisis de datos				
	Acceso a internet				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:					
CODIGO	Cardinales:	D	C	B	A
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	Gerenciales:	D	C	B	A
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	Del Negocio:	D	C	B	A
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	Del Soporte:	D	C	B	A
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
<b>Observaciones:</b>	* Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.				

[VOLVER AL INDICE](#)



## ÁREA-TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### GERENTE DE AREA, TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

#### I. Resumen del Puesto

Planear, supervisar, controlar y ejecutar labores del Área de Tecnología de Información que se realizan en la Sociedad, asegurando el funcionamiento óptimo del área a su cargo, con el propósito de cumplir con las metas y objetivos establecidos de la sociedad.

#### II. Funciones Principales

1. Planear, administrar y controlar las funciones de las áreas a cargo, velar por el cumplimiento, mejora y actividad constante de normativas, políticas y procedimientos que afecten la función del área.
2. Buscar el logro de los objetivos planteados para el área, así como buscar resolver los retos nuevos que se presentan Investigar la Tecnología de Información con el fin de mantenerse permanentemente actualizado y recomendar de forma oportuna las soluciones requeridas por la Sociedad.
3. Asesorar al Gerente y a las diferentes áreas de la Sociedad en materia de Tecnología de Información, para que cumplan una excelente función en la elaboración de los planes estratégicos de T.I. y en el proceso de adquisición de soluciones tecnológicas.
4. Evaluar los productos y servicios tecnológicos en proceso de ser adquiridos por la Sociedad y emitir sus recomendaciones.
5. Emitir, oficializar y divulgar la normativa de Tecnología de Información que regirá para la Sociedad, esto en función de los procesos y servicios tecnológicos otorgados por el área para los clientes internos o cualquier tercero involucrado.
6. Ejecutar, evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes, programas y actividades del Área, con el fin de promover los ajustes o cambios que se requieran para lograr mayores niveles de efectividad.
7. Impulsar políticas para motivar al personal a efecto de mantener el máximo rendimiento de sus colaboradores.
8. Implementar las estrategias y lineamientos establecidos por Gerencia General.
9. Colaborar con la Gerencia en brindar respuesta de oficios u otros requerimientos de carácter tecnológico dirigidos a Popular Sociedad Agencia de Seguros.
10. Coordinar con las demás áreas de la Sociedad en la atención a solicitudes o requerimientos para el desarrollo de procesos o implementación de directrices gerenciales.
11. Formar parte activa de la Comisión de Adjudicación de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A, en los casos que sea solicitante directo de contrataciones administrativas.

#### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde la coordinación de los procesos tecnológicos que se realizan en la Sociedad, con el fin de brindar valor agregado y contribuir con el

cumplimiento de las metas y objetivos planteados. La función exige liderazgo, capacidad, de dirección, planeamiento, coordinación y supervisión.

Le compete distribuir las cargas de trabajo a los diferentes integrantes del área, así como evaluar al personal y darle seguimiento de las actividades de las áreas a su cargo. Por la naturaleza de la clase tiene acceso a información estratégica y de uso restringido que requiere de un estricto control y discrecionalidad.

Los errores cometidos tienen repercusiones que se pueden traducir en considerables pérdidas económicas de tiempo e imagen de la Sociedad.

#### **IV. Requisitos:**

##### **a. Académicos**

Licenciatura en Ingeniería de Sistemas o carrera afín.

##### **b. Técnicos**

1. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
2. Conocimiento en administración de recurso humano.
3. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones legales que regulan la actividad de la Institución (Reglamentos Internos, Contraloría General, entre otras).
4. Conocimientos en la preparación de planes estratégicos de informática.
5. Conocimientos amplios en las especialidades de Tecnología de Información.
6. Conocimiento en Administración de Proyectos.
7. Conocimiento técnico del idioma inglés.

##### **c. Legal**

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### **V. Experiencia Requerida:**

Tres años de experiencia en labores de Tecnología de Información y de supervisión de personal.

#### **VI. Competencias Deseables:**

1. Liderazgo
2. Capacidad para trabajar en equipo
3. Comportamiento Estratégico
4. Con capacidad de Análisis.
5. Resolución de problemas.
6. Capacidad de planificar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar proyectos
7. Facilidad para la Toma de Decisiones



**Popular**  
SOCIEDAD AGENCIA  
DE SEGUROS

**Popular**  
VALORES

**Popular**  
PENSIONES

**Popular**  
FONDOS DE INVERSIÓN

**Banco**  
**Popular**

8. Capacidad de negociación
9. Creatividad
10. Conocimiento del entorno.
11. Buenas relaciones interpersonales.
12. Habilidad para trabajar bajo presión.
13. Ética y moral íntegra.

[VOLVER AL INDICE](#)

## ASISTENTE PROFESIONAL, ASISTENTE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales para la dirección, coordinación y control de los diferentes procesos profesionales donde le corresponda desempeñarse, con el objetivo de asistir y apoyar a las diferentes jefaturas de la Sociedad.

### II. Funciones Genéricas

1. Participar en la preparación de planes y programas de carácter profesional que desarrolle la Sociedad.
2. Asistir a la Jefatura en la administración eficientemente del personal y los recursos a cargo, mediante seguimiento grupal de sus labores asignadas.
3. Asistir a la Jefatura para facilitar y controlar las actividades del equipo de trabajo de las áreas donde se ubique.
4. Colaborar en la redacción de informes periódicos tales como Plan Anual Operativo, Informes de Gestión Mensual, entre otros.
5. Investigar, analizar y elaborar reportes e informes, con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
6. Velar por el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos, reglamentos, necesarios para la operativa y gestión del área y de la Sociedad.
7. Brindar asistencia de la Jefatura en la atención de oficios, correos, reuniones, informes, otros.
8. Coadyuvar en la presentación de informes para atender recomendaciones de diferentes entes.
9. Asistir a la Jefatura en atender los requerimientos de información y consultas de los Auditores Externos e internos, así como revisar y validar las respuestas a la carta de gerencia e informes internos y brindar el seguimiento a las áreas a cargo para la implementación de las recomendaciones de los Auditores Externos e Internos.
10. Asistir a la Jefatura en el control de las solicitudes de vacaciones del personal, permisos, otros.
11. Ejecutar otras actividades asignadas por sus superiores, relacionadas con el ámbito de sus competencias.

### III. Funciones Específicas

Para las funciones específicas de este puesto según el Área al que este asignado, Popular Seguros realizará el descriptivo del puesto. Por ser una clase ancha para efectos de este Manual queda un perfil genérico.

### IV. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto tiene como objetivo coordinar y controlar las actividades referentes a la gestión administrativa que se realiza en el área que le corresponde desempeñarse, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos eficientemente.

Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con superiores en los resultados de la gestión. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

## V. Requisitos

### a. Académicos

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Contaduría o una carrera afín con la naturaleza del puesto.

Dependiendo del Área donde se ubique se requerirá otra especialidad a nivel de Licenciatura (Administración de Proyectos, Tecnología de Información, Mercadeo, entre otras).

### b. Técnicos

1. Conocimientos de las disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad.
2. Conocimientos en materia administrativa financiera, PAO, presupuesto y otros relacionados con la actividad por desarrollar.
3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Office

### c. Legal

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

## VI. Experiencia Requerida

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase del puesto.

## VII. Competencias Deseables

1. Discreción y tacto.
2. Habilidad para las relaciones interpersonales.
3. Iniciativa.
4. Trabajo en equipo.
5. Habilidad y capacidad analítica.
6. Capacidad para trabajar bajo presión.

[VOLVER AL INDICE](#)

## DIRECTOR DE PROYECTOS

### I. Resumen del Puesto

Planear, coordinar, supervisar y controlar las actividades relacionadas con los proyectos de la Sociedad, con el propósito de cumplir con las metas asignadas y se logren los resultados a nivel de Popular Seguros, eficiente y eficazmente según el ámbito de sus competencias.

### II. Funciones Principales

1. Planear, administrar y controlar las funciones del Área a cargo, velar por el cumplimiento, mejora y actividad constante de normativas, políticas y procedimientos que afecten el área.
2. Buscar el logro de los objetivos planteados para el área, así como buscar resolver los retos nuevos que se presentan en los Proyectos con el fin de mantenerse permanentemente actualizado y recomendar de forma oportuna las soluciones requeridas por la Sociedad.
3. Evaluar los productos y servicios tecnológicos en proceso de ser adquiridos por la Sociedad para los proyectos y emitir sus recomendaciones.
4. Diseñar, ejecutar, evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes, programas y actividades propuestas por la Gerencia, con el fin de lograr mayores niveles de efectividad.
5. Impulsar políticas para motivar al personal a efecto de mantener el máximo rendimiento de sus colaboradores.
6. Implementar las estrategias y lineamientos establecidos por Gerencia General.
7. Asesorar a la Gerencia para brindar e implementar propuestas de los Proyectos dirigidos a Popular Sociedad Agencia de Seguros.
8. Coordinar con las demás áreas de la Sociedad en la atención a solicitudes o requerimientos para el desarrollo de proyectos de directriz gerencial.
9. Formar parte activa de la Comisión de Adjudicación de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A, en los casos que sea solicitante directo de contrataciones administrativas.
10. Participar en forma constante del Comité de TI y asistir a Junta Directiva en tanto le corresponda presentar casos relacionados a los proyectos del Área.
11. Gestionar y monitorear el Portafolio de Proyectos de la Empresa, en coordinación con las Áreas estratégicas del Negocio del Conglomerado y Tecnología de Información del Banco.
12. Confeccionar y rendir cuentas sobre el cumplimiento de los indicadores del Plan Estratégico, del Plan Anual Operativo, los planes tácticos y presupuestos del Área.
13. Administrar y fiscalizar los contratos relacionados con Proyectos, según los asigne la Gerencia General.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)



El ocupante del puesto le corresponde planificar, coordinar, supervisar y controlar las actividades relacionadas con los proyectos de la Sociedad, su gestión se orienta en la coordinación de tareas velando porque se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz según el ámbito de sus competencias y con el fin de que se logren resultados favorables a nivel de la sociedad

La función exige liderazgo, planeamiento, coordinación y supervisión. Por la naturaleza de la clase tiene acceso a información estratégica y de uso restringido que requiere de un estricto control y discrecionalidad. Los errores cometidos tienen repercusiones que se pueden traducir en considerables pérdidas económicas de tiempo e imagen de la Sociedad.

#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Contaduría, Administración Pública, Administración de Proyectos, Informática u otra carrera afín a estas.

##### **b. Técnicos**

1. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
2. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad (Reglamentos Internos, Contraloría General de la República y otras relacionadas).
3. Capacitación formal en Administración de Proyectos, de preferencia bajo la metodología PMI (Instituto de Administración de Proyectos).
4. Manejo de los conceptos y prácticas siguiendo los estándares de la Administración de Proyectos.
5. Conocimiento en la Ley y el Reglamento de Contratación Administrativa, incluyendo experiencia en proyectos.
6. Conocimiento en MS Project y experiencia demostrada en su utilización.
7. Dominio de herramientas de Microsoft Office
8. Conocimiento técnico del idioma inglés.

##### **c. Legal**

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### **V. Experiencia Requerida**

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

#### **VI. Competencias Deseables**



1. Comportamiento Estratégico
2. Liderazgo
3. Coordinación y supervisión
4. Capacidad analítica
5. Trabajo en equipo
6. Iniciativa y creatividad
7. Identificación con la Organización
8. Comunicación
9. Alcance de Objetivos
10. Habilidad para trabajar bajo presión

[VOLVER AL INDICE](#)

## PROFESIONAL DE PROYECTOS

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales como experto técnico en las actividades relacionadas con el proyecto que le asignen, con el fin de apoyar al Encargado o Profesional que tiene a cargo el mismo en el ámbito de su especialidad y contribuir a que los trámites involucrados se realicen de forma rápida y eficiente.

### II. Funciones Principales

1. Apoyar al Jefe de Proyectos en la identificación de actividades técnicas que se deben incorporar al Plan de Proyecto, así como aportar información clave para los diferentes documentos que se requieren para el desarrollo del mismo.
2. Participar en el levantamiento y validación de los requerimientos, así como en la planificación y coordinación de las pruebas técnicas y de aceptación del usuario.
3. Coadyuvar con evaluar las iniciativas (eventuales Proyectos) que surjan para asegurar que cumplan con lo establecido antes de ser evaluadas por otros órganos competentes.
4. Colaborar en proveer una mejora continua en las metodologías y herramientas para mejorar la administración y control de proyectos.
5. Elaborar, revisar y/o aprobar los entregables del proyecto desde la perspectiva técnica.
6. Participar en sesiones de trabajo técnicas o en otras donde se le requiera
7. Participar en la selección de proveedores y emitir criterio técnico, cuando así se requiera.
8. Ser contraparte técnica en los procesos de contratación externa.
9. Coordinar la creación de cualquier laboratorio, ambiente para pruebas, desarrollo o requerimiento técnico que le asigne el director o administrador del proyecto.
10. Ejecutar cualquier actividad que conduzca a lograr los objetivos del proyecto o los que la Jefatura le asigne.
11. Controlar y comunicar en forma oportuna las desviaciones que se tienen en el proyecto (en alcance, tiempo, costo, calidad) planteando las alternativas de solución.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del cargo le corresponde realizar labores profesionales como experto técnico en las en el proyecto asignado, con el propósito de que los tramites involucrados se realicen de forma rápida y eficiente. Recibe supervisión periódica. Tiene responsabilidad directa en el ejercicio de su labor y compartida con la jefatura en los resultados generales de sus actividades.

Se relaciona de manera constante con su jefe inmediato y mandos superiores para coordinar las actividades propias de su cargo, y periódicamente con clientes externos e internos para dar y recibir información relacionada con su campo de acción.

Por la naturaleza del puesto tiene acceso a información estratégica y de uso restringido como carteles de licitación, costos, presupuestos, seguridad de proyectos, información de servidores, programas fuentes, documentación de sistemas, equipos. Acceso a información sensible (saldos de cuentas, nombres de clientes, números de tarjetas, claves, llaves criptográficas, usuarios, entre otros).

#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Licenciatura en Informática, Ingeniería de Sistemas o carrera afín.

Preferiblemente Licenciado en Administración de Negocios, Administración de Proyectos.

##### **b. Técnicos**

1. Manejo de los conceptos y prácticas siguiendo los estándares de la Administración de Proyectos, tomando como base lo indicado por el Instituto de Administración de Proyectos (PMI).
2. Conocimientos en Telemática.
3. Conocimientos en herramientas de planificación y administración de proyectos, como PROJECT y PROJECT SERVER.
4. Conocimientos en áreas informáticas: base de datos, desarrollo de sistemas, redes de comunicación informática, seguridad informática y lenguajes de programación.
5. Dominio COBIT.
6. Deseables conocimientos en seguros.
7. Conocimiento de leyes y reglamentos de control interno.
8. Conocimientos sobre mejores prácticas en redes y telecomunicaciones
9. Conocimientos sobre herramientas de monitoreo y gestión e infraestructura de redes.
10. Manejo de herramientas de seguridad informática.
11. Metodologías y procedimientos de Tecnología de Información
12. Herramientas de usuario final Microsoft, Java, Oracle, I-SERIES, .NET, etc,
13. Dominio Inglés técnico.
14. Dominio COBIT.
15. Dominio Office y ambiente Windows y Linux

##### **c. Legal**

Incorporación al Colegio de Profesionales respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### **V. Experiencia Requerida**



Tres años de experiencia en la implementación y mejoramiento de sistemas de información y actividades relacionadas con las descritas.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Capacidad de análisis
2. Trabajo en equipo
3. Iniciativa
4. Creatividad
5. Alcance de objetivos
6. Habilidad para organizar el trabajo
7. Planificación y organización
8. Toma de decisiones

[VOLVER AL INDICE](#)



## ASISTENTE PROFESIONAL, AREA DE PROYECTOS

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales para la dirección, coordinación y control de los diferentes procesos profesionales donde le corresponda desempeñarse, con el objetivo de asistir y apoyar a las diferentes jefaturas de la Sociedad.

### II. Funciones Genéricas

1. Participar en la preparación de planes y programas profesionales que desarrolle la Sociedad.
2. Asistir a la Jefatura en la administración eficientemente del personal y los recursos a cargo, mediante seguimiento grupal de sus labores asignadas.
3. Asistir a la Jefatura para facilitar y controlar las actividades del equipo de trabajo de las áreas donde se ubique.
4. Colaborar en la redacción de informes periódicos tales como Plan Anual Operativo, Informes de Gestión Mensual, entre otros.
5. Investigar, analizar y elaborar reportes e informes, con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
6. Velar por el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos, reglamentos, necesarios para la operativa y gestión del área y de la Sociedad.
7. Brindar asistencia de la Jefatura en la atención de oficios, correos, reuniones, informes, otros.
8. Coadyuvar en la presentación de informes para atender recomendaciones de entes.
9. Asistir a la Jefatura en atender los requerimientos de información y consultas de los Auditores Externos e internos, así como revisar y validar las respuestas a la carta de gerencia e informes internos y brindar el seguimiento a las áreas a cargo para la implementación de las recomendaciones de los Auditores Externos e Internos.
10. Asistir a la Jefatura en el control de las solicitudes de vacaciones del personal, permisos, otros.
11. Ejecutar otras actividades asignadas por sus superiores, relacionadas con el ámbito de sus competencias.

### III. Funciones Específicas

Para las funciones específicas de este puesto según el Área al que este asignado, Popular Seguros realizará el descriptivo del puesto. Por ser una clase ancha para efectos de este Manual queda un perfil genérico.

### IV. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto tiene como objetivo coordinar y controlar las actividades referentes a la gestión administrativa que se realiza en el área que le corresponde desempeñarse, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos eficientemente.

Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con superiores en los resultados de la gestión. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

## V. Requisitos

### a. Académicos

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Contaduría o una carrera afín con la naturaleza del puesto. Dependiendo del Área donde se ubique se requerirá otra especialidad a nivel de Licenciatura (Administración de Proyectos, Tecnología de Información, Mercadeo, entre otras).

### b. Técnicos

1. Conocimientos de las disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad.
2. Conocimientos en materia administrativa financiera, PAO, presupuesto y otros relacionados con la actividad por desarrollar.
3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Office

### c. Legal

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

## VI. Experiencia Requerida

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase del puesto.

## VII. Competencias Deseables

1. Discreción y tacto.
  2. Habilidad para las relaciones interpersonales.
  3. Iniciativa.
  4. Trabajo en equipo.
  5. Habilidad y capacidad analítica.
- Capacidad para trabajar bajo presión.

[VOLVER AL INDICE](#)



## TECNICO DE PROYECTOS

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores técnicas-profesionales como responsable de elaborar los requerimientos y procedimientos asociados al proyecto que le asignen en Popular Seguros, con el fin de coadyuvar con la Jefatura inmediata con los trámites requeridos.

### II. Funciones Principales

1. Coordinar con el Director del Proyecto, aspectos relacionados con nuevos recursos y desarrollo de actividades.
2. Participar en las actividades y reuniones del proyecto en que se requiera su participación.
3. Informar sobre solicitudes de vacaciones del personal de su área, que participan en el proyecto en coordinación con el Director.
4. Ser el responsable de la definición de los requerimientos de los productos a elaborar, así como de su posterior validación y verificación a lo largo del proyecto.
5. Ser el responsable de la elaboración y revisión de los procedimientos operativos que son resultado del proyecto y además de la implementación dentro de su área de competencia.
6. Coordinar con el personal del área los aspectos necesarios para lograr objetivos del proyecto.
7. Ejecutar cualquier actividad que conduzca a lograr los objetivos del proyecto o los que la Jefatura le asigne.
8. Planificar y coordinar las actividades de gestión de riesgos de los proyectos, a fin de que se evalúen periódicamente los riesgos.
9. Analizar y validar con el usuario y las áreas técnicas, los objetivos y alcances del proyecto propuesto.
10. Realizar reuniones de control de avance de los proyectos con los miembros del Equipo de Trabajo.
11. Elaborar los informes de avance del Proyecto.
12. Entregar el producto final al área responsable o dueño del producto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del cargo le corresponde realizar actividades de carácter técnico-profesional en la elaboración de los requerimientos y procedimientos de los proyectos que le asignen en Popular Seguros.

Le puede corresponder la coordinación de actividades y personal técnico. Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica de carácter general y trabaja aplicando normas y procedimientos establecidos. Se le evalúa por resultados globales de la gestión asignada.

Tiene responsabilidad personal por el ejercicio de su labor coordinadora y ejecutora, así como responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

Por las características de la clase, debe relacionarse periódicamente con su jefe para la coordinación de su trabajo y en caso de tener personal técnico a su cargo debe coordinar con éste las actividades.

#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Tercer año o Diplomado Universitario en Administración de Negocios o en una especialidad o disciplina afín con la naturaleza del puesto.

##### **b. Técnicos**

1. Manejo de los conceptos y prácticas siguiendo los estándares de la Administración de Proyectos, tomando como base lo indicado por el Instituto de Administración de Proyectos (PMI).
2. Conocimiento de normas, reglamentos, directrices y circulares que regulan la sociedad.
3. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
4. Conocimiento en el análisis de información, excelente redacción y presentación de informes.
5. Conocimiento de herramientas Microsoft Office (Word, Excell y Power Point) y de los programas aplicables en la sociedad.
6. Conocimientos de los productos de seguros.
7. Conocimientos en el manejo de Equipos de Trabajo

#### **V. Experiencia Requerida**

Dos años y seis meses en labores relacionadas con la naturaleza del puesto.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Concentración
2. Discreción y tacto
3. Hábitos de orden
4. Iniciativa
5. Juicio y criterio
6. Liderazgo
7. Facilidad de expresión oral y escrita
8. Capacidad para trabajar bajo presión
9. Conciliador de opiniones diversas
10. Habilidad para las relaciones interpersonales

[VOLVER AL INDICE](#)

## ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA T.I

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales en el planeamiento, gestión y control de la plataforma e infraestructura tecnológica existente y cada proyecto asignado, con el fin de brindar atención al Cliente interno en cuanto al uso y seguimiento de la plataforma tecnológica.

### II. Funciones Principales

1. Proporcionar asistencia técnica directa a todos los funcionarios de la Sociedad en el uso de la plataforma tecnológica.
2. Mantener, administrar y controlar la infraestructura tecnológica con el fin de brindar los servicios y productos de la Sociedad de forma continua, confiable y segura.
3. Establece los procedimientos para proteger y evaluar la seguridad de los datos, su resguardo, y su continuidad (backups).
4. Administrar los servidores, sistemas operativos y software existente, tanto para servidores físicos como virtuales, para ambientes de desarrollo de nuevos proyectos, pruebas y producción.
5. Realizar la administración y configuración de ambientes de desarrollo y testing, utilizando las tecnologías que la Sociedad designe.
6. Mantener documentación actualizada de cada servidor para futuras referencias o reinstalación de los mismos.
7. Realizar pruebas antes de la aplicación de actualizaciones de hardware y software.
8. Apoyar la realización de pruebas de estrés y funcionalidad antes de la puesta en producción de nuevos proyectos.
9. Confeccionar borradores de carteles de licitación para hardware y software para los productos o servicios por adquirir.
10. Revisar ofertas de licitaciones efectuadas.
11. Monitorear el correcto funcionamiento de los servidores existentes a nivel de Hardware y Software de los ambientes de producción, testing y desarrollo.
12. Administrar dispositivos especializados de almacenamiento.
13. Definir, probar y ejecutar planes de contingencia (Disaster Recovery) en la plataforma existente.
14. Generar y dar seguimiento a los reportes de problemas de enlaces de datos (red LAN y enlaces WAN).
15. Controlar y dar seguimiento a la aplicación de los procedimientos relacionados con sus actividades.
16. Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con el área.
17. Confeccionar y presentar informes diversos sobre las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.

18. Participar en reuniones con la jefatura para la asignación de prioridades de tareas o proyectos.
19. Proponer las posibles modificaciones o ajustes en su área, e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
20. Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado.
21. Investigar, crear, proponer y difundir nuevas formas de trabajo y herramientas para la automatización y gestión de los recursos informáticos propios del área.
22. Participar en Giras para la atención de colaboradores ubicados en otras oficinas a nivel nacional.
23. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde proporcionar la asistencia técnica que requiere la Sociedad en la gestión y control de la plataforma e infraestructura tecnológica existente con el fin de brindar atención al Cliente interno en cuanto al uso y seguimiento de la plataforma tecnológica.

Recibe supervisión periódica. Tiene responsabilidad directa en el ejercicio de su labor y compartida con la jefatura en los resultados generales de sus actividades.

Por la naturaleza del puesto tiene acceso a información estratégica y de uso restringido.

Se relaciona de manera constante con su jefe inmediato y mandos superiores para coordinar las actividades propias de su cargo. Por la naturaleza del puesto tiene acceso a información estratégica y acceso a información sensible.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Bachiller en Ingeniería Informática, u otra carrera afín relacionada con Informática.

#### b. Técnicos

1. Conocimientos sobre mejores prácticas en Arquitectura de información
2. Conocimientos en Administración de Servidores
3. Conocimientos técnicos en tecnología CISCO
4. Conocimientos en Virtualización VMWare
5. Inglés Técnico
6. Conocimientos sobre normativas y regulaciones (Ley de Contratación, Ley de Psicotrópicos, Ley de Control Interno, normativa ISO Y PMI)
7. Conocimientos en COBIT, ITIL
8. Conocimiento de productos de Microsoft, se requiere conocimiento amplio de productos como:
  - Sistemas Operativos para servidores y microcomputadoras de la familia Windows



- Productos para servidores de plataforma Wintel de: Aplicación, Virtualización, Actualización, Productividad, Optimización, Integración y Antivirus en sus diferentes versiones.
- En general conocimiento de otros productos Microsoft.

#### **V. Experiencia Requerida**

Tres años de experiencia en labores relacionadas con labores propias a las descritas.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Capacidad de análisis
2. Trabajo en equipo
3. Iniciativa
4. Creatividad
5. Alcance de objetivos
6. Habilidad para organizar el trabajo
7. Planificación y organización
8. Toma de decisiones
9. Habilidad y capacidad analítica

[VOLVER AL INDICE](#)



## ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales relacionadas con la administración, control, evaluación y seguimiento de los procesos, productos y proyectos tecnológicos relacionados con las bases de datos asumidas en las plataformas tecnológicas en proceso de implementación, en ambientes de producción, testing y desarrollo, con el fin de asegurar la calidad y operación de los mismos.

### II. Funciones Principales

1. Controlar y dar seguimiento a la aplicación de los procedimientos relacionados con sus actividades.
2. Elaborar y llevar el control de las bitácoras de eventos, cronogramas de trabajo, minutas de las reuniones a las que asiste, estadísticas.
3. Participar en reuniones con la jefatura para establecer las prioridades relacionadas con requerimientos sobre bases de datos, de conformidad con las necesidades de los proyectos o solicitudes involucradas.
4. Investigar, crear, proponer y difundir nuevas formas de trabajo y herramientas para la automatización y gestión de los recursos informáticos propios del área.
5. Planear lo relacionado con la administración de las Bases de Datos de la plataforma que se le asignen (ORACLE, SQL SERVER u otro).
6. Identificar, medir y controlar la calidad de las bases de datos, configurando, respaldando, monitoreando y cambiando la estructura física y lógica de las bases de datos (vistas, roles, consultas, procedimientos almacenados, creación de perfiles, permisos, entre otros, así como
7. Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado, con el fin de apoyar y brindar lineamientos durante su desarrollo, tanto a los desarrolladores de aplicaciones, usuarios, empresas proveedoras y administradores como contraparte técnica.
8. Velar y coordinar la correcta instalación de las bases de datos en los ambientes de producción, desarrollo y pruebas, su diseño físico, documentación, recursos de hardware y software requeridos, así como la correspondiente arca de datos, definición de parámetros de seguridad.
9. Coordinar con proveedores, personal del Banco o de la Sociedad, aspectos relacionados con las estructuras lógicas de la base de datos, pruebas, pases a producción.
10. Coordinar y supervisar la realización de las pruebas de respaldos y recuperación de las bases de datos, así como verificar las nuevas versiones y funcionalidades de los respaldos, siguiendo la normativa de respaldos de la Sociedad.
11. Coordinar con los diferentes funcionarios de Tecnología de Información, usuarios y proveedores, las actividades relacionadas con la migración de bases de datos,

supervisando las pruebas, cambios, puesta en producción, documentación, incidentes, entre otros.

12. Establecer controles para la correcta ejecución de las diversas tareas que son programadas en los motores de bases de datos, tales como: monitoreo, tuning, roles.
13. Identificar, medir y controlar el desempeño y eficiencia de los motores de bases de datos en producción, así como revisar y validar la documentación de las bases de datos y las nuevas versiones.
14. Evaluar el riesgo operativo de las bases de datos, emitir las recomendaciones y efectuar los planes de acción con la finalidad de minimizarlo, así como evaluar nuevas herramientas de hardware y software que permitan mejorar la eficacia y eficiencia de la administración en bases de datos.
15. Elaborar informes diversos, sobre el avance de los planes de acción y tareas relacionadas a los proyectos, de incidentes para evaluación de la jefatura y área dueña del producto, entre otros.
16. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde controlar, evaluar y brindar seguimiento de los procesos, productos y proyectos tecnológicos donde su naturaleza se exige. Recibe supervisión periódica. Tiene responsabilidad directa en el ejercicio de su labor y compartida con la jefatura en los resultados generales de sus actividades.

Se relaciona de manera constante con su jefe inmediato y mandos superiores para coordinar las actividades propias de su cargo. Por la naturaleza del puesto tiene acceso a información estratégica y acceso a información sensible.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Bachiller en Informática, Ingeniería de Sistemas o carrera afín a Informática.

#### b. Técnicos

1. Conocimientos sobre normativas y regulaciones (Ley de Contratación, Ley de Psicotrónicos, Ley de Control Interno, normativa ISO Y PMI)
2. Conocimientos en COBIT, ITIL
3. Conocimientos demostrables en SQL Server, Application Server
4. Conocimientos en Herramientas de Administración de Bases de Datos
5. Inglés Técnico

### V. Experiencia Requerida



Tres años de experiencia en la implementación, administración y control de ambientes de bases de datos relacionales y actividades relacionadas con las descritas.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Capacidad de análisis
2. Trabajo en equipo
3. Iniciativa
4. Creatividad
5. Alcance de objetivos
6. Habilidad para organizar el trabajo
7. Planificación y organización
8. Toma de decisiones

[VOLVER AL INDICE](#)

## ANALISTA DE SISTEMAS

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores de planeación, análisis, desarrollo, mantenimiento y control de los productos y nuevos procesos tecnológicos en Popular Seguros, cumpliendo con las metodologías y estándares establecidos, asegurando la calidad y apoyando así la continuidad del negocio.

### II. Funciones Principales

1. Brindar apoyo, asesoría y capacitación a las distintas áreas de la Sociedad que lo requieran de acuerdo con las actividades desempeñadas.
2. Proponer las posibles modificaciones o ajustes en sus áreas, e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
3. Supervisar personal de menor nivel para el cumplimiento de metas y objetivos de su área.
4. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información en materia de su especialidad que le soliciten.
5. Aplicar métodos de control para garantizar la eficiencia y eficacia en la presentación de los productos y servicios.
6. Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados al área.
7. Elaborar informes de labores.
8. Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado.
9. Fundamentar el plan de actividades de cada desarrollo o proyecto con las metodologías de Administración de Proyectos, Aseguramiento de la Calidad, Metodología de Riesgos, Metodología de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, vigentes en la Institución.
10. Ejecutar los procedimientos para la puesta en producción de los sistemas o productos finales generados de cada uno de los proyectos según normativas establecidas para facilitar su posterior mantenimiento, administración y control post implantación.
11. Administrar los sistemas existentes en las plataformas Microsoft.
12. Planificar y controlar el proceso de ejecución y desarrollo de software, así como determinar necesidades y el personal para su desarrollo en función de los estándares establecidos.
13. Identificar, describir, elaborar y evaluar las especificaciones de diseño para el desarrollo de software o sistemas.
14. Evaluar con los líderes técnicos y áreas usuarias lo necesario para evitar que en los sistemas en operación o los que se estén desarrollando existan incompatibilidades o duplicidad de funcionalidades, con el fin de garantizar que las tareas se ajusten a los planes de desarrollo del proyecto.

15. Mantener informado del avance de la ejecución de las actividades, así como de los desfases, impacto y proponer soluciones a sus superiores inmediatos para una toma de decisiones oportuna, en todas las fases del desarrollo o proyecto.
16. Diseñar soluciones considerando la segmentación de funciones que permitan implementar en las aplicaciones los procedimientos de seguridad y privacidad en función de las políticas y normas de seguridad establecidas.
17. Evaluar la factibilidad técnica, diseñar, codificar y verificar la calidad del software (interfaces para usuarios, módulos o programas, prototipos) a desarrollar asegurando que su ejecución sea de alta productividad.
18. Elaborar planes de implantación para el software o sistema, considerando pruebas de sistema, aceptación y puesta en operación.
19. Dar soporte a los sistemas existentes a cargo del área que sustentan la operativa diaria de los servicios de la Sociedad.
20. Ejecutar cualquier actividad que conduzca a lograr los objetivos del proyecto o los que la Jefatura le asigne.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde realizar labores profesionales en la planeación, análisis, desarrollo, mantenimiento y control de los proyectos tecnológicos en Popular Seguros. Recibe supervisión periódica. Tiene responsabilidad directa en el ejercicio de su labor y compartida con la jefatura en los resultados generales de sus actividades.

Se relaciona de manera constante con su jefe inmediato y mandos superiores para coordinar las actividades propias de su cargo, y periódicamente con clientes externos e internos para dar y recibir información relacionada con su campo de acción.

Por la naturaleza del puesto tiene acceso a información estratégica y de uso restringido como carteles de licitación, costos, presupuestos, seguridad de proyectos, información de servidores, programas fuentes, documentación de sistemas, equipos. Acceso a información sensible (saldos de cuentas, nombres de clientes, números de tarjetas, claves, llaves criptográficas, usuarios, entre otros).

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Bachiller en Informática, Ingeniería de Sistemas o carrera afín a Informática.

#### b. Técnicos

1. Manejo de los conceptos y prácticas siguiendo los estándares de la Administración de Proyectos, tomando como base lo indicado por el Instituto de Administración de Proyectos (PMI).
2. Conocimientos en Telemática.



3. Conocimientos en herramientas de planificación y administración de proyectos, como PROJECT y PROJECT SERVER
4. Conocimiento de leyes y reglamentos de control interno.
5. Conocimientos sobre mejores prácticas en redes y telecomunicaciones
6. Conocimientos sobre herramientas de monitoreo y gestión e infraestructura de redes.
7. Manejo de herramientas de seguridad informática.
8. Metodologías y procedimientos de Tecnología de Información
9. Herramientas de usuario final Microsoft, Java, Oracle, I-SERIES, .NET, etc,
10. Dominio Inglés técnico.
11. Dominio COBIT.
12. Dominio Office y ambiente Windows y Linux

#### **V. Experiencia Requerida**

Tres años de experiencia en la implementación y mejoramiento de sistemas de información y actividades relacionadas con las descritas.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Capacidad de análisis
2. Trabajo en equipo
3. Iniciativa
4. Creatividad
5. Alcance de objetivos
6. Habilidad para organizar el trabajo
7. Planificación y organización
8. Toma de decisiones

[VOLVER AL INDICE](#)



## TECNICO SOPORTE T.I.

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales en la ejecución, evaluación y control técnico de la plataforma e infraestructura tecnológica existente, con el fin de brindar atención al Cliente interno en cuanto al uso y seguimiento de la Infraestructura utilizada directamente por éstos.

### II. Funciones Principales

1. Atender y resolver, los requerimientos informáticos que le sean asignados para atender las necesidades del cliente interno, así como la calendarización de procesos, investigaciones y procesos especiales
2. Participar en la evaluación de los procedimientos y manuales operativos informáticos para la aprobación de la puesta en producción de nuevos sistemas o procesos.
3. Satisfacer los requerimientos de los clientes internos y externos relacionados con las actividades de su área.
4. Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados al área.
5. Vigilar la correcta operación de los equipos y el software instalado en las estaciones de trabajo, de manera que no se incumplan las Políticas de Tecnología de Información aplicables.
6. Gestiona, instala y configura los licenciamientos requeridos en los computadores administrados por Popular Seguros.
7. Brindar apoyo, soporte y asesoría principalmente en la Plataforma Wintel en las áreas de: sistema operativo y software especializado Microsoft, así como en actualizaciones de software de mejora o críticas, o cualquier otras utilizada.
8. Participar activamente en los proyectos que se desarrollan en Tecnología de Información para la implementación de soluciones al negocio, como contraparte técnica.
9. Presentar informes de tareas o problemas.
10. Velar por la existencia de un control de los activos tecnológicos de la Sociedad.
11. Participar en Giras para la atención de colaboradores ubicados en otras oficinas a nivel nacional.
12. Controlar los inventarios actualizados del equipo de cómputo, licenciamiento y software y permisos otorgados o gestionados.
13. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde realizar labores técnicas relacionadas con el soporte y mantenimiento de la plataforma e infraestructura tecnológica en relación directa con el cliente interno.

Le puede corresponder brindar asesoría para la adquisición de equipos de cómputo. Recibe supervisión periódica. Tiene responsabilidad directa en el ejercicio de su labor y compartida con la jefatura en los resultados generales de sus actividades.

Se relaciona de manera constante con su jefe inmediato y mandos superiores para coordinar las actividades propias de su cargo. Por la naturaleza del puesto tiene acceso a información estratégica y de uso restringido como carteles de licitación, costos, presupuestos, seguridad de proyectos, información de servidores, programas fuentes, documentación de sistemas, equipos.

#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Segundo año de una carrera Universitaria en el campo afín relacionada con las funciones del puesto.

##### **b. Técnicos**

1. Tener conocimientos en programación y operación de equipo periférico de cómputo.
2. Conocimientos en Virtualización
3. Inglés Técnico
4. Conocimientos sobre normativas y regulaciones (Ley de Contratación, Ley de Psicotrópicos, Ley de Control Interno, normativa ISO Y PMI)
5. Conocimientos en COBIT, ITIL
6. Conocimientos avanzados en Microsoft Office.

#### **V. Experiencia Requerida**

Dos años y seis meses de experiencia en actividades propias a las descritas.

#### **VI. Competencias Deseables:**

1. Concentración
2. Cooperación
3. Discreción
4. Iniciativa
5. Habilidad para las relaciones interpersonales
6. Creatividad
7. Capacidad para trabajar bajo presión

[VOLVER AL INDICE](#)

## TECNICO EN CONTRATACIONES T.I.

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores técnicas relacionados con elaboración y ejecución de procesos de compra, presupuesto y ejecución de contratos, así como de soporte de los procesos, productos y proyectos tecnológicos solicitados por las diferentes áreas, asegurando operación de los mismos y cumpliendo con los procedimientos y normativas establecidas.

### II. Funciones Principales

1. Organizar, coordinar y controlar las actividades y tareas encomendadas relativas al área.
2. Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado.
3. Participar en reuniones con la jefatura para la asignación de prioridades de tareas o proyectos.
4. Elaborar y llevar el control de las bitácoras de eventos, cronogramas de trabajo, minutas de las reuniones a las que asiste, estadísticas, así como los informes que requieran las labores del puesto.
5. Velar por la existencia de un control de los activos tecnológicos de la Sociedad.
6. Controlar y reportar a la Jefatura inmediata la gestión aplicada sobre el presupuesto de componentes tecnológicos de la Sociedad.
7. Brindar apoyo y asesoría sobre los trámites y procesos de contratación del área de Tecnología de Información para contratar en forma oportuna todos los bienes y servicios de carácter tecnológico que se requieran.
8. Evaluar el desempeño de los servicios prestados por el Área de Tecnología de Información, como de los recibidos por terceros externos u otros socios de negocio.
9. Coordinar los procesos, generación y ejecución de presupuesto correspondientes al Área de Tecnología de Información.
10. Integrar los requerimientos tecnológicos de la Sociedad que afecten la partida de Equipo de Cómputo, así como las demás solicitudes de compra de las áreas de Tecnología de Información según la partida a la que corresponde.
11. Gestionar y analizar los objetos de contratación, condiciones especiales y demás requisitos previos para confeccionar los carteles de licitación de las áreas de Tecnología de Información, a fin de iniciar los trámites de compra.
12. Coordinar, gestionar y emitir criterios técnicos y razonabilidad de precios o de la inversión para procesos de compra de Tecnología de Información, coordinar con las áreas usuarias para su validación.
13. Administrar, controlar y realizar evaluaciones (fiscalización) periódicas a los contratos y órdenes de compra de bienes y servicios suscritos con terceros, u socios de negocio.

14. Coordinar, validar y participar activamente en los procesos de mantenimiento preventivo de los contratos existentes en la Sociedad, requeridos a terceros según las cláusulas y procesos establecidos para el efecto y reportar lo correspondiente a la Jefatura en caso de requerirse medidas preventivas adicionales.
15. Realizar evaluaciones sobre la forma como se administran las actividades relacionadas con el manejo del presupuesto y los procesos de compra tramitados (identificar puntos débiles y críticos y proponer soluciones), utilizando mejores prácticas.
16. Realizar trámites de carácter administrativo: responder correspondencia, asistir a reuniones, atender oficinas, elaborar informes o minutas, así como controlar y revisar los vales de caja chica, órdenes de pago, órdenes de compra, extras, comprobantes de pago y dar seguimiento a los mismos.
17. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde realizar labores para la coordinación, el seguimiento y control de la gestión de procesos de compras, administración de presupuesto y contratos referidos a adquisición de bienes y servicios de tecnología de información. Recibe supervisión periódica. Trabaja bajo lineamientos generales y posee autonomía y discrecionalidad en la aplicación de su criterio profesional.

Se relaciona de manera constante con su jefatura y mandos superiores para coordinar las actividades propias de su cargo, y periódicamente con clientes externos e internos para dar y recibir información relacionada con su campo de acción.

Por la naturaleza del puesto maneja información estratégica y de uso restringido como información de licitaciones, costos, presupuestos, seguridad de proyectos, archivos de configuración de equipos de comunicaciones y seguridad, programas fuentes de aplicaciones, software licenciado, procedimientos operativos. Tiene responsabilidad directa en las actividades encomendadas y compartida con sus superiores en la gestión institucional.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Tercer año o Diplomado Universitario en carrera afín relacionada con las funciones del puesto.

#### b. Técnicos

1. Conocimientos de Inglés Técnico
2. Conocimientos en informática – (hardware, software, base de datos)



3. Conocimiento en normas legales – Ley de Contratación Administrativa, Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, Ley de Enriquecimiento Ilícito, Presupuesto Público Ley de Administración Financiera de la República
  4. Conocimientos avanzados en Microsoft Office.
- V. Experiencia Requerida**

Dos años de experiencia en actividades propias a las descritas.

**VI. Competencias Deseables**

1. Capacidad de análisis
2. Trabajo en equipo
3. Iniciativa
4. Creatividad
5. Alcance de objetivos

[VOLVER AL INDICE](#)

## OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

### I. Resumen del Puesto

Planear, desarrollar, controlar y gestionar las estrategias orientadas a la gestión de las políticas, procedimientos y acciones de seguridad de la información de la Sociedad, con el fin de procurar y mejorar la seguridad de la información de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A. dentro de sus pilares fundamentales de confidencialidad, integridad y disponibilidad, cuente con procesos y acciones para salvaguardar o recuperar los niveles de confidencialidad e integridad de la información, promoviendo decisiones de seguridad de T.I., del cumplimiento regulatorio y de la continuidad de los servicios y su actividad se vea protegida.

### II. Funciones principales

1. Identificar una metodología de análisis de riesgo y gestionar los riesgos tecnológicos en función de la seguridad informática en la organización.
2. Definir la Política de seguridad informática de la organización.
3. Definir los procedimientos para aplicar la Política de seguridad informática.
4. Seleccionar los mecanismos y herramientas adecuados que permitan aplicar las políticas dentro de la misión establecida.
5. Crear un grupo de respuesta a incidentes de seguridad, para atender los problemas relacionados a la seguridad informática dentro de la organización.
6. Promover la aplicación de auditorías enfocadas a la seguridad, para evaluar las prácticas de seguridad informática dentro de la organización.
7. Crear y vigilar los lineamientos necesarios que coadyuven a tener los servicios de seguridad en la organización.
8. Supervisar el establecimiento, implementación y cumplimiento de las políticas y estándares que orientan y apoyan los términos de la estrategia de seguridad de la información.
9. Comunicarse con la Gerencia de Tecnología de Información de Popular Seguros para asegurar el apoyo al programa de seguridad de la información.
10. Asesorar y formular recomendaciones en relación con controles adecuados de seguridad del personal, física y técnica.
11. Gestionar y administrar un programa de gestión de incidentes de seguridad de la información para asegurar la prevención, detección, contención y corrección de brechas de seguridad.
12. Notificar los indicadores apropiados a la Gerencia de Tecnología de Información de Popular Seguros.
13. Participar en la solución de problemas relacionados con brechas a la seguridad.
14. Crear y coordinar las campañas de formación y concientización sobre seguridad de la información dirigida a toda la empresa.

15. Coordinar con los proveedores, auditores, la Gerencia de Tecnología de Información de Popular Seguros y los departamentos usuarios para mejorar la seguridad de la información.
16. Realizar una revisión periódica de las bitácoras en los principales sistemas y plataformas tecnológicas de la organización.
17. Desarrollar una estrategia de seguridad de la información que esté alineada con las metas y los objetivos del negocio.
18. Alinear la estrategia de seguridad de la información con el gobierno corporativo.
19. Desarrollar casos de negocio que justifiquen la inversión en seguridad de la información.
20. Identificar requerimientos legales y regulatorios tanto reales como potenciales que afecten la seguridad de la información.
21. Identificar factores que afecten la organización (tecnología, ambiente de negocio, tolerancia al riesgo, ubicación geográfica) y su impacto en la seguridad de la información.
22. Obtener el compromiso de la alta dirección con la seguridad de la información.
23. Definir roles y responsabilidades relacionados con la seguridad de la información.
24. Establecer canales de comunicación y reporte, tanto internos como externos, que apoyen la seguridad de la información.
25. Desarrollar y mantener planes para implementar la estrategia de seguridad de la información.
26. Especificar las actividades que se van a realizar del programa de seguridad de la información.
27. Asegurar la alineación entre el programa de seguridad de la información y otras funciones.
28. Identificar recursos internos y externos (finanzas, personas, equipos, sistemas) que se requieren para ejecutar el programa de seguridad de la información.
29. Establecer, comunicar y mantener políticas de seguridad de la información que respalden la estrategia de seguridad.
30. Diseñar y desarrollar un programa para fomentar la concientización, entrenamiento y formación sobre la seguridad de la información.
31. Garantizar el desarrollo, comunicación y mantenimiento de estándares, procedimientos y otra documentación (directrices, niveles mínimos que respalden las políticas de seguridad de la información).
32. Integrar los requerimientos de seguridad de la información a los procesos de la organización (control de cambios, fusiones y adquisiciones) y a las actividades del ciclo de vida (desarrollo, empleo, adquisiciones).
33. Atender en coordinación con la Gerencia de Tecnología de Información de Popular Seguros las recomendaciones emitidas por Auditorías Internas y Externas.
34. Atender y colaborar con las funciones que le sean asignadas por parte de Gerencia de Tecnología de Información de Popular Seguros.
35. Establecer métricas para evaluar la eficacia del programa de seguridad de la información.



### III. Características del Puesto

Planificación, organización, dirección, control y supervisión de los procesos que se desarrollan en la sociedad, que permitan la identificación, desarrollo, implementación y mantenimiento de procesos relacionados con la seguridad de la información en reducción de los riesgos operativos de la organización. La función exige liderazgo, capacidad, de dirección, planeamiento, coordinación y supervisión. Le compete gestionar, implementar y evaluar los diferentes equipos de trabajo, de acuerdo con las actividades a su cargo.

Por la naturaleza de la clase tiene acceso a información estratégica y de uso restringido que requiere de un estricto control y discrecionalidad. Los errores cometidos tienen repercusiones que se pueden traducir en considerables pérdidas económicas de tiempo e imagen de la Institución.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Informática u otra carrera afín con la naturaleza de las funciones.

#### b. Técnicos

1. Preferible contar con certificación internacional como CISM o CISSP.
2. Haber realizado estudios formales en administración de seguridad de la información ó ISO 27000.

### V. Experiencia Requerida

- Tres años de experiencia en labores relacionadas con labores propias a las descritas.
- Experiencia en la planificación, gestión y aplicación de Programas de Seguridad de la Información

### VI. Competencias

1. Manejo de aplicaciones de software en ambiente Windows.
2. Redacción de informes técnicos.
3. Dominio del idioma inglés técnico.

### VII. Competencias Deseables

1. Curso ISO 27001
2. Curso de Administración de Seguridad de la Información o equivalente.

[VOLVER AL INDICE](#)



## ASISTENTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### VII. Resumen del Puesto

Ejecutar labores asistenciales y de apoyo de carácter administrativo relacionadas con la recepción de documentos, así como brindar atención personal y telefónica a los clientes, con el fin de colaborar con la gestión del área.

### VIII. Funciones Principales

7. Brindar atención personal y telefónica a los clientes, con el fin de guiar y canalizar sus consultas.
8. Recibir y entregar la correspondencia interna y externa del área en que se encuentra.
9. Preparar la documentación correspondiente para su envío o traslado a lo interno del área en que se ubica.
10. Brindar soporte en labores que se realizan en el área cuando el Jefe lo solicite.
11. Brindar apoyo a labores de archivo para Popular Sociedad Agencia de Seguros
12. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### IX. Características del Puesto

El ocupante del puesto le corresponde ejecutar labores de carácter administrativo y asistencial en el área en que se ubique, relacionadas con la recepción de documentos y atención de clientes.

La naturaleza del puesto hace que por las funciones asistenciales debe hacer uso de información restringida, siguiendo las instrucciones, normas y procedimientos establecidos. La conclusión de los trabajos asignados es evaluada por la Jefatura en relación con los resultados obtenidos, los errores cometidos son detectables y corregidos durante el proceso, de ocurrir alguno puede causar pérdidas económicas, de clientes y de imagen de la Institución.

### X. Requisitos

#### c. Académicos

Bachillerato en Educación Diversificada.

#### d. Técnicos

6. Conocimientos en Computación.
7. Curso de Relaciones Humanas.
8. Curso de Servicio al Cliente.
9. Curso sobre técnicas de Archivo.
10. Conocimiento de las normas, políticas, reglamentos y procedimientos que regulan la actividad.



## **XI. Experiencia Requerida**

Un año en labores relacionadas con las descritas

## **XII. Competencias deseables**

10. Manejo de situaciones
11. Servicio al cliente
12. Orientación al logro
13. Alcance de objetivos
14. Cooperación
15. Iniciativa
16. Trabajo en equipo
17. Relaciones humanas
18. Orden y disciplina

[VOLVER AL INDICE](#)

## ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

### GERENTE DE ÁREA, ADMINISTRATIVA FINANCIERA

#### I. Resumen del Puesto

Dirigir, supervisar, controlar, planificar y ejecutar labores administrativas y financieras que se realizan en la Sociedad, asegurando el funcionamiento óptimo del área a su cargo, con el propósito de cumplir con las metas y objetivos establecidos de la sociedad.

#### II. Funciones Principales

1. Programar, planear, coordinar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas del equipo de trabajo de las unidades: de Tesorería, Contabilidad, Presupuesto, Proveduría, Administración y Planificación, así como impulsar mejoras en dichas unidades para maximizar la eficiencia y eficacia en beneficio de la administración financiera de la sociedad.
2. Impulsar el adecuado funcionamiento de los fondos rotativos de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.
3. Aprobar y presentar Informes de Gestión Financiera a los Comités y Comisiones de Junta Directiva y Corporativa del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
4. Validar los presupuestos de ingresos y egresos que se incorporan en el Plan Anual Operativo de la Sociedad, para el análisis por parte de la Gerencia y Comisión Plan Presupuesto y Estados Financieros adscrita a la Junta Directiva
5. Validar y aprobar la ejecución presupuestaria mensual contra los resultados financieros de la sociedad.
6. Analizar y aprobar las ejecuciones presupuestarias trimestrales, para su remisión a la Contraloría General de la República.
7. Validar y revisar los Estados Financieros de Popular Sociedad Agencia de Seguros con sus respectivas notas, para enviarlos a los entes reguladores y fiscalizadores (SUGESE, Contraloría General de la República y Tributación Directa).
8. Aprobar los Estados Financieros y las cédulas de información para la consolidación financiera del Conglomerado del Banco Popular, para enviar a la División de Contabilidad Analítica del Banco Popular.
9. Aprobar las planillas y liquidaciones salariales de la Sociedad, cálculos, retención del impuesto sobre renta, deducciones, aumentos, horas extras, etc.
10. Representar a Popular Sociedad Agencia de Seguros ante las consultas de las entidades fiscalizadoras e instruir a las unidades a cargo para la implementación de las recomendaciones ante estas entidades.
11. Atender los requerimientos de información y consultas de los Auditores Externos, así como revisar y validar las respuestas a la carta de gerencia, para luego instruir a las áreas a cargo en la implementación de las recomendaciones.

12. Diseñar y planificar las acciones relativas a la puesta en marcha y mantenimiento de los sistemas informáticos de carácter financiero contable-presupuestario y de tesorería.
13. Brindar respuesta a solicitudes de información del Banco Popular u otras entidades que requieran información relacionada con las unidades; Tesorería, Contabilidad, Presupuesto, Proveduría, Administración y Planificación de Popular Sociedad Agencia de Seguros.
14. Validar y revisar las proyecciones financieras y cálculos de índices financieros que faciliten la toma de decisiones gerenciales.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde la coordinación de los procesos administrativos y financieros que se realizan en la Sociedad, con el fin de brindar valor agregado y contribuir con el cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

La función exige liderazgo, capacidad, de dirección, planeamiento, coordinación y supervisión.

Le compete distribuir las cargas de trabajo a los diferentes equipos, así como evaluar al personal y darle seguimiento de las actividades de las áreas a su cargo.

Por la naturaleza de la clase tiene acceso a información estratégica y de uso restringido que requiere de un estricto control y discrecionalidad. Los errores cometidos tienen repercusiones que se pueden traducir en considerables pérdidas económicas de tiempo e imagen de la Sociedad.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Economía, Contaduría, Administración Pública, u otra carrera afín con la naturaleza del puesto.

#### b. Técnicos

1. Conocimientos en Leyes y Normas sobre: Seguros, Contraloría General de la República, Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento; Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento; Leyes Fiscales, Ley de Probidad, Ley general de Administración Pública, entre otras.
2. Conocimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad, Normativa de Riesgos.
3. Conocimiento en mercado de seguros.
4. Conocimientos en Administración de Proyectos.
5. Conocimiento técnico del idioma inglés.
6. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
7. Conocimiento en administración de recurso humano.



### **c. Legal**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo a nivel de Licenciatura y al día con obligaciones.

### **V. Experiencia Requerida**

Tres años de experiencia en labores Contables y/o Financieras y de supervisión de personal.

### **VI. Competencias Deseables**

1. Liderazgo
2. Capacidad para trabajar en equipo
3. Comportamiento Estratégico
4. Con capacidad de Análisis
5. Resolución de problemas
6. Capacidad de planificar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar proyectos
7. Facilidad para la Toma de Decisiones
8. Capacidad de negociación
9. Creatividad
10. Conocimiento del entorno.
11. Buenas relaciones interpersonales
12. Habilidad para trabajar bajo presión
13. Ética y moral íntegra
14. Facilidad de comunicación escrita y oral

[VOLVER AL INDICE](#)



## SUPERVISOR FINANCIERO

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales para la dirección, coordinación y control de los diferentes procesos profesionales donde le corresponda desempeñarse, con el objetivo de asistir y apoyar a la Gerencia Financiera de la Sociedad.

### II. Funciones Principales

1. Participar en la preparación de planes, programas y proyectos de carácter profesional que desarrolle la Sociedad de acuerdo con las necesidades de la gerencia de área.
2. Supervisar a los funcionarios del área, para el adecuado cumplimiento de las labores individuales y grupales en la implementación de nuevos proyectos y en sus tareas cotidianas.
3. Investigación y análisis de documentos de diversa índole y confección de informes diversos sobre las actividades realizadas y con las recomendaciones pertinentes.
4. Dar seguimiento y control a las recomendaciones de las Auditorías interna y externa, de la Comisión Plan Presupuesto y Estados Financieros, Junta Directiva, de Riesgo y otras similares.
5. Sustituir y asistir en representación de la gerencia del área cuando sea requerido.
6. Realizar análisis financiero de la entidad y proponer indicadores y tendencias estadísticas para facilitar la interpretación de la realidad financiera.
7. Velar por el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos, reglamentos, necesarios para la operativa y gestión del área y de la Sociedad y revisión de normativa nueva que aplique a la gestión de la entidad.
8. Ejecutar otras actividades asignadas relacionadas con el ámbito de sus competencias.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto tiene como objetivo coordinar y controlar las actividades referentes a la gestión administrativa que se realiza en el área que le corresponde desempeñarse, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos eficientemente.

Tiene acceso a información de uso restringido.

Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con superiores en los resultados de la gestión.

Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.



#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Licenciatura en una carrera afín con la naturaleza de la clase.

##### **b. Técnicos**

1. Conocimientos de las disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad.
2. Conocimientos en materia administrativa financiera, PAO, presupuesto y otros relacionados con la actividad por desarrollar.
3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Office

##### **c. Legal**

Incorporado al Colegio Profesional respectivo.

#### **V. Experiencia Requerida:**

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Discreción y tacto
2. Habilidad para el manejo de personal
3. Habilidad para las relaciones interpersonales
4. Iniciativa
5. Trabajo en equipo
6. Habilidad y capacidad analítica
7. Capacidad para trabajar bajo presión

[VOLVER AL INDICE](#)



## ASISTENTE PROFESIONAL, ADMINISTRATIVO-FINANCIERO

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales para la dirección, coordinación y control de los diferentes procesos profesionales donde le corresponda desempeñarse, con el objetivo de asistir y apoyar a las diferentes jefaturas de la Sociedad.

### II. Funciones Genéricas

1. Participar en la preparación de planes y programas de carácter profesional que desarrolle la Sociedad.
2. Asistir a la Jefatura en la administración eficientemente del personal y los recursos a cargo, mediante seguimiento grupal de sus labores asignadas.
3. Asistir a la Jefatura para facilitar y controlar las actividades del equipo de trabajo de las áreas donde se ubique.
4. Colaborar en la redacción de informes periódicos tales como Plan Anual Operativo, Informes de Gestión Mensual, entre otros.
5. Investigar, analizar y elaborar reportes e informes, con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
6. Velar por el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos, reglamentos, necesarios para la operativa y gestión del área y de la Sociedad.
7. Brindar asistencia de la Jefatura en la atención de oficios, reuniones, informes, entre otros.
8. Coadyuvar en la presentación de informes para atender recomendaciones diferentes entes.
9. Asistir a la Jefatura en atender los requerimientos de información y consultas de los Auditores Externos e internos, así como revisar y validar las respuestas a la carta de gerencia e informes internos y brindar el seguimiento a las áreas a cargo para la implementación de las recomendaciones de los Auditores Externos e Internos.
10. Asistir a la Jefatura en el control de las solicitudes de vacaciones del personal, permisos, otros.
11. Ejecutar otras actividades asignadas por sus superiores, relacionadas con el ámbito de sus competencias.

### III. Funciones Específicas

Para las funciones específicas de este puesto según el Área al que este asignado, Popular Seguros realizará el descriptivo del puesto. Por ser una clase ancha para efectos de este Manual queda un perfil genérico.

### IV. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto tiene como objetivo coordinar y controlar las actividades referentes a la gestión administrativa que se realiza en el área que le corresponde



desempeñarse, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos eficientemente. Tiene acceso a información de uso restringido.

Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con superiores en los resultados de la gestión. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

## V. Requisitos

### a. Académicos

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Contaduría o una carrera afín con la naturaleza del puesto.

Dependiendo del Área donde se ubique se requerirá otra especialidad a nivel de Licenciatura (Administración de Proyectos, Tecnología de Información, Mercadeo, entre otras).

### b. Técnicos

1. Conocimientos de las disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad.
2. Conocimientos en materia administrativa financiera, PAO, presupuesto y otros relacionados con la actividad por desarrollar.
3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Office

### c. Legal

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

## VI. Experiencia Requerida

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase del puesto.

## VII. Competencias Deseables

1. Discreción y tacto.
2. Habilidad para las relaciones interpersonales.
3. Iniciativa.
4. Trabajo en equipo.
5. Habilidad y capacidad analítica.
6. Capacidad para trabajar bajo presión.

[VOLVER AL INDICE](#)



## ENCARGADO ADMINISTRATIVO Y PRESUPUESTO

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales relacionadas con brindar soporte a la organización, coordinación, supervisión y ejecución de actividades relacionadas con el proceso administrativo y de presupuesto de la Sociedad, con el objetivo de que los trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

### II. Funciones Principales:

1. Formular, Ejecutar, Controlar y Liquidar el Presupuesto de la Sociedad, incluye los reportes internos a la Junta Directiva de la Sociedad y a la Contraloría General de la Republica, entre otros.
2. Supervisar el proceso de registro de los movimientos presupuestarios y confeccionar la respectiva conciliación con los movimientos contables.
3. Aprobar los refrendos (contenidos) presupuestarios. Excepto los refrendos de las contrataciones administrativas donde el área Administrativa Financiera funja como área usuaria.
4. Incluir en el sistema de información sobre planes y presupuestos (SIPP) los registros correspondientes al presupuesto de la Sociedad.
5. Gestionar Contrataciones Administrativas: Contrataciones Directas, Licitaciones Abreviadas, Licitaciones Públicas, en las que el área Administrativa Financiera funja como área usuaria, así como velar por que estos se realicen de acuerdo a las normas, leyes, procedimientos y reglamentos establecidos.
6. Inclusión en el sistema integrado de actividad contractual (SIAC) los procesos de su competencia.
7. Supervisar las actividades relacionadas con los procesos de mantenimiento de equipo y edificio, vigilancia, fotocopiado, procesos de dotación de recursos y servicios para el funcionamiento de las instalaciones físicas de la Sociedad, entre otros.
8. Supervisar los controles del sistema para el control auxiliar de contratos establecidos entre Popular Seguros y los diversos proveedores de bienes y servicios.
9. Supervisar el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos, políticas, manuales y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción.
10. Atender requerimientos de información, consultas de los órganos internos y externos de regulación que rigen la Sociedad.
11. Ejecutar otras funciones propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza):

Clase ancha de carácter profesional, en el cual se deben de seguir los lineamientos generales, normas y procedimientos establecidos, evaluando periódicamente los

resultados obtenidos en el trabajo teniendo responsabilidad de los mismos junto con la jefatura.

El ocupante del puesto es responsable de las actividades relacionadas con el proceso de contratación administrativa, presupuesto y planificación de la Sociedad, con el fin de contribuir a la consecución de objetivos y metas propuestas.

Tiene acceso a información de uso restringido.

Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con superiores en los resultados de la gestión.

Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

#### **IV. Requisitos:**

##### **a. Académicos**

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Contaduría, Economía o carrera afín con la naturaleza de la clase del puesto.

##### **b. Técnicos**

1. Conocimiento general en las disposiciones legales en materia de Contratación Administrativa, presupuesto público y otras normas, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad de la Sociedad.
2. Conocimiento avanzado de herramientas Microsoft Office (Excel, Word, Power Point).
3. Manejo de la normativa generalmente aceptada con la naturaleza del puesto, Código de comercio y de Trabajo.

##### **c. Legal**

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### **V. Experiencia Requerida**

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase del puesto.

#### **VI. Competencias Deseables:**

1. Discreción y tacto
2. Habilidad para las relaciones interpersonales
3. Iniciativa
4. Trabajo en equipo
5. Habilidad y capacidad analítica
6. Habilidad para redactar
7. Capacidad para trabajar bajo presión
8. Espíritu investigativo

[VOLVER AL INDICE](#)



## ENCARGADO DE PROVEDURIA

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales relacionadas con brindar soporte en la organización, coordinación, supervisión y ejecución de actividades propias de los procesos de contratación administrativa y servicios generales de la Sociedad, con el objetivo de que los trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

### II. Funciones Principales

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con los procesos de Contratación Administrativa (atención y control de solicitudes de compra, confección de carteles, estudios de admisibilidad de ofertas, proyectos de adjudicación, etc.) así como velar por que éstos se realicen de acuerdo a las normas, leyes, procedimientos y reglamentos establecidos.
3. Realizar Contrataciones Administrativas: Contrataciones Directas, Licitaciones Abreviadas, Licitaciones Públicas.
4. Dar seguimiento a las garantías de participación y cumplimiento presentadas por los participantes en los diversos procedimientos de contratación.
5. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
6. Llevar el control y custodia de las garantías, ya sean de participación o cumplimiento, personerías jurídicas, enteros de gobiernos y certificaciones.
7. Mantener la vigencia de las garantías de cumplimiento de contrataciones en ejecución.
8. Atender los requerimientos de información y consulta y remitir la información ante los órganos internos y externos, Auditoría Interna, Auditoría Externa, Jefatura Financiera, otras.
9. Tramitar el pago de los proveedores ante la Unidad de Contabilidad.
10. Llevar un control de los expedientes de cada contratación administrativa.
11. Recepción, control y almacenamiento de bienes que ingresen a la Sociedad.
12. Preparar y remitir la información a los órganos internos o externos que amerite.
13. Mantener actualizado el Registro de proveedores de la sociedad.
14. Realizar otras funciones propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto es responsable de las actividades relacionadas con el proceso de contratación administrativa que le sean asignadas, así como del control respectivo. Tiene acceso a información de uso restringido.

Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con superiores en los resultados de la gestión. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

#### IV. Requisitos

##### a. Académicos

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Contaduría, Economía o carrera afín con la naturaleza de la clase del puesto.

##### b. Técnicos

1. Conocimientos generales de las disposiciones legales que regulan a las entidades financieras y de seguros.
2. Conocimientos generales de las disposiciones legales en materia de Contratación Administrativa: Ley General de la Administración Pública, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley General de Control Interno, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, y Reglamento sobre el Refrendo de las Contrataciones de la Administración Pública, entre otras.
3. Conocimiento avanzado de herramientas de Microsoft Office, Word, Excel, Power Point, Project y Visio.
4. Conocimiento y manejo del Sistema Integrado de Actividad Contractual (SIAC) de la Contraloría General de la República.

##### c. Legal

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### V. Experiencia Requerida

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase del puesto.

#### VI. Competencias Deseables

1. Capacidad de análisis
2. Iniciativa
3. Planificación y organización
4. Habilidad para las relaciones interpersonales
5. Trabajo en equipo
6. Comunicación
7. Liderazgo
8. Planeamiento
9. Supervisión



10. Toma de decisiones
11. Negociación
12. Orientación a la resolución de problemas
13. Capacidad de análisis

[VOLVER AL INDICE](#)

## ENCARGADO DE CONTABILIDAD

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales en la coordinación y control de los procesos contables de la Sociedad, con el objetivo que los registros de las transacciones y operaciones se realicen en forma correcta y oportuna y en atención a la normativa establecida.

### II. Funciones Principales

1. Dirigir, administrar y supervisar el ciclo contable, para el adecuado registro de las transacciones generadas en el ciclo del negocio de PSAS.
2. Preparar Estados Financieros para su presentación a entes reguladores, fiscalizadores y de Conglomerado.
3. Revisar los informes para la Consolidación de los Estados Financieros Trimestrales que deben ser presentados al Banco Popular.
4. Confeccionar Informes de Gestión Financiera para su presentación a Junta Directiva, Gerencia General y otros comités.
5. Revisar y validar las cifras contables contra los diferentes auxiliares.
6. Revisar la planilla salarial, liquidaciones laborales, acciones de personal y otros afines.
7. Confeccionar, revisar y analizar los procedimientos y políticas contables de PSAS.
8. Analizar nomenclatura SUGESE para codificación de cuentas.
9. Confeccionar e Interpretar Razones Financieras.
10. Dirigir el proceso de conciliación de los Ingresos por Seguros Tradicionales, Autoexpedibles y Retención del 2% contra certificaciones.
11. Atender requerimientos de información y consulta (Auditoría Interna, Auditoría Externa, Banco Popular, Jefatura Financiera y otras dependencias)
12. Realizar otras funciones propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde coordinar y controlar el proceso contable que se realiza en Popular Seguros, manteniendo los registros de las operaciones en forma correcta y oportuna.

Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con superiores en los resultados de la gestión. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Licenciatura en Contaduría Pública, Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Economía o carrera afín con la naturaleza de la clase del puesto.

**b. Técnicos**

1. Conocimientos generales de las disposiciones legales que regulan a las entidades financieras y de seguros, Leyes y reglamentos adscritos a la Contraloría General de la República, Leyes Fiscales, Ley de Probidad, entre otras.
2. Conocimientos generales de las disposiciones legales en materia administrativa financiera, el Plan Anual Operativo (PAO), el Presupuesto Público y otros relacionados con la actividad por desarrollar.
3. Conocimiento avanzado de herramientas de Microsoft Office, Word, Excel y Power Point.
4. Conocimiento en el análisis e interpretación de información financiero-contable.

**c. Legal**

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

**V. Experiencia Requerida**

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

**VI. Competencias Deseables**

1. Capacidad de análisis
2. Iniciativa
3. Habilidad para las relaciones interpersonales
4. Trabajo en equipo
5. Habilidad y capacidad analítica
6. Comunicación
7. Liderazgo
8. Planeamiento
9. Supervisión
10. Toma de decisiones
11. Negociación
12. Orientación a la resolución de problemas

[VOLVER AL INDICE](#)



## ENCARGADO DE TESORERIA

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales de control y manejo de las transacciones financieras de ingresos y egresos, así como el manejo integral de los auxiliares contables de inversiones respetando las políticas y lineamientos internos con el fin de lograr el disminuir el riesgo operativo y la gestión además de maximizar el rendimiento del portafolio de inversiones.

### II. Funciones Principales

1. Monitorear, supervisar y controlar cada una de las cuentas corrientes de la sociedad.
2. Controlar, y gestionar las inversiones de la sociedad efectuando un planeamiento de acuerdo con las políticas de inversión aprobadas por la Junta Directiva.
3. Planificar, coordinar y controlar los pagos a realizar a proveedores y de servicios públicos, por diferentes formas de pago. Enviar los comprobantes de pago a proveedores y terceros.
4. Confeccionar y analizar y registrar los movimientos en el Flujo de Caja Proyectado mensual y su comparativo con el Flujo Real.
5. Participar del Comité de Inversiones de la Sociedad y coordinar las reuniones mensuales, confeccionar la minuta del Comité de Inversiones, controlar los pendientes y monitorear su cumplimiento.
6. Custodiar y llevar el control del inventario de garantías y documentos valores custodiados en Tesorería.
7. Programar, recibir, revisar y enviar efectivo y otros valores a depositar en las cuentas de la sociedad.
8. Mantener, mejorar y actualizar los procedimientos, manuales o instructivos del Área de Tesorería.
9. Custodiar, recibir y entregar el dinero de caja chica. Realizar arqueos de caja chica en otros departamentos de la Sociedad.
10. Proporcionar la información y/o documentación solicitada por auditoría interna/externa y atender sus dudas y consultas.
11. Realizar otras funciones propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde realizar labores profesionales, de control y manejo de la información hacia el área de contabilidad con respecto a los flujos de ingresos y egresos, además del control general de las inversiones realizadas con su respectivo registro respaldando el flujo de la información dentro de los procesos internos.

Trabaja siguiendo instrucciones generales, normas y procedimientos establecidos. Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.



#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Licenciatura en Administración de Finanzas, Contaduría Pública, o carrera afín con la naturaleza del puesto.

##### **b. Técnicos**

1. Conocimientos avanzados en Microsoft Office.
2. Conocimientos en área bursátil.
3. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones que regulan la actividad de la sociedad de seguros y del conglomerado.
4. Conocimiento sobre el entorno bancario y económico.
5. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central entre otros.

##### **c. Legal**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### **V. Experiencia Requerida**

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

#### **VI. Competencias Deseables:**

1. Capacidad de análisis
2. Iniciativa
3. Planificación y organización
4. Servicio al cliente
5. Habilidad para las relaciones interpersonales
6. Trabajo en equipo
7. Comunicación
8. Liderazgo
9. Delegación
10. Comportamiento estratégico
11. Planeamiento
12. Supervisión
13. Toma de decisiones
14. Negociación
15. Orientación a la resolución de problemas

[VOLVER AL INDICE](#)

**TECNICO ADMISNITRATIVO 1: GESTIÓN FINANCIERA (CONTABILIDAD)**
**MANUAL DE CARGOS**

<b>Dependencia:</b>	Popular Sociedad Agencia de Seguros	<b>Área:</b>	Administrativa - Financiera
<b>Código del Cargo:</b>		<b>Código del Puesto:</b>	
<b>Categoría</b>		<b>Nombre del Puesto:</b>	Auxiliar Contable
<b>Nombre del Cargo:</b>	Técnico Administrativo en Gestión Financiera( Contabilidad)	<b>Reporta a:</b>	Encargado de Contabilidad
<b>Objetivo del Cargo:</b>	Ejecutar labores técnicas de soporte en el proceso contable para Popular Sociedad Agencia de Seguros del Conglomerado Financiero, relacionadas con la revisión y análisis de los procesos de registro y control de transacciones financieras y saldos contables, así como otros procesos administrativos, operativos financieros, control interno, riesgo operativo, con el fin de coadyuvar en la gestión del área. Experto en el ciclo contable completo, responsable del control y seguimiento de la realización de arqueos de las cajas chicas. Responsable de confeccionar las planillas de personal, tanto de pago, Caja Costarricense del Seguro Social, Instituto Nacional de seguros y aquellos solicitados o de trámite para el personal de Popular Sociedad Agencia de Seguros. Brindar apoyar a la Jefatura en otras funciones que requiera.		
<b>MACRO PROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>
			1. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			2. Revisar y controlar el adecuado registro de las transacciones generadas en el ciclo contable del negocio para Popular Sociedad Agencia de Seguros del Conglomerado Financiero.
			3. Tramitar y validar el ciclo contable, para el adecuado registro de las transacciones generadas en el ciclo del negocio de Popular Sociedad Agencia de Seguros.
			4. Revisar, controlar y depurar las cuentas contables de los Estados Financieros para Popular Sociedad Agencia de Seguros del Conglomerado Financiero.
			5. Servir de back up cuando la Jefatura no se encuentre en cuanto al manejo del personal de la Dependencia a la que pertenece, en las diferentes labores diarias del área contable; así como brindar apoyo logístico (asesoría contable) a las áreas que así lo requieran dentro de la Sociedad Anónima del Conglomerado Financiero.
			6. Llevar el control y dar seguimiento en la ejecución de los arqueos de cajas chicas, con el fin de que se cumplan los lineamientos y plazos establecidos para tales efectos.

			7. Revisar y validar las cifras contables contra los diferentes auxiliares.
			8. Revisar conjuntamente con el encargado del proceso de comisiones los montos reportados como ingresos y las diferencias generadas entre estos y los montos pagados por parte de la Aseguradora del Conglomerado Financiero.
			9. Revisar y aprobar las conciliaciones bancarias para Popular Sociedad Agencia de Seguros del Conglomerado Financiero.
			10. Confeccionar la planilla salarial, planillas de la Caja Costarricense Social y el Instituto Nacional de Seguros (Riesgos de trabajo), control y provisión de vacaciones, constancias salariales, acciones de personal, liquidaciones laborales; entre otras de carácter similar.
			11. Revisar y validar los procesos de arrendamientos de vehículos, liquidaciones y adelantos de viáticos (en el país y el exterior) para todo el personal de la Sociedad.
			12. Confeccionar declaraciones tributarias.
			13. Actualizar conjuntamente con el Encargado de Contabilidad, las políticas, procedimientos, instructivos, manuales y otros documentos relacionados con el Área Contable.
			14. Controlar e inventariar los activos fijos de Popular Sociedad Agencia de Seguros.
			15. Atender requerimientos de información y consultas de distintas Dependencias como: la Auditoría Interna, la Auditoría Externa, Gerencia Financiera y otras dependencias del Conglomerado Financiero.
			16. Realizar funciones de apoyo en ausencia del Encargado de Contabilidad.
			17. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			18. Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional, según las necesidades propias del Área, División o Dirección.
			19. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
<b>CODIGO</b>	<b>REQUISITOS EXIGIBLES</b>		
	<b>Formación Académica:</b>	Bachillerato Universitario en Contabilidad o Bachillerato Universitario en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas.	
	<b>Legales:</b>	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y toda la normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).	

	<b>Experiencia:</b>	3 años de experiencia en labores relacionadas con el objetivo del Cargo.			
<b>* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES</b>					
<b>CODIGO</b>	<b>REQUISITOS</b>				
	Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)				
	Reglamentos de la Caja Costarricense del Seguro Social				
	Reglamentos del Instituto Nacional de Seguros				
	Calculo de Planillas				
	Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)				
	Código de Comercio				
	Código de Trabajo				
<b>REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES</b>					
<b>CODIGO</b>	<b>REQUISITOS</b>				
	Ofimática				
	Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)				
	Normativa externa relacionada con La Superintendencia General de Valores (SUGEVAL)				
	Normativa externa relacionada con la Superintendencia de Pensiones (SUPEN)				
	Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República				
	Normativa externa relacionada con el Banco Central				
	Código de Ética del Conglomerado Financiero				
	Productos del Conglomerado Financiero				
<b>SISTEMAS UTILIZADOS</b>					
<b>CODIGO</b>	<b>SISTEMA</b>				
	Acceso Pagina Ministerio de Hacienda(ATV)				
	Sistema financiero contable Softland				
	Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) (C.C.S.S.)				
	sistema RT-Virtual (INS)				
<b>COMPETENCIAS REQUERIDAS</b>					
<b>PERFIL KOMPE DISC:</b>					
<b>CODIGO</b>	<b>Cardinales:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos				
<b>CODIGO</b>	<b>Gerenciales:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
<b>CODIGO</b>	<b>Del Negocio:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				



CONSTRUIMOS  
BIENESTAR

Popular  
SOCIEDAD AGENCIA  
DE SEGUROS

Popular  
VALORES

Popular  
PENSIONES

Popular  
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco  
Popular

CODIGO	Del Soporte:	D	C	B	A
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
<b>Observaciones:</b>	* Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.				

[VOLVER AL INDICE](#)

## TECNICO ADMISNITRATIVO 1: GESTIÓN FINANCIERA (TESORERÍA)

### MANUAL DE CARGOS

<b>Dependencia:</b>	Popular Sociedad Agencia de Seguros	<b>Área:</b>	Administrativa - Financiera
<b>Código del Cargo:</b>		<b>Código del Puesto:</b>	
<b>Categoría</b>		<b>Nombre del Puesto:</b>	Encargado de Tesorería
<b>Nombre del Cargo:</b>	Técnico Administrativo en Gestión Financiera(Tesorería)	<b>Reporta a:</b>	Encargado de Tesorería
<b>Objetivo del Cargo:</b>	Ejecutar labores técnicas de control y manejo de las transacciones financieras de ingresos y egresos, así como el control y registro integral de los auxiliares contables de inversiones, respetando las políticas y lineamientos internos, así como otros procesos administrativos, como: control interno y riesgo operativo, con el objetivo de coadyuvar en la gestión del área. Planificar, coordinar y controlar diversos pagos por distintos medios. Experto en inventarios de garantías y documentos de valores custodiados. Administrar cajas chicas, efectuar arqueos de cajas; entre otros. Experto en flujos de caja y sus distintos procesos relacionados. Brindar apoyar a la Jefatura en otras funciones que requiera.		
<b>MACRO PROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>
			1. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			2. Monitorear, supervisar y controlar cada una de las cuentas corrientes de Popular Sociedad Agencia de Seguros, registrando los movimientos respectivos en el sistema contable denominado Softland.
			3. Coordinar el envío y recepción de la información con el Puesto de Bolsa del Banco Popular, relacionada con todos los movimientos de las inversiones de Popular Sociedad Agencia de Seguros, efectuando un seguimiento al cumplimiento de las políticas de inversión aprobadas por la Junta Directiva del Popular Sociedad Agencia de Seguros.
			4. Controlar y registrar las funciones y actividades registradas por los auxiliares contables de inversiones de la Sociedad Popular Sociedad Agencia de Seguros.
			5. Planificar, coordinar y controlar los diversos pagos y la cancelación de los servicios públicos que se deben realizar en Popular Sociedad Agencia de Seguros; efectuándolos por diferentes medios de pago, remitiendo los comprobantes de pago a cada proveedora y/o terceros según corresponda.
			6. Confeccionar, analizar y registrar los movimientos en el Flujo de Caja Proyectado mensual y su comparativo con el Flujo Real.
			7. Participar en el Comité de Inversiones de Popular Sociedad Agencia de Seguros, coordinar las reuniones mensuales, confeccionar la minuta del Comité de Inversiones, controlar los pendientes y monitorear su cumplimiento.

			8. Custodiar y llevar el control del inventario de garantías y documentos valores custodiados en Tesorería.
			9. Programar, recibir, revisar, enviar efectivo y otros valores a depositar en las cuentas de la Sociedad.
			10. Mantener, mejorar y actualizar los procedimientos, manuales o instructivos del Área de Tesorería.
			11. Custodiar, recibir y entregar el dinero de caja chica.
			12. Realizar los arqueos de caja chica en otros departamentos de la Sociedad.
			13. Proporcionar la información y/o documentación solicitada por la Auditoría interna y la Auditoría Externa, atendiendo sus dudas y consultas.
			14. Dar seguimiento a las recomendaciones que se brindan al área Administrativa Financiera, provenientes de recomendaciones de las Auditorías internas, Auditorías Externas, Comités y Junta Directiva, en el auxiliar de Recomendaciones Internas y Externas, con el objetivo de mantener las recomendaciones al día y avisar anticipadamente (al menos un mes), sobre las recomendaciones próximas a vencer y que deben ser atendidas por los funcionarios responsables.
			15. Confeccionar los reportes del área de Tesorería para diversos departamentos y/o entidades, tales como flujo de efectivo semanal y mensual, evaluación mensual de las políticas de inversión, Gestión financiera mensual, control de cuentas corrientes, auxiliares de inversiones (valuación, amortización y producto).
			16. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			17. Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional, según las necesidades propias del Área, División o Dirección.
			18. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
<b>CODIGO</b>	<b>REQUISITOS EXIGIBLES</b>		
	<b>Formación Académica:</b>	Bachillerato universitario en Contaduría Pública o Bachiller Universitario en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas o Contabilidad.	
	<b>Legales:</b>	Incorporado al Colegio Profesional respectivo.	
	<b>Experiencia:</b>	3 años de experiencia en labores relacionadas con el objetivo del Cargo.	
	<b>* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>REQUISITOS</b>		
	Excel Avanzado		
	Contabilidad General Avanzada (ciclo contable completo)		
	Área Bursátil Básica		
	<b>REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>REQUISITOS</b>		
	Ofimática		

	Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)				
	Normativa externa relacionada con La Superintendencia General de Valores (SUGEVAL)				
	Normativa externa relacionada con la Superintendencia de Pensiones (SUPEN)				
	Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República				
	Normativa externa relacionada con el Banco Central				
	Código de Ética del Conglomerado Financiero				
	Productos del Conglomerado Financiero				
<b>SISTEMAS UTILIZADOS</b>					
<b>CODIGO</b>	<b>SISTEMA</b>				
	Sistema financiero contable Softland				
	Página Superintendencia General de Entidades Financieras(consultas)				
<b>COMPETENCIAS REQUERIDAS</b>					
<b>PERFIL KOMPE DISC:</b>					
<b>CODIGO</b>	<b>Cardinales:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos				
<b>CODIGO</b>	<b>Gerenciales:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
<b>CODIGO</b>	<b>Del Negocio:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
<b>CODIGO</b>	<b>Del Soporte:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
<b>Observaciones:</b>	<b>* Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.</b>				

[VOLVER AL INDICE](#)

## TECNICO ADMISNITRATIVO 1: GESTIÓN FINANCIERA

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores técnicas de soporte en el proceso financiero, relacionadas con la revisión y análisis de documentos y otros procesos administrativos, operativos financieros, control interno, riesgo operativo, con el fin de coadyuvar en la gestión del área.

### II. Funciones Principales

1. Generar y controlar el Auxiliar de Comisiones por Cobrar y otros auxiliares contables.
2. Preparar y registrar asientos contables.
3. Tramitar el pago a proveedores, directores, de servicios públicos y comisiones de Agentes de Seguros y seguros Autoexpedibles.
4. Realizar arqueos mensuales de caja chica, así como revisar y tramitar los reintegros, vales, adelantos y liquidaciones de viáticos.
5. Confeccionar conciliaciones bancarias.
6. Generar y actualizar Libros Contables digitales.
7. Confeccionar reportes diversos para las diferentes áreas.
8. Atender requerimientos de información y consulta (Auditoría Interna, Auditoría Externa, Banco Popular, Jefatura Financiera y otras dependencias).
9. Controlar y archivar la información de soporte tributario de la sociedad.
10. Realizar funciones de apoyo en ausencia del Asistente Contable.
11. Ejecutar otras funciones propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

Puesto de carácter asistencial, en el cual se deben de seguir los lineamientos generales, normas y procedimientos establecidos, evaluando periódicamente los resultados obtenidos en el trabajo teniendo responsabilidad de los mismos junto con la jefatura. El ocupante del puesto le corresponde realizar labores técnicas, de soporte y revisoras en el proceso financiero, con el fin de coadyuvar con la gestión del área.

Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica. Trabaja siguiendo instrucciones generales normas y procedimientos establecidos. Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Tercer año o Diplomado Universitario en Administración de Negocios o poseer estudios superiores equivalentes en una carrera universitaria afín con la clase.

#### b. Técnicos

1. Conocimiento sobre leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.



2. Manejo herramientas Microsoft Office de Windows, Leyes, Legislación Laboral, Tributaria, Normativa Contable-Presupuestaria, NIFF, NIC, y conocimientos básicos en Seguros.
3. Manejo de la normativa generalmente aceptada con la naturaleza del puesto, Código de Comercio, Código de Trabajo.

#### **V. Experiencia Requerida**

Dos años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Discreción y tacto
2. Habilidad para las relaciones interpersonales
3. Iniciativa
4. Trabajo en equipo
5. Habilidad y capacidad analítica
6. Habilidad para redactar
7. Capacidad para trabajar bajo presión
8. Espíritu investigativo

[VOLVER AL INDICE](#)



## ASISTENTE DE CONTABILIDAD

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores técnicas de soporte en el proceso contable, relacionadas con la revisión y análisis de los procesos de registro y control de transacciones financieras y saldos contables, así como otros procesos administrativos, operativos financieros, control interno, riesgo operativo, con el fin de coadyuvar en la gestión del área.

### II. Funciones Principales

12. Revisar y controlar el adecuado registro de las transacciones generadas en el ciclo contable del negocio.
13. Revisar y validar los auxiliares contables.
14. Revisar y aprobar las conciliaciones bancarias.
15. Confeccionar la planilla salarial, planillas de la CCSS y el INS (Riesgos de trabajo), control y provisión de vacaciones, constancias salariales, acciones de personal, liquidaciones laborales y otros afines
16. Revisar y validar los procesos de arrendamientos de vehículos, liquidaciones y adelantos de viáticos (en el país y el exterior).
17. Confeccionar y codificar vales de caja chica.
18. Confeccionar declaraciones tributarias.
19. Actualizar conjuntamente con el Encargado de Contabilidad, las políticas, procedimientos, instructivos, manuales y otros documentos relacionados con el Área Contable.
20. Controlar e inventariar los activos fijos.
21. Atender requerimientos de información y consulta (Auditoría Interna, Auditoría Externa, Banco Popular, Gerencia Financiera y otras dependencias).
22. Realizar funciones de apoyo en ausencia del Técnico Administrativo de la Gestión Financiera o Encargado de Contabilidad.
23. Ejecutar otras funciones propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

Puesto de carácter asistencial, en el cual se deben seguir los lineamientos generales, normas y procedimientos establecidos, evaluando periódicamente los resultados obtenidos en el trabajo, teniendo responsabilidad de los mismos junto con la jefatura. El ocupante del puesto le corresponde realizar labores técnicas, de soporte y revisoras en el proceso financiero, con el fin de coadyuvar con la gestión del área.

Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica. Trabaja siguiendo instrucciones generales, normas y procedimientos establecidos. Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las



labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Técnico medio en Contabilidad o una especialidad o disciplina afín con la naturaleza del puesto.

##### **b. Técnicos**

1. Conocimiento sobre leyes nacionales, reglamentos y normativa contable- Presupuestaria, NIFF, NIC, Código de Comercio, Código de Trabajo
2. Manejo de herramientas Microsoft Office (Excel, Word, Power Point)
3. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central entre otros.

#### **V. Experiencia Requerida**

Dos años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Discreción y tacto
2. Habilidad para las relaciones interpersonales
3. Iniciativa
4. Trabajo en equipo
5. Habilidad y capacidad analítica
6. Habilidad para redactar
7. Capacidad para trabajar bajo presión
8. Espíritu investigativo

[VOLVER AL INDICE](#)

## GESTOR ADMINISTRATIVO

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores técnicas relacionadas con brindar soporte a la organización, coordinación y ejecución de actividades propias de los procesos de contratación administrativa y servicios generales de la Sociedad, con el objetivo de que los trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

### II. Funciones Principales

1. Gestionar Contrataciones Administrativas: Contrataciones Directas, Licitaciones Abreviadas, Licitaciones Públicas, en las que el área Administrativa Financiera **NO** funja como área usuaria, así como velar por que estos se realicen de acuerdo a las normas, leyes, procedimientos y reglamentos establecidos.
2. Dar seguimiento y control a las garantías de participación y cumplimiento presentados por los participantes en los diversos procedimientos de contratación.
3. Mantener actualizado el registro de proveedores de la Sociedad.
4. Inclusión en el sistema integrado de actividad contractual (SIAC) los procesos de su competencia.
5. Coordinar actividades relacionadas para la dotación de recursos de los procesos de infraestructura, mantenimiento de equipo y edificio, entre otros.
6. Dar visto bueno a documentos o facturas por servicios o bienes recibidos, para trámite de pago.
7. Coordinar el registro oportuno en el sistema para el control auxiliar de contratos establecidos entre Popular Seguros y los diversos proveedores de bienes y servicios.
8. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos, políticas, manuales y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción.
9. Atender requerimientos de información, consultas de los órganos internos y externos de regulación que rigen la Sociedad.
10. Ejecutar otras funciones propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

Puesto con carácter técnico, en el cual se deben de seguir los lineamientos generales, normas y procedimientos establecidos, evaluando periódicamente los resultados obtenidos en el trabajo teniendo responsabilidad de los mismos junto con la jefatura.

El ocupante del puesto le corresponde realizar labores técnicas, en la ejecución de procesos administrativos de contratación, con el fin de brindar valor agregado y contribuir con el cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica. Trabaja siguiendo instrucciones generales, normas y procedimientos establecidos. Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las



labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Tercer año o Diplomado Universitario en Administración de Negocios o en una especialidad o disciplina afín con la naturaleza del puesto.

##### **b. Técnicos**

1. Conocimiento general en las disposiciones legales en materia de Contratación Administrativa y otras normas, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad de la Sociedad.
2. Manejo de herramientas Microsoft Office (Excel, Word, Power Point).
3. Conocimiento en el análisis de información, redacción y presentación de informes.

#### **V. Experiencia Requerida**

Dos años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Discreción y tacto
2. Habilidad para las relaciones interpersonales
3. Iniciativa
4. Trabajo en equipo
5. Habilidad y capacidad analítica
6. Habilidad para redactar
7. Capacidad para trabajar bajo presión
8. Espíritu investigativo

[VOLVER AL INDICE](#)

**OFICIAL DE OPERACIONES (Proveeduría)**
**MANUAL DE CARGOS**

<b>Dependencia:</b>	Popular Sociedad Agencia de Seguros	<b>Área:</b>	Administrativa - Financiera
<b>Código del Cargo:</b>		<b>Código del Puesto:</b>	
<b>Categoría</b>		<b>Nombre del Puesto:</b>	Oficial de Operaciones
<b>Nombre del Cargo:</b>	Oficial de Operaciones-Proveeduría	<b>Reporta a:</b>	Encargado de Proveeduría
<b>Objetivo del Cargo:</b>	<p>Coordinar con los proveedores de servicios de Popular Sociedad Agencia de Seguros, las labores relacionadas con el mantenimiento del mobiliario y equipo de la Organización del Conglomerado Financiero, tales como: carpintería, albañilería, pintura, fontanería, cerrajería, electricidad, fumigación y otros similares, aplicadas al mantenimiento y reparación de equipo, edificio e instalaciones de la Sociedad. Asistir al Encargado de la Proveeduría en las funciones de solicitud de cotizaciones de proveedores, revisión de expedientes, solicitud de requisitos pendientes u otros documentos que son requeridos dentro del proceso de Contratación Administrativa. Brindar apoyo a la Jefatura en lo que requiera.</p>		
<b>MACRO PROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>
			1. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			2. Coordinar con los proveedores de servicios de la Sociedad, la atención de servicios tales como carpintería, albañilería, fontanería, pintura e instalaciones eléctricas dentro de las instalaciones de la Sociedad, con el objetivo de cumplir con las solicitudes de servicios de mantenimiento del edificio, equipo, mobiliario de oficina, fumigación, que se presenten en el área.
			3. Brindar apoyo en labores administrativas y operativas para dependencias de menor volumen administrativo de Popular Sociedad Agencia de Seguros.
			4. Apoyar en el servicio al cliente interno y externo de las dependencias de menor volumen administrativo de Popular Sociedad Agencia de Seguros.
			5. Realizar funciones de archivo de documentos dentro de los expedientes de Contratación Administrativa.
			6. Solicitar cotizaciones de precios a oferentes y proveedores de bienes y servicios, realizar estudios de precios, para los procesos de contratación

			administrativa de la Sociedad del Conglomerado Financiero.
			7. Recibir y tramitar solicitudes de todos los funcionarios de la Sociedad, relacionados con requerimientos de mantenimiento de mobiliario y equipo e instalaciones físicas.
			8. Recibir y tramitar solicitudes de todos los funcionarios de la Sociedad, relacionados con requerimientos de bienes y servicios que se encuentran dentro de la bodega de la proveeduría del área.
			9. Consultar los estados de morosidad de proveedores o posibles oferentes de bienes y servicios para Popular Sociedad Agencia de Seguros (C.C.S.S.-FODESAF o el que se requiera) para procesos de contratación administrativa.
			10. Colaborar con el Encargado de la Bodega de Proveeduría de Popular Sociedad Agencia de Seguros, en la toma física del inventario de esta bodega, cuando sea requerido.
			11. Comunicar oportunamente a todos los funcionarios y por los medios autorizados por la Sociedad, sobre situaciones de mantenimiento o fumigación, fuera del horario de oficinas, que requieran que los mismos se retiren de las instalaciones.
			12. Solicitar, recibir, controlar y almacenar los bienes, materiales, suministros y activos que ingresen a Popular Sociedad Agencia de Seguros.
			13. Realizar conjuntamente con el Encargado de Proveeduría, el plaqueo de los activos fijos de la Sociedad.
			14. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			15. Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional, según las necesidades propias del Área, División o Dirección.
			16. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
<b>CODIGO</b>	<b>REQUISITOS EXIGIBLES</b>		
	<b>Formación Académica:</b>	Bachillerato en Educación Media.	
	<b>Legales:</b>		
	<b>Experiencia:</b>	6 meses a 1 año de experiencia en labores relacionadas con el objetivo del Cargo.	
	<b>* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>REQUISITOS</b>		

	Archivística				
	Manejo y Control de Inventarios				
	<b>REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES</b>				
<b>CODIGO</b>	<b>REQUISITOS</b>				
	Ofimática				
	Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)				
	Normativa externa relacionada con La Superintendencia General de Valores (SUGEVAL)				
	Normativa externa relacionada con la Superintendencia de Pensiones (SUPEN)				
	Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República				
	Normativa externa relacionada con el Banco Central				
	Código de Ética del Conglomerado Financiero				
	Productos del Conglomerado Financiero				
	<b>SISTEMAS UTILIZADOS</b>				
<b>CODIGO</b>	<b>SISTEMA</b>				
	Acceso Pagina Caja Costarricense del Seguro Social (Patrono al Día)				
	Acceso Pagina Ministerio de Hacienda (Situación Tributaria)				
	Sistema de Información Financiera - Contable (SIFCO)				
	<b>COMPETENCIAS REQUERIDAS</b>				
	<b>PERFIL KOMPE DISC:</b>				
<b>CODIGO</b>	<b>Cardinales:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos				
<b>CODIGO</b>	<b>Gerenciales:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
<b>CODIGO</b>	<b>Del Negocio:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
<b>CODIGO</b>	<b>Del Soporte:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
<b>Observaciones:</b>	* Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.				

[VOLVER AL INDICE](#)

## ÁREA CONTROL OPERATIVO

### GERENTE DE ÁREA: CONTROL OPERATIVO

#### I. Resumen del Puesto

Planear, supervisar, controlar y ejecutar labores relacionadas con la administración de los procesos de operaciones de la Sociedad, con el fin de asegurar el funcionamiento óptimo del área a su cargo garantizando la calidad en el proceso de los trámites que ingresen o se generen.

#### II. Funciones Principales

1. Planear, coordinar y supervisar las actividades que se realizan en el área a su cargo.
2. Controlar y evaluar las estrategias, métodos y procedimientos de trabajo, con el fin de proponer los ajustes o cambios para lograr mayores niveles de eficiencia del área.
3. Coordinar con la Gerencia la elaboración, ejecución y seguimiento de los planes de acción para el cumplimiento del Plan Estratégico del Área Control Operativo.
4. Evaluar la gestión del equipo de trabajo, en cuanto a las labores realizadas y el cumplimiento de las metas del área.
5. Atender cuando se requiera a las visitas de las entidades fiscalizadoras y remitir información solicitada, así como, dar seguimiento de las observaciones planteadas. Implementar recomendaciones de entidades fiscalizadoras.
6. Representar a la Gerencia cuando se requiera, en actividades o reuniones con funcionarios de Popular Seguros, Entidades Reguladoras, Junta Directiva, y Comités.
7. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
8. Generar y mantener toda la información y controles requeridos por la Sociedad
9. Implementar las estrategias y lineamientos establecidos por Gerencia General.
10. Garantizar que el personal mantenga la excelencia en la atención al cliente.
11. Colaborar con la Gerencia en brindar respuesta de oficios dirigidos a Popular Seguros.
12. Coordinar con las demás áreas de la Sociedad en la atención a solicitudes o requerimientos para el desarrollo de procesos o implementación de directrices gerenciales.
13. Atender trámites de clientes externos o internos con respecto al área operativa o las asignadas por la Gerencia General.
14. Elaborar informes de industria de sociedades de seguros y ranking mensual por categoría.
15. Formar parte activa de la Comisión de Adjudicación de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A, en los casos que sea solicitante directo de contrataciones administrativas.

#### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde la coordinación de los procesos relacionados con el Control Operativo que se realizan en la Sociedad, con el fin de brindar valor agregado a su gestión y contribuir con el cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

La función exige liderazgo, capacidad, de dirección, planeamiento, coordinación y supervisión. Le compete distribuir las cargas de trabajo a los diferentes equipos, así como evaluar al personal y darle seguimiento de las actividades de las áreas a su cargo.

Por la naturaleza de la clase tiene acceso a información estratégica y de uso restringido que requiere de un estricto control y discrecionalidad. Los errores cometidos tienen repercusiones que se pueden traducir en considerables pérdidas económicas de tiempo e imagen de la Sociedad.

#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Economía, Contaduría, Administración Pública, u otra carrera afín a estas.

##### **b. Técnicos**

1. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
2. Conocimiento en administración de recurso humano.
3. Conocimientos en Leyes y Normas sobre: Seguros, Contraloría General de la República, Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento, Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, Ley general de Administración Pública, entre otras.
4. Conocimiento en mercado de seguros.
5. Conocimientos estadísticos y de procesos operacionales.
6. Conocimientos en Administración de Proyectos.
7. Conocimiento técnico del idioma inglés.

##### **c. Legal**

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### **V. Experiencia Requerida**

Tres años de experiencia en labores propias del puesto, así como de supervisión de personal.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Liderazgo
2. Capacidad para trabajar en equipo
3. Comportamiento Estratégico
4. Con capacidad de Análisis.
5. Resolución de problemas.



6. Capacidad de planificar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar proyectos
7. Facilidad para la Toma de Decisiones
8. Capacidad de negociación
9. Creatividad
10. Conocimiento del entorno.
11. Buenas relaciones interpersonales.
12. Habilidad para trabajar bajo presión.
13. Ética y moral íntegra.
14. Facilidad de comunicación escrita y oral.

[VOLVER AL INDICE](#)

## SUPERVISOR ADMINISTRATIVO

### I. Resumen del Puesto

Ejecuta labores profesionales de coordinación y supervisión en los procesos de revisión y control de las labores relacionadas con el Área de Control Operativo, con el fin de que los trámites se realicen de forma efectiva y eficiente en cumplimiento a la normativa.

### II. Funciones Principales

1. Coordinar y supervisar las actividades que realizan los equipos de trabajo a cargo.
2. Organizar, diseñar y ejecutar estudios, análisis e investigaciones en diversas actividades de Control Operativo.
3. Investigar analizar, confeccionar y presentar informes diversos sobre las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
4. Revisar y analizar documentos de diversa índole, emitir criterio profesional y recomendar las acciones correspondientes
5. Coordinar y controlar equipos de trabajo en la implementación de nuevos proyectos y en la gestión general del área que se requiera como apoyo a la jefatura.
6. Análisis de propuestas de mejora en procesos, productos e informes propios del área Control Operativo.
7. Control y seguimiento del cumplimiento de MCI'S de las unidades del área de Control Operativo.
8. Confección de oficios por orden de la Jefatura.
9. Solicitud y seguimiento de trámites para la creación y modificación de accesos a los sistemas institucionales ante TI del Conglomerado Banco Popular y Popular Seguros.
10. Fungir de enlace suplente para los proyectos donde intervenga Control Operativo.
11. Realizar arquezos de caja chica y recibos de INS a cada uno de los custodios de las mismas.
12. Brindar atención a los clientes y la oportuna resolución de conflictos.
13. Cualquier otra función que la jefatura requiera.
14. Permisos al personal en ausencia de la jefatura por incapacidad, vacaciones y otras relacionadas
15. Ejecutar otras tareas propias del puesto o a solicitud de la jefatura.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde supervisar y controlar la gestión realizada de los equipos de trabajo a cargo, con el fin de que se cumplan los planes y objetivos del área como apoyo a la Jefatura. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.



Se evalúa por resultados y el cumplimiento de objetivos. Tiene responsabilidad directa en las actividades encomendadas y compartida con sus superiores en la gestión Sociedad.

#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Economía, Contaduría, Administración Pública, Ingeniería Industrial, u otra carrera afín a estas.

##### **b. Técnicos**

1. Conocimientos de las disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad.
2. Conocimientos del entorno de seguros
3. Conocimientos en materia administrativa financiera, PAO, presupuesto y otros relacionados con la actividad por desarrollar.
4. Conocimientos de herramientas de Microsoft Office
5. Conocimientos en Administración de Proyectos.

##### **c. Legal**

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

#### **V. Experiencia Requerida**

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Actitud Investigativa
2. Capacidad analítica
3. Habilidad para redactar
4. Liderazgo
5. Trabajo en equipo
6. Creatividad

[VOLVER AL INDICE](#)

## GESTOR DE COBRO Y RENOVACIÓN

### MANUAL DE CARGOS

<b>Dependencia:</b>	Popular Sociedad Agencia de Seguros	<b>Área:</b>	Control Operativo
<b>Código del Cargo:</b>		<b>Código del Puesto:</b>	
<b>Categoría</b>		<b>Nombre del Puesto:</b>	
<b>Nombre del Cargo:</b>	Gestor de Cobro y Renovación	<b>Reporta a:</b>	Gerente de Control Operativo
<b>Objetivo del Cargo:</b>	<p>Coordinar la planificación, organización, evaluación y ejecución del personal a su cargo, en procura del cumplimiento de las metas asignadas de acuerdo al plan de trabajo del área a la cual pertenece y Plan Estratégico institucional; así como la generación de estrategias y control en los diferentes procesos profesionales donde le corresponda desempeñarse. Responsable de brindar seguimiento al cumplimiento de las metas respecto a las carteras de clientes. Elaborar informes profesionales que respalden su criterio y recomendación técnica. Brindar soporte para el Negocio y facilitar la operativa de la Sociedad anónima de la que forma parte. Participación en la elaboración y cotejo de la facturación de las pólizas colectivas de la sociedad lo que influye directamente con la obtención de los ingresos financieros proyectados. Supervisión y revisión de los informes de servicio enviados a la Unidad de Seguros del Banco Popular para su gestión cobratoria. Elaboración de los informes de ingreso colectivo para el cumplimiento de las metas estratégicas.</p>		
<b>MACRO PROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>
			1. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			2. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en las funciones de su personal a cargo.
			3. Coordinar la planificación, organización, evaluación y ejecución del personal a su cargo, en procura del cumplimiento de las metas asignadas de acuerdo al Plan Operativo del área a cargo.
			4. Investigar, analizar, confeccionar y presentar los informes profesionales diversos sobre las actividades realizadas, efectuando las recomendaciones pertinentes y emitir su criterio profesional.
			5. Coordinar y controlar el cumplimiento de los contratos de servicios que se convengan entre las diferentes instituciones del Conglomerado.
			6. Elaborar y presentar ante la Gerencia de Control Operativo de la Sociedad los informes periódicos sobre el cumplimiento de los resultados y metas respecto a la cartera de clientes.
			7. Cumplir y Ejecutar la estrategia bajo su responsabilidad y responsable del control en el cumplimiento de la meta de la renovación, facturación y cobro de las pólizas colectivas.

			8. Representar a la Gerencia Control Operativo en las actividades que sean pertinentes y tomar acciones que correspondan en beneficio de la empresa.
			9. Mantener y actualizar las estadísticas de los ingresos por comisiones para el cumplimiento de metas y proyección de ingresos de la cartera colectiva.
			10. Establecer los roles de horarios para la atención de los clientes dentro y fuera de la oficina de modo que exista continuidad en el servicio al cliente.
			11. Ser soporte clave para el negocio y facilitar la operativa de frente a los procesos internos y en beneficio del cliente.
			12. Participar en las reuniones que promuevan la integración de otros productos para los clientes actuales y nuevos de la Sociedad del Conglomerado Financiero.
			13. Participar en las reuniones que promuevan la integración de otros productos para los clientes actuales y nuevos de la Sociedad del Conglomerado Financiero.
			14. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			15. Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional, según las necesidades propias del Área, División o Dirección.
			16. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
<b>CODIGO</b>	<b>REQUISITOS EXIGIBLES</b>		
	<b>Formación Académica:</b>	Licenciatura Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas o Mercadeo. Licenciatura en Contaduría Pública.	
	<b>Legales:</b>	Incorporado al Colegio Profesional respectivo.	
	<b>Experiencia:</b>	4 años de experiencia en labores relacionadas con el objetivo del Cargo.	
	<b>* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>REQUISITOS</b>		
	Leyes y Normativa del Mercado de Seguros de Costa Rica		
	Mercado de Seguros avanzado		
	Redacción de informes profesionales		
	Administración Financiera		
	Elaboración de Planes de Trabajo proyectados		
	Administración del Presupuesto		
	Excel Avanzado		
	<b>REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>REQUISITOS</b>		
	Ofimática		
	Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)		
	Normativa externa relacionada con La Superintendencia General de Valores (SUGEVAL)		
	Normativa externa relacionada con la Superintendencia de Pensiones (SUPEN)		
	Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República		
	Normativa externa relacionada con el Banco Central		

Productos del Conglomerado Financiero					
Código de Ética del Conglomerado Financiero					
<b>SISTEMAS UTILIZADOS</b>					
<b>CODIGO</b>	<b>SISTEMA</b>				
	Manejo de herramientas de Microsoft Office				
<b>COMPETENCIAS REQUERIDAS</b>					
<b>PERFIL KOMPE DISC:</b>					
<b>CODIGO</b>	<b>Cardinales:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos				
<b>CODIGO</b>	<b>Gerenciales:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
<b>CODIGO</b>	<b>Del Negocio:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
<b>CODIGO</b>	<b>Del Soporte:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
<b>Observaciones:</b>	* Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.				

[VOLVER AL INDICE](#)

## GESTOR DE ASEGURAMIENTO

### I. Resumen del Puesto

Coordinar la planificación, organización, evaluación y ejecución del personal a su cargo, en procura del cumplimiento de las metas asignadas de acuerdo al plan de trabajo del área a la cual pertenece y Plan Estratégico institucional; así como la generación de estrategias y control en los diferentes procesos profesionales donde le corresponda desempeñarse.

### II. Funciones Principales

1. Organizar, diseñar y ejecutar los procesos a su cargo de manera eficiente y coordinada con un enfoque de mejora continua, tiempos de respuesta expeditos, calidad y servicio al cliente.
2. Investigación, análisis, confección y presentación de informes diversos sobre las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
3. Revisión y análisis de documentos de diversa índole, emitir su criterio profesional y recomendar las acciones correspondientes.
4. Coordinación y control de equipos para el logro de los objetivos y cumplimiento de metas.
5. Elaborar y presentar ante la Gerencia Control Operativo los informes periódicos sobre el cumplimiento de los resultados relativos al seguimiento de la cartera de clientes, especialmente con el logro de los resultados, respecto a las metas propuestas.
6. Responsable del cumplimiento y ejecución de la estrategia y control en el cumplimiento de la meta por parte del personal a su cargo.
7. Representar a la Gerencia Control Operativo en las actividades que sean pertinentes y tomar acciones que correspondan en beneficio de la empresa.
8. Mantener estadísticas de colocación, ingresos por comisiones, cumplimiento de metas, proyección de ingresos.
9. Propiciar negocios para la empresa que promuevan la participación de mercado, mayores ingresos por comisiones y ventas; a partir de la información que se recibe en el área a su cargo.
10. Establecer roles de horarios para la atención de los clientes dentro y fuera de la oficina de modo que siempre exista un funcionario de cara al cliente.
11. Apoyar a los Vendedores en la formulación de sus estrategias y tácticas de trabajo.
12. Ser soporte clave para el negocio y facilitar la operativa de frente a los procesos internos y en beneficio del cliente.
13. Participar en las reuniones que promuevan la integración de otros productos para los clientes actuales y nuevos de Popular Seguros.
14. Participar de las reuniones que se realicen por parte de la Gerencia Comercial con los gerentes de oficinas y los ejecutivos a cargo.
15. Contribuir con las estrategias de ventas del área Comercial.

16. Ejecutar otras funciones propias del área.

### III. Características del Puesto

Clase ancha para la planificación, organización, coordinación, evaluación, ejecución, generación de estrategias y control en los diferentes procesos profesionales donde le corresponda desempeñarse. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad. Se evalúa por resultados y el cumplimiento de objetivos.

Tiene responsabilidad directa en las actividades encomendadas y compartida con sus superiores en la gestión de la empresa. Trabaja bajo políticas y criterios definidos en la toma de decisiones oportunas para enfrentar situaciones imprevistas siempre que el impacto y el riesgo sean moderados. Los cambios deben ser aprobados por el superior. El puesto requiere que se cuente con amplia iniciativa para plantear oportunamente las opciones de mejoramiento aplicables a casos y situaciones que el responsable debe buscar e identificar para la mejora de procesos.

Requiere para la ejecución del puesto enfrentar situaciones en las cuales existen elementos que deben ser conceptualmente integrados y relacionados para obtener respuestas a problemas amplios con soluciones novedosas y eficaces. Le corresponde participar en la deliberación y definición de acciones, tomando eventualmente parte en la consecución de los resultados en forma activa.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Licenciatura Administración de Negocios o carrera afín con la naturaleza de la clase.

#### b. Técnicos

1. Conocimientos de las disposiciones legales que regulan el mercado de seguros.
2. Conocimiento del entorno del mercado de seguros.
3. Conocimiento de la aplicación de los diferentes sistemas utilizados en la empresa.
4. Dominio de los productos y servicios que ofrece el mercado.
5. Dominio de paquetes de computación.

#### c. Legal

Incorporado al Colegio Profesional respectivo.

### V. Experiencia Requerida

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.



## **VI. Competencias Deseables**

- 1.** Habilidad para redactar.
- 2.** Liderazgo.
- 3.** Trabajo en equipo y relaciones interpersonales.
- 4.** Creatividad.
- 5.** Enfoque a las ventas.
- 6.** Administración del tiempo.
- 7.** Planificación, establecimiento de objetivos y de órdenes de prioridad.
- 8.** Toma de decisiones y resolución de problemas.
- 9.** Flexibilidad.
- 10.** Enfocado a la mejora continua.
- 11.** Pensamiento Estratégico
- 12.** Orientación y servicio al Cliente.
- 13.** Negociación y gestión de conflictos.

[VOLVER AL INDICE](#)

## ASISTENTE PROFESIONAL: ASISTENTE CONTROL OPERATIVO

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales para la dirección, coordinación y control de los diferentes procesos profesionales donde le corresponda desempeñarse, con el objetivo de asistir y apoyar a las diferentes jefaturas de la Sociedad.

### II. Funciones Genéricas

12. Participar en la preparación de planes y programas de carácter profesional que desarrolle la Sociedad.
13. Asistir a la Jefatura en la administración eficientemente del personal y los recursos a cargo, mediante seguimiento grupal de sus labores asignadas.
14. Asistir a la Jefatura para facilitar y controlar las actividades del equipo de trabajo de las áreas donde se ubique.
15. Colaborar en la redacción de informes periódicos tales como Plan Anual Operativo, Informes de Gestión Mensual, entre otros.
16. Investigar, analizar y elaborar reportes e informes, con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
17. Velar por el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos, reglamentos, necesarios para la operativa y gestión del área y de la Sociedad.
18. Brindar asistencia de la Jefatura en la atención de oficios, correos, reuniones, informes, entre otros.
19. Coadyuvar en la presentación de informes para atender recomendaciones de diferentes entes.
20. Asistir a la Jefatura en atender los requerimientos de información y consultas de los Auditores Externos e internos, así como revisar y validar las respuestas a la carta de gerencia e informes internos y brindar el seguimiento a las áreas a cargo para la implementación de las recomendaciones de los Auditores Externos e Internos.
21. Asistir a la Jefatura en el control de las solicitudes de vacaciones del personal, permisos, entre otros.
22. Ejecutar otras actividades asignadas por sus superiores, relacionadas con el ámbito de sus competencias.

### III. Funciones Específicas

Para las funciones específicas de este puesto según el Área al que este asignado, Popular Seguros realizará el descriptivo del puesto. Por ser una clase ancha para efectos de este Manual queda un perfil genérico.

### IV. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto tiene como objetivo coordinar y controlar las actividades referentes a la gestión administrativa que se realiza en el área que le corresponde desempeñarse, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos eficientemente. Tiene acceso a información de uso restringido.



Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con superiores en los resultados de la gestión. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

## V. Requisitos

### d. Académicos

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Contaduría o una carrera afín con la naturaleza del puesto. Dependiendo del Área donde se ubique se requerirá otra especialidad a nivel de Licenciatura (Administración de Proyectos, Tecnología de Información, Mercadeo, entre otras).

### e. Técnicos

4. Conocimientos de las disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad.
5. Conocimientos en materia administrativa financiera, PAO, presupuesto y otros relacionados con la actividad por desarrollar.
6. Conocimiento de herramientas de Microsoft Office

### f. Legal

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

## VI. Experiencia Requerida

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase del puesto.

## VII. Competencias Deseables:

7. Discreción y tacto.
8. Habilidad para las relaciones interpersonales.
9. Iniciativa.
10. Trabajo en equipo.
11. Habilidad y capacidad analítica.
12. Capacidad para trabajar bajo presión.

[VOLVER AL INDICE](#)



## AGENTE DE PLANTA

### I. Resumen del Puesto

Ejecución de labores necesarias para el correcto aseguramiento de las pólizas de Cartera Comercial y Cartera Colectiva.

### II. Funciones Principales

1. Efectuar la revisión y firma de los certificados de inclusión de clientes en las pólizas colectivas del Banco Popular.
2. Realizar inspecciones a los bienes que se requieran asegurar con respecto a la cartera de pólizas colectivas del Banco Popular.
3. Realizar la venta de seguros individuales a clientes ocasionales, así como tramitar todo tipo de endosos de las pólizas que sean presentados en las oficinas de Popular Seguros.
4. Atender consultas de clientes en general del Conglomerado Banco Popular y clientes individuales; Llevar a cabo la relación con las sedes y sucursales tanto de las aseguradoras como del Conglomerado Banco Popular; resolución de consultas, trámite de quejas, reclamos, etc., para el trámite efectivo de las pólizas vendidas en la cartera cautiva del mismo.
5. Velar por el Control Operativo, Riesgo Operativo y la Normativa de la Ley 8204.
6. Acatar las disposiciones del ente regulador.
7. Realizar la revisión, firma y verificación de las pólizas en los sistemas de las aseguradoras en forma diaria de manera que se dé un servicio en los términos exigidos por la legislación del mercado de seguros costarricense.
8. Elaborar reportes e informes mensuales a la Gerencia de Control Operativo
9. Apoyar las estrategias desarrolladas por el Área de Control Operativo de Popular Seguros para el impulso del negocio a nivel del Conglomerado Banco Popular y Clientes Externos (ocasional).
10. Ejecutar las tareas de apoyo al Área Control Operativo (Diario).
11. Brindar apoyo en las capacitaciones a nivel regional tanto para el impulso del negocio, como sobre aspectos operativos para el perfecto desarrollo del negocio.
12. Atender clientes para nuevas gestiones y/o reclamos (Diario).
13. Resolver consultas de todo tipo de clientes.
14. Ejecutar otras tareas propias del puesto o a solicitud de la jefatura.

### III. Características del Puesto(Naturaleza)

El ocupante del cargo es responsable de la ejecución y control de las actividades relacionadas con aceptación, verificación e inspección de las pólizas de Cartera Comercial y Cartera Colectiva. Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica de carácter general y trabaja aplicando normas y procedimientos establecidos. Se le evalúa por resultados globales de la gestión que realiza.



Tiene responsabilidad personal por el ejercicio de su labor ejecutora, así como responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión. Se debe relacionar con el personal de las Direcciones Regionales y Áreas de Negocios del Conglomerado Banco Popular.

#### IV. Requisitos

##### a. Académicos

Diplomado Universitario en Administración o Seguros, u ocho años de experiencia en materia de seguros, o tres años como agente vendedor de Seguros.

##### b. Técnicos

1. Conocimiento sobre leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
2. Manejo de microcomputadora y de los programas aplicables a su área de actividad.
3. Conocimiento sobre leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
4. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
5. Conocimientos avanzados de administración y control del riesgo operativo, Ley 8204.
6. Dominio a nivel técnico del idioma inglés.
7. Conocimiento de las mejores prácticas relacionadas al sector de seguros en el mercado costarricense.

##### c. Legal

Ser Agente Vendedor de Seguros acreditado ante la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), según artículo 21, capítulo 4, con licencia según artículos 20,21 y 22 de la Ley 8653: Ley Reguladora Mercado de Seguros.

##### d. Otros requisitos

1. Vivir dentro de la Gran Área Metropolitana
2. Poseer vehículo propio
3. Licencia de conducir al día
4. Disponer de teléfono celular con la respectiva línea.
5. Disponibilidad para viajar dentro y fuera del país.

#### V. Experiencia Requerida

Dos años de experiencia en labores relacionadas como Agente de Seguros. Si el requisito académico fue homologado se toman los años que en el mismo se indicó.

#### VI. Competencias Deseables

1. Concentración



2. Discreción y tacto
3. Hábitos de orden
4. Iniciativa
5. Juicio y criterio
6. Liderazgo
7. Facilidad de expresión oral y escrita
8. Capacidad para trabajar bajo presión
9. Conciliador de opiniones diversas
10. Habilidad para las relaciones interpersonales.

[VOLVER AL INDICE](#)



## COORDINADOR DE EQUIPO DE TRABAJO

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores técnicas-profesionales en la coordinación y ejecución de los procesos administrativos y de supervisión técnica del área de Control Operativo de la Sociedad, como reclamos de pólizas por indemnizaciones, capacitaciones, servicio al cliente, emisión de pólizas, ingresos por comisiones, renovaciones, retención de clientes entre otros.

### II. Funciones Principales

1. Organizar, coordinar las labores que se realizan en el Área de Control Operativo en materia de seguros
2. Garantizar el cumplimiento de plazos de respuesta y de la ejecución de los procesos de frente a los estándares y tareas designadas.
3. Asignar y controlar los procesos con el fin de que se ejecuten las tareas asignadas con eficiencia y eficacia.
4. Analizar y resolver los casos que se presenten, velando por el cumplimiento de los deberes encomendados para la correcta administración de los seguros.
5. Revisar, verificar y autorizar diversos documentos como: reportes, informes, oficios, documentos variados y otros.
6. Velar porque la atención a los clientes, personal, escrita o telefónica sea asertiva, eficaz y eficiente de manera que se cumpla con los tiempos de respuesta establecidos.
7. Coordinar lo pertinente para que la información remitida a los clientes internos o externos sea fidedigna, actualizada y confiable.
8. Velar por la resolución a los casos de inconformidad que presenten los clientes.
9. Revisar y actualizar los procedimientos del Área.
10. Elaborar reportes e informes técnicos-profesionales con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes para la toma de decisiones.
11. Asistir a reuniones para coordinar, discutir, analizar y resolver diversos asuntos, propios de su área de actividad.
12. Velar por el buen funcionamiento del área, a través de la coordinación y el uso de herramientas de medición de desempeño establecidas por la Gerencia General y retroalimentar a su jefatura de los resultados que arroje, para que conjuntamente se analicen planes de acción.
13. Velar por el buen uso y administración de los recursos de la organización.
14. Contribuir con los proyectos que para el mejoramiento de la gestión establezca la Gerencia General.
15. Elaborar los cronogramas, presupuestos, presentaciones, capacitaciones, plan de trabajo, material de apoyo y demás actividades que se requieran para la atención de las giras que se deban realizar en todo el país que apoyen la correcta gestión

comercial ante campañas de lanzamiento de productos y tramitología propia del aseguramiento.

16. Diseñar las capacitaciones o seminarios, considerando las recomendaciones que se emanan por los clientes, con el fin de lograr una operatividad menos riesgosa por parte de nuestros socios comerciales y supervisar a los ejecutores de la gestión.
17. Ejecutar otras tareas propias del puesto o a solicitud de la jefatura.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde la ejecución de procesos técnicos para la administración de seguros, reclamos de pólizas por indemnizaciones, capacitaciones y giras, servicio al cliente, emisión de pólizas, ingresos por comisiones, renovaciones, retención de clientes, entre otros.

Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica de carácter general y trabaja aplicando normas y procedimientos establecidos. Se le evalúa por resultados globales de la gestión de la unidad funcional. Tiene responsabilidad personal por el ejercicio de su labor coordinadora y ejecutora, así como responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

Por las características de la clase, debe relacionarse periódicamente con su jefe para la coordinación de su trabajo y en caso de tener personal técnico a su cargo debe coordinar con éste las actividades. Le corresponde apoyar administrativamente a la jefatura o administrar una sección de carácter técnico.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Tercer año o Diplomado Universitario en Administración de Negocios, Derecho o en una especialidad o disciplina afín con la naturaleza del puesto.

#### b. Técnicos

1. Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
2. Dominio de Herramientas de Microsoft Office y de los programas aplicables al área.
3. Conocimiento de las mejores prácticas relacionadas al sector seguros en Costa Rica.
4. Conocimiento avanzado de pólizas y seguros preferiblemente Técnico en seguros, agente de seguros.

### V. Experiencia Requerida

Dos años en labores relacionadas con la naturaleza del puesto.

### VI. Competencias Deseables



1. Discreción y asertividad
2. Hábitos de orden.
3. Iniciativa.
4. Juicio y criterio.
5. Liderazgo.
6. Habilidades para el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales.
7. Alcance de objetivos.
8. Facilidad de expresión oral y escrita.
9. Capacidad de análisis.
10. Capacidad para trabajar bajo presión.
11. Conciliador de opiniones diversas.
12. Impacto e influencia
13. Capacidad discriminativa

[VOLVER AL INDICE](#)



## EJECUTIVO DE SEGUROS

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores técnicas relacionadas con la ejecución de actividades vinculadas con capacitaciones, contratos de servicios y otros procesos administrativos de la Sociedad de cara al Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

### II. Funciones Principales

1. Realizar giras en el territorio nacional, a efectos de brindar capacitaciones y asesoramiento que apoye la correcta gestión comercial y tramitología propia del aseguramiento.
2. Elaborar trabajos especiales asignados por la jefatura.
3. Generar informes acerca de gestión realizada cuando así se requiera.
4. Fungir como funcionario enlace con las Oficinas Comerciales del Conglomerado Banco Popular.
5. Reforzar las relaciones y la comunicación con las Oficinas Comerciales, atendiendo sus inquietudes de forma oportuna.
6. Recopilar información de evaluaciones del servicio en búsqueda de la mejora continua y la calidad total.
7. Revisar, evaluar y monitorear la gestión del Banco Popular de frente al proceso de aseguramientos vinculados a los créditos que formaliza, brindando las recomendaciones pertinentes que generen valor al negocio del conglomerado.
8. Hacer un buen uso de los recursos cedidos por la empresa para giras, capacitaciones y afines, realizando una diligente rendición de cuentas.
9. Ejecutar otras tareas propias del puesto o a solicitud de la jefatura.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

Por la naturaleza del puesto, recibe supervisión periódica. Trabaja siguiendo instrucciones generales, normas y procedimientos establecidos. Tiene responsabilidad de coordinar y supervisar el trabajo de sus compañeros en cuanto al cumplimiento de los cronogramas y por la ejecución de labores asignadas.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Segundo año universitario en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o en una carrera afín con la clase.

**b. Técnicos**

1. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows y Office.
2. Curso sobre relaciones interpersonales.
3. Conocimiento de las Leyes nacionales y normativa en materia de Seguros.
4. Curso sobre Servicio al Cliente.
5. Conocimiento técnico en materia de seguros.
6. Conocimiento de los contratos de seguros asociados a las pólizas con las que se relaciona diariamente

**V. Experiencia Requerida**

Dos años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

**VI. Competencias Deseables**

1. Habilidad para las relaciones interpersonales.
2. Empatía
3. Energía
4. Capacidad de asesorar
5. Capacidad de respuesta
6. Habilidad para redactar informes, para la comunicación expresa y escrita con clientes.
7. Orientación al servicio
8. Gestión del tiempo
9. Capacidad expositiva y facilitación.

**VII. Condiciones Especiales del puesto**

1. Licencia al día y sin infracciones.
2. Poseer vehículo propio.
3. Poseer computadora personal.
4. Dispositivo de internet
5. Poseer teléfono y línea celular.

[VOLVER AL INDICE](#)



## EJECUTIVO CORPORATIVO

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores técnicas relacionadas con el seguimiento a la cartera de clientes brindando un servicio personalizado, con el fin de apoyar en la gestión de ventas y cumplir con los resultados esperados en el segmento asignado.

### II. Funciones Principales

1. Velar por el cumplimiento de las metas de ingreso definidas para el segmento de mercado asignado.
2. Sugerir a los clientes soluciones de administración de riesgos y seguros según sus requerimientos particulares.
3. Entregar a los clientes los servicios definidos como estándar según el portafolio de servicios y el segmento correspondiente, el cumplimiento de esta meta está asociado a la atención al cliente y al resultado de cuestionarios que se apliquen al cliente.
4. Brindar servicios particulares o adicionales que, de acuerdo con las necesidades específicas, requiere el cliente y agregarlo dentro del cronograma de servicios anual.
5. Atender los requerimientos de los clientes en materia de productos para determinar en conjunto con el Gestor de Productos, modificaciones o nuevos productos, con el fin de mantener la competitividad del portafolio de productos ofrecido.
6. Participar en el proceso de definición de las actividades de promoción, divulgación y comerciales en donde Popular Seguros debe participar.
7. Apoyar las tareas de gestión de cobro y renovaciones, indemnizaciones, entrega de documentos y otras, cuando sea requerido por el perfil del cliente; o bien porque Control Operativo solicita apoyo para poder realizar el contacto con un cliente en particular para poder resolver algún tema operativo.
8. Coordinar con las Áreas de Negocios de las aseguradoras para impulsar la venta de seguros en sus respectivas áreas.
9. Desarrollar nexos comerciales para el impulso de los productos.
10. Colaborar con su jefatura inmediata la coordinación de la relación con las sedes y sucursales tanto de las aseguradoras como del Conglomerado Banco Popular.
11. Velar por que en su gestión de respeten tanto el Control Operativo, Riesgo Operativo y la Normativa de la Ley 8204.
12. Realizar informes sobre el cumplimiento del plan de negocios y el desarrollo de la gestión de ventas a la Gerencia de Negocios o instancia que se requiera.
13. Coadyuvar con el gestor de productos en el promover mejoras a los productos y servicios brindados a los clientes en aras de hacerlos más competitivos.
14. Realizar giras de trabajo y visitas a los clientes al interior del país para impulsar aspectos relacionados con el negocio.
15. Promover e implementar estrategias para el impulso del negocio a nivel del Conglomerado Banco Popular y Clientes Externos.

16. Colaborar con su criterio en la planificación de la estrategia del negocio para incluir en el Plan Táctico de Negocios.
17. Ejecutar otras tareas propias del puesto

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde realizar labores técnicas orientadas al servicio al cliente, apoyando la gestión comercial de los productos y servicios que brinda Popular Seguros, con el fin de contribuir con el cumplimiento de metas en el segmento asignado. Trabaja bajo políticas y criterios definidos, pudiendo hacer recomendaciones al superior inmediato para mantener un nivel óptimo de integración de la cartera.

El puesto requiere enfrentar situaciones en las cuales existen elementos que deben ser conceptualmente integrados y relacionados para obtener respuestas a problemas amplios con soluciones novedosas. Le corresponde participar en la deliberación y definición de acciones, tomando eventualmente parte en la consecución de los resultados en forma activa.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Diplomado Universitario en Administración de Empresas, Administración de Riesgos y Seguros Mercadeo, u otra carrera afín a estas.

#### b. Técnicos

1. Conocimiento sobre leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
2. Conocimiento del entorno de seguros.
3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
4. Conocimientos básicos de mercadeo y gestión empresarial.
5. Conocimientos avanzados de administración y control del riesgo operativo, Ley 8204.
6. Dominio a nivel técnico del idioma inglés.
7. Conocimiento de las mejores prácticas relacionadas al sector de seguros, tanto en el entorno costarricense como internacional.

#### c. Otros

1. Acreditado ante la Superintendencia General de Seguros(SUGESE), según artículo 21, capítulo 4, con licencia según artículos 20,21 y 22 de la Ley 8653: Ley Reguladora Mercado de Seguros.
2. Poseer vehículo propio
3. Licencia de conducir al día
4. Disponer de teléfono celular con la respectiva línea.

### V. Experiencia Requerida



Dos años de experiencia en el sector de seguros y en puestos vinculados a la Banca y el área comercial.

## **VI. Competencias Deseables**

1. Motivación al logro
2. Orientación a la calidad
3. Manejo de información
4. Administración de riesgos
5. Orientación al servicio
6. Pensamiento analítico
7. Compromiso con la organización
8. Capacidad de asesorar.

[VOLVER AL INDICE](#)



## ASISTENTE EJECUTIVO

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores operativas relacionadas con el apoyo administrativo y operativo que el área comercial requiere, así como brindar soporte a los Ejecutivos, con el objeto de agilizar la obtención de resultados y la prestación de servicios a los clientes.

### II. Funciones Principales

1. Brinda soporte operativo y administrativo a los ejecutivos de cuenta en sus labores de gestión de seguros.
2. Elaborar y/u obtener cotizaciones en la compañía aseguradora.
3. Cooperar con el ejecutivo de negocio en el cumplimiento del plan de trabajo para cada cliente.
4. Velar por el cumplimiento de servicio y los tiempos de respuesta con las áreas de soporte interno de Popular Seguros.
5. Trasladar la documentación del cliente al Área operativa y aseguradoras y viceversa.
6. Brindar soporte técnico requerido al ejecutivo, con el fin de responder al cliente de la manera correcta.
7. Incluir y/o actualizar información en los sistemas según procesos definidos.
8. Brindar atención de consultas de clientes en general.
9. Contribuir con la confección de informes del programa de seguros de los clientes.
10. Acompañar al ejecutivo cuando sea necesario a reuniones o visitas con clientes.
11. Gestiona control de trámites y documentación enviada a Control Operativo, según proceso definido.
12. Investigar, analizar y elaborar reportes e informes profesionales, con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
13. Recibir y entregar la correspondencia interna y externa al ejecutivo que corresponda.
14. Remitir información a los clientes que tienen algún producto o trámite con Popular Seguros, estar atento a sus consultas y a dar atención hasta la culminación del servicio.
15. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde ejercer labores de apoyo administrativo y soporte operativo a los Ejecutivos, con el fin de brindar un servicio oportuno y eficiente a los clientes.

Tiene responsabilidad compartida en el logro de los objetivos y planes establecidos. Se desenvuelve bajo lineamientos definidos por su superior inmediato.



#### **IV. Requisitos**

##### **a. Académicos**

Bachillerato en Educación Diversificada. Preferible Técnico Comercial o Técnico en Seguros.

##### **b. Técnicos**

1. Conocimientos en Herramientas de Microsoft Windows y Microsoft Office
2. Conocimiento de Técnicas de Servicio al Cliente.
3. Conocimiento de las normas, políticas, reglamentos y procedimientos que regulan la actividad de la sociedad.
4. Amplio conocimiento sobre productos de seguros existentes en el mercado.

#### **V. Experiencia Requerida**

Dos años en atención al cliente y deseable experiencia en venta de intangibles servicios financieros y banca.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Motivación al logro
2. Orientación a la calidad
3. Empatía
4. Orientación al servicio
5. Habilidad para organizar el trabajo
6. Habilidad para las relaciones interpersonales
7. Poseer iniciativa y creatividad
8. Meticuloso con el manejo de la información

[VOLVER AL INDICE](#)

## OFICIAL DE SEGUROS 2

### MANUAL DE CARGOS

<b>Dependencia:</b>	Popular Sociedad Agencia de Seguros		<b>Área:</b>	Área Operativa
<b>Código del Cargo:</b>			<b>Código del Puesto:</b>	
<b>Categoría</b>			<b>Nombre del Puesto:</b>	Oficial de Seguros
<b>Nombre del Cargo:</b>	Oficial de Seguros 2		<b>Reporta a:</b>	Coordinador de la Unidad de Cobro y Renovación
<b>Objetivo del Cargo:</b>	Ejecutar labores relacionadas con los servicios de seguros integrados de Popular Sociedad Agencia de Seguros y el Conglomerado Financiero. Brindar asesoría oportuna, personalizada, eficiente, de calidad, con el fin de brindar un excelente servicio al cliente, además de realizar labores asistenciales y de apoyo administrativo en las diferentes gestiones que se desarrollan en la Dependencia a la que pertenece. Responsable y experto en la remisión de informes, documentación, normativa, expediente, condiciones de pólizas, condiciones de seguros Nacionales; entre otros relacionados con la cartera de clientes bajo su responsabilidad. Velar por responder y atender las consultas, reclamos o inconformidades extendidos por los clientes para brindar un servicios eficiente y efectivo. Brindar apoyar a la Jefatura en otras funciones que requiera.			
<b>MACRO PROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>	
			1. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.	
			2. Asistir y ejecutar labores operativas tales como: cálculos matemáticos, conciliaciones, gestión de cobros, pagos, registro de comisiones, digitación de información en sistemas; entre otros.	
			3. Preparar, analizar, gestionar, dar seguimiento y velar por la información contenida en bases de datos de aseguramiento, reclamos, endosos o renovaciones de pólizas.	
			4. Coordinar, analizar, gestionar, dar seguimiento y velar por atender y cumplir con las solicitudes de trámites presentados por los clientes, dentro de los plazos establecidos.	
			5. Llevar los controles necesarios y efectuar la remisión de la información pertinente a los clientes, con el fin de atender sus consultas y brindar un servicio oportuno y eficiente.	
			6. Velar por la correcta atención de los trámites solicitados por los Clientes con relación a los diferentes tipos de pólizas que se ofrecen en el Conglomerado Financiero.	
			7. Coordinar todo lo referente a la recopilación de información y elaboración de informes de gestión del área o unidad a la que pertenece y brindar la información mensual sobre su gestión en el cargo.	

			8. Coordinar y velar por la correcta atención de las inconformidades que reportan los clientes y verificar que se cumpla su debido seguimiento según corresponda.			
			9. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.			
			10. Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional, según las necesidades propias del Área, División o Dirección.			
			11. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.			
CODIGO		REQUISITOS EXIGIBLES				
	<b>Formación Académica:</b>	Diplomado Universitario o 50% de la Carrera Universitaria en Administración de Empresas o Diplomado Universitario o 50% de la Carrera Universitaria en Seguros.				
	<b>Legales:</b>					
	<b>Experiencia:</b>	2 años de experiencia en labores relacionadas con el objetivo del Cargo.				
* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES						
CODIGO		REQUISITOS				
		Principios Fundamentales de Riesgo				
		Mercadeo de Seguros				
		Principios Fundamentales de Seguros				
		Inglés Básico (Lectura y Conversacional)				
REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES						
CODIGO		REQUISITOS				
		Ofimática				
		Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEFin)				
		Normativa externa relacionada con La Superintendencia General de Valores (SUGEVAL)				
		Normativa externa relacionada con la Superintendencia de Pensiones (SUPEN)				
		Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República				
		Normativa externa relacionada con el Banco Central				
		Código de Ética del Conglomerado Financiero				
		Productos del Conglomerado Financiero				
		Ley 8653 y sus reglamentos				
		Contratos de Seguros				
		Principios Fundamentales de la Supervisión de los Seguros Nacionales				
SISTEMAS UTILIZADOS						
CODIGO		SISTEMA				
		Acceso a internet				
		Sistema de digitación de Pólizas (SISEPO-POINT GENERAL) (T24-SISCARD-I-SABS)				
		SIS-SEGUROS-APPROACH (Sistemas Internos) gestión de Reclamos y Aseguramiento				
COMPETENCIAS REQUERIDAS						
PERFIL KOMPE DISC:						
CODIGO	Cardinales:	D	C	B	A	
CAR-01	Compromiso Social					
CAR-02	Orientación al Cliente					
CAR-03	Innovación y Creatividad					



CAR-04	Seguimiento de procedimientos				
<b>CODIGO</b>	<b>Gerenciales:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
<b>CODIGO</b>	<b>Del Negocio:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
<b>CODIGO</b>	<b>Del Soporte:</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
<b>Observaciones:</b>	* Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.				

[VOLVER AL INDICE](#)

## OFICIAL DE SEGUROS

### I. Resumen del Puesto

Ejecución de labores relacionadas con los servicios de seguros integrados de la Sociedad, brindar una asesoría oportuna, personalizada, eficiente, de calidad, con el fin de brindar un excelente servicio al cliente.

### II. Funciones Principales

1. Ejecutar labores operativas tales como, cálculos matemáticos, conciliaciones, gestión de cobros, pagos, registro de comisiones, digitación de información en sistemas.
2. Analizar, gestionar, dar seguimiento y velar por la información contenida en bases de datos.
3. Analizar, gestionar, dar seguimiento y velar por las solicitudes de trámites presentados por los clientes, dentro de los plazos establecidos.
4. Realizar la remisión de información a los clientes, con el fin de atender sus consultas y brindar un servicio oportuno y eficientemente.
5. Atender los trámites de clientes relacionados con los diferentes tipos de pólizas.
6. Participar en la recopilación de información para la elaboración de informes de gestión del área o unidad y brindar información mensual de la gestión propia del puesto.
7. Velar por la atención de inconformidades de los clientes y su seguimiento.
8. Ejecutar otras tareas propias del puesto o a solicitud de la jefatura.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde realizar labores polifuncionales en los procesos operativos de control operativo. Deberá brindar asesoría, recomendaciones y sugerencias en materia de productos de seguros a los clientes tanto internos como externos, acorde a sus necesidades; siguiendo la normativa, procedimientos, políticas, entre otras que regulen las actividades.

Se relaciona permanentemente con su jefe o superior inmediato para la coordinación, validación de su trabajo y la toma de decisiones que demanden. Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Exigible Bachillerato en Educación Diversificada.

Deseable Segundo año Universitario en carrera de Administración de Empresas, Seguros o poseer estudios superiores equivalentes en una carrera universitaria afín con la clase.

**b. Técnicos**

1. Conocimiento de las Leyes Nacionales y Normativa en materia de Seguros.
2. Conocimiento de paquetes de cómputo Microsoft Office.
3. Curso sobre Servicio al Cliente.
4. Conocimiento técnico en materia de seguros.
5. Conocimiento técnico del idioma inglés.
6. Conocimiento de los contratos de seguros asociados a las pólizas con las que se relaciona diariamente.

**V. Experiencia Requerida**

Dos años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

**VI. Competencias Deseables**

1. Habilidad para la comunicación expresa y escrita
2. Orientación al cliente y manejo de conflictos
3. Pensamiento analítico
4. Criterio
5. Minuciosidad
6. Hábitos de orden
7. Trabajo en equipo
8. Facilitación

[VOLVER AL INDICE](#)



## OFICIAL DE OPERACIONES

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores de apoyo en trámites administrativos, operativos, de servicio al cliente tanto interno como externos, con el objetivo de agilizar la prestación de los servicios, la gestión en la formalización de pólizas ante socios comerciales y demás actividades relacionadas con el negocio de seguros.

### II. Funciones Principales

1. Ejecutar labores operativas, de atención y servicio al cliente, realizar cálculos matemáticos sencillos, digitación de información en los sistemas correspondientes, tanto internos como externos.
2. Realizar la gestión, seguimiento y control de trámites realizados.
3. Confeccionar, registrar y clasificar documentos variados en las diversas áreas donde ejecuta sus labores.
4. Atender trámites y consultas varias de clientes internos y externos.
5. Participar en la recopilación de información para la elaboración de informes de gestión del área o unidad y brindar información periódica de la gestión propia del puesto.
6. Realizar actividades auxiliares a los servicios y operativa del área de manera que se pueda satisfacer la demanda.
7. Atender personal, telefónicamente, por correo electrónico o canal de comunicación determinado, servicios relacionados con la comercialización de seguros a los clientes internos y externos de la Sociedad Agencia.
8. Compulsión en el proceso de cobro de pólizas.
9. Ejecutar otras tareas propias del puesto o a solicitud de la jefatura.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde realizar labores polifuncionales en procesos operativos y servicio al cliente. Se desenvuelve bajo lineamientos definidos por su superior inmediato. Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

Se deberá relacionar permanentemente con su jefe o superior inmediato para la coordinación, validación de su trabajo y la toma de decisiones que demande. Por la naturaleza de la clase debe relacionarse con clientes internos y clientes externos. Debe seguir las instrucciones, normas y procedimientos establecidos.

### IV. Requisitos



#### **a. Académicos**

Exigible Bachillerato en Educación Diversificada. Deseable Técnico Medio o un año universitario en una carrera de administración de empresas, seguros, contabilidad o afín al puesto o su equivalente.

#### **b. Técnicos**

1. Conocimiento de las Leyes Nacionales y Normativa en materia de Seguros.
2. Conocimiento de paquetes de cómputo Microsoft Office.
3. Curso sobre Servicio al Cliente.
4. Preferiblemente con curso de digitación aprobado por parte de la aseguradora

#### **V. Experiencia Requerida**

Un año de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Habilidad para la comunicación expresa y escrita
2. Relaciones interpersonales
3. Iniciativa y creatividad
4. Minuciosidad
5. Orden
6. Trabajo en equipo
7. Orientación al servicio al cliente
8. Motivación al logro
9. Orientación a la calidad
10. Capacidad de concentración

[VOLVER AL INDICE](#)



## RECEPCIONISTA

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores asistenciales de carácter administrativo relacionadas con la atención de la recepción del Popular Sociedad Agencia de Seguros, con el fin de brindar información al cliente sobre los diferentes productos y servicios que se ofrecen de manera eficiente y oportuna.

### II. Funciones Principales

1. Atender y resolver consultas recibidas a través de la central telefónica de la Sociedad, de manera cordial y eficiente.
2. Recibir, entregar y distribuir la correspondencia interna o externa de la Sociedad en los plazos establecidos y bajo el procedimiento establecido.
3. Brindar atención, servicio y apoyo en resolución a los clientes tanto internos como externos, sea de forma personal o bien a través del colaborador (a) que pueda finalizar el trámite, sean estos clientes presenciales, por teléfono, correo, entre otros.
4. Velar por el eficiente control y cotejo de la documentación que debe ser tramitada ante Entes externos de la organización o bien a lo interno de la Sociedad, de manera que garantice la existencia de los consecutivos en su totalidad, su respectivo respaldo en sistemas y de forma física.
5. Velar por el orden y control de los visitantes de la Sociedad Agencia y en apego a las directrices de la Gerencia.
6. Brindar apoyo operativo, administrativo y de servicio de clientes y demás que sean solicitadas por su superior.
7. Ejecutar otras tareas propias del puesto o a solicitud de la jefatura.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto es responsable de atender a los clientes en la recepción de Popular Sociedad Agencia de Seguros, brindando información eficiente y oportuna a través de la atención telefónica y personalmente; además de velar por la correcta entrega de documentos y su posterior recepción. Por la naturaleza de la clase debe relacionarse con clientes internos y clientes externos. Debe seguir las instrucciones, normas y procedimientos establecidos.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Bachiller en educación diversificada



## **b. Técnicos**

1. Conocimientos en herramientas de Microsoft Windows.
2. Curso de mecanografía y manejo especializado de Microsoft Word
3. Estudios de protocolo y etiqueta.
4. Técnicas de Servicio al Cliente.
5. Curso sobre técnicas de Archivo.
6. Conocimiento técnico del idioma inglés.

## **V. Experiencia Requerida**

Un año en actividades propias a las descritas.

## **VI. Competencias Deseables**

1. Orientación al servicio al cliente
2. Comunicación asertiva y efectiva
3. Adaptabilidad
4. Gestión del tiempo
5. Empatía
6. Discreción
7. Trato amable y actitud positiva
8. Relaciones humanas
9. Trabajo en Equipo
10. Proactividad
11. Excelente presentación personal
12. Formalidad e integridad

[VOLVER AL INDICE](#)

## DIGITADOR

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores operativas relacionadas con la digitación de pólizas y creación de clientes en los sistemas correspondientes, con el fin de mantener actualizada la información en los sistemas.

### II. Funciones Principales

1. Atender las pólizas provenientes de la Cartera Colectiva, con el fin de brindar el seguimiento y cumplimiento de los trámites en los plazos establecidos.
2. Realizar la creación y/o actualización de clientes en Base Unificada de Clientes, garantizando la correcta inclusión de información.
3. Realizar la digitación de la póliza en el sistema de la Aseguradora "SIAS", con el fin de garantizar la correcta inclusión de información.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del cargo le corresponde la digitación de pólizas y la creación de clientes en los sistemas correspondientes, con el propósito de brindar el seguimiento y cumplimiento de los trámites en los plazos establecidos de acuerdo con los procedimientos establecidos. Por la naturaleza de la clase, tiene responsabilidad directa y compartida en los resultados de sus labores, siendo los errores, detectables y corregibles. Mantiene relaciones con clientes internos con el fin de brindarle los servicios administrativos auxiliares correspondientes.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Bachiller en Enseñanza Media.

#### b. Técnicos

1. Conocimientos en herramientas de Microsoft Windows. Técnicas de Servicio al Cliente.
2. Conocimientos de leyes, reglamentos y políticas que regulan su actividad.

### V. Experiencia Requerida

Seis meses de experiencia en actividades propias a las descritas.

### VI. Competencias Deseables

1. Servicio al cliente
2. Trabajo en equipo
3. Relaciones interpersonales
4. Identificación con la organización
5. Adaptación al cambio.

[VOLVER AL INDICE](#)



## MENSAJERO COBRADOR

### I. Resumen del Puesto

Ejercer labores de mensajería relacionadas con la entrega, recolecta, seguimiento y tramitación de la documentación pertinente de la Sociedad, de manera oportuna, ágil y cordial a los clientes.

### II. Funciones Principales

1. Realizar la presentación y tramitología de documentos y solicitudes ante la aseguradora para la debida diligencia de las pólizas comercializadas.
2. Velar por el correcto trámite en tiempos establecidos de la documentación.
3. Organizar el trabajo en coordinación con su superior inmediato, tales como rutas.
4. Manejar, transportar y tramitar títulos valores y efectivo con absoluta responsabilidad y honestidad desde diversas entidades hasta la Sociedad y/o clientes, entre otros
5. Realizar depósitos correspondientes en el Sistema Financiero.
6. Realizar cobros a los clientes.
7. Acatar los procedimientos que apliquen a su área.
8. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde tramitar documentación y brindar el servicio de mensajería Realiza funciones de apoyo al negocio y al servicio al cliente. Tiene acceso a información de uso restringido, tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y le corresponde la rendición de cuentas de transporte valores y trámites en apego estricto de sus funciones. Por la naturaleza de la clase debe de relacionarse con clientes internos y clientes externos. Debe seguir las instrucciones, normas y procedimientos establecidos.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Bachiller en Educación Diversificada.

#### b. Técnicos

1. Curso de relaciones humanas.
2. Capacitación en el manejo de documentos y manejo de valores.
3. Conocimientos básicos en labores de oficina.
4. Conocimientos básicos en el uso de herramientas ofimáticas.



## V. Experiencia Requerida

Seis meses de experiencia en labores operativas en cobro y mensajería. Preferiblemente con conocimiento en materia de seguros.

## VI. Competencias Deseables

1. Honestidad e integridad
2. Rendición de cuentas
3. Pulcritud
4. Energía
5. Gestión del tiempo
6. Orientación al logro.
7. Trabajo en equipo.
8. Orientación al servicio al cliente.

## VII. Condiciones Especiales del puesto de Mensajero-Cobrador

Para este puesto se consideran las siguientes condiciones especiales:

1. Licencia A1 al día y sin infracciones
2. Se le debe ofrecer:
3. Motocicleta con los permisos al día.
4. Teléfono y línea telefónica.
5. El ocupante del puesto debe con su salario asumir las erogaciones correspondientes al combustible, mantenimiento de la motocicleta y accesorios que exija la Ley de Seguridad de Tránsito.

[VOLVER AL INDICE](#)



## MENSAJERO-EXPRESS

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores operativas orientadas al traslado, entrega y recepción de documentos, con el fin de brindar y garantizar un servicio al cliente rápido y eficiente.

### II. Funciones Principales

1. Realizar el traslado de documentos que los clientes internos requieran.
2. Realizar la entrega de documentos a los clientes internos y externos.
3. Recibir firmas en contratos y demás documentación relacionada con los trámites de Popular Seguros.
4. Retirar documentos en los puestos de trabajo y a domicilio de los clientes internos y externos.
5. Verificar que los documentos estén correctos y completos.
6. Atender consultas de los clientes, relacionadas con los documentos que entregan o reciben.
7. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde ejecutar labores operativas de servicio al cliente, orientadas al traslado, entrega y recepción de documentos en forma expedita y eficaz. Por la naturaleza de sus funciones maneja documentos confidenciales, recibe supervisión periódica, debe relacionarse con su superior inmediato para la coordinación de su trabajo, en forma constante.

Los errores que se cometan pueden causar pérdidas, daños o atrasos de consideración, motivos por los cuales las labores deben ser realizadas con atención. Debe de relacionarse con clientes internos y clientes externos del Conglomerado Financiero Banco Popular.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Bachiller en Educación Diversificada.

#### b. Técnicos

1. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Banco.
2. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.



Popular  
SOCIEDAD AGENCIA  
DE SEGUROS

Popular  
VALORES

Popular  
PENSIONES

Popular  
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco  
Popular

3. Conocimiento de Microsoft Office.
4. Conocimientos de los productos del Banco y servicios del Banco.
5. Conocimientos en servicio al cliente.

**c. Otros**

1. Poseer Licencia A-1 para manejo de moto y B-1 para manejo de automóvil.
2. Poseer moto propia.

**V. Experiencia Requerida**

Un año y seis meses de experiencia en labores operativas en puestos administrativos de carácter asistencial o de soporte o en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

[VOLVER AL INDICE](#)

## ÁREA COMERCIAL

### GERENTE DE ÁREA COMERCIAL

#### I. Resumen del Puesto

Planear, supervisar, controlar y ejecutar labores que se realizan en el área de negocios, así como promover y expandir el negocio de Seguros de Popular Sociedad Agencia de Seguros, de tal manera que ésta se convierta en la primera Sociedad Agencia del mercado.

#### II. Funciones Principales

1. Coordinar con las aseguradoras seleccionadas para la venta de los productos que estas ofrecen y consecuentemente la coordinación de la venta de los mismos.
2. Establecer nexos con la Gerencia General y la Subgerencia de Negocios del Conglomerado Banco Popular en aras de impulsar el negocio.
3. Gestionar la contratación de agentes de seguros y del personal del Área.
4. Desarrollar el Plan Anual Táctico de Negocios y ejecutarlo, así como controlar el plan de negocios y el desarrollo de la gestión de ventas.
5. Coordinar la relación con las agencias y sucursales tanto de las aseguradoras como del Conglomerado Banco Popular.
6. Velar por el Control Operativo, Riesgo Operativo y la Normativa de la Ley 8204.
7. Administrar el recurso humano a su cargo en materia de vacaciones, permisos y otros, etc.
8. Verificar la eficiencia operativa y comercial del negocio de seguros.
9. Promover mejoras a los servicios brindados, en aras de hacerlos más competitivos.
10. Elaborar reportes e informes mensuales a la Gerencia General.
11. Coordinar el pago de comisiones a los agentes de seguros.
12. Promover e implementar los cambios mandatarios que los entes reguladores soliciten.
13. Promover políticas inherentes del negocio.
14. Gestionar y apoyar los negocios específicos relacionados al negocio.
15. Reportar a la Gerencia General los aspectos de interés del negocio.
16. Establecer los objetivos y realizar la evaluación del personal a cargo.
17. Planificar la estrategia del negocio.
18. Implementar las estrategias y lineamientos establecidos por Gerencia General.
19. Colaborar con la Gerencia en brindar respuesta de oficios dirigidos a Popular Sociedad Agencia de Seguros.
20. Coordinar con las demás áreas de la Sociedad en la atención a solicitudes o requerimientos para el desarrollo de procesos o implementación de directrices gerenciales.
21. Atender trámites de clientes externos o internos con respecto al área operativa o las asignadas por la Gerencia General.

- 22.** Formar parte activa de la Comisión de Adjudicación de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A, en los casos que sea solicitante directo de contrataciones administrativas.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante de este puesto le corresponde la coordinación de los procesos de comercialización de los productos de Popular Agencia de Seguros S.A., brindando un valor agregado a las actividades relacionadas con el negocio, a través de mecanismos que les permita el crecimiento en la cartera de esta sociedad. La función exige liderazgo, capacidad, de dirección, planeamiento, coordinación y supervisión.

Le compete distribuir las cargas de trabajo a los diferentes equipos, así como evaluar al personal y darle seguimiento de las actividades de las áreas a su cargo. Por la naturaleza de la clase tiene acceso a información estratégica y de uso restringido que requiere de un estricto control y discrecionalidad. Los errores cometidos tienen repercusiones que se pueden traducir en considerables pérdidas económicas de tiempo e imagen de la Sociedad.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Economía, Contaduría, Administración Pública, u otra carrera afín a estas.

#### b. Técnicos

1. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
2. Conocimiento en administración de recurso humano (gestión por competencias) y servicio al cliente.
3. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad (Reglamentos Internos, SUGEF, Contraloría General de la República, entre otras).
4. Conocimientos básicos de mercadeo, contabilidad, presupuesto, crédito y gestión empresarial.
5. Conocimientos en Administración de Proyectos.
6. Conocimientos avanzados de administración y control del riesgo operativo, Ley 8204.
7. Dominio del idioma inglés.
8. Conocimiento de las mejores prácticas relacionadas al sector de seguros, tanto en el entorno costarricense como internacional.

#### c. Legal

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

**d. Otros**

1. Deseable ser Agente Vendedor de Seguros acreditado ante la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), según artículo 21, capítulo 4, con licencia según artículos 20,21 y 22 de la Ley 8653: Ley Reguladora Mercado de Seguros.
2. Poseer vehículo propio
3. Licencia de conducir al día
4. Disponer de teléfono celular con la respectiva línea.

**V. Experiencia Requerida**

Tres años de experiencia en labores administrativas y de supervisión de personal.  
Cinco años de experiencia en el mercado de seguros.

**VI. Competencias Deseables**

1. Liderazgo
2. Capacidad para trabajar en equipo
3. Habilidad para las relaciones interpersonales
4. Iniciativa y creatividad
5. Capacidad de análisis
6. Habilidad para trabajar bajo presión
7. Discrecionalidad total en los trabajos ejecutados
8. Comportamiento Estratégico

[VOLVER AL INDICE](#)

## SUPERVISOR COMERCIAL

### I. Resumen del Puesto

Planear, coordinar, supervisar y controlar las actividades relacionadas con los proyectos y equipos de trabajo del área de negocios, con el propósito de cumplir con las metas asignadas y se logren los resultados a nivel de Popular Seguros, eficiente y eficazmente según el ámbito de sus competencias.

### II. Funciones Principales

1. Programar, planear, coordinar, ejecutar, dirigir y supervisar las iniciativas generadas por el Gerente de Comercial involucrando al equipo de trabajo, así como emprender iniciativas de mayor impacto y utilidad para la administración activa.
2. Administrar eficientemente el personal y los recursos a cargo, mediante seguimiento grupal de sus labores asignadas.
3. Preparar los Informes requeridos para presentación en los Comités de la Sociedad.
4. Preparar los presupuestos de ingresos y egresos que se incorporan en el Plan Anual Operativo de la Sociedad, para el análisis por parte de la Gerencia y Comité de Análisis de Presupuesto.
5. Atender cuando se requiera a las visitas de las entidades fiscalizadoras y remitir información solicitada, así como, dar seguimiento de las observaciones planteadas. Implementar recomendaciones de entidades fiscalizadoras
6. Cuando se requiera, representar a la Gerencia en actividades o reuniones con funcionarios de Popular Seguros, Entidades Reguladoras, Junta Directiva, y Comités.
7. Brindar respuesta a solicitudes de información del Banco Popular u otras entidades que requieran información relacionada con las áreas operativas de Popular Sociedad Agencia de Seguros.
8. Colaborar con la Gerencia en brindar respuesta de oficios dirigidos a Popular Sociedad Agencia de Seguros.
9. Coordinar con las demás áreas de la Sociedad en la atención a solicitudes o requerimientos para el desarrollo de procesos o implementación de directrices gerenciales.
10. Atender trámites de clientes externos o internos con respecto al área operativa o las asignadas por la Gerencia General.
11. Formar parte activa de la Comisión de Adjudicación de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A, en los casos que sea solicitante directo de contrataciones administrativas.
12. Realizar otras funciones propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde planificar, coordinar, supervisar y controlar las actividades relacionadas con los proyectos y equipos de trabajo del área de negocios, su gestión se orienta en la coordinación de tareas velando porque se lleven a cabo de

manera eficiente y eficaz según el ámbito de sus competencias y con el fin de que se logren resultados favorables a nivel de la sociedad. La función exige liderazgo, planeamiento, coordinación y supervisión.

Por la naturaleza de la clase tiene acceso a información estratégica y de uso restringido que requiere de un estricto control y discrecionalidad. Los errores cometidos tienen repercusiones que se pueden traducir en considerables pérdidas económicas de tiempo e imagen de la Sociedad.

#### IV. Requisitos

##### a. Académicos

Licenciatura en Administración de Empresas, Mercadeo, Banca y Finanzas, Contaduría, Administración Pública, Administración de Proyectos, Ingeniería Industrial, u otra carrera afín a estas. Deseable Maestría en administración de Riesgos y Seguros.

##### b. Técnicos

1. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
2. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad (Reglamentos Internos, Contraloría General de la República y otras relacionadas).
3. Conocimiento en administración de recurso humano (gestión por competencias) y servicio al cliente.
4. Conocimientos en Administración de Proyectos.
5. Conocimiento de las mejores prácticas relacionadas al sector de seguros, tanto en el entorno costarricense como internacional.
6. Conocimiento en la Ley y el Reglamento de Contratación Administrativa, incluyendo experiencia en proyectos.
7. Conocimiento en MS Project y experiencia demostrada en su utilización.
8. Conocimiento Planeación Estratégica.
9. Dominio de herramientas de Microsoft Office
10. Conocimiento técnico del idioma inglés.
11. Conocimientos básicos de mercadeo, contabilidad, presupuesto, crédito y gestión empresarial.

##### c. Legal

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

##### d. Otros

1. Deseable ser Agente Vendedor de Seguros acreditado ante la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), según artículo 21, capítulo 4, con licencia según artículos 20,21 y 22 de la Ley 8653: Ley Reguladora Mercado de Seguros.
2. Poseer vehículo propio



3. Licencia de conducir al día
4. Disponer de teléfono celular con la respectiva línea.

#### **V. Experiencia Requerida**

Tres años de experiencia en labores relacionadas con el área de Seguros.

#### **VI. Competencias Deseables**

1. Liderazgo
2. Capacidad para trabajar en equipo
3. Habilidad para las relaciones interpersonales
4. Iniciativa y creatividad
5. Toma de decisiones y negociación.
6. Capacidad de análisis
7. Habilidad para trabajar bajo presión
8. Comportamiento Estratégico

[VOLVER AL INDICE](#)

## ASISTENTE PROFESIONAL: ASISTENTE COMERCIAL

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales para la dirección, coordinación y control de los diferentes procesos profesionales donde le corresponda desempeñarse, con el objetivo de asistir y apoyar a las diferentes jefaturas de la Sociedad.

### II. Funciones Genéricas

1. Participar en la preparación de planes y programas de carácter profesional que desarrolle la Sociedad.
2. Asistir a la Jefatura en la administración eficientemente del personal y los recursos a cargo, mediante seguimiento grupal de sus labores asignadas.
3. Asistir a la Jefatura para facilitar y controlar las actividades del equipo de trabajo de las áreas donde se ubique.
4. Colaborar en la redacción de informes periódicos tales como Plan Anual Operativo, Informes de Gestión Mensual, entre otros.
5. Investigar, analizar y elaborar reportes e informes, con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
6. Velar por el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos, reglamentos, necesarios para la operativa y gestión del área y de la Sociedad.
7. Brindar asistencia de la Jefatura en la atención de oficios, reuniones, informes, entre otros.
8. Coadyuvar en la presentación de informes para atender recomendaciones de diferentes entes.
9. Asistir a la Jefatura en atender los requerimientos de información y consultas de los Auditores Externos e internos, así como revisar y validar las respuestas a la carta de gerencia e informes internos y brindar el seguimiento a las áreas a cargo para la implementación de las recomendaciones de los Auditores Externos e Internos.
10. Asistir a la Jefatura en el control de las solicitudes de vacaciones del personal, permisos, otros.
11. Ejecutar otras actividades asignadas por sus superiores, relacionadas con el ámbito de sus competencias.

### III. Funciones Específicas

Para las funciones específicas de este puesto según el Área al que este asignado, Popular Seguros realizará el descriptivo del puesto. Por ser una clase ancha para efectos de este Manual queda un perfil genérico.

### IV. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto tiene como objetivo coordinar y controlar las actividades referentes a la gestión administrativa que se realiza en el área que le corresponde desempeñarse, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos eficientemente. Tiene acceso a información de uso restringido.



Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con superiores en los resultados de la gestión. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

## V. Requisitos

### a. Académicos

Licenciatura en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Contaduría o una carrera afín con la naturaleza del puesto. Dependiendo del Área donde se ubique se requerirá otra especialidad a nivel de Licenciatura (Administración de Proyectos, Tecnología de Información, Mercadeo, entre otras).

### b. Técnicos

1. Conocimientos de las disposiciones legales que regulan la actividad de la Sociedad.
2. Conocimientos en materia administrativa financiera, PAO, presupuesto y otros relacionados con la actividad por desarrollar.
3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Office

### c. Legal

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

## VI. Experiencia Requerida

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase del puesto.

## VII. Competencias Deseables

1. Discreción y tacto.
2. Habilidad para las relaciones interpersonales.
3. Iniciativa.
4. Trabajo en equipo.
5. Habilidad y capacidad analítica.
6. Capacidad para trabajar bajo presión.

[VOLVER AL INDICE](#)

## ENCARGADO DE MERCADEO

### I. Resumen del Puesto

Realizar labores profesionales en el diseño e implementación de estrategias de información de mercado para el desarrollo de las estrategias de mercadeo interno y externo, requeridas para el cumplimiento de los objetivos y metas de la Sociedad.

### II. Funciones Principales

1. Coordinar y supervisar el planteamiento de los perfiles, objetivos, e instrumentos para las Investigaciones de Mercado que requiere la Institución, con el fin de determinar las oportunidades existentes, que faciliten el lanzamiento de nuevos productos o la modificación de los mismos.
2. Investigar, analizar e interpretar las necesidades del mercado y realizar las propuestas correspondientes.
3. Coordinar, supervisar y controlar las actividades del grupo de trabajo a cargo o de los colaboradores de otras áreas que le brinden compañía
4. Ser el responsable de diseñar, actualizar y mantener el Sistema de Información de Mercadeo.
5. Mantener un monitoreo continuo del comportamiento del mercado y proponer las estrategias y tácticas que contribuyan al logro de los objetivos.
6. Desarrollar las acciones relacionadas con inteligencia de negocios a fin de apoyar el cumplimiento del plan de negocios.
7. Realizar análisis de mercado, de la competencia y de los segmentos de clientes, preparar y presentar los informes y recomendaciones correspondientes.
8. Elaborar y presentar el plan de marca de Popular Sociedad Agencia de Seguros.
9. Impulsar y promover el mercadeo socialmente responsable.
10. Elaborar los brief, con los requerimientos de investigación sobre nuevos productos, canales, segmentos y la comunicación.
11. Gestionar a actividades concernientes a la publicidad que la Sociedad requiera.
12. Medir el Impacto de las diferentes Campañas Publicitarias y Promocionales de los Servicios y Productos de Popular Sociedad Agencia de Seguros, por medio del análisis de las variables directamente relacionadas.
13. Evaluar las investigaciones realizadas y emitir conclusiones y recomendaciones alineadas a los objetivos del Plan Estratégico, Plan de Negocios y Plan de Mercadeo. Mantener relación directa y constante con el área de Negocios para el planteamiento de necesidades y objetivos de las diferentes Investigaciones de Mercado.
14. Coordinar con los proveedores de estudios de investigación de mercado, la razonabilidad de precios, cumplimiento de objetivos y fundamento metodológico, entre otras.
15. Velar porque de forma permanente, se realice un benchmarking de los principales competidores y servicios de la Institución.

### III. Características del Puesto

El ocupante de este puesto le corresponde el diseño e implementación de estrategias de información de mercado (SIM), así como la supervisión de grupos de trabajo en esta materia. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

Se evalúa por resultados y el cumplimiento de objetivos. Tiene responsabilidad directa en las actividades encomendadas y compartida con sus superiores en la gestión institucional. Le puede corresponder el desarrollo o implantación de nuevos proyectos o productos de carácter institucional; la administración de unidades de carácter profesional o proyectos de interés estratégico a nivel de las diferentes dependencias de la Sociedad.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Licenciatura en Mercadeo, Estadística con Énfasis en Investigación de Mercados u carrera a fin.

#### b. Técnicos

1. Dominio de las técnicas y herramientas relacionadas con CRM, desarrollo de estrategias de mercadeo, investigación de mercados, etc.
2. Investigación de Mercado estratégico
  1. Desarrollo e implementación del Plan de Mercadeo enfocado al comportamiento del consumidor
  2. Elaboración de brief`s
  3. Preferiblemente con conocimientos en E- Commerce (comercio electrónico global) y Comportamiento del Consumidor
  4. Conocimientos de sistemas de información de marketing
  5. Sistemas de comunicación integral de marketing e imagen
  6. Manejo de herramientas de Microsoft Office.
  7. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones legales que regulan la actividad de la Institución (Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, Ley de Control Interno, entre otras).

#### c. Legal

Incorporado al Colegio de Profesionales respectivo.

### II. Experiencia Requerida

Tres años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

### III. Competencias Deseables



1. Capacidad de análisis.
2. Habilidad para plantear estrategias.
3. Discreción
4. Confidencialidad.
5. Toma de decisiones.
6. Capacidad para trabajar en equipo
7. Iniciativo, creativo.
8. Habilidad para negociar
9. Capacidad de atender simultáneamente varios proyectos o actividades.
10. Capacidad de trabajar bajo presión.
11. Habilidad para la redacción y presentación de informes

[VOLVER AL INDICE](#)



## GESTOR COMERCIAL

### II. Resumen del Puesto

Ejecutar labores profesionales relacionadas con la comercialización y venta de los productos y servicios que ofrece Popular Seguros, mediante el trabajo en conjunto con el Gestor de Productos para el diseño de los productos que los diferentes segmentos requieren, con el fin de incrementar su participación en el mercado.

### III. Funciones Principales

1. Fungir de enlace directo con la compañía de seguros, debe administrar, monitorear y dar seguimiento a toda propuesta o negociación impulsada por la Jefatura, relacionada con nuevos productos o reformas a productos existentes.
2. Definir puntos importantes de productos tales como coberturas, tarifas, formularios y el proceso para el manejo operativo y para la comercialización según corresponda, debe utilizar herramientas como brief de productos.
3. Impartir capacitaciones relacionadas con los nuevos productos o actualizaciones de los mismos, con el fin de mantener actualizada a los ejecutivos y personal de Popular Seguros.
4. Realizar investigaciones de mercado en relación con la oferta de productos y servicios disponibles.
5. Revisar y actualizar el portafolio de productos, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los mismos y detectar actividades de promoción, divulgación y formación que les permitan seguir siendo parte de la cartera.
6. Identificar y dar a conocer a su jefatura inmediata aquellos productos que definitivamente no poseen las características para generar ingresos al negocio.
7. Elaborar planes de acción para modificar o lanzar nuevos productos, con el fin de que estos planes impacten las actividades de promoción, divulgación y ferias comerciales.
8. Determinar, coordinar y ejecutar proceso para el lanzamiento de nuevos productos.
9. Coordinar y definir junto con los demás ejecutivos y coordinador de ventas las actividades de promoción, divulgación y comerciales en las que debe participar Popular Seguros.
10. Debe participar en la creación y obtención de resultados de la encuesta de servicio al cliente, donde debe incorporarse datos de interés para medir la efectividad y recepción de los productos.
11. Promover, junto con la jefatura, la asignación de metas de colocación para los productos diseñados para los clientes del BP.
12. Lograr el cumplimiento de las metas definidas en cada línea.
13. Desarrollar nexos comerciales para el impulso de los productos.
14. Ejecutar las directrices propuestas en el Plan Anual Táctico de Negocios.
15. Velar por que en su gestión se cumpla tanto el Control Operativo, Riesgo Operativo y la Normativa de la Ley 8204.



16. Realizar informes sobre el cumplimiento del plan de negocios y el desarrollo de la gestión de ventas.
17. Realizar giras de trabajo y visitas a los clientes al interior del país para impulsar aspectos relacionados con el negocio.
18. Promover e implementar estrategias para el impulso del negocio a nivel del Conglomerado Banco Popular
19. Ejecutar otras tareas propias del puesto

#### IV. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde planificar y desarrollar estrategias comercialización y venta de los productos y servicios existentes, así como de nuevos productos, a través de la búsqueda constante de nuevas oportunidades que le permitan a Popular Seguros incrementar su participación en el segmento asignado y consolidarse en el mercado.

Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos establecidos. Se evalúa por resultados y el cumplimiento de metas y objetivos. Tiene responsabilidad directa en los resultados de su labor y compartida con la jefatura en los resultados de la gestión. Le puede corresponder, por la vía de la delegación formal o informal, la coordinación y supervisión de equipos de trabajo.

Para el ejercicio de sus labores, se relaciona periódicamente con su jefe, mandos medios para la coordinación de sus actividades y presentación de informes.

#### V. Requisitos

##### a. Académicos

Licenciatura en Administración de Empresas, Administración de Riesgos y Seguros u otra especialidad que Popular Seguros requiera.

##### b. Técnicos

1. Conocimiento sobre leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
2. Conocimiento del entorno de seguros
3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
4. Conocimientos básicos de mercadeo y gestión empresarial.
5. Conocimientos avanzados de administración y control del riesgo operativo, Ley 8204.

##### c. Legal

Incorporación al Colegio profesional respectivo a nivel de Licenciatura y estar al día con sus obligaciones.

##### d. Otros



1. Deseable ser Agente Vendedor de Seguros acreditado ante la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), según artículo 21, capítulo 4, con licencia según artículos 20, 21 y 22 de la Ley 8653: Ley Reguladora Mercado de Seguros.
2. Poseer vehículo propio
3. Licencia de conducir al día
4. Disponer de teléfono celular con la respectiva línea.

## VI. Experiencia Requerida

Tres años de experiencia en el sector de seguros y en puestos vinculados a la Banca y el área comercial.

## VII. Competencias Deseables

1. Impacto e influencia
2. Agilidad mental y persistente
3. Trabajo en equipo
4. Pensamiento analítico
5. Orientación al servicio
6. Capacidad de asesorar
7. Capacidad expositiva
8. Capacidad de Investigación
9. Empoderamiento

[VOLVER AL INDICE](#)



## EJECUTIVO CORPORATIVO

### **I. Resumen del Puesto**

Ejecutar labores técnicas relacionadas con el seguimiento a la cartera de clientes brindando un servicio personalizado, con el fin de apoyar en la gestión de ventas y cumplir con los resultados esperados en el segmento asignado.

### **II. Funciones Principales**

18. Velar por el cumplimiento de las metas de ingreso definidas para el segmento de mercado asignado.
19. Sugerir a los clientes soluciones de administración de riesgos y seguros según sus requerimientos particulares.
20. Entregar a los clientes los servicios definidos como estándar según el portafolio de servicios y el segmento correspondiente, el cumplimiento de esta meta está asociado a la atención al cliente y al resultado de cuestionarios que se apliquen al cliente.
21. Brindar servicios particulares o adicionales que, de acuerdo con las necesidades específicas, requiere el cliente y agregarlo dentro del cronograma de servicios anual.
22. Atender los requerimientos de los clientes en materia de productos para determinar en conjunto con el Gestor de Productos, modificaciones o nuevos productos, con el fin de mantener la competitividad del portafolio de productos ofrecido.
23. Participar en el proceso de definición de las actividades de promoción, divulgación y comerciales en donde Popular Seguros debe participar.
24. Apoyar las tareas de gestión de cobro y renovaciones, indemnizaciones, entrega de documentos y otras, cuando sea requerido por el perfil del cliente; o bien porque Control Operativo solicita apoyo para poder realizar el contacto con un cliente en particular para poder resolver algún tema operativo.
25. Coordinar con las Áreas de Negocios de las aseguradoras para impulsar la venta de seguros en sus respectivas áreas.
26. Desarrollar nexos comerciales para el impulso de los productos.
27. Colaborar con su jefatura inmediata la coordinación de la relación con las sedes y sucursales tanto de las aseguradoras como del Conglomerado Banco Popular.
28. Velar por que en su gestión de respeten tanto el Control Operativo, Riesgo Operativo y la Normativa de la Ley 8204.
29. Realizar informes sobre el cumplimiento del plan de negocios y el desarrollo de la gestión de ventas a la Gerencia de Negocios o instancia que se requiera.
30. Coadyuvar con el gestor de productos en el promover mejoras a los productos y servicios brindados a los clientes en aras de hacerlos más competitivos.
31. Realizar giras de trabajo y visitas a los clientes al interior del país para impulsar aspectos relacionados con el negocio.
32. Promover e implementar estrategias para el impulso del negocio a nivel del Conglomerado Banco Popular y Clientes Externos.

33. Colaborar con su criterio en la planificación de la estrategia del negocio para incluir en el Plan Táctico de Negocios.
34. Ejecutar otras tareas propias del puesto

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde realizar labores técnicas orientadas al servicio al cliente, apoyando la gestión comercial de los productos y servicios que brinda Popular Seguros, con el fin de contribuir con el cumplimiento de metas en el segmento asignado. Trabaja bajo políticas y criterios definidos, pudiendo hacer recomendaciones al superior inmediato para mantener un nivel óptimo de integración de la cartera.

El puesto requiere enfrentar situaciones en las cuales existen elementos que deben ser conceptualmente integrados y relacionados para obtener respuestas a problemas amplios con soluciones novedosas. Le corresponde participar en la deliberación y definición de acciones, tomando eventualmente parte en la consecución de los resultados en forma activa.

### IV. Requisitos

#### d. Académicos

Diplomado Universitario en Administración de Empresas, Administración de Riesgos y Seguros Mercadeo, u otra carrera afín a estas.

#### e. Técnicos

8. Conocimiento sobre leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
9. Conocimiento del entorno de seguros.
10. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
11. Conocimientos básicos de mercadeo y gestión empresarial.
12. Conocimientos avanzados de administración y control del riesgo operativo, Ley 8204.
13. Dominio a nivel técnico del idioma inglés.
14. Conocimiento de las mejores prácticas relacionadas al sector de seguros, tanto en el entorno costarricense como internacional.

#### f. Otros

1. Acreditado ante la Superintendencia General de Seguros(SUGESE), según artículo 21, capítulo 4, con licencia según artículos 20,21 y 22 de la Ley 8653: Ley Reguladora Mercado de Seguros.
2. Poseer vehículo propio
3. Licencia de conducir al día
4. Disponer de teléfono celular con la respectiva línea.

### V. Experiencia Requerida



Dos años de experiencia en el sector de seguros y en puestos vinculados a la Banca y el área comercial.

## **VI. Competencias Deseables**

- 9. Motivación al logro**
- 10. Orientación a la calidad**
- 11. Manejo de información**
- 12. Administración de riesgos**
- 13. Orientación al servicio**
- 14. Pensamiento analítico**
- 15. Compromiso con la organización**
- 16. Capacidad de asesorar.**

[VOLVER AL INDICE](#)



## COORDINADOR DE EQUIPO DE TRABAJO

### VII. Resumen del Puesto

Ejecutar labores técnicas-profesionales en la coordinación y ejecución de los procesos administrativos y de supervisión técnica del área de Control Operativo de la Sociedad, como reclamos de pólizas por indemnizaciones, capacitaciones, servicio al cliente, emisión de pólizas, ingresos por comisiones, renovaciones, retención de clientes entre otros.

### VIII. Funciones Principales

18. Organizar, coordinar las labores que se realizan en el Área de Control Operativo en materia de seguros
19. Garantizar el cumplimiento de plazos de respuesta y de la ejecución de los procesos de frente a los estándares y tareas designadas.
20. Asignar y controlar los procesos con el fin de que se ejecuten las tareas asignadas con eficiencia y eficacia.
21. Analizar y resolver los casos que se presenten, velando por el cumplimiento de los deberes encomendados para la correcta administración de los seguros.
22. Revisar, verificar y autorizar diversos documentos como: reportes, informes, oficios, documentos variados y otros.
23. Velar porque la atención a los clientes, personal, escrita o telefónica sea asertiva, eficaz y eficiente de manera que se cumpla con los tiempos de respuesta establecidos.
24. Coordinar lo pertinente para que la información remitida a los clientes internos o externos sea fidedigna, actualizada y confiable.
25. Velar por la resolución a los casos de inconformidad que presenten los clientes.
26. Revisar y actualizar los procedimientos del Área.
27. Elaborar reportes e informes técnicos-profesionales con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes para la toma de decisiones.
28. Asistir a reuniones para coordinar, discutir, analizar y resolver diversos asuntos, propios de su área de actividad.
29. Velar por el buen funcionamiento del área, a través de la coordinación y el uso de herramientas de medición de desempeño establecidas por la Gerencia General y retroalimentar a su jefatura de los resultados que arroje, para que conjuntamente se analicen planes de acción.
30. Velar por el buen uso y administración de los recursos de la organización.
31. Contribuir con los proyectos que para el mejoramiento de la gestión establezca la Gerencia General.
32. Elaborar los cronogramas, presupuestos, presentaciones, capacitaciones, plan de trabajo, material de apoyo y demás actividades que se requieran para la atención de las giras que se deban realizar en todo el país que apoyen la correcta gestión



comercial ante campañas de lanzamiento de productos y tramitología propia del aseguramiento.

33. Diseñar las capacitaciones o seminarios, considerando las recomendaciones que se emanan por los clientes, con el fin de lograr una operatividad menos riesgosa por parte de nuestros socios comerciales y supervisar a los ejecutores de la gestión.
34. Ejecutar otras tareas propias del puesto o a solicitud de la jefatura.

## IX. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde la ejecución de procesos técnicos para la administración de seguros, reclamos de pólizas por indemnizaciones, capacitaciones y giras, servicio al cliente, emisión de pólizas, ingresos por comisiones, renovaciones, retención de clientes, entre otros.

Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica de carácter general y trabaja aplicando normas y procedimientos establecidos. Se le evalúa por resultados globales de la gestión de la unidad funcional. Tiene responsabilidad personal por el ejercicio de su labor coordinadora y ejecutora, así como responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

Por las características de la clase, debe relacionarse periódicamente con su jefe para la coordinación de su trabajo y en caso de tener personal técnico a su cargo debe coordinar con éste las actividades. Le corresponde apoyar administrativamente a la jefatura o administrar una sección de carácter técnico.

## X. Requisitos

### c. Académicos

Tercer año o Diplomado Universitario en Administración de Negocios, Derecho o en una especialidad o disciplina afín con la naturaleza del puesto.

### d. Técnicos

5. Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
6. Dominio de Herramientas de Microsoft Office y de los programas aplicables al área.
7. Conocimiento de las mejores prácticas relacionadas al sector seguros en Costa Rica.
8. Conocimiento avanzado de pólizas y seguros preferiblemente Técnico en seguros, agente de seguros.

## XI. Experiencia Requerida

Dos años en labores relacionadas con la naturaleza del puesto.

## XII. Competencias Deseables



14. Discreción y asertividad
15. Hábitos de orden.
16. Iniciativa.
17. Juicio y criterio.
18. Liderazgo.
19. Habilidades para el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales.
20. Alcance de objetivos.
21. Facilidad de expresión oral y escrita.
22. Capacidad de análisis.
23. Capacidad para trabajar bajo presión.
24. Conciliador de opiniones diversas.
25. Impacto e influencia
26. Capacidad discriminativa

[VOLVER AL INDICE](#)



## EJECUTIVO COMERCIAL

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores técnicas relacionadas con el seguimiento a la cartera de clientes brindando un servicio personalizado, con el fin de apoyar en la gestión de ventas y cumplir con los resultados esperados en el segmento asignado.

### II. Funciones Principales

1. Velar por el cumplimiento de las metas de ingreso definidas para el segmento de mercado asignado.
2. Sugerir a los clientes soluciones de administración de riesgos y seguros según sus requerimientos particulares.
3. Entregar a los clientes los servicios definidos como estándar según el portafolio de servicios y el segmento correspondiente.
4. Brindar servicios particulares o adicionales que, de acuerdo con las necesidades específicas, requiere el cliente y agregarlo dentro del cronograma de servicios anual.
5. Atender los requerimientos de los clientes en materia de productos para determinar en conjunto con el Gestor de Productos, modificaciones o nuevos productos, con el fin de mantener la competitividad del portafolio de productos ofrecido.
6. Participar en el proceso de definición de las actividades de promoción, divulgación y comerciales en donde Popular Seguros debe participar.
7. Apoyar las tareas de gestión de cobro y renovaciones, indemnizaciones, entrega de documentos y otras, cuando sea requerido por el perfil del cliente; o bien porque Control Operativo solicita apoyo para poder realizar el contacto con un cliente en particular para poder resolver algún tema operativo.
8. Coordinar con las Áreas de Negocios de las aseguradoras para impulsar la venta de seguros en sus respectivas áreas.
9. Desarrollar nexos comerciales para el impulso de los productos.
10. Colaborar con su jefatura inmediata la coordinación de la relación con las sedes y sucursales tanto de las aseguradoras como del Conglomerado Banco Popular.
11. Velar por que en su gestión de respeten tanto el Control Operativo, Riesgo Operativo y la Normativa de la Ley 8204.
12. Realizar informes sobre el cumplimiento del plan de negocios y el desarrollo de la gestión de ventas a la Gerencia de Negocios o instancia que se requiera.
13. Coadyuvar con el gestor de productos en el promover mejoras a los productos y servicios brindados a los clientes en aras de hacerlos más competitivos.
14. Realizar giras de trabajo y visitas a los clientes al interior del país para impulsar aspectos relacionados con el negocio.
15. Promover e implementar estrategias para el impulso del negocio a nivel del Conglomerado Banco Popular y Clientes Externos.
16. Colaborar con su criterio en la planificación de la estrategia del negocio para incluir en el Plan Táctico de Negocios.



17. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde realizar labores técnicas orientadas al servicio al cliente, apoyando la gestión comercial de los productos y servicios que brinda Popular Seguros, con el fin de contribuir con el cumplimiento de metas en el segmento asignado. Trabaja bajo políticas y criterios definidos, pudiendo hacer recomendaciones al superior inmediato para mantener un nivel óptimo de integración de la cartera.

El puesto requiere enfrentar situaciones en las cuales existen elementos que deben ser conceptualmente integrados y relacionados para obtener respuestas a problemas amplios con soluciones novedosas. Le corresponde participar en la deliberación y definición de acciones, tomando eventualmente parte en la consecución de los resultados en forma activa.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Bachiller en Educación Diversificada.

#### b. Técnicos

1. Conocimiento sobre leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
2. Conocimiento del entorno de seguros.
3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
4. Conocimientos básicos de mercadeo y gestión empresarial.
5. Conocimientos avanzados de administración y control del riesgo operativo, Ley 8204.
6. Dominio a nivel técnico del idioma inglés.
7. Conocimiento de las mejores prácticas relacionadas al sector de seguros, tanto en el entorno costarricense como internacional.

#### c. Otros

1. Acreditado ante la Superintendencia General de Seguros(SUGESE), según artículo 21, capítulo 4, con licencia según artículos 20,21 y 22 de la Ley 8653: Ley Reguladora Mercado de Seguros.
2. Poseer vehículo propio
3. Licencia de conducir al día
4. Disponer de teléfono celular con la respectiva línea.

### V. Experiencia Requerida

Dos años de experiencia en el sector de seguros y en puestos vinculados a la Banca y el área comercial.



## VI. Competencias Deseables

1. Motivación al logro
2. Orientación a la calidad
3. Manejo de información
4. Administración de riesgos
5. Orientación al servicio
6. Pensamiento analítico
7. Compromiso con la organización
8. Capacidad de asesorar.

[VOLVER AL INDICE](#)



## EJECUTIVO DE PLATAFORMA

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar funciones de atención al cliente en las plataformas bancarias, con el fin de brindar un servicio personalizado, eficiente y oportuno a los clientes sobre los productos de Popular Seguros.

### II. Funciones Principales

1. Atender a funcionarios y clientela que soliciten asesoría sobre seguros en los CSF
2. Realizar informes sobre el desarrollo de la gestión de asesoría y ventas.
3. Comunicar a los encargados sobre inquietudes o sugerencias de los clientes relacionados con el servicio y/o los productos
4. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del cargo es responsable de brindar servicio personalizado al cliente en las plataformas bancarias sobre los productos de Popular Seguros. Trabaja siguiendo instrucciones generales, normas y procedimientos establecidos, con margen de discrecionalidad técnica en su aplicación.

Por la naturaleza de la clase, debe relacionarse periódicamente con su jefe o supervisor, para la coordinación de su trabajo y en forma constante, con clientes y público en general para la prestación del servicio.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Bachillerato en Educación Diversificada. Preferible Técnico en Seguros.

#### b. Técnicos

1. Conocimiento sobre leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
2. Conocimiento del entorno de seguros
3. Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
4. Conocimientos sobre estructura y operación del CFBP

#### c. Otros

1. Deseable, acreditado ante la Superintendencia General de Seguros(SUGESE), según artículo 21, capítulo 4, con licencia según artículos 20, 21 y 22 de la Ley 8653: Ley Reguladora Mercado de Seguros.
2. Poseer vehículo propio
3. Licencia de conducir al día



4. Disponer de teléfono celular con la respectiva línea.

**V. Experiencia Requerida**

Un año en el sector de seguros y en puestos vinculados a al área comercial.

**VI. Competencias Deseables**

1. Servicio al cliente
2. Manejo de situaciones
3. Capacidad de análisis
4. Manejo de conflictos
5. Impacto e influencia
6. Pensamiento analítico
7. Capacidad de asesorar

[VOLVER AL INDICE](#)



## PROMOTOR WEB

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores operativas relacionadas con la venta de seguros vía WEB, con el fin de brindar un servicio oportuno y personalizado.

### II. Funciones Principales

1. Colocar productos vía WEB a clientes y funcionarios del CFBP.
2. Atender a funcionarios y clientela que soliciten asesoría sobre seguros en los CSF.
3. Realizar informes sobre el desarrollo de la gestión de asesoría y ventas.
4. Comunicar a los encargados sobre inquietudes o sugerencias de los clientes relacionados con el servicio y/o los productos.
5. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del cargo le corresponde realizar labores relacionadas con el servicio al cliente en la venta de seguros vía WEB. Trabaja siguiendo instrucciones generales, normas y procedimientos establecidos, con margen de discrecionalidad técnica en su aplicación.

Por la naturaleza de la clase, debe relacionarse periódicamente con su jefe o supervisor, para la coordinación de su trabajo y en forma constante, con clientes y público en general para la prestación del servicio. Tiene acceso a información de uso restringido.

### IV. Requisitos

#### a. Académicos

Bachillerato en Educación Diversificada.

#### b. Técnicos

1. Conocimientos en Herramientas de Microsoft Windows y Microsoft Office
2. Conocimiento de Técnicas de Servicio al Cliente.
3. Conocimiento de las normas, políticas, reglamentos y procedimientos que regulan la actividad de la sociedad.
4. Amplio conocimiento sobre productos de seguros existentes en el mercado.

#### c. Otros

Deseable, acreditado ante la Superintendencia General de Seguros(SUGESE), según artículo 21, capítulo 4, con licencia según artículos 20,21 y 22 de la Ley 8653: Ley Reguladora Mercado de Seguros.



## V. Experiencia Requerida

Un año en atención al cliente y deseable experiencia en venta de intangibles servicios financieros y banca.

## VI. Competencias Deseables

1. Pensamiento analítico
2. Servicio al cliente
3. Manejo de situaciones
4. Capacidad de análisis
5. Manejo de conflictos

[VOLVER AL INDICE](#)



## ASISTENTE BANCA SEGUROS

### II. Resumen del Puesto

Ejecutar labores operativas relacionadas con el apoyo administrativo y operativo que el área comercial requiere, así como brindar soporte al Gestor Banca Seguros, con el objeto de agilizar la obtención de resultados y la prestación de servicios a los clientes.

### III. Funciones Principales

1. Brindar soporte operativo y administrativo al gestor de autoexpedibles en sus labores de gestión de seguros.
2. Elaborar y/u obtener cotizaciones en la compañía aseguradora, cuando corresponda.
3. Cooperar con el gestor de autoexpedibles en el cumplimiento del plan de trabajo para cada cliente.
4. Velar por el cumplimiento de servicio y los tiempos de respuesta con las áreas de soporte interno de Popular Seguros.
5. Trasladar la documentación del cliente al Área operativa, Área Financiera y aseguradoras y viceversa.
6. Brindar soporte técnico requerido al gestor con el fin de responder al cliente de la manera correcta.
7. Incluir y actualizar información en los sistemas de información según procesos definidos.
8. Brindar atención a clientes sobre autoexpedibles en general.
9. Contribuir con la confección de informes sea para personal de PSAS o bien para personal del BP
10. Gestionar el control de trámites y documentación enviada a Control Operativo, compañía de seguros, según proceso definido.
11. Investigar, analizar y elaborar reportes e informes profesionales, con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
12. Recibir y entregar la correspondencia interna y externa al ejecutivo que corresponda.
13. Ejecutar el proceso mensual de cobranza y sus respectivas recurrencias, para todos los productos
14. Cumplir, cuando le corresponda, con la aplicación de las diferentes normativas que afecten a la Sociedad.
15. Administrar la confección y mantenimiento de expedientes y el control de producción de las oficinas bancarias.
16. Ejecutar otras actividades asignadas por superiores, relacionadas con el ámbito de sus competencias.

#### IV. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde ejercer labores de apoyo administrativo y soporte operativo al Gestor de Banca Seguros, con el fin de brindar un servicio oportuno y eficiente a los clientes. Tiene responsabilidad compartida en el logro de los objetivos y planes establecidos. Se desenvuelve bajo lineamientos definidos por su superior inmediato.

#### V. Requisitos

##### b. Académicos

Bachillerato en Educación Diversificada.  
Preferible Técnico Comercial o Técnico en Seguros.

##### c. Técnicos

17. Conocimiento intermedio en Herramientas de Microsoft Windows y Microsoft Office
18. Conocimiento de Técnicas de Servicio al Cliente.
19. Conocimiento de las normas, políticas, reglamentos y procedimientos que regulan la actividad de la sociedad.
20. Amplio conocimiento sobre productos de seguros existentes en el mercado.

#### VI. Experiencia Requerida

Dos años en atención al cliente y deseable experiencia en venta de intangibles servicios financieros y banca.

#### VII. Competencias Deseables

1. Motivación al logro
2. Orientación a la calidad
3. Empatía
4. Orientación al servicio
5. Habilidad para organizar el trabajo
6. Habilidad para las relaciones interpersonales
7. Poseer iniciativa y creatividad
8. Meticuloso con el manejo de la información

[VOLVER AL INDICE](#)



## ASISTENTE EJECUTIVO

### I. Resumen del Puesto

Ejecutar labores operativas relacionadas con el apoyo administrativo y operativo que el área comercial requiere, así como brindar soporte a los Ejecutivos, con el objeto de agilizar la obtención de resultados y la prestación de servicios a los clientes.

### II. Funciones Principales

1. Brinda soporte operativo y administrativo a los ejecutivos de cuenta en sus labores de gestión de seguros.
2. Elaborar y/u obtener cotizaciones en la compañía aseguradora.
3. Cooperar con el ejecutivo de negocio en el cumplimiento del plan de trabajo para cada cliente.
4. Velar por el cumplimiento de servicio y los tiempos de respuesta con las áreas de soporte interno de Popular Seguros.
5. Trasladar la documentación del cliente al Área operativa y aseguradoras y viceversa.
6. Brindar soporte técnico requerido al ejecutivo, con el fin de responder al cliente de la manera correcta.
7. Incluir y/o actualizar información en los sistemas según procesos definidos.
8. Brindar atención de consultas de clientes en general.
9. Contribuir con la confección de informes del programa de seguros de los clientes.
10. Acompañar al ejecutivo cuando sea necesario a reuniones o visitas con clientes.
11. Gestiona control de trámites y documentación enviada a Control Operativo, según proceso definido.
12. Investigar, analizar y elaborar reportes e informes profesionales, con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
13. Recibir y entregar la correspondencia interna y externa al ejecutivo que corresponda.
14. Remitir información a los clientes que tienen algún producto o trámite con Popular Seguros, estar atento a sus consultas y a dar atención hasta la culminación del servicio.
15. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### III. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde ejercer labores de apoyo administrativo y soporte operativo a los Ejecutivos, con el fin de brindar un servicio oportuno y eficiente a los clientes.

Tiene responsabilidad compartida en el logro de los objetivos y planes establecidos. Se desenvuelve bajo lineamientos definidos por su superior inmediato.



#### **IV. Requisitos**

##### **c. Académicos**

Bachillerato en Educación Diversificada. Preferible Técnico Comercial o Técnico en Seguros.

##### **d. Técnicos**

5. Conocimientos en Herramientas de Microsoft Windows y Microsoft Office
6. Conocimiento de Técnicas de Servicio al Cliente.
7. Conocimiento de las normas, políticas, reglamentos y procedimientos que regulan la actividad de la sociedad.
8. Amplio conocimiento sobre productos de seguros existentes en el mercado.

#### **V. Experiencia Requerida**

Dos años en atención al cliente y deseable experiencia en venta de intangibles servicios financieros y banca.

#### **VI. Competencias Deseables**

9. Motivación al logro
10. Orientación a la calidad
11. Empatía
12. Orientación al servicio
13. Habilidad para organizar el trabajo
14. Habilidad para las relaciones interpersonales
15. Poseer iniciativa y creatividad
16. Meticuloso con el manejo de la información

[VOLVER AL INDICE](#)

## OFICIAL DE SEGUROS

### VII. Resumen del Puesto

Ejecución de labores relacionadas con los servicios de seguros integrados de la Sociedad, brindar una asesoría oportuna, personalizada, eficiente, de calidad, con el fin de brindar un excelente servicio al cliente.

### VIII. Funciones Principales

9. Ejecutar labores operativas tales como, cálculos matemáticos, conciliaciones, gestión de cobros, pagos, registro de comisiones, digitación de información en sistemas.
10. Analizar, gestionar, dar seguimiento y velar por la información contenida en bases de datos.
11. Analizar, gestionar, dar seguimiento y velar por las solicitudes de trámites presentados por los clientes, dentro de los plazos establecidos.
12. Realizar la remisión de información a los clientes, con el fin de atender sus consultas y brindar un servicio oportuno y eficientemente.
13. Atender los trámites de clientes relacionados con los diferentes tipos de pólizas.
14. Participar en la recopilación de información para la elaboración de informes de gestión del área o unidad y brindar información mensual de la gestión propia del puesto.
15. Velar por la atención de inconformidades de los clientes y su seguimiento.
16. Ejecutar otras tareas propias del puesto o a solicitud de la jefatura.

### IX. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde realizar labores polifuncionales en los procesos operativos de control operativo. Deberá brindar asesoría, recomendaciones y sugerencias en materia de productos de seguros a los clientes tanto internos como externos, acorde a sus necesidades; siguiendo la normativa, procedimientos, políticas, entre otras que regulen las actividades.

Se relaciona permanentemente con su jefe o superior inmediato para la coordinación, validación de su trabajo y la toma de decisiones que demanden. Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

### X. Requisitos

#### c. Académicos

Exigible Bachillerato en Educación Diversificada.

Deseable Segundo año Universitario en carrera de Administración de Empresas, Seguros o poseer estudios superiores equivalentes en una carrera universitaria afín con la clase.



#### **d. Técnicos**

7. Conocimiento de las Leyes Nacionales y Normativa en materia de Seguros.
8. Conocimiento de paquetes de cómputo Microsoft Office.
9. Curso sobre Servicio al Cliente.
10. Conocimiento técnico en materia de seguros.
11. Conocimiento técnico del idioma inglés.
12. Conocimiento de los contratos de seguros asociados a las pólizas con las que se relaciona diariamente.

#### **XI. Experiencia Requerida**

Dos años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

#### **XII. Competencias Deseables**

9. Habilidad para la comunicación expresa y escrita
10. Orientación al cliente y manejo de conflictos
11. Pensamiento analítico
12. Criterio
13. Minuciosidad
14. Hábitos de orden
15. Trabajo en equipo
16. Facilitación

[VOLVER AL INDICE](#)



## OFICIAL DE OPERACIONES

### VII. Resumen del Puesto

Ejecutar labores de apoyo en trámites administrativos, operativos, de servicio al cliente tanto interno como externos, con el objetivo de agilizar la prestación de los servicios, la gestión en la formalización de pólizas ante socios comerciales y demás actividades relacionadas con el negocio de seguros.

### VIII. Funciones Principales

10. Ejecutar labores operativas, de atención y servicio al cliente, realizar cálculos matemáticos sencillos, digitación de información en los sistemas correspondientes, tanto internos como externos.
11. Realizar la gestión, seguimiento y control de trámites realizados.
12. Confeccionar, registrar y clasificar documentos variados en las diversas áreas donde ejecuta sus labores.
13. Atender trámites y consultas varias de clientes internos y externos.
14. Participar en la recopilación de información para la elaboración de informes de gestión del área o unidad y brindar información periódica de la gestión propia del puesto.
15. Realizar actividades auxiliares a los servicios y operativa del área de manera que se pueda satisfacer la demanda.
16. Atender personal, telefónicamente, por correo electrónico o canal de comunicación determinado, servicios relacionados con la comercialización de seguros a los clientes internos y externos de la Sociedad Agencia.
17. Compulsión en el proceso de cobro de pólizas.
18. Ejecutar otras tareas propias del puesto o a solicitud de la jefatura.

### IX. Características del Puesto (Naturaleza)

El ocupante del puesto le corresponde realizar labores polifuncionales en procesos operativos y servicio al cliente. Se desenvuelve bajo lineamientos definidos por su superior inmediato. Tiene acceso a información de uso restringido. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

Se deberá relacionar permanentemente con su jefe o superior inmediato para la coordinación, validación de su trabajo y la toma de decisiones que demande. Por la naturaleza de la clase debe relacionarse con clientes internos y clientes externos. Debe seguir las instrucciones, normas y procedimientos establecidos.

### X. Requisitos



### **c. Académicos**

Exigible Bachillerato en Educación Diversificada. Deseable Técnico Medio o un año universitario en una carrera de administración de empresas, seguros, contabilidad o afín al puesto o su equivalente.

### **d. Técnicos**

5. Conocimiento de las Leyes Nacionales y Normativa en materia de Seguros.
6. Conocimiento de paquetes de cómputo Microsoft Office.
7. Curso sobre Servicio al Cliente.
8. Preferiblemente con curso de digitación aprobado por parte de la aseguradora

## **XI. Experiencia Requerida**

Un año de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

## **XII. Competencias Deseables**

11. Habilidad para la comunicación expresa y escrita
12. Relaciones interpersonales
13. Iniciativa y creatividad
14. Minuciosidad
15. Orden
16. Trabajo en equipo
17. Orientación al servicio al cliente
18. Motivación al logro
19. Orientación a la calidad
20. Capacidad de concentración

[VOLVER AL INDICE](#)

### Tabla de Homologación Puestos Popular Sociedad Agencia de Seguros vs Puestos del Banco Popular

Puesto Popular Seguros	Puesto Homologado con el Banco Popular	Categoría Homologada	N° de oficio
Gerente Popular Sociedad Agencia De Seguros	-	-	-
Asesor de Gerencia	Asesor Ejecutivo Administrativo	23	
Asistente de Gerencia	Ejecutivo Bancario Administrativo 3	22	
Tecnico Administrativo	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1	16	
Asistente Administrativo	Asistente Administrativo 3	15	
Gestor de Riesgo	Ejecutivo Bancario Administrativo 3	22	
Gestor de Control Interno	Ejecutivo Bancario Administrativo 3	22	
Planificador	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
Encargado(A) de Sostenibilidad	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
Oficial de Cumplimiento	Ejecutivo Bancario Administrativo 3	22	
Asistente de Servicios Administrativos	Asistente de Servicios Administrativos	7	
Gestor de Talento Humano	Ejecutivo Bancario Administrativo 3	22	
Asistente Profesional	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
Tecnico Administrativo	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1	16	
Tecnico en Servicios Administrativos	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1	16	
Auditor Interno	-	-	
Auditor Senior Riesgos-TI	Ejecutivo Bancario Administrativo 3	22	DCD-897-2019
Auditor Senior	Ejecutivo Bancario Administrativo 2, Auditor Senior	21	
Asistente Administrativo Auditoria	Asistente Administrativo 3	15	DCD-1290-2018
Gerente de Area, Tecnología De Información	Jefe de División 1	24	

Asistente Profesional, Asistente Tecnología de Información	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
Director de Proyectos	Director de Proyectos	23	
Profesional de Proyectos	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
Asistente Profesional, Area de Proyectos	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
Tecnico de Proyectos			
Administrador de Infraestructura T.I	Profesional P.E.D.1	20	
Administrador de Base de Datos	Profesional P.E.D.1	20	
Analista de Sistemas	Profesional P.E.D.	20	
Tecnico Soporte T.I.	Técnico P.E.D. 1	15	
Tecnico en Contrataciones T.I.	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1	16	
Oficial de Seguridad de La Información	Profesional Ped 1 (P50)	20	
Asistente de Servicios Administrativos	Asistente de Servicios Administrativos	7	
Gerente de Área, Administrativa Financiera	Jefe de División 1	24	
Supervisor Financiero	Ejecutivo Bancario Administrativo 2	21	
Asistente Profesional, Administrativo-Financiero	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
Encargado Administrativo Y Presupuesto	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
Encargado de Proveduria	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
Encargado de Contabilidad	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
Encargado de Tesoreria	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
Tecnico Admisnitrativo 1: Gestión Financiera	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1	16	
Técnico Administrativo en Gestión Financiera (Área Contabilidad)	Técnico Servicios y Operaciones Administrativa s 1	16	DCD-1290-2018
Técnico Administrativo en Gestión Financiera (Área Tesorería)	Técnico Servicios y Operaciones Administrativa s 1	16	DCD-1290-2018
Asistente de Contabilidad	Asistente de Contabilidad	13	

Gestor Administrativo	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1	16	
Oficial de Operaciones-Proveeduría	Asistente Servicios y Operaciones Bancarias	7	DCD-1290-2018
Gerente de Área: Control Operativo	Jefe de División 1	24	
Supervisor Administrativo	Ejecutivo Bancario Administrativo 2	21	
Gestor de Aseguramiento	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
Gestor de Cobro y Renovación	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	DCD-1290-2018
Asistente Profesional: Asistente Control Operativo	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
Agente de Planta	Agente de Seguros	18	
Coordinador de Equipo De Trabajo	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 1	17	
<b>Ejecutivo de Seguros</b>	Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias 2	14	
<b>Ejecutivo Corporativo</b>	Ejecutivo de Negocios 1	17	
Asistente Ejecutivo	Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias 1	12	
<b>Oficial de Seguros 2</b>	Coordinador de Servicios y Operaciones Bancarias	<b>15</b>	<b>DCD-1290-2018</b>
<b>Oficial de Seguros</b>	Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias 1	12	
<b>Oficial de Operaciones</b>	Asistente en Servicios Administrativos	7	
<b>Recepcionista</b>	Recepcionista	6	
<b>Digitador</b>	Auxiliar en Servicios y Operaciones Administrativas	5	
<b>Mensajero Cobrador</b>	Auxiliar en Servicios y Operaciones Administrativas	5	
<b>Mensajero-Express</b>	Mensajero Express	11	
<b>Gerente de Área Comercial</b>	Jefe de División 1	24	
<b>Supervisor Comercial</b>	Ejecutivo Bancario Administrativo 3	22	
<b>Asistente Profesional: Asistente Comercial</b>	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
<b>Encargado de Mercadeo</b>	Ejecutivo Bancario Administrativo 2	21	
<b>Gestor Comercial</b>	Ejecutivo Bancario Administrativo 1	20	
<b>Ejecutivo Corporativo</b>	Ejecutivo de Negocios 1	17	
<b>Coordinador de Equipo De Trabajo</b>	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 1	17	



<b>Ejecutivo Comercial</b>	Homologar Base y Requisitos Académicos: Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias 1	12	
	Homologar Salario más Comisiones: Ejecutivo de Negocios 1	17	
<b>Ejecutivo de Plataforma</b>	Homologar Base y Requisitos Académicos: Asistente en Servicios y Operaciones Bancarias	7	
	Homologar Salario más Comisiones: Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias 2	14	
<b>Promotor Web</b>	Homologar Base y Requisitos Académicos: Auxiliar en Servicios y Operaciones Bancarias	4	
	Homologar Salario más Comisiones: Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias 2	14	
<b>Asistente Banca Seguros</b>	Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias 1	12	
<b>Asistente Ejecutivo</b>	Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias 1	12	
<b>Oficial de Seguros</b>	Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias 1	12	
<b>Oficial de Operaciones</b>	Asistente en Servicios Administrativos	7	