MANUAL DE PUESTOS INSTITUCIONAL

POPULAR PENSIONES S.A.

2020

Tabla de Contenido

AUDITORIA INTERNA 6
Asistente Administrativa 2 6
Auditor Interno 10
Auditor Senior 18
Auditor Senior Informático II 23
Auditor Supervisor 29
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN 34
Asistente Administrativo 1 34
Asistente Administrativo 1 37
Asistente de Operaciones Administrativas 1 40
Asistente de Operaciones Administrativas 2 44
Auxiliar Administrativo 47
Auxiliar Administrativo 50
Auxiliar Administrativo 52
Auxiliar Administrativo 55
Auxiliar de Labores Administrativas 58
Chofer 60
Contador 62
Director de Administración 65
Ejecutivo Administrativo 69
Ejecutivo Administrativo 72
Encargado Área de Archivo 75
Encargado de mantenimiento 78
Encargado de Salud Ocupacional 81
Jefe de Capital Humano 84
Jefe Administrativo 88
Jefe de Sección 91
Oficial Administrativo 94
Oficial Administrativo 97
Oficial Administrativo 100
Oficial Administrativo 104
Supervisor de área 2 106
DIRECCIÓN DE INVERSIONES 109
Analista Inversiones y Cartera 109
Analista Inversiones y Cartera 112
Asistente Administrativo 1 114
Asistente de Operaciones Administrativas 1 117

Auxiliar Administrativo 119
Director de Inversiones 122
Gestor de Cartera 125
Gestor de Cartera 128
Supervisor de Área 1 131
Supervisor de Área 1 134
Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras) 137
Técnico en Inversiones 140
DIRECCIÓN DE NEGOCIOS 143
Asistente Administrativo 1 143
Asistente de Operaciones Administrativas 1 146
Asistente de Operaciones Administrativas 1 149
Auxiliar Administrativo 152
Auxiliar de Operaciones 157
Auxiliar de Soporte 163
Auxiliar de Soporte 166
Auxiliar de Soporte 168
Auxiliar de Soporte 170
Auxiliar de Soporte 172
Auxiliar de Soporte 175
Auxiliar de Soporte 178
Auxiliar de Soporte 180
Auxiliar de Soporte 182
Coordinador de Servicios 191
Coordinador de Servicios 195
Coordinador Operativo 199
Director de Negocios 203
Ejecutivo de Mantenimiento Senior 207
Ejecutivo de Mantenimiento 210
Jefe Área de Retención y Servicio al Cliente 213
Jefe de Área Comercialización y Ventas 216
Jefe de Área Operaciones 219
Oficial Administrativo 222
Oficial Administrativo 225
Oficial de Call Center 230
Oficial de Servicios 1 233
Oficial de Servicios 2 236
Oficial de Servicios 2 238

Oficial de Servicios 2 242
Oficial de Servicios 2 245
Oficial de Servicios 2 248
Oficial de Servicios 2 251
Oficial de Servicios 2 254
Promotor de Ventas 257
Promotor de Ventas 260
Recepcionista 263
Servicios Especiales 265
Supervisor de Área 1 267
Supervisor de Área 1 271
Supervisor de Área 1 274
Supervisor de Área 1 278
Supervisor de Ventas 281
Supervisor de Ventas 285
DIRECCIÓN DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN 288
Asistente de Tecnología 288
Director de Tecnología de Información 291
Jefe de Tecnología de Información 295
Profesional TI 1 298
Profesional TI 1 301
Profesional TI 1 304
Profesional TI 2 306
Profesional TI 2 309
Técnico en Soporte 312
GERENCIA GENERAL 315
Analista en Minería de Datos 315
Asistente de Operaciones Administrativas 1 317
Asistente Administrativo 1 320
Asistente Administrativo 2 323
Asistente Administrativo 3 326
Asistente de Gerencia 329
Asistente de Seguridad Informática 332
Auxiliar Administrativo 335
Contralor de Atención al Usuario 338
Diseñador 343
Gerente General 346
Gestor de Cumplimiento 350

Gestor de Educación Financiera 353
Gestor de Sostenibilidad 356
Jefe de Comunicación y Sostenibilidad 359
Jefe de Cumplimiento y Riesgo 363
Oficial Adjunto de Cumplimiento 366
Oficial de Cumplimiento 369
Profesional TI 2- Encargado de Seguridad Informática 374
Supervisor de Área 1 377
Técnico en Control Interno 381
Técnico en Riesgo 385

AUDITORIA INTERNA

Nombre del Puesto	**Asistente Administrativa 2**
Área	**Auditoría Interna**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Auditor Interno**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

Objetivo del Puesto

Realizar diversas labores de índole secretarial y administrativo para la Auditoría Interna en forma eficiente y oportuna, a fin de cumplir a cabalidad con la responsabilidad asignada

Funciones Principales:

1. Asistir al Auditor Interno en las labores de carácter secretarial; atender el trámite administrativo de los asuntos asignados.
2. Concertar las citas del Auditor Interno con funcionarios y representantes de otras instituciones.
3. Mantener actualizada la agenda del Auditor Interno en materia de asistencia a sesiones de Junta Directiva, Gerencia, Comités y Comisiones de apoyo, capacitaciones, entre otros.
4. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como atender a las visitas de la Auditoria Interna.
5. Efectuar su trabajo en permanente coordinación con el Auditor Supervisor.
6. Velar por el correcto manejo de valores y documentos del Área.
7. Permanecer actualizado en cuanto a políticas, normas y procedimientos que regulan lo relacionado con la operación diaria de Popular Pensiones S.A.
8. Organizar y coordinar eventos como reuniones, seminarios, capacitaciones y otros que le sean asignados por su superior inmediato.
9. Confeccionar solicitudes de compra, requisiciones de materiales y órdenes de pago a través de SICOP y SIPPLAF
10. Seguimiento a las solicitudes de clientes que vienen directamente de la SUPEN.
11. Proponer sistemas y formas de simplificación y optimización de su trabajo.
12. Efectuar trámites de caja chica (tramitar facturas) siguiendo las directrices y lineamientos establecidos.
13. Efectuar trámites para viajes en el país o al exterior que deban realizar el Auditor Interno o personal de Auditoría, así como realizar reservas de hotel,

adelanto y liquidación de viáticos y otros aspectos administrativos que se requieran.

14. Recibir, revisar, conocer, registrar, clasificar, escanear, distribuir y dar seguimiento a la correspondencia y documentos que llegan a la Auditoría Interna y hacer los envíos de correspondencia interna y externa que se emita en la oficina.
15. Llevar y mantener actualizado el libro de aperturas y cierres de libros legales de Popular Pensiones S.A., así como el control electrónico de aperturas y cierres de cada libro legal que se procesa, según lo indicado en la Ley General de Control Interno.
16. Convocar al personal de la Auditoría Interna a reuniones diversas y sesiones de trabajo cuando sean definidas por el Auditor Interno, y tomar nota de los temas tratados, para la confección de la minuta correspondiente.
17. Tomar actas o minutas cuando se requiera.
18. Ejercer control sobre capacitaciones de personal.
19. Atender de manera eficiente y oportuna a los clientes internos y externos, canalizar sus consultas, suministrar información variada relativa a las actividades que desarrolla la Auditoría Interna y orientarlos en sus gestiones
20. Llevar y mantener actualizado el archivo de gestión físico y electrónico.
21. Ejercer el control sobre toda la documentación que se remite al archivo central según las normas que rigen sobre la materia en Popular Pensiones S.A.
22. Efectuar las requisiciones de útiles, formularios, materiales y otros suministros de oficina necesarios para el desarrollo de las actividades y mantener los controles respectivos.
23. Tramitar las fórmulas de solicitud de vehículo para giras de los colaboradores.
24. Realizar diversos trabajos de alta confidencialidad, tales como informes, oficios y otros documentos de naturaleza similar
25. Conocer información confidencial generada por la Junta Directiva de Popular Pensiones S.A., Gerencia General y Direcciones operativas, para dar el trámite requerido en apego a las normas aplicables en la gestión de Popular Pensiones S.A.
26. Mantener estricta confidencialidad sobre la información conocida
27. Velar por la limpieza de las oficinas de la Auditoria Interna.
28. Cualesquiera otras funciones inherentes al cargo y que le fuesen asignadas por su Jefe Inmediato.

Responsabilidades:

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas de la Auditoria Interna, así como la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

Condiciones Especiales:

Supervisión recibida: recibe supervisión directa del Auditor Interno, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y coordina labores con el Auditor Supervisor.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Requisitos:

Académicos

Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín

Técnicos

Exigibles

1. Estudios comprobados en Gestión documental y manejo electrónico de archivo.
2. Conocimientos en el manejo de documentación comercial.
3. Domino de ambiente Windows y herramientas de Microsoft Office (Outlook, Project, Word, Excel, Publisher, Document scanning, Power Point).
4. Uso de equipo de oficina.

Deseables

1. Conocimientos de la Ley 7983.
2. Conocimientos de la Ley 8204.
3. Ingles intermedio o superior

Experiencia Requerida:

Dos años de experiencia en laborales asistenciales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Competencias deseables:

1. Servicio al cliente
2. Efectiva comunicación oral y escrita
3. Adaptación a las exigencias del entorno
4. Capacidad de organización y buen uso del tiempo
5. Confidencialidad
6. Capacidad para trabajar bajo presión
7. Trato amable y actitud positiva
8. Trabajo en equipo
9. Buena ortografía
10. Responsabilidad
11. Calidad

Nombre del Puesto	**Auditor Interno**
Área	**Auditoría Interna**
Personal a Cargo	**Asistente Administrativa 2, Auditor Senior, Auditor Supervisor, Auditor Senior Informático**
Puesto del Jefe Inmediato	**Junta Directiva Popular Pensiones S.A.**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

Objetivo del Puesto:

Planificar, organizar, direccionar y controlar de la consecución de los objetivos institucionales correspondiente a la Auditoria Interna de Popular Pensiones S.A., 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 Operadora, así como en la validación y mejora de las operaciones, dirigidas a apoyar y asesorar a las autoridades correspondientes.

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

Funciones Principales:

1. Ejercer como máxima autoridad de la auditoría, las funciones que le son propias en la administración de personal, de acuerdo con el marco jurídico que en la materia rige para la Operadora. El personal de la Auditoría estará sujeto a las disposiciones administrativas del resto del personal de Popular Pensiones; no obstante, para su nombramiento, remoción, sanción, promoción, concesión de licencias, disminución de plazas, así como de cualquier otro movimiento de personal, deberá contarse con la autorización del Auditor Interno de conformidad con lo establecido en los artículos 24 y 28 de la LGCI. En el caso de que el cargo de Auditor Interno esté ocupado interinamente, esta potestad la ejercerá el auditor interino únicamente para el nombramiento de personal y no para la disminución de plazas.
2. Delegar funciones en cualquier funcionario idóneo bajo su dirección, conforme lo establecido en la Ley General de Administración Pública, quienes, sin menoscabo de la responsabilidad, deberán cumplir con la normativa legal, reglamentaria y técnica aplicable. Para tal delegación el auditor debe implantar los mecanismos formales pertinentes.
3. Gestionar en forma oportuna los requerimientos de personal. La Dirección de Administración deberá atender prioritariamente dichos requerimientos, para cumplir con los plazos estipulados en el artículo 28 de la LGCI, cuando corresponda.

4. Proponer a la Junta Directiva de Popular Pensiones, debidamente justificadas, la creación de plazas que considere indispensables para el funcionamiento de la Auditoría.

5. Informar a la Junta Directiva de Popular Pensiones, cuando resulte pertinente para su resolución, sobre aquellos casos en los que no haya recibido la debida respuesta de los diferentes componentes de la organización, sobre solicitudes de información, de asesoría o de colaboración.
6. Tendrá libertad de proveer e intercambiar información con la Contraloría General de la República, así como con otros entes y órganos de control que conforme a la Ley corresponda, sin perjuicio de la coordinación que al respecto proceda conforme a la Ley y en el ámbito de sus competencias, sin que ello implique limitación para la efectiva actuación de la auditoría interna.
7. Solicitar la contratación o incorporación de profesionales o técnicos de diferentes disciplinas, servidores o no de la institución según corresponda, para que lleven a cabo labores de su especialidad en apoyo a los estudios que realice la auditoría interna.
8. Definir, establecer, divulgar y mantener actualizadas las políticas, lineamientos, directrices, procedimientos y prácticas requeridas para cumplir con sus competencias.
9. Preparar, mantener actualizado y en uso por los funcionarios de su unidad un “Manual de Procedimientos de Auditoría Interna”, con el objeto de tener un instrumento que, entre otras cosas, defina las responsabilidades y funciones de sus subalternos, según la categoría que ostentan, así como las características y procedimientos de auditoría que éstos deben aplicar en la Operadora. El manual deberá ser preparado conforme a los lineamientos generales que dicte la Contraloría General de la República, en especial los contenidos en el Normas Generales de Auditoria para el Sector Público y Normas para el ejercicio de la Auditoria Interna en el Sector Público.
10. Documentar, divulgar y mantener actualizados los procesos de los servicios de fiscalización de la actividad de Auditoría Interna, así como los manuales de procedimientos que permitirán su debida ejecución.
11. Definir, establecer y mantener actualizadas las políticas, procedimientos y prácticas de administración, acceso y custodia de la documentación de la Auditoría Interna, en especial de la información relativa a los asuntos de carácter confidencial establecidos en los artículos 6 de la LGCI y 8 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
12. Permanecer actualizado en lo referente a las disposiciones legales que afecten las operaciones administrativas financieras y de sistemas y velar que se cumplan adecuadamente.
13. Determinar la organización y el funcionamiento integral de la Auditoría Interna.
14. Elaborar y controlar el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría bajo una metodología de gestión del riesgo, definiendo prioridades, criterios contenidos y metodología para un desarrollo coherente y oportuno de su labor.

15. Presentar al Comité Corporativo de Auditoría para su revisión y aprobación el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna, según lo dispuesto en el Reglamento Sobre Gobierno Corporativo.
16. Presentar para su conocimiento a la Junta Directiva de Popular Pensiones el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna.

17. Presentar para conocimiento del Comité Corporativo de Auditoría y aprobación de la Junta Directiva de Popular Pensiones, Proyecto de Presupuesto Anual de la Auditoría Interna.
18. Presentar trimestralmente para conocimiento del Comité Corporativo de Auditoría y a la Junta Directiva de Popular Pensiones S.A., Informe de las labores desarrolladas por la Auditoría y la atención al Plan de Trabajo.
19. Mantener actualizado el Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoria Interna, así como el Manual de Normas y Procedimientos.
20. Establecer la organización que tendrá la dependencia a su cargo, misma que deberá constar en el documento correspondiente y que será puesta en conocimiento de todos los trabajadores de la Institución.
21. Mantener actualizado el universo Auditable de la Auditoría Interna y el ámbito de acción respecto de los fondos públicos sujetos a competencia institucional, incluyendo, fondos especiales y otros de naturaleza similar.
22. Establecer, en conjunto con sus auditores, la visión, misión y valores que regirán las actuaciones del personal de la Auditoría Interna entre sí, en su relación con la administración activa.
23. Determinar los criterios técnicos y jurídicos mínimos y necesarios para establecer, divulgar, aplicar y mantener un programa de aseguramiento continuo de la calidad y mejora de los procesos principales de la auditoría, incluyendo la aplicación de las disposiciones jurídicas y técnicas.
24. Establecer las condiciones formales mínimas que debe reunir cada uno de los documentos utilizados por la Auditoría, para comunicar el resultado de sus servicios de auditoría y de sus servicios preventivos, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la LGCI y el aparte 2.5. de las *Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público* y demás normativa aplicable.
25. Documentar, divulgar y mantener actualizados los programas de seguimiento de recomendaciones que serán utilizados por la Auditoría Interna, para corroborar su efectiva implementación y rendir cuentas de cómo la gestión contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales.
26. Establecer las pautas principales sobre las relaciones y coordinaciones de los funcionarios de la auditoría con los auditados, las autoridades de fiscalización superior y de las entidades financieras en particular, así como cualquier otro ente ajeno a Popular Pensiones.
27. Verificar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, de los objetivos y metas, de políticas, normas y procedimientos establecidos, con base en los informes presentados por los colaboradores a su cargo.

28. 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, SUPEN y la Contraloría General de la República.
29. Presentar informes especiales y asesorar en asuntos de su competencia, a los miembros de la Junta Directiva y a la Administración Activa cuando sea requerido.
30. Asistir cuando sea invitado a las sesiones de Junta Directiva, Comités y/o Comisiones
31. Informar a la Junta Directiva y/o a la Gerencia General de cualquier hecho que se determine y afecte el patrimonio de Popular Pensiones, conducta impropia de algún funcionario o de otra irregularidad grave que pudiese conocer como resultado de alguna labor de Auditora Interna.
32. Asumir un rol activo de asesoría preventiva al jerarca, a solicitud de éste en las materias de su competencia, con el fin de que contribuya a evitar actos que atenten contra la legalidad y la eficiencia en el manejo de los fondos públicos.
33. Difundir entre el personal de la auditoría y poner en operación, según proceda, las herramientas que aporta la Contraloría General de la República para fortalecer la actividad de Auditoría Interna.
34. Supervisar y disponer las medidas necesarias para procurar que los auditores guarden la confidencialidad de la información sobre la que tengan acceso.
35. Administrar en forma efectiva los recursos financieros, materiales, humanos y tecnológicos en función de los objetivos institucionales.
36. Comunicar a la Junta Directiva las situaciones irregulares o infracciones que hayan comunicado a la Gerencia General, si ésta no dictase dentro del plazo indicado en la LGCI las medidas correctivas correspondientes; lo mismo que las situaciones de incompatibilidad entre sus dictámenes y las soluciones dadas por la Gerencia General.
37. Asesorar y orientar al equipo de trabajo en el desarrollo de sus funciones.
38. Supervisar el personal a su cargo, con el propósito de velar por el oportuno y efectivo cumplimiento de las labores asignadas.
39. Controlar que el personal bajo sus órdenes cumpla con las obligaciones comunes a todo el personal de Popular Pensiones y los preceptos contenidos en los lineamientos y procedimientos de Auditoria Interna
40. Velar que al personal de la Auditoría se le garantice en todo momento el libre ejercicio de los derechos y responsabilidades que establece el Reglamento de Operación y Funciones de la Auditoría Interna.
41. Asistir o delegar la participación en reuniones o comités que requieran su presencia.
42. Dar a conocer el Presupuesto Anual de Gastos de la Auditoria Interna al Comité Corporativo de Auditoría.
43. Coordinar el manejo administrativo del personal a su cargo de acuerdo con las normas establecidas en Popular Pensiones S.A.

44. Coordinar todo lo referente a la capacitación continua del personal de la Auditoría Interna.
45. Atender oportunamente las solicitudes requeridas por otras Direcciones, Áreas o entidades vinculadas a Popular Pensiones, relacionadas con su cargo.
46. Verificar la actualización de los libros Legales y de Junta Directiva.
47. Colaborar con los Auditores Externos y la Superintendencia de Pensiones.
48. 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.
49. Ejercer control sobre la calidad de la gestión de Auditoría Interna.
50. Ejecutar otras funciones inherentes al cargo, señalas en la Ley General de Control Interno y los reglamentos o las disposiciones de Popular Pensiones S.A.

Responsabilidades:

1. Dirigir, planificar, organizar y coordinar los programas anuales que se desarrollan en la Auditoría Interna.
2. Asistir a sesiones de Junta, Comités y/o comisiones de Popular Pensiones en calidad de Asesor, cuando sea invitado.
3. Sugerir los procedimientos que se requieren implementar en procura de una adecuada estructura de control interno para salvaguardar el patrimonio de Popular Pensiones S.A.
4. Revisar y evaluar en forma selectiva los procesos de Popular Pensiones de conformidad con el Plan de trabajo establecido.
5. Atender requerimientos o acuerdos de Junta Directiva de Popular Pensiones, SUPEN o la Contraloría General de la República, para desarrollar evaluaciones especiales.
6. Cumplir en forma adecuada el Plan de Trabajo Anual sometido a consideración de la Junta Directiva de Popular Pensiones.
7. Velar por un adecuado clima organizacional y operativo a lo interno de la Auditoría, de la Organización y con entes externos relacionados.

Características del Puesto (Naturaleza):

Es el máximo nivel de competencia, responsabilidad y autoridad de la Auditoría Interna de Popular Pensiones. Trabaja siguiendo políticas, leyes, normas y procedimientos generales.

Se le evalúa mediante el cumplimiento de objetivos 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. Tiene responsabilidad directa sobre los resultados obtenidos en el ejercicio de la gestión auditora institucional.

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

El Auditor en el ejercicio de sus funciones, deberán actuar con independencia, objetividad, profesionalismo, integridad y gestión asesora, haciendo prevalecer sus competencias con independencia funcional y de criterio y serán vigilantes de que todo el personal responda de igual forma.

Condiciones Especiales:

Supervisión recibida: El Auditor Interno recibe supervisión directa de la Junta Directiva de Popular Pensiones S.A., con el propósito de evaluar la gestión realizada.

Supervisión ejercida: El Auditor Interno ejerce supervisión sobre los puestos de Auditor Supervisor, Auditor Senior Informático II, Auditor Senior y Asistente Administrativo II, con el propósito de desarrollar oportunamente las actividades y tiempos programados y velar por que se cumplan las normas de auditoría con la calidad que estos requieren.

Iniciativa: El Auditor Interno requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar acciones y procesos.

Criterio: El Auditor Interno requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con total independencia de acuerdo con los procedimientos, manuales establecidos, políticas técnicas, administrativas y legales.

Requisitos:

Académicos

1. Licenciatura en Contaduría Pública o Administración de Negocios con énfasis en Contabilidad.
2. Ser contador público autorizado.
3. Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Técnicos

1. Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
2. Conocimiento en herramientas informáticas para la elaboración de auditorías.
3. Conocimientos de la Ley 7983, 7523 y 8204
4. Preparación en la administración del recurso humano.
5. Conocimientos en Administración Integral de Riesgos.

6. Conocimientos en tecnologías de información.
7. Conocimiento del mercado Bursátil Nacional e Internacional.
8. Conocimiento de normativa interna y externa aplicable en su gestión.
9. Certificado en Normas de Auditoría.

Conocimiento de software de oficina y de herramientas automatizadas de auditoría y otros sistemas para llevar a cabo auditorías basadas en criterios de riesgo. Conocimiento de técnicas y procedimientos de Auditoría de Tecnología de la Información, entre ellos el estándar COBIT y el ISO 17799.

Legal

Incorporado al Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
Incorporado al Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.

Otros requisitos de ley

El Reglamento Sobre Gobierno Corporativo y el artículo 29 de la LGCI establece los siguientes requisitos:

1. Ser costarricense.
2. Ser de reconocida honorabilidad, capacidad y experiencia personal.
3. Carecer de antecedentes penales y no tener, a la fecha de su nombramiento, causa penal pendiente ante los respectivos tribunales.
4. No estar ligado por parentesco, por consanguinidad o afinidad, hasta el tercer grado, inclusive, con ninguno de los miembros de la Junta Directiva de Popular Pensiones o con el Gerente General de Popular Pensiones.
5. Ser persona de reconocido prestigio, experiencia e integridad profesional, con un alto y reconocido sentido de la responsabilidad personal y profesional, con total independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás órganos de la administración activa.

Experiencia:

Experiencia mínima de tres años en el ejercicio de la auditoría interna o externa en el sector público o en el sector privado: El oferente deberá 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 en el sector público o en el sector privado.

Haberse desempeñado por un mínimo de tres años en puestos de Auditoria a nivel profesional con responsabilidad en la dirección o coordinación de equipos profesionales en una entidad financiera del sector público o privado supervisada por CONASSIF.

Más de tres años en puesto profesionales de Auditoria y en el uso de herramientas para valoración de riesgos operativos, así como, conocimiento de los principales riesgos que afectan al sector financiero; lo mismo que las metodologías y herramientas de valuación. (Liquidez, solvencia, mercado, crediticio, legal, operativo).

Habilidades Especiales:

Facilidad de expresión oral y escrita.

1. Concentración.
2. Habilidad de lectura.
3. Buena memoria.

Competencias Deseables:

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

1. Demuestra apertura y disposición al cambio
2. Visión sistémica de los procesos bancarios, con énfasis en Banca de Desarrollo.
3. Habilidad analítica
4. Capaz de mostrar claramente la comunicación oral y escrita.
5. Capacidad de administración de equipos de trabajo profesional.
6. Actitud proactiva y negociadora y capacidad investigadora con habilidad para identificar áreas de acuerdo o desacuerdo y trabajar para el desarrollo de soluciones efectivas.
7. Capacidad para el análisis y valoración del riesgo.
8. Pensamiento estratégico y visión global para comprender y apoyar la actividad institucional.
9. Desarrollador de su gente.
10. Orientado a resultados y alta disposición para la rendición de cuentas.
11. Conocimiento de la metodología del Balanced Scorecard.
12. Desarrollo de metodologías para analizar y mejorar procesos en forma individual y grupal.
13. Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceras personas con el objetivo de alcanzar una meta.
14. 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.
15. Líder facilitador del trabajo en equipo y de la mejora de los procesos.
16. 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.

Nombre del Puesto	**Auditor Senior**
Área	**Auditoría Interna**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Auditor Supervisor**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

Objetivo del Puesto:

Ejecutar labores de Auditoría, y coordinar equipos de trabajo con el fin de evaluar la aplicación correcta del control interno, el registro de las operaciones y documentación de respaldo en Popular Pensiones S.A., a través de la definición y aplicación de un programa de trabajo y formular hallazgos y recomendaciones para fortalecer el Sistema de Control Interno y el seguimiento posterior para verificar su implementación.

Funciones Principales:

1. Ejecutar en coordinación con el supervisor, la planificación de los estudios de Auditoría que le sean asignados definiendo prioridades, criterios, contenidos y metodologías orientadas en los aspectos técnicos y administrativos que requieran.
2. Mantenerse actualizado en materia de la normativa que regula la actividad de su competencia, tanto interna como externa.
3. Definir y desarrollar en coordinación con el Auditor Supervisor, los planes de trabajo para la ejecución de las labores asignadas.
4. Definir la metodología de muestra estadística requerida para una revisión particular.
5. Preparar los papeles de trabajo apropiados en el desarrollo de Auditorías en diversas áreas de Popular Pensiones, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles en la Auditoría Interna
6. Aplicar las técnicas de Auditoría que considere necesarias en situaciones de índole administrativo, contable y financiero con miras a obtener resultados y conclusiones sobre problemas particulares y generales.
7. Desarrollar labores de Auditoría en forma individual o grupal, preparar y custodiar los papeles de trabajo, preparar el borrador del informe, bajo supervisión, participar en el análisis final del mismo y confeccionar la minuta correspondiente.
8. Desarrollar las evaluaciones asignadas siguiendo la metodología de riesgos definida por la Auditoría Interna bajo su responsabilidad.
9. Revisar el trabajo efectuado por el equipo para verificar el desarrollo adecuado de las pruebas asignadas, así como la correcta aplicación de los procedimientos de auditoría.
10. Formular las recomendaciones y conclusiones derivadas de los estudios realizados con el fin de fortalecer o corregir aquellos procesos que deban ser depurados.

11. Colaborar en la actualización de los lineamientos, políticas y Procedimientos de Auditoría Interna y su Reglamento de Operación y Funcionamiento.
12. Colaborar en la definición del Plan Estratégico y Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna
13. Mantener permanentemente informado al Auditor Interno o Auditor Supervisor sobre los hallazgos de Auditoría relevantes, especialmente en los casos de una situación irregular o sobre casos graves detectados o denunciados.
14. Mantener absoluta discreción y reserva (confidencialidad) sobre toda clase de revelaciones de la Auditoría y evitar comentarios que puedan entorpecer el trabajo o generar expectativas infundadas.
15. Colaborar en la verificación de que 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, SUPEN o Contraloría General de la República (seguimientos trimestrales).
16. Mantener en forma sistemática y organizada archivos de información de la Auditoría bajo las restricciones y confidencialidad establecidos (Orden en la información, tanto física como electrónica).
17. Verificación de la actualización de los Libros Legales de Contabilidad, Junta Directiva, comisiones y comités de Popular Pensiones.
18. Representar o sustituir por delegación al Auditor Interno ante la Junta Directiva, Gerencia General u otras instancias.
19. Asesorar a los colaboradores de Popular Pensiones, que lo requieran sobre los temas relacionados y de su competencia.
20. Efectuar giras de trabajo a las Unidades Descentralizadas, relacionadas con la gestión de Popular Pensiones S.A.
21. Realizar la auto evaluación de calidad de Auditoría conforme a lineamientos de la Contraloría General de la República.
22. Acatar lo establecido en el Reglamento de Operación y Funcionamiento de la Auditoría Interna y normas para el ejercicio profesional de Auditoría.
23. Cualesquiera otras funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Características del Puesto (Naturaleza):

Al ocupante de este puesto le corresponde realizar estudios Operativos, Financieros, Administrativos, Tecnológicos y Especiales de Auditoría, buscando comprobar la correcta aplicación del Sistema de Control Interno, el registro de las operaciones y documentación de Popular Pensiones, emitiendo recomendaciones que generen valor a la Organización y posterior seguimiento a las mismas.

Tiene responsabilidad directa en las actividades asignadas y compartidas con el Auditor Supervisor del equipo de trabajo en los resultados de su gestión; así como de mantenerse al día con las nuevas técnicas y tendencias de Auditoría, con el fin de que los análisis y pruebas de control que se realicen, sean confiables y precisas,

Trabajar bajo lineamientos previamente establecidos, con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan la actividad.

El equipo de trabajo que debe coordinar estará conformado 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 del estudio.

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

Se evalúa por los resultados obtenidos y el impacto de los estudios efectuados.

Responsabilidades:

Es responsable por la administración y el control de los papeles de trabajo, así como de informes que contengan datos confidenciales y que se utilizarán para tomar decisiones y/o por el manejo de equipo. Un error provocaría pérdidas económicas, materiales, y de reputación, significativas para Popular Pensiones.

Condiciones Especiales:

Supervisión recibida: Recibe supervisión del Auditor Supervisor con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Tiene autonomía para la toma de decisiones: las tareas, actividades y funciones son ejecutadas de acuerdo con procedimientos y manuales establecidos. Eventualmente puede ejercer supervisión. Requiere aplicar normativa interna y externa (NIAS, NIIFs, SUPEN, SUGEVAL, SUGEF, CGR).

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno y con autonomía.

Requisitos:

Académicos

Licenciatura en Contaduría Pública o Licenciatura en Administración con énfasis en Contabilidad (u otra especialidad que la Auditoría requiera).

Técnicos

Exigibles

1. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones que regulan la actividad de la Institución (Reglamentos Internos, SUGEF, SUPEN, SUGEVAL, BCCR,).
2. Conocimiento de la normativa emitida por la Contraloría General de la República que regula la actividad de la auditoría interna.
3. Conocimiento del entorno financiero y el comportamiento de las variables económicas que afectan a la Institución.
4. Conocimiento del mercado de valores nacionales e internacionales.
5. Conocimiento en temática de fraude.
6. Conocimiento para la identificación y análisis de riesgos.

Deseables

1. Manejo de software específico para la elaboración de auditorías.
2. Dominio de técnicas sobre redacción de informes.
3. Manejo de herramientas de auditoría y análisis de datos (ACL, Idea, otros)
4. Conocimiento del idioma inglés.
5. Conocimiento de los sistemas específicos que operan en Popular Pensiones, procedimientos administrativos y de control interno.
6. Domino del ambiente Windows y herramientas de Microsoft Office (Outlook, Project, Word, Excel, Publisher, Power Point).

Legal

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

Otros

Estar dispuestos a desplazarse a todas las oficinas del país (Centros de Servicios Financieros, Sucursales, Periféricas y Ventanillas del Conglomerado Financiero Banco Popular).

Experiencia Requerida:

Tres años de experiencia en labores relacionadas con Auditoría Interna o Externa o experiencia equivalente en puestos profesionales administrativos, contables o bancarios según las necesidades de la Auditoría.

Competencias Deseables:

1. Compromiso Social
2. Orientación al cliente
3. Innovación y creatividad
4. Integridad (seguimiento de procedimientos)
5. Planeación
6. Practicidad
7. Precisión
8. Manejo emocional
9. Trabajo en equipo

Nombre del Puesto	**Auditor Senior Informático II**
Área	**Auditoría Interna**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Auditor Interno**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

Resumen del Puesto:

Planificar, desarrollar y ejecutar labores de Auditoría relacionadas con los Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica de Popular Pensiones S.A., con el objetivo de comprobar la aplicación del Sistema de Control Interno, emitiendo recomendaciones de valor agregado y dando seguimiento a las mismas.

Funciones Principales:

1. Desarrollar la planificación detallada del estudio de Auditoría en coordinación con el Auditor Supervisor; definiendo prioridades, criterios, contenidos y metodologías orientadas en los aspectos técnicos, administrativos y de Gestión.
2. Ejecutar la planificación de los estudios de Auditoría, partiendo de los riesgos y objetivos planteados en la asignación del trabajo.
3. Tomar decisiones en coordinación con el Auditor Supervisor, sobre áreas de mayor riesgo por auditar y sobre las cuales se llevarán a cabo procesos de verificación o cumplimiento y pruebas sustantivas.
4. Preparar los papeles de trabajo apropiados en el desarrollo de Auditorías de TI, haciendo uso de guías y herramientas tecnológicas de mayor actualidad posible.
5. Aplicar las técnicas de auditoría adecuadas, con miras a obtener resultados tendientes a subsanar deficiencias relacionadas con la gestión de las tecnologías de información en Popular Pensiones.
6. Informar al Auditor Supervisor sobre asuntos o problemas significativos que determine en el desarrollo del estudio.
7. Preparar los borradores de los informes y las conferencias finales tendientes a subsanar deficiencias relacionadas con la gestión de las tecnologías de información en Popular Pensiones S.A., producto de las evaluaciones realizadas.
8. Desarrollar los programas de trabajo y elaborar los informes dentro del tiempo asignado por el Auditor Supervisor o el Auditor Interno.
9. Aplicar los procedimientos de trabajo establecidos en la Auditoría Interna y sugerir posibles mejoras o ajustes a los mismos.
10. Acatar lo establecido en el Reglamento de Operación y Funcionamiento de la Auditoría Interna (ROFAI) y normas para el ejercicio profesional de Auditoría.
11. Colaborar en la formulación de la planificación estratégica y en el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría.
12. Brindar asesoría profesional a las Áreas del Negocio y equipos de trabajo de la Auditoría Interna, acorde a sus competencias.

13. Mantener permanentemente informado al Auditor Interno o Auditor Supervisor sobre los hallazgos de Auditoría relevantes, especialmente en los casos de una situación irregular o sobre casos graves detectados o denunciados.
14. Mantener absoluta discreción y reserva (confidencialidad) sobre toda clase de revelaciones de la Auditoría y evitar comentarios que puedan entorpecer el trabajo o generar expectativas infundadas.
15. Colaborar en la verificación de que 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, SUPEN o Contraloría General de la República (seguimientos trimestrales).
16. Mantener en forma sistemática y organizada archivos de información de la Auditoría bajo las restricciones y confidencialidad establecidos (Orden en la información, tanto física como electrónica).
17. Desarrollar y aplicar actividades en materia tecnológica, de continuidad de los servicios que presta la Auditoría Interna.
18. Mantenerse actualizado en materia de la normativa que regula la actividad de Popular Pensiones, tanto interna como externa.
19. Apoyar al Auditor Interno en la presentación de informes ante el Comité de Auditoría y la Junta Directiva de Popular Pensiones, cuando sea necesario.
20. Ejecutar otras tareas atinentes al puesto, que le sean asignadas.

Características del Puesto (Naturaleza):

El ocupante de este puesto tiene como objetivo primordial realizar labores relacionadas con la planificación, desarrollo y ejecución de las labores de Auditoría de los Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica de Popular Pensiones.

Debe realizar investigaciones y evaluaciones de Auditoría de TI, para lo cual debe tener una comprensión general del ambiente bajo revisión, lo que incluye las prácticas y funciones del negocio relativas a la evaluación de los procesos del universo auditable, así como también a los sistemas de aplicación, infraestructura tecnológica, con el objetivo de comprobar la aplicación del Sistema de Control Interno, emitiendo recomendaciones y dando seguimiento a las mismas.

Trabaja bajo los lineamientos generales, con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad. Tiene la responsabilidad de mantenerse al día con las nuevas técnicas y tendencias de Auditoría de TI con el fin de que los análisis y pruebas de control que se realicen, sean confiables y precisas. Se relaciona en forma constante con su Supervisor y Jefatura, mandos superiores de Popular Pensiones y clientes internos y externos de Popular Pensiones para coordinar y desarrollar las actividades propias del cargo.

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

Se evalúa en función del cumplimiento de los objetivos preestablecidos.

Responsabilidades:

Es responsable por la administración y el control de informes que contengan datos confidenciales y que se utilizarán para tomar decisiones y/o por el manejo de equipo. Un error provocaría pérdidas económicas, materiales, y de reputación, significativas para Popular Pensiones y Fondos Administrados.

Condiciones Especiales:

Supervisión recibida: Recibe supervisión del Auditor Supervisor con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Tiene autonomía para la toma de decisiones: las tareas, actividades y funciones son ejecutadas de acuerdo con procedimientos y manuales establecidos.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno de trabajo y competencias de la Auditoría Interna.

Requisitos:

Académicos

Licenciatura en Ingeniería de Sistemas e Informática o Contaduría Pública (u otra especialidad que la Auditoría requiera).

Técnicos

Exigibles

1. Certificación CISA (Auditor certificado en Sistemas de Información).
2. Auditor certificado en Fundamentos de COBIT 5 o versión superior.
3. Conocimiento sobre las directrices, estándares, herramientas y técnicas de aseguramiento y auditoría de TI emitidas por la Asociación de Auditoría y Control de los Sistemas de Información (Information Systems Audit and Control Association/ ISACA).
4. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones que regulan la actividad de la Institución (Reglamentos Internos, SUGEF, SUPEN, SUGEVAL, BCCR, Contraloría General de la República).
5. Conocimiento de la normativa emitida por la Contraloría General de la República que regula la actividad de la auditoría interna.

6. Conocimiento de la dirección de la tecnología y la arquitectura de TI de la Institución y sus implicaciones para establecer direcciones estratégicas a largo plazo.
7. Conocimiento de los conceptos de valoración de riesgos, herramientas y técnicas en un contexto de auditoría.
8. Conocimiento avanzado de motores de base de datos como (Oracle, SQL/Server).
9. Conocimiento de técnicas de planificación de la auditoría y de gestión de proyectos de auditoría.
10. Conocimiento de técnicas de redacción y comunicación de informes de auditoría.
11. Conocimiento del gobierno, la gestión, la seguridad y los marcos de control de TI (COBIT, ITIL, COSO e ISO 27000), así como de los estándares, las directrices y las prácticas relacionadas.
12. Conocimiento del uso de modelos de madurez y optimización de procesos.
13. Conocimiento de la arquitectura de TI en relación con los datos, las aplicaciones, lenguajes de programación y la tecnología (Mainframe, aplicaciones distribuidas, aplicaciones basadas en la web, servicios web, aplicaciones de n-capas, middleware, CRM, aplicaciones móviles).
14. Conocimiento de procesos de selección de proveedores de TI, gestión de contratos, gestión de relaciones y monitoreo del desempeño, incluyendo relaciones de outsourcing de terceros.
15. Conocimientos de las prácticas, gestión de riesgos, herramientas, marcos de control aplicadas a la administración de proyectos.
16. Conocimiento de software de extracción de datos (ACL-IDEA-TOAD).
17. Conocimiento de los conceptos de tecnología y controles de seguridad relacionados con componentes de hardware y de red, software base del sistema y sistemas de gestión de bases de datos.
18. Conocimientos sobre prácticas de gestión de la capacidad, disponibilidad y uso de herramientas y técnicas de monitoreo relacionadas.
19. Conocimiento sobre las prácticas de gestión de incidentes y problemas de TI, incluyendo el monitoreo y respuesta a incidentes de seguridad de la información.
20. Conocimiento de técnicas para el diseño, la implementación y el monitoreo de controles de seguridad de la información.

21. Conocimiento de los controles de acceso lógico y físico para la identificación, autenticación y restricción de usuarios a instalaciones, funciones y datos autorizados.
22. Conocimiento de los riesgos y controles asociados con la virtualización de sistemas y uso de modelos de nube.
23. Conocimiento de la configuración, la implementación, las operaciones y el mantenimiento de los controles de seguridad de la red.
24. Conocimientos de métodos y técnicas de ataques a sistemas de información e infraestructuras tecnológicas.
25. Conocimiento de técnicas de pruebas de seguridad para evaluación de vulnerabilidades.

Deseables

1. Certificación en marcos de gestión y control de las tecnologías de información (CRISC, CISM, CGEIT, CSX, COBIT, ITIL v3, ISO / IEC 27001, TOGAF)
2. Conocimiento y experiencia en la aplicación de los diferentes sistemas utilizados en Popular Pensiones (Base de datos ORACLE, VISUAL BASIC Y DEVELOPER 2000, APEX, Sistema Operativo Windows Server, UNIX SOLARIS).
3. Conocimiento de los sistemas específicos que operan en la Operadora y de los procedimientos administrativos y de control interno.
4. Conocimiento y dominio de herramientas de auditoría.
5. Manejo avanzado del software necesario para realizar su labor (genérico de Windows y paquetes tales como Word, Power Point, Excel, Project).
6. Conocimiento avanzado de redes y telecomunicaciones.
7. Conocimiento del negocio Pensiones, del entorno financiero y el comportamiento de las variables económicas que afectan a la Institución.
8. Conocimiento de los objetivos y técnicas de control que aseguran la completitud, precisión, validez y autorización de transacciones y datos.
9. Conocimiento de las metodologías y herramientas de desarrollo de sistemas.
10. Conocimiento en la gestión del ciclo de vida del desarrollo de sistemas e infraestructura tecnológica.
11. Conocimiento de los estándares y procedimientos para el desarrollo y el mantenimiento del plan de continuidad del negocio (BCP), análisis de impacto en el negocio (BIA), plan de recuperación en caso de desastre y análisis de instalaciones y condiciones de procesamiento alterno, prácticas de respaldo y recuperación de datos.
12. Dominio intermedio del idioma inglés.

Legal

Incorporado al Colegio de Profesionales respectivo (Activo).
Miembro activo de ISACA.

Otros

Estar dispuesto a desplazarse a las distintas oficinas del país con que cuenta el Conglomerado financiero.

Experiencia Requerida:

Experiencia de al menos tres años en labores relacionadas con la Auditoría de Tecnología de Información.

Competencias Deseables:

1. Compromiso social.
2. Actitud investigativa.
3. Capacidad analítica.
4. Innovación y Creatividad.
5. Habilidad para redactar.
6. Liderazgo.
7. Seguimiento de procedimientos.
8. Orientación al cliente.
9. Precisión.
10. Planeación.
11. Facilidad de expresión oral y escrita.
12. Trabajo en equipo.
13. Practicidad.
14. Manejo emocional.
15. Confianza.
16. Confidencialidad.

Nombre del Puesto	**Auditor Supervisor**
Área	**Auditoría Interna**
Personal a Cargo	**Auditores Senior y Auditor Senior Informático II**
Puesto del Jefe Inmediato	**Auditor Interno**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

Objetivo del Puesto

Planificar, coordinar, dirigir, organizar y controlar las actividades propias y de los de diversos grupos de trabajo de la Auditoria a su cargo, con el propósito de cumplir en tiempo con las evaluaciones asignadas por su superior.

Funciones Principales

1. Coordinar y supervisar el desarrollo de la estrategia a seguir para realizar el trabajo de Auditoría asignado, dentro de los plazos establecidos.
2. Establecer los lineamientos y participar en el desarrollo de la planificación detallada del estudio de auditoría.
3. Asesorar al Auditor Interno en materia de su competencia, según le sea requerido.
4. Apoyar al Auditor Interno en la presentación de informes ante Junta Directiva de la OPC, Comité Corporativo de Auditoria u otras comisiones, asumiendo las responsabilidades del puesto.
5. Sustituir por delegación al Auditor Interno, ante ausencias temporales de éste, con la autoridad y responsabilidad correspondiente.
6. Actualizar y velar porque se encuentre al día el sistema CAR-SIAR “sistema de acuerdos y de Recomendaciones” en coordinación con el Asistente Administrativo 2.
7. Ejercer control, en coordinación con el Área de Presupuesto, sobre el presupuesto anual de la Auditoría Interna en cuanto al uso y disponibilidad de recursos.
8. Acatar lo establecido en el Reglamento de Operación y Funcionamiento de la Auditoría Interna (ROFAI) y normas para el ejercicio profesional de Auditoría.
9. Desarrollar y ejecutar los mecanismos de control que le permitan asegurar la conclusión de las pruebas de auditoría en tiempo y en cumplimiento con las normas de calidad preestablecidas.
10. Establecer los lineamientos y participar en el desarrollo de los estudios de auditoría, en sus diferentes etapas (planificación, ejecución, comunicación y seguimiento), ejerciendo control sobre el alcance, grado de avance y cumplimiento en tiempo, de cada evaluación.
11. Asesorar al personal bajo su responsabilidad en cuanto a la metodología de ejecución de cada evaluación y propiciar el desarrollo y proyección en la calidad trabajo.

12. Revisar los resultados obtenidos en cada evaluación de auditoria, conforme le sean trasladados, con el fin de establecer las acciones correctivas correspondientes.
13. Verificar el cumplimiento de los estándares de aseguramiento de la calidad durante el desarrollo de cada trabajo de auditoria.
14. Revisar los resultados obtenidos por el equipo de trabajo conforme le son trasladados, con el fin de establecer las acciones correctivas correspondientes, todo dejando evidencia de su participación.
15. Revisar y verificar que el informe borrador de cada estudio cumpla con los objetivos establecidos en el plan de trabajo, se encuentre debidamente sustentado, redactado de manera clara y concisa, y con todos sus elementos.
16. Coordinar y participar en las discusiones de aspectos técnicos que requieran de la asesoría de otros profesionales (abogado, informáticos, otros) con el fin de fortalecer o clarificar temas relevantes para el desarrollo de la evaluación.
17. Participar cuando sea requerido en la discusión de los informes con las áreas involucradas y garantizar la emisión del informe definitivo, en tiempo y forma.
18. Participar en el desarrollo de los procesos de planificación estratégica de la Auditoría Interna, en la elaboración del plan Anual de trabajo, del presupuesto y del plan de capacitación de la auditoria interna, según le sean requeridos.
19. Participar activamente en las labores de campo que corresponda a fin de mantener un conocimiento actualizado de las evaluaciones en desarrollo.
20. Aplicar la normativa que regula la función de Auditoría, los procedimientos estandarizados de trabajo y sugerir posibles mejoras o ajustes a los mismos.
21. Informar oportunamente al Auditor Interno sobre los asuntos o problemas significativos que determine en el desarrollo del estudio.
22. Preparar las evaluaciones de desempeño que corresponda, asegurar que todo el equipo de trabajo esté debidamente evaluado, presentarlas al Auditor Interno y discutirlas posteriormente con el personal.
23. Evaluar constantemente el avance de cada estudio de auditoria, en conjunto con el Auditor Encargado, en cuanto al cumplimiento, alcance y resultado de los programas de trabajo en ejecución.
24. Elaborar mensualmente un informe del avance de las evaluaciones del equipo a su cargo.
25. Elaborar trimestralmente el informe de cumplimiento relativo a las evaluaciones asignadas en ese periodo de tiempo.
26. Atender consultas verbales y escritas de la Gerencia General y demás Direcciones de la OPC y colaboradores de la Institución, sobre aspectos relacionados con las evaluaciones de Auditoría Interna.
27. Supervisar y controlar el seguimiento a las recomendaciones de los informes de evaluaciones, Auditores Externos y de los entes fiscalizadores.
28. Brindar asesoría profesional a las Áreas del Negocio y equipos de trabajo de la Auditoría Interna, acorde con sus competencias.
29. Mantener permanentemente informado al Auditor Interno sobre los hallazgos de Auditoría relevantes, especialmente en los casos de una situación irregular o sobre casos graves detectados o denunciados.

30. Mantener absoluta discreción y reserva (confidencialidad) sobre toda clase de revelaciones de la Auditoría y evitar comentarios que puedan entorpecer el trabajo o generar expectativas infundadas.
31. Colaborar en la verificación de que 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, SUPEN o Contraloría General de la República (seguimientos trimestrales).
32. Mantener en forma sistemática y organizada archivos de información de la Auditoría bajo las restricciones y confidencialidad establecidos (Orden en la información, tanto física como electrónica).
33. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

Características del Puesto:

El ocupante del cargo le corresponde la coordinación y supervisión de los estudios de auditoría asignados. Su labor es coordinada y supervisada por el Auditor Interno.

Le corresponde desarrollar y aplicar las medidas necesarias para garantizar la adecuada dirección y supervisión del equipo de trabajo a su cargo, en aspectos tales como: la dirección de las pruebas, reuniones de coordinación, atención de conflictos intragrupo.

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

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

Tiene responsabilidad directa en las actividades encomendadas y compartida con su superior en los resultados de su gestión.

Se relaciona periódicamente con su superior para la coordinación y presentación de informes de avance de las evaluaciones a su cargo, y con funcionarios y público en general para la realización de su trabajo.

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

Responsabilidades:

Es responsable por la ejecución de funciones de supervisión, administración y el control de papeles de trabajo, así como de informes que contengan datos confidenciales y que se utilizarán para tomar decisiones y/o por el manejo de equipo. Un error provocaría pérdidas económicas, materiales, y de reputación, significativas para Popular Pensiones y Fondos Administrados.

Condiciones Especiales:

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa del Auditor Interno con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Auditor Supervisor ejerce supervisión sobre los puestos de Auditor Senior y Auditor Senior Informático, tiene autonomía para la toma de decisiones: las tareas, actividades y funciones son ejecutadas de acuerdo con procedimientos y manuales establecidos. Ejerce supervisión. Requiere aplicar normativa interna y externa (NIAS, NIIFs, SUPEN, SUGEVAL, SUGEF, CGR, etc.).

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno y con autonomía.

Requisitos:

Académicos

Licenciatura en Contaduría Pública, Administración con énfasis en Contabilidad o carrera afín (u otra especialidad que la Auditoria requiera).

Conocimientos Técnicos

Exigibles

1. Conocimiento sobre leyes, reglamentos normas y disposiciones que regulan la actividad de la Institución (Reglamentos internos (Conglomeral, Popular Pensiones), normativa emitida por CONASSIF, SUGEF, SUPEN, SUGEVAL, Contraloría General de la Republica, entre otros).
2. Conocimiento de la normativa emitida por la Contraloría General de la República que regula la actividad de la Auditoria Interna.
3. Conocimiento en temática de Fraude y Corrupción.
4. Conocimientos para la identificación y análisis de Riesgos.
5. Conocimientos para el análisis y valoración de mercados financieros (Local e Internacional).
6. Conocimientos de las NIAs y NIIFS
7. Conocimiento del entorno financiero y el comportamiento de las variables económicas que afectan a la Institución. (Locales e Internacionales)
8. Dominio en la redacción de informes de auditoría.

Deseables

1. Manejo de software específico para la elaboración de Auditorías.
2. Domino de ambiente Windows y herramientas de Microsoft Office (Outlook, Project, Word, Excel, Publisher, Document scanning, Power Point).
3. Manejo de herramientas de auditoría para análisis de datos.
4. Conocimiento del idioma inglés.
5. Dominio de técnicas sobre relaciones humanas.
6. Conocimiento de los sistemas específicos que operan en la OPC y de los procedimientos administrativos y de control Interno.
7. Dominio de técnicas de redacción de informes.
8. Facilidad para comunicarse tanto verbal como escrita.

Legal

Incorporado y Activo al Colegio Profesional respectivo.

Otros

Estar dispuesto a desplazarse a todas las Oficinas comerciales del país, donde se cuente con Ejecutivo de Popular Pensiones.

Experiencia Requerida:

Experiencia de al menos tres años en labores de Auditoría Interna o Externa, con responsabilidades de encargado.

Experiencia de al menos 3 años en labores relacionadas a la identificación y análisis de Riesgos.

Competencias Deseables:

1. Liderazgo.
2. Compromiso social.
3. Orientación al cliente.
4. Innovación y Creatividad.
5. Integridad
6. Dirección de equipo.
7. Seguimiento a la gestión.
8. Practicidad.
9. Precisión.
10. Manejo emocional.
11. Habilidad para trabajar en equipo.
12. Capacidad de análisis.
13. Comunicación eficaz.
14. Confidencialidad.
15. Actitud proactiva y negociadora.
16. Capacidad investigadora con habilidad para identificar áreas críticas y riesgo.
17. Desarrollador de su gente.
18. Orientado a resultados y alta disposición para la rendición de cuentas.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Nombre del Puesto	**Asistente Administrativo 1**
Dirección	**Dirección de Administración**
Área	**Capital Humano**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Capital Humano**
Fecha Actualización	**06 de Febrero del 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar labores secretariales y de soporte administrativo a Área de Capital Humano, a fin de obtener óptimos resultados para el cumplimiento de los objetivos del Área.

FUNCIONES

1. Organizar, distribuir y ejecutar labores asistenciales y de apoyo a la Jefatura de Capital Humano.
2. Dar seguimiento y velar por cumplimiento de las asignaciones y tareas de ejecución brindadas por la Jefatura de Capital Humano al Asistente de Operaciones Administrativas 1 y 2, Oficial Administrativo, Auxiliar Administrativo, Auxiliar de Labores Administrativas y Encargado de Salud Ocupacional.
3. Elaborar y coordinar junto a la Jefatura de Capital Humano, la agenda correspondiente verificando sesiones de trabajo, reuniones, citas, etc. y coordinar cambios o cancelaciones en caso necesario.
4. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como apoyar en la recepción de llamadas, según el rol establecido por la Jefatura de Capital Humano.
5. Recibir, registrar y distribuir la correspondencia del área, así como controlar y dar seguimiento a la entrega de los documentos salientes.
6. Asistir a las sesiones de trabajo, Comités, tomar nota (asistencia, puntos de agenda, acuerdos, hora de inicio y hora en que finaliza la sesión) y recolectar la firma en la hoja de asistencia y en el acta que se aprueben en la misma, según indicación de su superior.
7. Elaborar, transcribir, redactar, editar, enviar y archivar minutas, oficios y otros documentos similares.
8. Responsable de administrar, organizar y mantener actualizado el archivo del área tanto interno como externo (recibir, clasificar, distribuir y actualizar expedientes e información recibida).
9. Coordinar y gestionar lo referente a confección, entrega y seguimiento de uniformes entregados al personal.
10. Realizar el seguimiento y actualización de documentación del área tales como procedimientos u otros que por normativa se requiera.

11. Realizar el envió y archivo actualizado de las constancias y acciones de personal una vez que estas hayan sido aprobadas.
12. Realizar y comunicar al personal las presentaciones de cumpleaños de forma mensual.
13. Realizar y comunicar al personal las presentaciones de esquelas por defunción según sean requeridas.
14. Realizar los trámites de caja chica ante la persona encargada, cuando se requiera.
15. Hacer requisiciones de materiales, solicitudes de compra, liquidaciones y adelantos de viáticos y supervisar la asignación de materiales de oficina dentro de principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la entidad.
16. Enviar la debida correspondencia de formularios de retiros manuales boletas de gestión, adendums y quinquenio al personal de servicio ubicado en periféricas y sucursales, así como funcionarios del Conglomerado.
17. Solicitar los accesos de clave al sistema de SICERE según le sea requerido tanto del personal de la Operadora como de los funcionarios del Banco Popular.
18. Realizar actividades auxiliares de oficina, tales como fotocopiar, compaginar y empastar documentos, archivar y otras de variada naturaleza.
19. Revisar, llevar un control y enviar mensualmente el archivo de marcas del Área de Capital Humano
20. Mantener el control de archivo y la asignación de consecutivos.
21. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Gerente Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
22. Realizar otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 1 recibe supervisión directa de la Jefatura de Capital Humano con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Asistente Administrativo 1 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Técnico Medio en Secretariado.
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:
- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.

Competencias:
- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales secretariales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Asistente Administrativo 1**
Dirección	**Administración**
Área	**Sección Administrativa**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe Sección Administrativa**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar labores secretariales y de soporte administrativo al departamento o los Comités que sesionan en la Operadora, a fin de obtener óptimos resultados para el cumplimiento de los objetivos del departamento.

FUNCIONES

1. Organizar, distribuir y ejecutar labores asistenciales y de apoyo a la jefatura y equipo de trabajo del departamento.
2. Elaborar y coordinar junto a su jefatura, la agenda verificando sesiones de trabajo, reuniones, citas, etc. y coordinar cambios o cancelaciones en caso necesario.
3. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como apoyar en la recepción de llamadas de la central telefónica, según el rol establecido por la Gerencia General.
4. Recibir, registrar y distribuir la correspondencia del departamento o de los Comités correspondientes, así como controlar y dar seguimiento a la entrega de los documentos salientes.
5. Asistir a los comités, grabar las sesiones, tomar nota (asistencia, puntos de agenda, acuerdos, hora de inicio y hora en que finaliza la sesión) y recolectar la firma en la hoja de asistencia y en el acta que se aprueben en la misma.
6. Elaborar, transcribir, redactar, editar, enviar y archivar actas, oficios y otros documentos similares.
7. Organizar y mantener actualizados los archivos de correspondencia y de documentos del departamento, siguiendo sistemas establecidos; preparar, clasificar y actualizar expedientes e información, así como seleccionar los documentos para su envío al archivo de conformidad con la normativa vigente.
8. Realizar los trámites de caja chica ante la persona encargada, cuando se requiera.
9. Hacer requisiciones de materiales, solicitudes de compra, liquidaciones de viáticos cuando corresponda y supervisar la asignación de materiales de oficina dentro de principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la entidad.

10. Realizar actividades auxiliares de oficina y de imprenta, tales como fotocopiar, compaginar y empastar documentos, archivar y otras de variada naturaleza.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas, como bienestar conglomeral, control de asistencia, documentos internos.
12. Realizar entrega de materiales conforme el sistema informático para contrataciones por demanda de insumos.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 1 recibe supervisión directa del Jefe Sección Administrativa con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 1 no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Asistente Administrativo 1 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Bachiller de secundaria y técnico Medio en Secretariado.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:
- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes y actas.
- Agilidad.

Competencias:
- Confidencialidad.
- Comunicación.

- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales secretariales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Asistente de Operaciones Administrativas 1**
Departamento	**Dirección de Administración**
Área	**Capital Humano**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Capital Humano**
Fecha Actualización	**06 de febrero del 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter administrativo, operativo y profesional relacionadas con los procesos de Capital Humano de la Operadora, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos de personal y áreas de la Operadora.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Coordinar y ejecutar las actividades que conlleva el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, tanto a nivel interno como externo en coordinación con los diferentes departamentos, lo cual incluye desde la evaluación del candidato (aplicación de evaluación técnica, psicométrica, recolección y verificación de documentación) hasta la contratación e inducción de este en la empresa.
4. Realizar la publicación de concursos internos y externos disponibles.
5. Llevar el control de entrega de guías de inducción y formularios de evaluación del periodo de prueba para el personal de nuevo ingreso.
6. Gestionar las actividades de inducción al personal de nuevo ingreso en conjunto con el Auxiliar Administrativo.
7. Llevar el control de entrega de los formularios de encuesta de salida del personal que no labora para la operadora.
8. Apoyar la gestión de control y seguimiento del proceso de capacitación tanto internas como las que envíe el banco para aplicación al personal en ausencia del Auxiliar Administrativo.
9. Coordinar la evaluación de competencias y cierre de brechas de la operadora.
10. Realizar la publicación de nombramientos, promociones y salidas del personal de Popular Pensiones.
11. Realizar la confección de carnés de identificación del personal interno y externo que se requiera, así como llevar el control del personal que no utiliza el carné de identificación en coordinación con el departamento de Administración y finanzas y personal de seguridad.

12. Mantener actualizado el control de entrega de carnés al personal de la operadora que obtiene la credencial de SUPEN.
13. Mantener actualizada la base de datos de las evaluaciones realizadas y curriculums recibidos, así como el participar en las diferentes ferias de empleo.
14. Coordinar la actualización del manual de puestos de la Operadora.
15. Realizar y llevar el control del archivo de la documentación a cargo.
16. Apoyar en el proceso de revisión de la Política “Conozca a su empleado” de la Ley 8204.
17. Apoyar en la revisión de los formularios correspondientes a la valoración del desempeño Balance de Desarrollo de Personal (BDP) y Cuadro de Mando Integral (CMI) del personal.
18. Atender las consultas del personal interno y cliente externo que se requieran por cualquier medio que estas ingresen.
19. Participar en diferentes comités que se realicen en el departamento y apoyar en las actividades que realiza el área según el cronograma definido para cada año.
20. Participar en la actualización de procedimientos y formularios del departamento.
21. Participar en la aplicación de procesos de evaluación y seguimiento de ambiente laboral.
22. Participar en la aplicación de procesos de evaluación de cargas de trabajo.
23. Coordinar el proceso de realización de prácticas y pasantías estudiantiles en la operadora.
24. Llevar el control de la confección, entrega y devolución de carnés de identificación al personal u otro que se requiera tales como mensajería, consultorías externas, provisionales, pasantías, practicantes, promotores, personal de nuevo ingreso u otro que lo requiera.
25. Brindar atención y seguimiento a casos del personal que requieran especial atención.
26. Realizar y velar por el seguimiento de compromisos de estudio del personal.
27. Realizar y velar por el seguimiento de firma de contratos de trabajo del personal de nuevo ingreso.
28. Confección de oficios en atención a necesidades del área.
29. Colaborar en proceso de inclusión.
30. Coordinar y realizar el seguimiento en la gestión del plan de sucesión de la operadora.
31. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen al proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, así como de la gestión y trámite de la documentación a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Operaciones Administrativas 1, recibe supervisión directa del Jefe de Capital Humano con el propósito de velar por el adecuado desempeño de las funciones y dar la aprobación de los procesos realizados en el área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

Licenciatura en la carrera de Administración de Recursos Humanos, Psicología o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Con conocimientos en técnicas de entrevista y herramientas para la evaluación de personal.
- Conocimiento en gestión del talento humano por competencias.
- Conocimiento manejo de relaciones interpersonales.
- Conocimiento en técnicas para manejo de conflictos.
- Conocimiento en el desarrollo del ambiente laboral.
- Conocimiento en Derecho laboral.
- Conocimiento de la normativa aplicable a operadora.
- Conocimiento de lenguaje inclusivo.

Habilidades Especiales:

- Facilidades de expresión oral y escrita.
- Capacidad de análisis.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Conocimiento organizativo.
- Adaptabilidad.
- Tolerancia a la presión.
- Administración del tiempo.
- Relaciones interpersonales.
- Comunicación.
- Confidencialidad.
- Pensamiento analítico

Experiencia:

Tres años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Asistente de Operaciones Administrativas 2**
Departamento	**Dirección de Administración**
Área	**Capital Humano**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Capital Humano**
Fecha Actualización	**06 de Febrero del 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole asistencial y administrativo relacionadas con los procesos de Capital Humano de la Operadora, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos del personal y áreas de la Operadora.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Revisar los procesos de pago de salarios, cierres contables y pagos mensuales a entidades externas.
4. Revisar y enviar los reportes a la CCSS e INS.
5. Revisar los archivos para el pago de aguinaldo, aumento salarial, aporte patronal salario escolar, vacaciones, declaración anual de renta e incentivos.
6. Revisar las liquidaciones laborales.
7. Aprobar las constancias salariales.
8. Revisar los expedientes del personal de nuevo ingreso a fin de verificar que cumplen con la documentación requerida.
9. Apoyar en el proceso de revisión de la Política “Conozca a su empleado” de la Ley 8204.
10. Brindar atención y seguimiento a los diferentes procesos de evaluación del área, en temas relacionados con informes de auditoría interna y externa, SUPEN, control interno, riesgo operativo y demás auditorías.
11. Revisar y actualizar los procedimientos y políticas del área.
12. Participar en la aplicación de procesos de evaluación de clima organizacional y cargas de trabajo.
13. Atender las consultas del personal interno y cliente externo que se requieran.
14. Enviar comunicados al personal.
15. Mantener actualizado el sistema de declaraciones juradas de bienes de la Contraloría General de la República.
16. Participar en diferentes comités que se realicen en el departamento y demás actividades programadas por el departamento según sea requerido.
17. Revisar las acciones de personal.

18. Mantener actualizados los expedientes de los miembros de Junta Directiva y Comités de Riesgo e Inversiones.
19. Crear en el Microsoft Forms las evaluaciones en materia de la Ley 8204 y su Normativa Conexa y Ética y Valores - Código Ética CFBP, para ser aplicadas al personal e informar los resultados al Comité de Cumplimiento y dar seguimiento a aquellos casos que no realizaron la prueba por encontrarse en ausencia temporal (incapacidad por enfermedad/maternidad, vacaciones o permiso con o sin goce salarial).
20. Revisar los formularios correspondientes a la valoración del desempeño Balance de Desarrollo de Personal (BDP) y Balance ScoreCard (BSC) del personal.
21. Informar al INS sobre viajes al exterior del personal, a fin de que se disponga de todas las coberturas correspondientes a la póliza de Riesgos del Trabajo.
22. Dar seguimiento al vencimiento de las cédulas de identidad y licencias de conducir del personal.
23. Dar seguimiento a los compromisos y permisos de estudio.
24. Revisar información de concursos internos y externos.
25. Enviar información de estados consolidados de forma trimestral al área contable del Banco Popular.
26. Mantener actualizado el sistema SUPEN Directo.
27. Revisar archivo D-152 “Declaración Anual resumen de retenciones impuestos únicos y definitivos”.
28. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la ejecución de procesos de área y trámite de la documentación a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Operaciones Administrativas 2, recibe supervisión directa del Jefe de Capital Humano con el propósito de velar por el adecuado desempeño de las funciones y dar la aprobación de los procesos realizados en el área.

Supervisión ejercida: Es responsable de supervisar la correcta ejecución de los procesos realizados en el área a fin de garantizar la calidad de la información.

Iniciativa: El Asistente de Operaciones Administrativas 2 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Asistente de Operaciones Administrativas 2 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Bachiller universitario en la carrera de Administración de Recursos Humanos o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en legislación laboral

Habilidades Especiales:
- Facilidades de expresión oral y escrita.
- Capacidad de análisis.
- Precisión.

Competencias:
- Relaciones interpersonales.
- Comunicación.
- Confidencialidad.
- Pensamiento analítico

Experiencia:
Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar Administrativo**
Dirección	**Administración**
Área	**Administrativo**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Directora de Administración**
Fecha Emisión	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte asistencial a la Directora de Administración en trámites, elaboración y coordinación de diferentes labores, y en la ejecución de las funciones relacionadas con el proceso de presupuesto de la Operadora, con el objetivo de que los trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato, dar seguimiento y evaluar las actividades administrativas para las Áreas de Mercadeo, Capital Humano, Educación Financiera, Sostenibilidad, Sección Administrativa, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto
2. Dar soporte a la Jefatura inmediata, dando seguimiento a los pendientes de las jefaturas del área.
3. Control Tareas y Pendientes de las jefaturas de la Dirección para las Áreas de Mercadeo, Capital Humano, Educación Financiera, Sostenibilidad, Sección Administrativa, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto
4. Revisión cierre diario cajero previa a la revisión de la Directora Administrativa.
5. Labores Administrativas para las Áreas de Mercadeo, Capital Humano, Educación Financiera, Sostenibilidad, Sección Administrativa, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto.
6. Revisión de los cheques de los fondos, en caso de que la jefa de la sección financiero contable se encuentre ausente o lo requiera.
7. Brindar soporte a las secretarias de la dirección, participar en el desarrollo y mejoramiento continuo de los procesos en los que interviene, así como del sistema de control interno.
8. Coordinar con las jefaturas y encargados de área el trámite de respuestas tanto internas como externas a la Operadora que competan a su área.
9. Atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes, respuestas y otros) que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
10. Aprobación diaria de movimientos en el sistema SIAP de ingresos y egresos del presupuesto.
11. Revisión semanal del oficio de pago TFP y revisión semanal del informe de facturas recibidas para pago
12. Revisión mensual de balances de la Operadora.

13. Revisión mensual del informe financiero.
14. Publicación de reglamentos en diario oficial La Gaceta.
15. Cierre mensual de suministros en el sistema SIAP, Rol de aprobación y revisión de cada factura de suministros de la Operadora en el cierre mensual de suministros de la Sección Administrativa.
16. Revisión y entrega del reporte de marcas.
17. Revisión y entrega en plazo del reporte de marcas para las Áreas de Mercadeo, Capital Humano, Educación Financiera, Sostenibilidad, Sección Administrativa, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto.
18. Coordinación de la mensajería entre la empresa adjudicada y la Operadora.
19. Soporte de las jefaturas para realización del formulario BIA.
20. Consolidación anual de respuestas y evidencias para el cuestionario de Control Interno y auto evaluación de Control Interno para las Áreas de Mercadeo, Capital Humano, Educación Financiera, Sostenibilidad, Sección Administrativa, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto.
21. Consolidación anual de respuestas de Popular Pensiones para el Índice de Gestión Institucional.
22. Posterior Revisión de la documentación que respalda las respuestas del IGI con el ente designado por la Contraloría de la República.
23. Ingreso al sistema de seguimientos de la Auditoria interna para atender las recomendaciones de cada informe de la Dirección, seguimiento y cumplimiento en plazo de las mismas. Lo mismo que la Auditoria Externa u otro ente.
24. Elaboración de roles trimestrales de las áreas y secciones de la Dirección Áreas de Mercadeo, Capital Humano, Educación Financiera, Sostenibilidad, Sección Administrativa, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto
25. Actualizaciones de procedimientos, políticas, reglamentos de la Dirección de Administración.
26. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar según lo solicite la Directora de Administración.
27. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el cumplimiento de los procesos del departamento.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo (para realizar labores de apoyo Administrativo) recibe supervisión directa de la Directora de Administración, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo (para realizar labores de apoyo Administrativo) requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Auxiliar de Administrativo (para realizar labores de apoyo Administrativo) requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura Universitaria en Administración de Empresas o en carrera afín.
Incorporación en el colegio profesional respectivo

Formación Complementaria:
- Conocimiento en leyes y reglamentos que rigen el Presupuesto Público.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos básicos en el área contable.

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de redacción.
- Capacidad de análisis.

Competencias:
- Manejo de información.
- Confidencialidad
- Capacidad de respuesta
- Tolerancia a la presión
- Actitud proactiva
- Excelentes relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Perseverancia

Experiencia:
Un año de experiencia en labores administrativas-contables y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar Administrativo**
Dirección	**Administración**
Área	**Contabilidad**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Sección (Financiero Contable)**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole técnico o administrativo en forma eficiente y oportuna, a fin de cumplir a cabalidad con la responsabilidad asignada en el proceso que desempeña.

FUNCIONES

1. Realizar las conciliaciones bancarias diarias y mensuales.
2. Realizar los cierres diarios de los fondos administrados.
3. Elaborar los asientos contables, con sus respectivos respaldos.
4. Depurar y controlar las cuentas contables.
5. Actualizar los libros legales de la Operadora y de los fondos administrados.
6. Confeccionar las conciliaciones mensuales de rezagos, patrimonio e inversiones.
7. Actualizar y revisar el control del inventario de los activos de la Operadora.
8. Realizar los asientos de inversiones por compras y ventas, en la cuenta corriente, así como revisar que los asientos de inversiones cuadren con el reporte suministrado por inversiones (portafolio), los saldos de intereses, costos, comisiones y primas con los saldos contabilidad.
9. Realizar estados financieros trimestrales cuando sea requerido.
10. Apoyar a los contadores en sus funciones.
11. Archivar documentación del área.
12. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
13. Realizar el auxiliar del Beneficio Fiscal y 2% de renta y formularios de renta D-151-152
14. Realizar certificaciones del 2% de los impuestos.
15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo recibe supervisión directa del Jefe de Sección Financiero Contable con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar Administrativo ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Técnico medio en Contabilidad o en administración
Preferiblemente estar incorporado al colegio Contadores Privados

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de las Normas internacionales de Contabilidad.
- Conocimiento Instrumentos Financieros Nacionales e Internacionales.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Agilidad y precisión.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Trabajo en equipo
- Actitud Proactiva
- Integridad
- Minucioso.
- Relaciones Interpersonales
- Manejo de Información.

Experiencia: Un año de experiencia en laborales administrativas-contables y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar Administrativo**
Departamento	**Dirección de Administración**
Área	**Capital Humano**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Capital Humano**
Fecha Actualización	**06 de febrero del 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter administrativo relacionadas con los procesos de Capital Humano de la Operadora, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos del personal y áreas de la Operadora.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Coordinar, revisar y actualizar lo relacionado con la Política “Conozca a su empleado” de la Ley 8204. Incluyendo los comunicados al personal, recepción de documentos, emisión de informes, entre otros.
4. Atender las consultas del personal interno y cliente externo que se requieran.
5. Apoyar en las labores asistenciales del área.
6. Realizar oficios y documentos del área en caso de ser necesario.
7. Participar en diferentes comités que se realicen en el departamento y demás actividades programadas por el departamento según sea requerido.
8. Realizar en coordinación con las áreas el diagnóstico de necesidades de capacitación de la operadora.
9. Realizar la revisión para el cumplimiento y seguimiento del diagnóstico de necesidades de capacitación definido en la operadora.
10. Confeccionar las solicitudes de compra para capacitaciones al personal, así como realizar la inscripción de los participantes al curso, los correspondientes contratos de capacitación y oficios para el pago de cursos.
11. Coordinar, atender solicitudes y brindar seguimiento a las capacitaciones solicitas por las áreas de la operadora.
12. Coordinar los cursos o evaluaciones que sean remitidas por parte del Banco Popular, u otras que se requieran en cumplimiento de la normativa vigente.
13. Confeccionar solicitudes de compra mediante herramienta SICOP.
14. Encargada de realizar la revisión de la documentación para el pago de actividades realizadas para el personal.
15. Encargada de gestionar las salidas del personal ante SICERE y SUPEN de la documentación del área.

16. Apoyar en las labores de realización de planilla cuando sea necesario.
17. Realizar las labores de archivo interno y externo en caso de ausencia del Asistente Administrativo 1.
18. Realizar la gestión de actividades relacionadas con el médico de empresa y reporte del INS en caso de ausencia del Encargado de Salud Ocupacional.
19. Apoyar en la revisión de los formularios correspondientes a la valoración del desempeño Balance de Desarrollo de Personal (BDP) y Cuadro de Mando Integral (CMI) del personal.
20. Llevar el control, seguimiento e informes de viajes al exterior que se realiza de forma trimestral.
21. Apoyar en labores de seguimiento a las acciones a implementar por las áreas de la operadora obtenidas de la evaluación de inducción en conjunto con el Asistente de Operaciones Administrativas 1.
22. Gestionar las actividades de inducción al personal de nuevo ingreso en conjunto con el Asistente de Operaciones Administrativas 1.
23. Apoyar en las actividades que realiza el área según el cronograma definido para cada año.
24. Asistir a la Jefatura en Informes solicitados por Auditorías
25. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo, recibe supervisión directa del Jefe de Capital Humano con el propósito de velar por el adecuado desempeño de las funciones y dar la aprobación de los procesos realizados en el área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar Administrativo ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
chillerato universitario en la carrera de Administración de Recursos Humanos o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.
- Agilidad y precisión.

Competencias:
- Relaciones interpersonales.
- Comunicación.
- Confidencialidad.

Experiencia:
Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar Administrativo**
Dirección	**Administración**
Área	**Tesorería**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de área 2**
Fecha Actualización	**31 de octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole técnico o administrativo en forma eficiente y oportuna, a fin de cumplir a cabalidad con la responsabilidad asignada en el proceso que desempeña.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato
2. Acceso a los sistemas en los diferentes bancos comerciales y al BCCR, para cuentas de la Operadora
3. Acceso al T24, mediante perfil de consulta (acceso a información de clientes: cuentas corrientes, ahorros etc.)
4. Emitir los movimientos de las cuentas que posee la Operadora y los fondos en los bancos comerciales y el BCC
5. Entregar al contador de la Operadora y al encargado de presupuesto, los movimientos procesados por el Área de Tesorería, relacionados con las salidas de efectivo (pagos) en la Operadora.
6. Realizar el cuadre de pago de retiros por fondo: oficio, forma de pago (transferencia o cheque).
7. Generar los archivos desde los sistemas internos de la OPC para ser cargados en el Centro de Gestión de Pagos: débitos, créditos directos y domiciliaciones.
8. Importar, y validar en el Centro de Gestión de Pagos, los archivos de pagos: créditos directos entrantes y salientes y débitos salientes.
9. Realizar el pago a proveedores por medio de transferencia o cheques y revisar sus respaldos.
10. Realizar movimientos de créditos y débitos a cuentas de la Operadora, o a cuentas de terceros mediante transferencias y débitos en tiempo real.
11. Elaborar el cierre diario de la caja seca (movimientos procesados por SINPE).
12. Inclusión diaria de saldos y movimientos de efectivo para los flujos automatizados.
13. Recibir y emitir las solicitudes de cheques por concepto de pagos a proveedores, afiliados y cualquier otro concepto.
14. Custodiar los cheques de los fondos y de la Operadora.
15. Entregar los cheques a los afiliados y proveedores.
16. Controlar el archivo de cheques, y los formularios de cheques en inventario, de manera que no se presenten faltantes.

17. Llevar el control de los aportes pagados por cheques de los fondos obligatorios y voluntarios, para lo cual debe llevar un auxiliar de aportes pagados y liberados que se reporta diariamente al Departamento de Operaciones y al área contable
18. Realizar el proceso de pago de cheques de juzgados, embargos salariales y por pensión alimenticia: solicitar la certificación del cheque, el envío a depositar y la gestión antes los juzgados, de los cheques que no lograron depositarse.
19. Realizar el registro diario y mensual de intereses en cuenta corriente y de ahorros.
20. Elaborar oficios: para el envío de cheques a otras entidades, certificación, etc.
21. Realizar y llevar el control de la bitácora diaria de cheques entregados a mensajería.
22. Enviar el detalle a otras Operadoras del traslado del 50% del Ahorro Laboral al Régimen Obligatorio.
23. Generar el oficio de pago de todos los servicios públicos de la Operadora (agua, electricidad, teléfono e impuestos).
24. Llevar el control de los adelantos de viáticos.
25. Archivar la documentación del Área de Tesorería cuando se requiera y el envío a la empresa correspondiente.
26. Atención de consultas a clientes internos y externos.
27. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable de la información confidencial a la que tiene acceso (clientes), por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo recibe supervisión directa del Supervisor de área 2 con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y tomar decisiones en los problemas que se presenten.

Criterio: El Auxiliar Administrativo, aunque algunas de sus actividades son rutinarias y asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, requiere un conocimiento especializado y criterio propio para la toma de decisiones en el momento de resolver situaciones con los afiliados, o que se presenten con los servicios del SINPE. Igualmente debe tener un manejo adecuado de los procesos del área y del medio financiero para poder dar respuesta oportuna a las situaciones que lo requieran.

Formación Académica:
Contar con Diplomado para universitario o tercer año universitario aprobado en carrera afín al puesto (Contaduría, Administración de Empresas, Economía).

Formación Complementaria:

- Conocimiento y aplicación de las herramientas de trabajo en ambiente Windows (Excel, Word, Power Point, Outlook) y sistema de Pensión 2000.
- Certificación en los servicios del Sistema Nacional de Pagos (SINPE) a los cuales el Responsable de Servicios le haya asignado accesos.
- Opciones Generales (OGS) (Requisito indispensable).
- Conocimientos básicos de la Ley 7983.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Agilidad
- Facilidad en la atención al cliente interno
- Habilidad analítica y numérica.

Competencias:

- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Trabajo en equipo.
- Alto grado de responsabilidad y honestidad.

Experiencia:

Un año de experiencia en labores administrativas y conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionados con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar de Labores Administrativas**
Dirección	**Dirección de Administración**
Área	**Capital Humano**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Capital Humano**
Fecha Actualización	**31 de octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole asistencial relacionadas con los procesos de Capital Humano de la Operadora, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos del personal y áreas de la Operadora.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Repartir diariamente los periódicos a los diferentes departamentos de la operadora.
3. Recoger el reciclaje generado por los diferentes departamentos, proceder con el reciclado de este y ordenarlo en bolsas para entregar a bodega una vez por semana.
4. Clasificar el reciclaje para ser reutilizado y entregado a las áreas de la operadora, una vez a la semana.
5. Colaborar en la entrega de correspondencia interna y externa de Capital Humano, la gerencia u otra área que lo requiera.
6. Cuidar la central y recepción de la gerencia cuando sea requerido.
7. Escanear documentos de Capital Humano, la gerencia u otra área que lo requiera.
8. Colaborar al departamento de operaciones en el proceso de ensobrado de los estados de cuenta.
9. Colaborar en la entrega y traslado de cajas del archivo a las áreas que lo solicitan.
10. Cumplir con los deberes y las funciones que le asigne la Jefatura Superior Inmediata.
11. Atender las consultas del personal interno que se requieran.
12. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la ejecución de procesos de área.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Labores Administrativas, recibe supervisión directa del Jefe de Capital Humano con el propósito de velar por el adecuado desempeño de las funciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Labores Administrativas requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar de Labores Administrativas requiere un grado mínimo de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para ejecutar sus funciones.

Formación Académica:
Bachiller en educación media o IV Ciclo de Educación Especial Etapa Vocacional.

Formación Complementaria:

- Conocimiento básico de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Competencias:

- Buenas relaciones interpersonales.
- Orientación al servicio.
- Comunicación.
- Orden.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales operativas asistenciales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Chofer**
Departamento	**Administración**
Área	**Sección Administrativa**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Administrativo**
Fecha Actualización	**31 de Octubre 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Manejar vehículos livianos y de carga para el transporte de funcionarios, correspondencia, materiales y suministros, así como velar por el buen mantenimiento del vehículo que se le asigne, a fin de brindar un servicio adecuado. Contribuir desde su puesto con la misión, visión y objetivos de la Operadora.

FUNCIONES

1. Conducir vehículos de la Operadora para efectos de trámites de correspondencia (encomiendas), traslado de activos (bienes), de archivos y traslado de funcionarios, a fin de agilizar las labores requeridas.
2. Retirar y entregar los documentos que se le indiquen en las instituciones con las que se mantiene contacto en la Operadora.
3. Completar en caso de que exista una gira, la bitácora de viaje, con todos los acontecimientos y situaciones que se presenten durante el mismo, para efectos de que la Jefatura cuente con la información necesaria en caso de que se le requiera.
4. Mantener el vehículo asignado en perfectas condiciones mediante revisiones mecánicas mínimas y revisiones técnicas correspondientes.
5. Solicitar cuando corresponda las reparaciones y mantenimiento previsto del vehículo a su cargo y velar por su cumplimiento.
6. Velar por el adecuado mantenimiento y buen estado del vehículo; revisar diariamente la carga de la batería, el depósito de combustible, los niveles de agua y lubricante, la presión de las llantas, el sistema eléctrico, el estado general del carro, las fechas de engrase; hacer anotaciones sobre el uso, recorrido y operación del vehículo; lavarlo, encerarlo y mantenerlo en estricto estado de limpieza.
7. Mantener un registro efectivo del consumo de combustible del vehículo asignado, a fin de ajustarse al presupuesto asignado a cada automóvil para dicho fin.
8. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la Gerencia, Direcciones y demás áreas de la Operadora.
9. Realizar cualquier otra actividad inherente al cargo que le sean asignadas por su superior en jerarquía.

RESPONSABILIDADES

Es responsable de velar por el cuidado de los recursos asignados y de las actividades asignadas.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Chofer recibe supervisión directa del Jefe Administrativo con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Chofer requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y para la solución de problemas.

Criterio: El Chofer ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Educación General Básica completa (Primaria).
Licencia de conducir B1, según sea requerido.

Formación Complementaria:

- Conocimientos básicos de mecánica automotriz.
- Conocimientos de la distribución vial del país y su geografía.
- Conocimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones de la Ley de Tránsito del país.

Habilidades Especiales:

- Manejo de técnicas de control emocional y tolerancia a la presión.

Competencias:

- Servicio al cliente
- Relaciones interpersonales
- Manejo de situaciones de estrés
- Seguridad en sí mismo
- Responsabilidad
- Discrecionalidad
- Altos valores morales

Experiencia:
Tres años de experiencia en labores como chofer y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Contador**
Dirección	**Administración**
Área	**Contabilidad**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Sección (Financiero Contable)**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, controlar, asesorar y ejecutar labores técnico profesionales variadas y complejas relacionadas con contabilidad de la Operadora y los fondos administrados.

FUNCIONES

1. Coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con los cierres de los fondos administrados y de la Operadora.
2. Realizar los cierres diarios de los Fondos Administrados y los cierres contables de la Operadora
3. Realizar las conciliaciones bancarias mensuales y diarias de los fondos administrados y de la Operadora, tanto de cuentas corrientes como de cuentas de ahorro.
4. Revisar la racionalidad de un balance diarios de cuentas y sus asientos pendientes y aprobarlos.
5. Depurar y controlar las cuentas contables de los fondos y la operadora.
6. Revisar y aprobar los asientos de emisión de cheques en cada una de las empresas, según corresponda.
7. Validación de los saldos contables de los Fondos Administrados
8. Realizar los estados Financieros trimestrales.
9. Revisión de los cierres de diario de los Fondos Administrados.
10. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
11. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
12. 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.
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
14. Actualizar los libros legales de la Operadora y de los fondos administrados
15. Confeccionar las conciliaciones mensuales de rezagos, patrimonio y de inversiones.
16. Realizar el inventario de activos, de suministros y garantías de cumplimientos.

17. Realizar el arqueo de la caja chica de tesorería y la Gerencia
18. Archivar la documentación del área.
19. Realizar los informes Financieros de las empresas ICT, y Fomuvel.
20. Realizar la facturación electrónica de los Fondos
21. Realizar la declaración del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A)

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación que se debe entregar a la Gerencia General, Auditoria Interna y cualquier otro ente relacionado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Contador recibe supervisión directa del Jefe de Sección Financiero Contable con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por su propio trabajo.

Iniciativa: El Contador requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Contador requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Bachiller en Contaduría o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de las Normas internacionales de Contabilidad.
- Conocimiento Instrumentos Financieros Nacionales e Internacionales.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la operadora.

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.
- Agilidad y precisión.

Competencias:
- Administración del tiempo.
- Integridad.
- Pensamiento Analítico.

- Manejo de información.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:
Dos años de experiencia en laborales administrativas-contables y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Director de Administración**
Dirección	**Administración**
Área	**Administración**
Personal a Cargo	**Administración y Finanzas- Capital Humano**
Puesto del Jefe Inmediato	**Gerente General**
Fecha Actualización	**31 de octubre 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

- Planificar, dirigir, coordinar, controlar y supervisar las actividades de soporte administrativas y financieras de la Operadora, relacionadas con labores contables, información y emisión de estados financieros, emisión de informes a entes reguladores, costos, abastecimiento y contratación de bienes y servicios necesarios para satisfacer necesidades institucionales y procedimientos de control interno, entre otros, con el propósito de que los mismos cumplan con los estándares de calidad establecidos y se logren los resultados de control de costos y rentabilidad esperados. Buscando no solo que la prestación sea de alta calidad, sino mantener un equilibrio entre el ahorro de recursos económicos y la oportunidad requerida en la prestación de los servicios. Para obtener dichos resultados tiene la libertad de actuar que la experiencia y el cargo le confieren.

- Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades referentes a los procesos de Capital Humano, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos del personal y áreas de la Operadora.

- Planificar, dirigir, coordinar, controlar y supervisar los planes de mercadeo y comunicación que consoliden la imagen de Popular Pensiones y que contribuyan a la consecución de los objetivos estratégicos de la Operadora.

- Planificar, dirigir, coordinar, controlar y supervisar el cumplimiento y apoyo permanente al desarrollo de las actividades establecidas en el Plan de Gestión Ambiental de la Operadora, con el proceso de certificación de Carbono Neutralidad para la Operadora, el programa Bandera Azul Ecológica y el programa de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, así como el apoyo del plan y actividades relacionadas con la continuidad de las operaciones de Popular Pensiones.

- Planificar, dirigir, coordinar, controlar y supervisar el desarrollo de la realización de actividades que favorezcan la eficiencia de los procesos de la Operadora en un ambiente adecuado de control, acorde con las exigencias de lo estipulado en la Ley General de Control Interno

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades profesionales, técnicas y administrativas de la dirección a su cargo.
2. Planificar y coordinar las estrategias y planes de acción con la Gerencia General y con cada una de las dependencias de su dirección, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Estratégico y Plan Anual Operativo y del presupuesto de la dependencia a su cargo.
3. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos de la dirección, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área.
4. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno de la dirección a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
5. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
6. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de su competencia.
7. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comisión o grupos de trabajo, así como otras actividades.
8. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en su dirección, cuando según la normativa así lo requieran, así como formular propuestas al respecto.
9. Velar por que los trámites para la compra de bienes o servicios por parte de la Operadora se ejecuten de acuerdo con la normativa vigente, así como que los materiales y suministros comprados cumplan con los requisitos establecidos por la Operadora en cuanto a calidad, precio y cumplimiento.
10. Revisar y aprobar las adjudicaciones de las contrataciones directas.
11. Participar como miembro activo con voz y voto, del Comisión de Licitaciones y Comité de Inversiones.
12. Aprobar los flujos de caja emitidos por el área de Tesorería.
13. Aprobar los cierres de cajero diarios, emitidos por el área de Tesorería
14. Autorizar la cancelación de las facturas de los proveedores o de cualquier otra obligación financiera de la Operadora, así como revisar y autorizar los cheques o transferencias.
15. Organizar, coordinar y supervisar la integración del Presupuesto Ordinario y someterlo a la aprobación de la administración superior y entes externos, así como una vez aprobados los mismos divulgar, dar seguimiento y evaluar su cumplimiento.
16. Analizar, aprobar y tramitar con las autoridades superiores y con los entes externos si fuese necesario las solicitudes de modificaciones presupuestarias, presupuestos extraordinarios y el presupuesto ordinario.
17. Realizar y mantener actualizada la asignación de roles o determinación de los perfiles dentro del sistema del personal a cargo.

18. Revisar que el presupuesto ordinario, modificaciones presupuestarias, presupuestos extraordinarios y ejecuciones presupuestarias estén incluidas correctamente en el sistema de la Contraloría General de la República (SIPP).
19. Velar por el cumplimiento de la meta establecida por cada una de las áreas a su cargo.
20. Revisar, analizar y aprobar los estados financieros, los libros legales, las notas a los estados financieros, el Informe ejecutivo de los estados financieros, tanto de la Operadora como de los Fondos Administrados.
21. Presentar a Gerencia y Junta Directiva los resultados de los estados financieros del mes.
22. Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de Popular Pensiones, en coordinación con la Gerencia General.
23. Establecer el plan de capacitación para su dependencia y coordinar con Capital Humano, la ejecución del mismo.
24. Participar de comisiones especiales que involucren temas laborales según sea requerido por la Gerencia General.
25. Velar por obtener el máximo rendimiento de los recursos financieros, humanos y de información que tiene a su cargo.
26. Convertir a Capital Humano en un área facilitadora del cambio organizacional, creando un compromiso del personal para maximizar el rendimiento del recurso humano.
27. Es responsable por el cumplimiento de los objetivos del área de Mercadeo y Comunicación, con el fin de consolidar la imagen de la Operadora, así como su liderazgo en presencia mediática.
28. Vigilar el cumplimiento y atención de La Ley General de Control Interno.
29. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

CONDICIONES ESPECIALES

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Contaduría Pública o en Administración de Negocios o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Formación en alta gerencia.
- Conocimientos en Contratación Administrativa y su reglamento.
- Conocimiento en la Normas Internacionales de Contabilidad.
- Conocimiento en el manejo de presupuestos públicos.
- Conocimiento en materia laboral.
- Conocimiento de la normativa que regula la gestión bancaria nacional e internacional, preferiblemente lo relativo al Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- Conocimiento del Sistema Financiero Nacional, regido por la SUGEF, SUPEN, SUGEVAL, CONASSIF, BCCR.

- Preferiblemente con dominio de idioma inglés escrito y conversacional.
- Conocimiento de la normativa que regula la planificación, la presupuestación y la forma de contratar bienes, servicios y obras en el sector público costarricense.
- Ajustarse a lo que establece el artículo 26 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Integridad.
- Capacidad de análisis.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.
- Comportamiento ético
- Discreción y tacto
- Juicio y criterio
- Capacidad de negociación

Experiencia:

Cinco años de experiencia en labores de jefatura o dirección en instituciones financieras preferiblemente del sector público y con trayectoria comprobada y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Ejecutivo Administrativo**
Dirección	**Administración**
Área	**Sección Administrativa**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe Administrativo**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en la coordinación, supervisión y ejecución de las labores propias de los procesos de contratación administrativa y servicios generales de la Operadora, con el objetivo de que los trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

FUNCIONES

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. Revisión de las formalidades de las solicitudes de compra presentadas.
4. Participar en la recepción, análisis y recomendación de ofertas presentadas a estudio y dar el seguimiento respectivo, así como participar en el Comisión de Licitaciones.
5. Efectuar las labores pertinentes para prorrogar los contratos o la comunicación a la jefatura para el inicio de un nuevo proceso de contratación administrativa.
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 contratos en ejecución.
8. Atender quejas, reclamos, solicitudes de aclaración y recursos presentados por los proveedores contra los procesos de contratación, así como dar seguimiento a su resolución.
9. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
11. 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.

12. Realizar el registro de las contrataciones al sistema SICOP
13. Apoyo a la Jefatura de la Sección Administrativa en ausencia de este.
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación que se debe entregar a la Gerencia General, Comité de Licitaciones, Auditoria Interna y cualquier otro ente relacionado
Es responsable de la conducción de los procesos de contratación administrativa que le sean asignadas y mantener al día el registro en SICOP.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Ejecutivo Administrativo recibe supervisión directa del Jefe de Sección, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Ejecutivo Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos, en procura del cumplimiento de la Ley de Contratación Administrativa y normativa conexa.

Criterio: El Ejecutivo Administrativo requiere de criterio para el análisis de lo solicitado por las áreas usuarias y propuestas de los oferentes, así mismo requiere facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Bachiller en Administración de Empresas o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Amplio conocimiento en la Ley de Contratación Administrativa, su Reglamento y normativa conexa.”
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en SICOP a nivel de usuario (Técnica y práctica en SICOP).

Habilidades Especiales:

- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:

- Integridad.
- Pensamiento Analítico.
- Liderazgo.
- Manejo de información.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos en contratación administrativa y de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Ejecutivo Administrativo**
Dirección	**Administración**
Área	**Presupuesto**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en la organización, coordinación, supervisión y ejecución de las labores relacionadas con el proceso de presupuesto de la Operadora, con el objetivo de que los trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Elaborar el plan anual presupuestario de la Operadora.
3. Realizar la formulación del presupuesto ordinario de la Operadora.
4. Controlar el presupuesto de egresos de la Operadora, tanto por departamento como partida presupuestaria.
5. Registrar los ingresos y egresos de la ejecución presupuestaria trimestral de la Operadora en el Sistema de Información sobre Planes y Presupuesto de la Contraloría General de la República (SIPP).
6. Realizar análisis de la ejecución presupuestaria, con el fin de detectar eventuales desviaciones de presupuesto y reportarlas al responsable de la dependencia, con la finalidad de que se tomen las acciones necesarias.
7. Realizar el análisis de los informes de evaluación presupuestaria semestral (I Semestre de enero a junio y del II Semestre de julio a diciembre del año en ejecución), que se debe de presentar a la Contraloría General de la Republica, según lo indicado en la Normas Técnicas sobre Presupuesto Público.
8. Incluir el presupuesto ordinario, modificaciones internas, presupuestos extraordinarios y ejecuciones presupuestarias en el sistema de la Contraloría General de la República (SIPP).
9. Asignar el contenido presupuestario para realizar las compras de bienes y servicios por medio de la caja chica, adelantos y gastos de viaje, pago de facturas a proveedores.
10. Elaborar las órdenes de pago de dietas de la Junta Directiva y/o gastos generales de la Operadora.
11. Analizar los ingresos presupuestados de la Operadora versus el real, así como las proyecciones realizadas versus el real del estado de resultados y los indicadores de gestión mensuales, para ser utilizados en los informes para Gerencia, Junta Directiva y Balance Score Card.

12. Elaborar el informe trimestral de modificaciones a Junta Directiva y Gerencia General.
13. Elaborar, registrar y controlar las modificaciones internas aprobadas por la Gerencia General o Junta Directiva y presupuestos extraordinarios, siguiendo los lineamientos y formatos que establece la Contraloría General de la Republica.
14. Participar en el desarrollo y mejoramiento continuo de los procesos en los que interviene, así como del sistema de control interno.
15. Atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
16. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación que se debe entregar a la Gerencia General, Auditoría Interna y cualquier otro ente relacionado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Ejecutivo Administrativo recibe supervisión directa de la dirección, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Ejecutivo Administrativo ejerce supervisión directa sobre el puesto de Oficial Administrativo, con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada y asignar las directrices del puesto.

Iniciativa: El Ejecutivo Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Ejecutivo Administrativo requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Bachiller en Administración de Empresas o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimiento en leyes y reglamentos que rigen el Presupuesto Público.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento del Sistema de Inventarios, Activos y Presupuesto de la Operadora (SIAP).
- Conocimiento del Sistema de Información sobre Presupuestos Públicos (SIPP) de la Contraloría General de la República.

- Conocimiento del Sistema de Presupuesto y Planificación Financiera (SIPPLAF).

Habilidades Especiales:
- Facilidad de redacción.
- Facilidad de comunicación oral.
- Habilidad numérica.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:
- Atención a detalles.
- Confidencialidad.
- Ética.
- Integridad.
- Manejo de información.
- Pensamiento Analítico.
- Persona ordenada.
- Proactivo.
- Seguimientos de gestiones.

Experiencia:
Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Encargado Área de Archivo**
Departamento	**Administración**
Área	**Sección Administrativa**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe Administrativo**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores administrativas y operativas a fin de garantizar una archivalía documental de todas las áreas de la Operadora, conforme a la legislación y normativa creada.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley general de Control Interno.
3. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de archivo, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la legislación en el tema de archivo Documental.
4. Atender, elaborar y presentar estadísticas, informes y demás información que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
5. Dar cumplimiento en forma específica al Artículo 42 de la ley 7202, Ley Sistema Nacional de Archivos.
6. Mantener el control y coordinación con la empresa contratada para la custodia de la documentación, en todos los procesos que se requieran para una buena gestión documental entre ambas empresas.
7. Llevar el control sobre la documentación enviada a la empresa de custodia.
8. Realizar procesos de archivalía para la documentación que le corresponda, según sea el caso.
9. Atender a los Archivos de Gestión en referencia a la documentación archivada.
10. Brindar orientación sobre el correcto archivo de la documentación.
11. Mantener el canal de comunicación con la empresa encargada de la custodia de la documentación que le ha sido enviada.
12. Llevar el control general y por área específica sobre la documentación enviada a la empresa de custodia.
13. Depurar la documentación de archivo antigua.
14. Atender las solicitudes de los departamentos en referencia a la documentación en custodia.
15. Entregar y llevar el control de las cajas de archivo a las diferentes áreas de la Operadora.

16. Enviar la documentación de archivo a la empresa custodia.
17. Solicitar la documentación que se requiera a la empresa custodia.
18. Enviar o solicitar nuevas cajas a la empresa de custodia.
19. Mantener el control de la nomenclatura asignada a cada área y la general para la empresa de custodia de la documentación.
20. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
21. Asistir cuando su jefatura se lo indique en labores de recolección de activos, recibo de facturas, coordinación de mensajería u otras labores relacionadas con la sección administrativa.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la correcta preparación, custodia y manipulación de información del proceso a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Encargado Área de Archivo recibe supervisión directa del Jefe de Sección con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Encargado Área de Archivo Central requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Encargado de Área de Archivo Central requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, requiere facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:
Diplomado o técnico universitario (o su equivalente) en la carrera de Archivística o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en labores y técnicas de archivo.
- Coordinación con proveedores de archivo
- Coordinación de comisiones de archivo

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo y cuidado de información y documentación.

Competencias:

- Orden.
- Don de servicio.
- Relaciones interpersonales.
- Actitud proactiva.

Experiencia:

- Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Encargado de mantenimiento**
Dirección	**Administración**
Área	**Sección Administrativa**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe Administrativo**
Fecha Actualización	**31 de octubre 2019**

RESUMEN DEL PUESTO

Ejecución de labores de carácter técnico, control de los materiales utilizados en los proyectos, interpreta planos arquitectónicos, eléctricos y mecánicos, para llevar a cabo la coordinación, supervisión y ejecución de diversas labores, para el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo del mobiliario y las instalaciones de la Operadora. Control del mantenimiento preventivo y correctivo, y trámites administrativos de la flotilla de vehículos propiedad de Popular Pensiones.

FUNCIONES

Vehículos

1. Llevar los vehículos, así como solicitar las citas correspondientes para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos.
2. Tramitar y llevar los vehículos a la revisión técnica vehicular (Riteve), así como gestionar la entrega y colocación de los marchamos.
3. Es responsable de llevar el control mensual para de la Facturación y Rendimiento del combustible utilizado por los vehículos de la Operadora.
4. Es responsable de llevar el control de las boletas que se emiten para el lavado de los vehículos de la Operadora.
5. Controlar la facturación del mantenimiento de los vehículos de la Operadora.

Mantenimiento general

1. Coordinar los trabajos con su Jefe Superior inmediato.
2. Inspeccionar las instalaciones físicas de la Operadora.
3. Planificar y coordinar los trabajos a ejecutar.
4. Desarrollar cálculo y presupuesto y llevar el control de los materiales a utilizar en los proyectos.
5. Realizar reparaciones del mobiliario que se requiera (muebles, sillas, vidrios, ventanas) actividades de fontanería, electricidad, soldadura y pintura.
6. Cuando no puedan ser reparados por él, realiza la cotización y lleva a cabo el traslado de activos a los distintos talleres, gestiona el pago de la reparación y hace el retiro de los mismos, una vez reparados.
7. Supervisión de trabajos que realizan dentro o fuera de la operadora y que son ejecutados por las empresas sub contratadas.

Otras funciones

1. Colaborar con la movilización de activos.
2. Participar en forma semanal en las pruebas de arranque de la planta eléctrica del edificio y verificar el estado físico y de insumos de la misma.
3. Coordinar con la empresa contratante los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo del ascensor, así como también debe de reportar y coordinar con dicha empresa la visita correspondiente cuando se presentan situaciones de emergencia en la operación y funcionamiento del ascensor.
4. Supervisar los trabajos de limpieza de los balcones externos del edificio de la operadora, que se ejecutan mediante la contratación de una empresa externa.
5. Apagar las unidades de aire acondicionado ubicados en Administración (2do Nivel) y Recepción de Gerencia General (3er Nivel).
6. Cerrar la cortina metálica y la puerta ubicadas en el Sótano 1 y que comunica con el área de parqueos de ese mismo nivel (Sótano 1).
7. Participar en las reuniones que se llevan a cabo con el Club Unión y que se relacionen con el mantenimiento preventivo y correctivo del edificio de la Operadora.
8. Efectuar las labores que se requieran para el retiro y traslado a la recicladora de los desechos reciclables, todo en coordinación con el Gestor Ambiental de la Operadora.
9. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen al mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de la Operadora.

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen al mantenimiento preventivo y correctivo de los activos de la Operadora.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El encargado de mantenimiento recibe supervisión directa Jefe de Sección Administrativa con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El encargado de mantenimiento requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad de manera que pueda utilizar el conocimiento en las diferentes labores que se indican, para ejecutar las funciones de la mejor manera.

Criterio: El encargado de mantenimiento ejecuta labores asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes; sin embargo, requiere el conocimiento técnico para ejecutar las labores propias de su puesto.

Formación Académica:
Tercer año de secundaria
Técnico medio en construcción o carrera afín

Formación Complementaria:
- Conocimiento de las técnicas de diseño, carpintería, albañilería, electricidad.
- Conocimientos de normas legales, ingeniería de procesos, manejo de riesgos, metodologías internacionales (PMI).
- Inglés técnico.
- Administración de proyectos.
- Programas Office.

Habilidades Especiales:
- Manejo de herramientas.

Competencias:
- Servicio al cliente
- Iniciativa
- Creatividad
- Trabajo en equipo
- Capacidad de análisis
- Habilidad para las relaciones interpersonales
- Identificación con institución

Experiencia:
Dos años de experiencia en laborales de mantenimiento y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Encargado de Salud Ocupacional**
Dirección	**Dirección de Administración**
Área	**Capital Humano-Salud Ocupacional**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Capital Humano**
Fecha Actualización	**31 de octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en la coordinación, supervisión y ejecución de las labores propias de los procesos de Salud Ocupacional, promoviendo y manteniendo el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores logrando un ambiente seguro y saludable, con el fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales en Popular Pensiones S.A.

FUNCIONES

1. Diseñar e implementar un programa de salud y seguridad ocupacional con una evaluación sobre el nivel de contenido, ejecución y rendición de cuentas.
2. Realizar estudios de las condiciones ambientales y de riesgos del trabajo para identificar y resolver, las situaciones que puedan causar afectaciones negativas a la salud o a la seguridad de los trabajadores y de las personas que visiten las oficinas de la Operadora según corresponda.
3. Coordinar la señalización preventiva en la infraestructura de la Operadora.
4. Coordinar la atención de las emergencias que se sucedan dentro del edificio.
5. Realizar un programa medicina del trabajo y de salud sistematizado que consista en la planeación, ejecución y evaluación de las acciones preventivas tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.
6. Fomentar un ambiente seguro y saludable con el fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales.
7. Realizar inspecciones técnicas periódicas para determinar, analizar las condiciones de riesgo y recomendar las medidas correctivas que sean necesarias.
8. Asesorar técnicamente a la Jefatura de Capital Humano en el campo de la Salud Ocupacional.
9. Aplicar los principios de ergonomía para las estaciones y mecanismos de trabajo.
10. Efectuar la investigación minuciosa de cada accidente que ocurra en el centro de trabajo.
11. Llevar al día las estadísticas correspondientes a la siniestralidad laboral de la empresa.
12. Elaborar campañas de seguridad y salud ocupacional a todos los niveles de la empresa.

13. Organización de campañas de prevención de enfermedades.
14. Mantener de manera detallada información de materias primas y sustancia peligrosas empleadas en la empresa, agentes de riesgo por ubicación y prioridades, con mapa de riesgo, evaluación de los agentes de riesgo y de los sistemas de control utilizados, recopilación y análisis estadístico de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, ausentismo general por accidentes de trabajo y enfermedades laborales, resultados de las inspecciones periódicas internas y externas en salud ocupacional.
15. Cumplir con los programas de capacitación y educación.
16. Velar por el cumplimiento de la normativa existente en materia de salud ocupacional en la empresa.
17. Organización de actividades deportivas y culturales
18. Presentar trimestralmente al Consejo de Salud Ocupacional un informe del resultado de la aplicación de los siguientes indicadores detallados en el decreto ejecutivo N°27434-MTSS.
19. Participar en los procesos de contratación donde sea necesario agregar características de salud ocupacional a los productos o servicios que se desea contratar.
20. Coordinar con el equipo de Responsabilidad Social de la Operadora aspectos que sean necesarios y que conlleven relación con salud ocupacional.
21. Brindar el apoyo necesario a las actividades que requiera su jefatura.
22. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
23. Realizar estudios de ruido, iluminación y confort térmico.
24. Establecer programas de orden y limpieza (5S).
25. Coordinación de la Brigada de Emergencias.
26. Coordinación y seguimiento del plan de evacuación del edificio.
27. Coordinación de simulacros de evacuación y rescate.
28. Administración del mantenimiento y recarga de los extintores del edificio.
29. Apoyo a RRHH en la administración de la póliza de riesgo del trabajo de la OPC.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Encargado de Salud Ocupacional recibe supervisión del Jefe de Capital Humano con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: El Encargado de Salud Ocupacional es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para mejorar procesos y actividades, análisis de información y establecer herramientas necesarias para ejecutar estas funciones.

Criterio: Se requiere de criterio para implementar recomendaciones y soluciones para mejorar los controles de evaluación.

Formación Académica:

Bachillerato universitario en la carrera de Salud Ocupacional.
Estar incorporado al colegio o entidad profesional respectiva.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en la legislación y normas de gestión de Salud Ocupacional.
- Conocimientos en la formulación, presentación y desarrollo de proyectos.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Facilidad de comunicación y asesoramiento.
- Relaciones interpersonales
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Actitud proactiva.
- Orientado a resultados.
- Capacidad de análisis e investigación.
- Capacidad de seguimiento de gestiones

Experiencia requerida

Dos años de experiencia en labores de salud ocupacional y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Jefe de Capital Humano**
Departamento	**Dirección de Administración**
Área	**Capital Humano**
Personal a Cargo	**Asistente de Operaciones Administrativas 1, Asistente de Operaciones Administrativas 2, Oficial Administrativo, Auxiliar Administrativo, Auxiliar de Labores Administrativas, Encargado de Salud Ocupacional, Asistente Administrado 1**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director(a) de Administración**
Fecha Actualización	**31 de octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades referentes a los procesos de Capital Humano, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos del personal y áreas de la Operadora.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades profesionales, técnicas y administrativas del departamento a su cargo.
2. Planificar y coordinar las estrategias y planes de acción con la Gerencia General y Dirección de Administración, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Estratégico y Plan Anual Operativo y del presupuesto de la dependencia a su cargo.
3. 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.
4. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno del departamento a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
5. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
6. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de su competencia.
7. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
8. Autorizar y aprobar los diferentes documentos generados en su departamento, cuando según la normativa así lo requieran, así como formular propuestas al respecto.

9. Dirigir y coordinar el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal tanto a nivel interno como externo.
10. Velar por el cumplimiento de la aplicación de evaluaciones del personal: evaluación de período de prueba, valoración del desempeño y de evaluaciones de carácter normativo que deba cumplir el personal tales como Ley 8204, Ley 7600, Riesgo, Control Interno, ética, etc.
11. Participar de comisiones especiales que involucren temas laborales según sea requerido por la Gerencia General y Dirección de Administración.
12. Administrar, dirigir, controlar y aprobar el proceso de administración de salarios, el cual incluye el pago de la planilla al personal, cierres contables, estructura salarial, pago de aguinaldo, pago de salario escolar, declaración anual de renta y pago de incentivo a la productividad.
13. Dirigir y controlar la gestión administrativa del departamento que incluye el manejo de expedientes del personal, aprobación de liquidaciones laborales, actualización del manual de puestos de la Operadora, comunicados al personal, atención de consultas del personal, organización y aplicación de estudios de clima organizacional y cargas de trabajo.
14. Dar atención y seguimiento a los diferentes procesos de evaluación del área, en temas relacionados con informes de auditoría interna y externa, SUPEN, control interno, riesgo operativo.
15. Actualizar y aprobar las políticas y procedimientos en torno al área.
16. Realizar y ejecutar el presupuesto anual del área y de las partidas específicas referentes a la gestión del personal.
17. Mantener y dar seguimiento al proceso de declaraciones de bienes del personal.
18. Coordinar la programación y seguimiento de acuerdos del Comité Gerencial de la Operadora.
19. Coordinar la aplicación del plan de capacitación de la Operadora.
20. 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.
21. Realizar y mantener actualizada la asignación de roles o determinación de los perfiles dentro del sistema del personal a cargo.
22. Velar por el cumplimiento de la meta establecida para el área a su cargo.
23. Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de Popular Pensiones, en coordinación con la Gerencia General y la Dirección de Administración.
24. Generar resultados para la toma de decisiones, así como, definir e impulsar políticas para motivar al personal a efecto de mantener el máximo rendimiento individual y organizacional de la Operadora.
25. Velar por obtener el máximo rendimiento de los recursos financieros, humanos y de información que tiene a su cargo.
26. Planificar la creación de políticas de trabajo en cada nivel de la organización, con el fin de obtener los mejores productos, prácticas, métodos y procesos, con el fin de crear la cultura organizacional basada en el mejoramiento continuo y el trabajo en equipo.

27. Brindar seguimiento al cumplimiento y vigencia de los contratos que posea el área.
28. Convertir a capital humano en un área facilitadora del cambio organizacional, creando un compromiso del personal para maximizar el rendimiento del recurso humano.
29. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Jefe de Capital Humano recibe supervisión directa de la Dirección de Administración, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Jefe de Capital Humano ejerce supervisión directa sobre los puestos de Asistente de Operaciones Administrativas 1, Asistente de Operaciones Administrativas 2, Oficial Administrativo, Auxiliar Administrativo, Auxiliar de Labores Administrativas, Encargado de Salud Ocupacional y Asistente Administrativo 1, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas para los mismos y que la gestión operativa sea realizada de forma que la información sea procesada correctamente.

Iniciativa: El Jefe de Capital Humano requiere de un alto grado de iniciativa y visión de futuro constante, para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Jefe de Capital Humano requiere alto nivel de criterio para anticipar problemas, aportar soluciones y toma de decisiones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Bachiller en Administración de Recursos Humanos
Licenciatura o Maestría en Administración de Recursos Humanos, Gestión del Talento Humano, o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en los procesos del área a cargo y legislación laboral.
- Conocimientos de la normativa aplicable a la Operadora y Conglomerado Financiero Banco Popular.
- Conocimiento amplio en legislación laboral
- Conocimientos manejo de relaciones interpersonales.
- Conocimiento en técnicas para manejo de conflictos.

- Conocimiento en el desarrollo del ambiente laboral.
- Conocimiento en la aplicación de bonificaciones e incentivos.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Integridad.
- Pensamiento analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Creatividad.
- Desarrollo de personas.
- Capacidad de negociación.
- Motivación para el logro.
- Trabajo en equipo.
- Enfoque al cumplimiento de metas.
- Orientación hacia la calidad.

Experiencia:

Cuatro años de experiencia en labores de jefatura y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Jefe Administrativo**
Dirección	**Administración**
Área	**Sección Administrativa**
Personal a Cargo	**Ejecutivo Administrativo** **Oficial Administrativo (compras)** **Chofer** **Encargado de Mantenimiento** **Encargado Área de Archivo** **Oficial Administrativo** **Asistente Administrativo 1** **Ejecutivo Administrativo (Presupuesto)** **Personal de Mantenimiento y Limpieza (Personal Externo)** **Oficiales de Seguridad (Personal Externo)**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Administración**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, supervisar y controlar las diferentes actividades relacionadas con los procesos de contratación administrativa y servicios generales de la Operadora, con el propósito de velar por que estas se realicen eficiente y eficazmente.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades técnicas y administrativas del personal a su cargo.
2. Programar, organizar, coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios necesarios para la operación de las diferentes dependencias, velando por que los mismos se realicen conforme con las leyes, reglamentos, normas y políticas que rigen la materia y cumplan con las mejores condiciones de calidad, precio, financiamiento y oportunidad.
3. Controlar y dar seguimiento a las pólizas de la Operadora (incendio, vehículos, responsabilidad civil, equipo electrónico, caución y otras).
4. Organizar, coordinar y supervisar, que las diferentes dependencias de la Operadora cuenten con la infraestructura física y servicios básicos necesarios para el cumplimiento de sus actividades, así como el control de activos y la administración de la flotilla de vehículos.
5. Controlar que la dotación de bienes y servicios se efectúe conforme a las condiciones pactadas en los contratos respectivos, y establecer los controles necesarios para verificar su cumplimiento y, en caso contrario, aplicar las sanciones correspondientes a los proveedores de bienes y servicios conforme a la normativa que rige la materia.

6. Autorizar los pagos a los proveedores que brindan servicios a la Operadora.
7. Revisar que todas las contrataciones estén incluidas correctamente en el sistema SICOP
8. Aprobar en los tiempos establecidos, los pedidos de los suministros y materiales de oficina para el personal de la Operadora
9. Organizar, coordinar y supervisar las labores de seguridad, mensajería y de limpieza del edificio y de sus alrededores.
10. Participar como miembro activo (con voz y voto) del Comité de Licitaciones.
11. Organizar, coordinar y evaluar los planes, objetivos, metas de la dependencia bajo su responsabilidad, así como las actividades desarrolladas por el personal bajo su responsabilidad, en conjunto con su superior inmediato.
12. Supervisar, controlar y asistir las labores del personal a cargo.
13. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
14. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
15. 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.
16. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
17. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en su área que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.
18. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable de la elaboración y control para la ejecución del Plan Anual Operativo y Plan Estratégico del proceso a su cargo, de la preparación y custodia de la información que se debe entregar a la Gerencia General, Comité de Licitaciones, Auditoria Interna y cualquier otro ente relacionado, así como mantener al día el registro en el sistema SICOP y pólizas de la Operadora.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Jefe de Sección recibe supervisión directa del Jefe de Departamento con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Jefe de Sección ejerce supervisión directa sobre los puestos de Ejecutivo Administrativo, Oficial Administrativo (Compras), Encargado de Mantenimiento, Encargado Área de Archivo, chofer, Oficial Administrativo, Ejecutivo Administrativo (Presupuesto), Asistente Administrativo 1, Oficiales de Seguridad y

personal de mantenimiento y limpieza, con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada y asignar las directrices del puesto.

Iniciativa: El Jefe de Sección requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos, en procura del cumplimiento de la Ley de Contratación Administrativa y normativa conexa.

Criterio: El Jefe de Sección requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Amplio conocimiento en la Ley de Contratación Administrativa y normativa conexa.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Integridad
- Pensamiento Analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa
- Liderazgo
- Manejo de información.

Experiencia:
Cinco años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos en contratación administrativa y de las funciones y actividades relacionadas con el cargo que incluyan la formulación y ejecución de políticas y procedimientos.

Nombre del Puesto	**Jefe de Sección**
Dirección	**Administración**
Área	**Contabilidad**
Personal a Cargo	**Contador y Auxiliar Administrativo**
Puesto del Jefe Inmediato	**Directora de Administración**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades del proceso financiero contable, con el propósito de brindar información, oportuna y confiable a la Administración Superior de la Operadora para la toma de decisiones.

FUNCIONES

1. Realizar los estados financieros de la Operadora para su remisión al Banco y revisar los Estados Financieros de los Fondos Administrados, Revisión de los Estados Financieros trimestrales de los Fondos de la Operadora y Fondos.
2. Enviar los archivos de los saldos contables, depósitos a la SUPEN, por medio electrónico (portal ves)
3. Aprobar asientos de los fondos administrados y de la Operadora
4. Revisar asientos, conciliaciones bancarias, estados financieros, patrimonio, rezagos, custodios e inversiones.
5. Revisar en físico los cierres diarios de cada fondo de inversión, así como las condiciones de los fondos de inversión, en partidas pendientes dándoles seguimiento.
6. Analizar los estados financieros de la Operadora y elaborar los informes respectivos.
7. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en su área que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.
8. Supervisar, controlar y asistir las labores del personal a cargo.
9. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
11. 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.
12. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
13. Revisar las declaraciones informativas de la Operadora de Pensiones.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la preparación oportuna y correcta de la información que se debe presentar a la Gerencia General, a la Auditoría Interna, Banco Popular, Comités Corporativos o a las Juntas Directivas de las otras sociedades, así como a entes externos como la SUPEN, Contraloría General de la República, Auditorías externas, etc.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Jefe de Sección 2 Financiero Contable recibe supervisión directa de la Dirección, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Jefe de Sección 2 Financiero Contable ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar Administrativo y Contador, con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada y asignar las directrices del puesto.
Iniciativa: El Jefe de Sección 2 Financiero Contable requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Jefe de Sección 2 Financiero Contable requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Contaduría, Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Formación en alta gerencia.

Habilidades Especiales:
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Mejor de personal.

Competencias:
- Integridad
- Pensamiento Analítico.
- Confidencialidad.

- Iniciativa
- Liderazgo
- Manejo de información.

Experiencia:
Cuatro años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo que incluyan la formulación y ejecución de políticas y procedimientos.

Nombre del Puesto	**Oficial Administrativo**
Dirección	**Administración**
Área	**Presupuesto**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe Administrativo o Ejecutivo Administrativo**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte al Área de Presupuesto en materia de organización y ejecución de las labores relacionadas con el proceso de presupuesto de la Operadora, de manera que los registros, trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Registrar y controlar el presupuesto de ingresos y egresos de la Operadora, tanto por departamento como partida presupuestaria.
3. Registrar los ingresos y egresos de la ejecución presupuestaria trimestral de la Operadora para la Contraloría General de la República.
4. Incluir el presupuesto ordinario, modificaciones internas, presupuestos extraordinarios y ejecuciones presupuestarias en el Sistema de Información sobre Planes y Presupuesto de la Contraloría General de la República (SIPP).
5. Incluir el presupuesto ordinario, modificaciones internas, presupuestos extraordinarios en el sistema de presupuesto utilizado por la Operadora.
6. Llevar el control físico y digital de las solicitudes de compra, oficios, variaciones presupuestarias y documentos de la Contraloría General de la República.
7. Asignar el contenido presupuestario para realizar las compras de bienes y servicios por medio de la caja chica, adelantos, gastos de viaje y pago de facturas a proveedores.
8. Elaborar las órdenes de pago de dietas de la Junta Directiva y/o gastos generales de la Operadora.
9. Registrar y comparar los ingresos presupuestados de la Operadora versus el real, así como las proyecciones realizadas de forma mensual y acumuladas versus el real del estado de resultados y los indicadores de gestión.
10. Elaboración de forma mensual de las conciliaciones las partidas presupuestarias con las cuentas contables.
11. Elaborar el informe trimestral de modificaciones a Junta Directiva y Gerencia General.
12. Brindar el apoyo necesario a las actividades que requiera su jefatura.
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por el registro oportuno de los movimientos presupuestarios de la ejecución del periodo.
Debe contar con una participación activa en el proceso de formulación y liquidación presupuestaria.
Custodia física y digital de la documentación que se debe entregar a la Gerencia General, Auditoría Interna y cualquier otro ente relacionado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo recibe supervisión directa del Ejecutivo Administrativo con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Oficial Administrativo es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Oficial Administrativo requiere de criterio para el análisis, así como facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Bachiller en Administración de Empresas, Banca y Finanzas o Economía.
Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimiento en leyes y reglamentos que rigen el Presupuesto Público.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento del Sistema de Inventarios, Activos y Presupuesto de la Operadora (SIAP).
- Conocimiento del Sistema de Información sobre Presupuestos Públicos (SIPP) de la Contraloría General de la República.
- Conocimiento del Sistema de Presupuesto y Planificación Financiera (SIPPLAF).

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Facilidad de redacción.
- Facilidad de comunicación oral.
- Habilidad numérica.

Competencias:

- Proactividad.
- Integridad.
- Pensamiento Analítico.
- Manejo de información.
- Ética.
- Confidencialidad.
- Orden y atención a detalles.
- Seguimientos de gestiones.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Oficial Administrativo**
Departamento	**Dirección de Administración**
Área	**Capital Humano**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Capital Humano**
Fecha Actualización	**06 de febrero del 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter administrativo y operativo relacionadas con los procesos de Capital Humano de la Operadora, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos del personal y áreas de la Operadora.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Confección e inclusión electrónica para el pago de la planilla.
4. Confeccionar los reportes de cierre mensual de planilla.
5. Confección e inclusión electrónica del reporte de la planilla a la CCSS.
6. Confeccionar el reporte de la planilla al INS.
7. Confeccionar los archivos para el pago de aguinaldo, aumento salarial, aporte patronal salario escolar, pago de vacaciones, pago de incentivo, declaración anual de renta.
8. Confeccionar las constancias salariales y laborales.
9. Confeccionar las acciones del personal.
10. Confeccionar las liquidaciones laborales.
11. Confeccionar el archivo D-152 “Declaración Anual resumen de retenciones impuestos únicos y definitivos”.
12. Apoyar en el proceso de revisión de la Política “Conozca a su empleado” de la Ley 8204.
13. Atender las consultas del personal interno y cliente externo que se requieran.
14. Brindar atención a consultas de las evaluaciones que realiza auditoría interna.
15. Participar en diferentes actividades programadas por el área según sea requerido.
16. Participar en la actualización de procedimientos y políticas del área.
17. Enviar comunicados al personal.
18. Revisar los formularios correspondientes a la valoración del desempeño Balance de Desarrollo de Personal (BDP) y Cuadro de Mando Integral (CMI) del personal.

19. Inclusión y exclusión del personal en el sistema de declaraciones juradas de bienes de la Contraloría General de la República, en ausencia del Asistente de Operaciones Administrativas 2, titular del proceso.
20. Inclusión, exclusión o modificación del personal en el sistema SUPEN Directo, en ausencia del Asistente de Operaciones Administrativas 2, titular del proceso.
21. Realizar la aplicación o reversión de vacaciones del personal en el sistema de vacaciones, según solicitud de las Direcciones.
22. Realizar la revisión del saldo de las vacaciones del personal.
23. Generación de métricas.
24. Realizar archivo de nivel de endeudamiento del personal.
25. Envío de constancias al personal, en ausencia del Asistente Administrativo 1, titular del proceso.
26. Envío de acciones al personal, en ausencia del Asistente Administrativo 1, titular del proceso.
27. Realizar la inclusión adelantada de personal de nuevo ingreso en el sistema de la CCSS (SICERE).
28. Realizar la inclusión adelantada de personal de nuevo ingreso en el INS, en ausencia del Asistente de Operaciones Administrativas 2, titular del proceso.
29. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen al proceso del pago de planilla, así como de la gestión y trámite de la documentación a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo, recibe supervisión directa del Jefe de Capital Humano con el propósito de velar por el adecuado desempeño de las funciones y dar la aprobación de los procesos realizados en el área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Oficial Administrativo requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Bachiller universitario en la carrera de Administración de Capital Humano contabilidad o Finanzas.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en legislación laboral.
- Excel intermedio.
- Indispensable conocimiento en sistemas de planillas.

Habilidades Especiales:
- Facilidades de expresión oral y escrita.
- Capacidad de análisis.
- Capacidad numérica
- Precisión.

Competencias:
- Relaciones interpersonales.
- Iniciativa.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación.
- Confidencialidad.
- Pensamiento analítico
- Administración del tiempo.
- Capacidad para Trabajar bajo presión.
- Adaptabilidad.

Experiencia:
Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Oficial Administrativo**
Dirección	**Administración**
Área	**Sección Administrativa**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe Administrativo**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar los diferentes procesos de contratación administrativa solicitados por las áreas de la Operadora, además de proveerlas de los materiales, suministros, y activos que se requieran, así como dar el seguimiento y control de proveedores, pagos, mantenimiento de los vehículos de la Operadora y demás actividades relacionadas con su campo de acción.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Realizar los procesos de contratación directa y participar en los demás procesos de contratación administrativa (licitación abreviada y licitación pública, remate u otros) cuando así se requiera.
3. Realizar el registro de los procesos de contratación administrativa en SICOP
4. Efectuar las labores pertinentes para prorrogar los contratos o la comunicación a la jefatura para el inicio de un nuevo proceso de contratación administrativa.
5. Llevar un control mensual de la salida de activos de la Operadora en coordinación con los oficiales de seguridad.
6. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
7. Realizar las labores de apoyo para el pago a proveedores.
8. Llevar controles variados sobre las actividades bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
9. Atender consultas y resolver imprevistos relacionados con las funciones de su cargo, según lo permita la ley.
10. Controlar el gasto de las contrataciones y licitaciones por demanda
11. Proveedores
12. Recibir las facturas ya sea en forma física o digital
13. Realizar el proceso de visto bueno de las facturas para su pago correspondiente.
14. Emitir el oficio de solicitud de pago al área de presupuesto para la verificación de recursos
15. Entrega al Área de Tesorería de las facturas dentro del plazo correspondiente para su pago.
16. Entrega de informe semanal de facturas a Contabilidad y Tesorería

17. Entrega de informe mensual a Contabilidad de las facturas pendientes de pago.
18. Suministros
19. Recibir las solicitudes de materiales y suministros (requisiciones), verificar que cumplan con las normas y entregar los materiales o suministros al área solicitante.
20. Realizar el pedido y recepción de los suministros de limpieza (toallas, jabón, alcohol, etc.) que se encuentra en la bodega para los gastos de la Operadora.
21. Llevar un control de los materiales, suministros, que incluye el registro de entradas y salidas, así como controlar los niveles de existencia de materiales y suministros.
22. Realizar el inventario de los artículos de limpieza almacenados en la bodega.
23. Activos
24. Coordinar y recibir los bienes adquiridos (incluidos los activos) de los proveedores, verificar que cumplan con las condiciones solicitadas y realizar el plaqueo de los mismos para su registro y control.
25. Llevar un control de los activos fijos, que incluye el respectivo plaqueo de los activos.
26. Dar seguimiento y control de las labores de mantenimiento y reparación de los activos fijos de la Operadora.
27. Contratos con terceros
28. Realizar las labores de apoyo para los pagos derivados de los diferentes contratos con terceros vigentes.
29. Efectuar labores de revisión, análisis y control de las contrataciones en ejecución.
30. Dar seguimiento y control al vencimiento de los contractos con terceros (proveedores) vigentes, de conformidad con las políticas internas de la Operadora.
31. Verificación de las contrataciones administrativas
32. Realizar las labores de apoyo para los pagos derivados de los procesos de contratación administrativa.
33. Realizar estudios de atrasos en las contrataciones para ejecutar las cláusulas penales.
34. Realizar las investigaciones respectivas ante reclamos de los usuarios respecto a un bien o servicio entregado por parte de un proveedor, verificar que la información recibida por parte de los usuarios se apegue a lo establecido contractualmente.
35. Ejecutar las garantías de fábrica de bienes y servicios.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la asignación y mantenimiento de los materiales, suministros y activos de la Operadora, así como mantener al día el registro del sistema SIAP.
Es responsable de la conducción de los procesos de contratación administrativa que le sean asignados y mantener al día el registro del sistema SIAC.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo recibe supervisión directa del Jefe de Sección con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad en diversas labores como análisis de solicitudes de compra, borradores de carteles, atención de recursos de revocatoria, etc.

Criterio: El Oficial Administrativo ejecuta labores que requieren de análisis según lo solicitado por las áreas usuarias, así como de las diferentes propuestas y/o consultas de los oferentes de los concursos en trámite. De igual forma se requiere del análisis al recibirse la recomendación de adjudicación del área solicitante. En ocasiones ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Bachiller en administración pública, administración de empresas o planificación económica.
Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en la Ley de Contratación Administrativa, Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y jurisprudencia de la Contraloría General de la República.
- Conocimientos en el manejo de inventarios y bodegas.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para la redacción de informes.
- Análisis de información.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Capacidad de investigación.
- Minucioso.
- Relaciones Interpersonales

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos en contratación administrativa y demás actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Oficial Administrativo**
Dirección	**Administración**
Área	**Tesorería**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de área 2**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole técnico y administrativo en forma eficiente; y brindar soporte de revisión y supervisión al Supervisor de área 2, con el fin de cumplir a cabalidad con la responsabilidad asignada en el proceso que desempeña.

FUNCIONES

1. Acceso a los sistemas del Banco Popular (T24), para revisión de cuentas de la Operadora y de los afiliados
2. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.
3. Remitir a Operaciones, los movimientos reportados a Tesorería que ingresaron a las cuentas corrientes, que no corresponden a recaudación
4. Revisar los saldos y los movimientos proyectados en los flujos automatizados
5. Revisar el control de pagos por oficio, realizado por el Oficial Administrativo, verificando la concordancia de los archivos cargados en el Centro de Gestión de Pagos.
6. Revisar los traslados ingresados por SINPE: créditos entrantes y salientes, débitos salientes y domiciliaciones.
7. Revisar y aplicar los movimientos de créditos y débitos a cuentas de la Operadora, o a cuentas de terceros mediante transferencias y débitos en tiempo real.
8. Revisar el pago a proveedores y sus respaldos.
9. Monitorear el requerimiento mínimo de garantías en el Banco Central.
10. Revisar el cierre de los movimientos diarios procesados por Tesorería, incluyendo el cierre de SINPE, y el control de pagos.
11. Revisar los pagos de los servicios públicos (agua, electricidad, teléfono e impuestos).
12. Revisar declaraciones y pago de impuestos (retenciones en la fuente)
13. Custodiar y controlar el fondo de la caja chica, de acuerdo al Reglamento Corporativo de Caja Chica.
14. Realizar el traslado, revisión en inclusión de los traslados por Libre Transferencia.
15. Compra y venta de dólares por MONEX.
16. Compra y venta de títulos mediante los servicios de mercado del SINPE: captación de fondos, mercado integrado liquidez y subasta de valores.
17. Atención de consultas a clientes internos y externos.

18. Realizar labores de soporte, asistencia y sustitución al Supervisor de área 2 cuando se requiera.
19. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo recibe supervisión directa del Supervisor de área 2 con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y tomar decisiones en los problemas que se presenten.

Criterio: El Oficial Administrativo, aunque algunas de sus actividades son rutinarias y asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, requiere un conocimiento especializado y criterio propio para la toma de decisiones en el momento de resolver situaciones con los afiliados, o que se presenten con los servicios del SINPE. Igualmente debe tener un manejo adecuado de los procesos del área con el fin de darle el soporte requerido a los auxiliares y al Supervisor de área 2.

Formación Académica:
Bachiller Universitario en Administración de Empresas, Economía o Contabilidad.
Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos contables.
- Certificación en los servicios del Sistema Nacional de Pagos (SINPE) asignados por la Responsable de Servicios.
- Conocimientos elementales de la Ley de Protección al Trabajador.

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.

Competencias:
- Administración del tiempo.
- Minucioso.
- Relaciones Interpersonales.
- Facilidad en la atención al cliente interno

Experiencia:
Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Supervisor de área 2**
Dirección	**Administración**
Área	**Tesorería**
Personal a Cargo	**Oficial Administrativo y Auxiliar Administrativo**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Administración**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en la organización, coordinación, supervisión y ejecución de las labores relacionadas con el proceso de tesorería de la Operadora, con el objetivo de que los trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir y coordinar las actividades técnicas y administrativas del personal a su cargo, como vacaciones, permisos y además el proceso de evaluación para el reconocimiento del BSC y BDP.
2. Aprobar los saldos y movimientos para los flujos de efectivo automatizados.
3. Generar y analizar el reporte diario del flujo de efectivo de la Operadora y los fondos; y enviarlo a Inversiones.
4. Coordinar y controlar los traspasos, ingresos y salidas de efectivo de la Operadora y de los fondos administrados; para dar contenido a las cuentas para los diferentes procesos de pago: inversiones, retiros, etc.
5. Aprobar oficios y formularios para envío de transferencias por SINPE por concepto de pago de inversiones.
6. Realizar el proceso y envío de formularios para transferencias al exterior.
7. Realizar las inscripciones de Gerente General, directores y miembros de la Junta, en actividades en el exterior.
8. Aprobar el control de pagos verificando la concordancia de los archivos cargados en el Centro de Gestión de Pagos.
9. Enviar los archivos de pagos para los servicios de compensación: créditos entrantes y salientes, débitos directos salientes y domiciliaciones.
10. Enviar transferencias: créditos y débitos a cuentas de la Operadora o a cuentas de terceros mediante los diferentes servicios del SINPE.
11. Aprobar el cierre de los movimientos diarios procesados por Tesorería, incluyendo el cierre de SINPE, y el control de pagos.
12. Custodiar todos los documentos de valor que se encuentran en la bóveda, propio del giro normal de la Operadora.
13. Firmar los cheques de los afiliados y pago a proveedores
14. Revisar y aprobar el pago a proveedores por medio de transferencia y verificar sus respaldos
15. Dar seguimiento a la emisión de cheques entregados y no cambiados

16. Supervisar y aprobar los movimientos de la cuenta de orden denominada “Aportes pagados con cheque”.
17. Compra y venta de dólares por MONEX.
18. Compra y venta de títulos mediante los servicios de mercado del SINPE: captación de fondos, mercado integrado liquidez y subasta de valores.
19. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
20. Elaborar la matriz de riesgos de tesorería, y colaborar con el BPDC en el mismo proceso.
21. 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.
22. Actualizar los procedimientos y normativa interna para que esté acorde con la normativa interna y externa.
23. Cumplir todas las funciones asignadas por el Reglamento de Pagos al Responsable de Servicios.
24. Realizar trámites de hacienda: pagos mensuales, parciales, liquidación, procesos de amnistía.
25. Atención de consultas a clientes internos y externos.
26. Acceso al T24, para revisión de cuentas de la Operadora y de los afiliados
27. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor de área 2 recibe supervisión directa de la dirección con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Supervisor de área 2 ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar y Oficial Administrativo, con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada y asignar las directrices del puesto.

Iniciativa: El Supervisor de área 2 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Supervisor de área 2 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones,

recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de leyes y reglamentos del sistema financiero.
- Certificación en los servicios del Sistema Nacional de Pagos (SINPE) a los cuales el Responsable de Servicios le haya asignado accesos (opcional).

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:
- Integridad
- Pensamiento Analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa
- Liderazgo
- Manejo de información.

Experiencia:
Tres años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo que incluyan la formulación y ejecución de políticas y procedimientos.

DIRECCIÓN DE INVERSIONES

Nombre del Puesto	**Analista Inversiones y Cartera**
Departamento	**Dirección de Inversiones**
Área	**Mercados Internacionales**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Gestor de Cartera**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en el análisis y ejecución de las labores relacionadas con el proceso de inversión de los fondos administrados, con el objetivo de garantizar la eficiente inversión de los recursos.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. 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.
4. Generar diariamente los límites de inversión.
5. Realizar las órdenes de instrucción hacia los correspondientes Puestos de Bolsa y el Custodio si se trata de fondos mutuos.
6. Atender los proyectos asignados conjuntamente con el Departamento de Tecnología de Información.
7. Realizar el monitoreo del mercado internacional.
8. Coordinar, brindar información y atender los requerimientos de la Unidad de Riesgo del Banco.
9. Realizar el análisis y reportes de los fondos mutuos, etf,s y ucits.
10. Atender los requerimientos de la SUPEN.
11. Generar la respectiva documentación de los procesos a su cargo y realizar el archivo respectivo.
12. Participar activamente en el Comité de Valoración (con voz y voto) y realizar la respectiva acta de cada comité.
13. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la Gerencia.
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, registro, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.
2. Es responsable de dar apoyo y análisis para la implementación la estrategia de inversión para replicar de la mejor forma posible el Benchmark aprobado por Junta Directiva.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Analista de Inversiones y Cartera recibe supervisión directa del Gestor de Cartera con el propósito de controlar y dar cumplimiento a las actividades generadas.

Supervisión ejercida: El Analista de Inversiones y Cartera es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Analista de Inversiones y Cartera requiere de iniciativa ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Analista de Inversiones y Cartera requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas o Economía con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Dominio de Bloomberg.
- Dominio del idioma inglés.
- Conocimientos en bolsa, riesgos y gestión de carteras.
- Especialización bursátil.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Pensamiento analítico.
- Manejo de información.

Experiencia:
Tres años de experiencia en aspectos técnicos, operativos y de análisis bursátiles internacionales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Analista Inversiones y Cartera**
Departamento	**Dirección de Inversiones**
Área	**Mercado local**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Gestor de Cartera**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en el análisis y ejecución de las labores relacionadas con el proceso de inversión de los fondos administrados, con el objetivo de garantizar la eficiente inversión de los recursos.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. 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.
4. Generar diariamente los límites de inversión.
5. Realizar las órdenes de instrucción hacia los correspondientes Puestos de Bolsa y Sociedades de Fondos de Inversión.
6. Atender los proyectos asignados conjuntamente con el Departamento de Tecnología de Información.
7. Realizar el monitoreo del mercado local, así como el mercado de divisas.
8. Coordinar, brindar información y atender los requerimientos de la Unidad de Riesgo.
9. Realizar el análisis y reportes de los fondos inmobiliarios.
10. Atender los requerimientos de la SUPEN.
11. Generar la respectiva documentación de los procesos a su cargo y realizar el archivo respectivo.
12. Participar activamente en el Comité de Valoración (con voz y voto) y realizar la respectiva acta de cada comité.
13. Atención integral del sistema de Ordenes de Negociación Bursátil.
14. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.
15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la preparación, registro, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Analista de Inversiones y Cartera recibe supervisión directa del Gestor de Cartera con el propósito de controlar y dar cumplimiento a las actividades generadas.

Supervisión ejercida: El Analista de Inversiones y Cartera es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Analista de Inversiones y Cartera requiere de iniciativa ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Analista de Inversiones y Cartera requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en bolsa, riesgos y gestión de carteras.
- Especialización bursátil.

Habilidades Especiales:
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:
- Orientación al servicio.
- Pensamiento analítico.
- Manejo de información.

Experiencia:
Tres años de experiencia en aspectos técnicos, operativos y de análisis bursátiles y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Asistente Administrativo 1**
Dirección	**Inversiones**
Área	**Inversiones**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Inversiones**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar labores secretariales y de soporte administrativo, a fin de obtener óptimos resultados para el cumplimiento de los objetivos del departamento y asegurando el cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Ejecutar labores secretariales y de apoyo a la jefatura y encargados de áreas del departamento.
2. Dar soporte a la jefatura en la administración de la agenda correspondiente, verificando sesiones de trabajo, reuniones, citas, etc. y coordinar cambios o cancelaciones en caso necesario.
3. Manejo de plazos, vencimiento y control de atención de documentos, informes y trámites en general.
4. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como apoyar en la recepción de llamadas de la central telefónica, según el rol establecido por la Gerencia General.
5. Recibir, registrar y distribuir la correspondencia del departamento, así como controlar y dar seguimiento a la entrega de los documentos salientes.
6. Elaborar, transcribir, redactar, editar, enviar y archivar minutas, oficios y otros documentos similares, así como los controles de la documentación.
7. Organizar y mantener actualizados los archivos de correspondencia y de documentos del departamento, siguiendo sistemas establecidos.
8. Preparar, clasificar y actualizar expedientes e información, así como seleccionar los documentos para su envío al archivo de conformidad con la normativa vigente.
9. Realizar los trámites de caja chica ante la persona encargada, cuando se requiera.
10. Hacer requisiciones de materiales, solicitudes de compra, liquidaciones de viáticos y supervisar la asignación de materiales de oficina dentro de principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la entidad.
11. Realizar actividades auxiliares de oficina y de imprenta, tales como fotocopiar, compaginar y empastar documentos, archivar y otras de variada naturaleza.
12. Mantener el control de archivo y la asignación de consecutivos.

13. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
14. Velar por el cumplimiento de las políticas y normativa aprobadas para el manejo de información confidencial.
15. Manejo y control de documentación remitida al archivo central y coordinación con el Encargado de Archivo de los requerimientos específicos del departamento.
16. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
17. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del Departamento.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Estratégico y en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.
3. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
4. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.
5. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
6. Uso adecuado de los recursos asignados.
7. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 1 recibe supervisión directa de la dirección con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: El Asistente Administrativo 1 es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 1 requiere iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, así como de proactividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Asistente Administrativo 1 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Técnico Medio en Secretariado.
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Orden.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales secretariales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Asistente de Operaciones Administrativas 1**
Departamento	**Dirección de Inversiones**
Área	**Operaciones Financieras**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras)**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole técnico o administrativo, relacionadas con el proceso de cierre diario de inversiones.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Generar los procesos diarios de ajuste diferencial cambiario, intereses, amortizaciones, así como generar los reportes respectivos, incluyendo el portafolio de Inversiones.
3. Incluir y aplicar los movimientos de cierre que correspondan, como las compras, ventas totales y/o parciales, redenciones de cupones y/o títulos; así como inclusión y liquidaciones de Fondos de Inversión Abiertos.
4. Confeccionar las carátulas de los movimientos de cierres aplicados, para el respectivo registro contable.
5. Cargar el vector de precios.
6. Generar las valoraciones de mercados diarias.
7. Aplicar las interfaces en el sistema P2000, correspondiente a los movimientos de Inversiones que afectan las cuentas corrientes de cada Fondo Administrado, según corresponda.
8. Generar archivos de Inversiones y enviar al superior inmediato para su respectiva carga y validación en los sistemas de SUPEN.
9. Archivar la respectiva documentación procesada.
10. Incluir en el control de movimientos bancarios, las transacciones de Inversiones que afectan, tanto en débitos como en créditos, las cuentas corrientes.
11. Eventualmente le serán asignadas revisiones de los cálculos que realiza el sistema de inversiones, la cual se refleja en los portafolios de Inversión.
12. Envío semanal de información sobre inversiones solicitado por el cliente Fomuvel.
13. Elaboración mensual de conciliaciones de portafolio vrs Contabilidad.
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato y/o Gerencia de Inversiones

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso de cierre a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 recibe supervisión directa del Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras), con el propósito de revisar la gestión realizada y disminuir la probabilidad de errores.

Supervisión ejercida: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad; sin embargo, puede proponer mejoras que son analizadas con el Coordinador.

Criterio: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Bachillerato en la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría o carrera afín.
Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos contables, cálculo de intereses, amortizaciones, títulos.
- Manejo en el movimiento de la Bolsa Nacional de Valores.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Precisión.
- Minuciosidad.
- Confidenciabilidad.

Experiencia:
Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar Administrativo**
Departamento	**Dirección de Inversiones**
Área	**Operaciones Financieras**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras)**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole técnico o administrativo, relacionadas con el proceso de cierre diario de inversiones.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Generar los procesos diarios de ajuste diferencial cambiario, intereses, amortizaciones, así como generar los reportes respectivos de cada proceso, incluyendo el portafolio de Inversiones.
3. Aplicar los movimientos de cierre que correspondan, como las compras, ventas totales y/o parciales (locales o internacionales), redenciones de cupones y/o títulos; así como inclusión y liquidaciones de Fondos de Inversión Abiertos (locales o internacionales).
4. Confeccionar o generar desde el Sistema de Inversiones, las carátulas de los movimientos de cierres aplicados, para el respectivo registro contable.
5. Descargar el vector de precios preliminar y realizar la revisión en caso de que exista la inclusión de nuevas emisiones, enviar correo informando al Área de Análisis.
6. Cargar el vector de precios definitivo.
7. Generar las valoraciones de mercados diarias.
8. Aplicar las interfaces en el sistema P2000, correspondiente a los movimientos de Inversiones que afectan las cuentas corrientes de cada Fondo Administrado, según corresponda.
9. Generar los procesos y reportes de los instrumentos TUDES.
10. Redención de cupones TUDES en el sistema y elaboración de las carátulas correspondientes para el Área Contable, así como el oficio de informe diario de redenciones al Área de Recaudación.
11. Seguimiento al auxiliar de TUDES, activaciones, inactivaciones, traslados, y su verificación con el área de Recaudación.
12. Realizar la conciliación mensual del auxiliar de TUDES versus estados de cuenta del BN Custodio, y confección del reporte para SUPEN
13. Generar archivos de Inversiones y enviar al superior inmediato para su respectiva carga y validación en los sistemas de SUPEN.
14. Revisar diariamente los títulos valores ingresados en el sistema de Inversiones y elaborar reporte con el resultado de la revisión.
15. Archivar la respectiva documentación procesada.

16. Incluir en el control de movimientos bancarios, las transacciones de Inversiones que afectan, tanto en débitos como en créditos, las cuentas corrientes.
17. Eventualmente le serán asignadas revisiones de los cálculos que realiza el sistema de inversiones, la cual se refleja en los portafolios de Inversión.
18. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato y/o Jefatura del Departamento de Inversiones.
19. Realizar diariamente el informe de las inversiones internacionales que va dirigido a SUPEN.
20. Actualizar el archivo donde se indican el detalle de los pagos por rendimientos locales.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso de cierre a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo recibe supervisión directa del Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras), con el propósito de revisar la gestión realizada y disminuir la probabilidad de errores.

Supervisión ejercida: El Auxiliar Administrativo es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad; sin embargo, puede proponer mejoras que son analizadas con el Coordinador.

Criterio: El Auxiliar Administrativo ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Diplomado universitario (o su equivalente) en la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos contables.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Precisión.
- Minuciosidad.
- Confidenciabilidad.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Director de Inversiones**
Dirección	**Inversiones**
Área	**Inversiones**
Personal a Cargo	**Gestor de Cartera (Local)** **Gestor de Cartera (Internacional)** **Supervisor de Área 2** **Analista de Inversiones y Cartera (Local)** **Analista de Inversiones y Cartera (Internacional)** **Técnico en Inversiones** **Supervisor de Área 1** **Auxiliar Administrativo** **Asistente Administrativo 1** **Asistente de Operaciones Administrativas 1**
Puesto del Jefe Inmediato	**Gerente General**
Fecha Actualización	**14 de febrero del 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades del proceso inversiones de la Operadora, con el propósito de brindar información, oportuna y confiable a la Administración Superior para la toma de decisiones.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades profesionales, técnicas y administrativas del departamento a su cargo.
2. Planificar y coordinar las estrategias y planes de acción con la Gerencia General y con cada una de las dependencias de su departamento, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Estratégico y Plan de Negocios Anual y del presupuesto de la dependencia a su cargo.
3. 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.
4. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno del departamento a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
5. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
6. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de su competencia.

7. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
8. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en su departamento, cuando según la normativa así lo requieran, así como formular propuestas al respecto.
9. Velar por que las inversiones por sector, instrumento y emisor se mantengan dentro de los límites establecidos.
10. Analizar la propuesta de opciones de inversión en el Mercado Bursátil Local e Internacional y elevarlo al Comité de Inversiones para su aprobación.
11. Coordinar y solicitar a los emisores autorizados, la participación en sus subastas, así como la apertura de captación en mercado primario para invertir recursos de los fondos administrados.
12. Autorizar las operaciones de títulos valores con el Puesto de Bolsa diariamente, verificando que las mismas se encuentren dentro de los lineamientos aprobados el Comité de Inversiones y la Junta Directiva.
13. Participar como miembro con voz, en los Comités de Inversiones y el Comité de Riesgo.
14. Revisar los cálculos de los rendimientos de los fondos e informar a las áreas correspondientes.
15. Aprobar los movimientos extraordinarios que se presenten en el área de inversiones para efecto de registros, así como los traslados de custodia de los títulos a otros puestos en el caso de venta para cubrir retiros, pagos o traslados de TUDES.
16. Revisar y aprobar las conciliaciones del portafolio de inversiones en custodia de los custodios aprobados.
17. Realizar y mantener actualizada la asignación de roles o determinación de los perfiles dentro del sistema del personal a cargo.
18. Velar por el cumplimiento de la meta establecida por cada una de las áreas a su cargo.
19. Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de Popular Pensiones, en coordinación con la Gerencia General.
20. Establecer el plan de capacitación para su dependencia y coordinar con Capital Humano, la ejecución del mismo.
21. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior

CONDICIONES ESPECIALES

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas, Economía, Contaduría o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Formación en alta gerencia.
- Conocimientos en Banca y Mercados de Capitales

- Conocimientos en Bloomberg, formación de bolsa y gestión de carteras.
- Conocimiento en análisis financiero y macroeconómico.
- Formación en Mercados en Intermediarios Financieros Locales e Internacionales.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Integridad.
- Pensamiento analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Cinco años de experiencia en actividades del mercado bursátil local e internacional, sistema financiero nacional, laborales de jefatura y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Gestor de Cartera**
Departamento	**Dirección de Inversiones**
Área	**Mercados Internacionales**
Personal a Cargo	**Analista de Inversiones y Cartera**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Inversiones**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, controlar y gestionar las diferentes actividades que garanticen un manejo adecuado y eficiente en las inversiones de los recursos de los afiliados y puedan brindar información, oportuna y confiable a la Administración Superior para la toma de decisiones.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades o las de su equipo de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. 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.
4. Realizar las órdenes de instrucción hacia los correspondientes Puestos de Bolsa y el Custodio si se trata de fondos mutuos.
5. Generar, revisar y proyectar los límites de inversión.
6. Procesar y analizar los informes de inversión y de la cartera.
7. Realizar las inversiones en los diferentes puestos de bolsa.
8. Realizar la distribución de compra mediante el desglose para los diferentes fondos.
9. Preparar la información y las estrategias de inversión para el análisis del Comité de Inversiones.
10. Participar activamente con voz y voto en el Comité de Inversiones y Comité de Valoración.
11. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos de inversión, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área.
12. Ejecutar y analizar los planes de saneamiento de excesos en los límites de inversión.
13. Dar respuesta de oficios hacia SUPEN sobre temas relacionados a las inversiones de los recursos.

14. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.
15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación, custodia y análisis de la documentación que se debe entregar a la Gerencia General, Comités y cualquier otro ente relacionado.
2. Es responsable de implementar la estrategia de inversión para replicar de la mejor forma posible el Benchmark aprobado por Junta Directiva.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Gestor de Cartera recibe supervisión directa del Director de Inversiones con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y velar por la eficiente inversión de los recursos.

Supervisión ejercida: El Gestor de Cartera ejerce supervisión directa sobre el puesto de Analista de Inversiones y Cartera con el propósito de evaluar la gestión realizada.

Iniciativa: El Gestor de cartera requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y recomendaciones en los procesos en procura de garantizar la eficiente inversión de los recursos.

Criterio: El Gestor de cartera requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas o Economía con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Dominio de Bloomberg, formación de bolsa y gestión de carteras.
- Dominio del idioma inglés.
- Conocimiento en análisis financiero y macroeconómico.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:

- Integridad.
- Pensamiento Analítico.
- Manejo de información.

Experiencia:

Tres años de experiencia en aspectos técnicos, operativos, y de análisis bursátil internacional, con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Gestor de Cartera**
Departamento	**Dirección de Inversiones**
Área	**Inversiones Mercado Local**
Personal a Cargo	**Analista de Inversiones y Cartera**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Inversiones**
Fecha Actualización	**30 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, controlar y gestionar las diferentes actividades que garanticen un manejo adecuado y eficiente en las inversiones de los recursos de los afiliados y puedan brindar información, oportuna y confiable a la Administración Superior para la toma de decisiones.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades o las de su equipo de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. 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.
4. Realizar las órdenes de instrucción hacia los correspondientes Puestos de Bolsa y Sociedades de Fondos de Inversión, para compra – venta de activos financieros.
5. Generar, revisar y proyectar los límites de inversión.
6. Procesar y analizar las curvas de rendimiento y entorno económico.
7. Realizar la distribución de compras - ventas mediante el desglose para los diferentes fondos.
8. Realizar y proponer las estrategias de inversión para el análisis del Comité de Inversiones y posterior aprobación de la Junta Directiva.
9. Participar activamente con voz en el Comité de Inversiones y con voz y voto Comité de Valoración.
10. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos de inversión, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área.
11. Ejecutar y analizar los planes de saneamiento de excesos en los límites de inversión.
12. Dar respuesta de oficios hacia SUPEN sobre temas relacionados a las inversiones de los recursos.

13. Brindar respuesta a gestiones con
14. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la Gerencia.
15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
16. Aprobar, oficios e instrucciones dirigidos a los puestos de bolsa, sociedades de fondos de inversión custodios y mesas de divisas, como firma A mancomunada.
17. Aprobar, vacaciones del equipo de trabajo a su cargo.
18. Aprobar, pedidos de suministros de oficina, elaborados por la Asistente Administrativa de Inversiones.
19. Aprobar, requerimientos gestionados ante la Dirección de Tecnología de Información.
20. Aprobar, anexos para los Estados de Cuenta, los cuales consisten en la ejecución en el sistema PEN-2000 de la estructura de las carteras de los fondos administrados.
21. Aprobar, documentos dirigidos a la Sección de Tesorería del Departamento de Administración y Finanzas, para el pago por compra de dólares y movimientos hechos con las SAFI´s, como firma A mancomunada.
22. Aprobar, instrucciones y parámetros en el sistema ONB.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación, custodia y análisis de la documentación que se debe entregar a la Gerencia General, Comités y cualquier otro ente relacionado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Gestor de Cartera recibe supervisión directa del Director de Inversiones con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y velar por la eficiente inversión de los recursos.

Supervisión ejercida: El Gestor de Cartera ejerce supervisión directa sobre los puestos de Analista de Inversiones y Cartera con el propósito de evaluar la gestión realizada.

Iniciativa: El Gestor de cartera requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y recomendaciones en los procesos en procura de garantizar la eficiente inversión de los recursos.

Criterio: El Gestor de cartera requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos bursátiles. Formación de bolsa y/o gestión de carteras. (Preferiblemente conocimientos en Bloomberg).
- Experiencia en administración de portafolios.
- Conocimiento en pensiones.
- Conocimiento en análisis financiero y macroeconómico.

Habilidades Especiales:
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de idioma inglés en un 80.00%.

Competencias:
- Integridad.
- Pensamiento Analítico.
- Manejo de información.
- Orientación al servicio.

Experiencia:
Tres años de experiencia en operaciones bancarias y de inversión y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Supervisor de Área 1**
Departamento	**Dirección de Inversiones**
Área	**Operaciones Financieras**
Personal a Cargo	**N.A.**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras)**
Fecha Actualización	**30 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar labores técnico profesionales relacionadas con la verificación, análisis, procesamiento y control de las Custodias producto de valores negociados por Fondos Administrados y Capital Propio.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Confeccionar el recibo de valores que va dirigido al custodio con el detalle de las compras de activos financieros negociados (Incluye Recompras).
3. Confeccionar la entrega de valores que va dirigido al custodio con el detalle de las ventas de activos financieros negociados.
4. Dar seguimiento a los traslados de efectivo y custodias (recibo y entrega de valores).
5. Confeccionar las conciliaciones de Portafolio de Inversiones versus Custodios; tanto de forma diaria como mensual (Incluye Conciliación de Principales y Reportos Tripartitos).
6. Revisar las conciliaciones de Portafolio de Inversiones versus SAFI de forma mensual.
7. Dar el visto bueno a las conciliaciones de Cupones del Portafolio de Inversiones versus Custodios de forma mensual
8. Confeccionar el oficio de Inversiones donde se detalla el pago de valores que se encuentran en custodia del Puesto de Bolsa (Compras en T o Ventanilla de Valores) y/o Sociedad Administradora de Fondos de Inversión por medio del cual se realizó la negociación (Pago de SAFI).
9. Confeccionar el oficio de Inversiones donde se detalla el pago de compra de Dólares al área de Tesorería.
10. Revisar los números de operación incluidos en el sistema de Inversiones.
11. Revisar de manera mensual la carga de los archivos enviados por los custodios y los oficios requeridos por Contabilidad para el registro de Cuentas de Orden.
12. Envío diario al área de Tesorería de la Operadora, BN Custodio y BPDC Custodio de los movimientos de efectivos generados producto de las Inversiones y movimientos a plazo.
13. En caso de ser requerido, confección de detalle tipo resumen de custodia, como insumo de negociación al área de gestión.

14. Revisar las facturas de cobro del servicio brindado por los custodios y otras entidades proveedoras de servicios al Departamento de Inversiones.
15. Elaborar detalle de las operaciones transadas en Mercados Internacionales, en el cual se incluyan, los precios de negociación, comisiones pagadas, ganancias o pérdidas, entre otra información relevante, lo anterior para efectos de Informes Mensuales.
16. Revisión de proyecciones de efectivo
17. Recepción y traslado de TUDES propiedad de terceros, así como la atención de consultas a fines al tema.
18. Inclusión emisiones en el Vector de Precios de ser requerido
19. Solicitud de registro contable, del pago de Rendimientos de los Fondos de Inversión Locales.
20. Solicitud de registro contable, del pago de Dividendos Internacionales.
21. Remisión Trimestral de Información al Departamento Contable de los saldos en Custodia.
22. Remisión Anual de Información al Departamento Contable de los saldos en Dólares de los Fondos Administrados e Inversiones Propias
23. Envío diario de Saldos en Mercados Internacionales.
24. Envío de Reporte a la SuPen de las operaciones transadas en Mercados Internacionales
25. Envío de Reporte de Valores fuera de Custodia a la SuPen
26. Envío de Auxiliar de TUDES Propiedad de Terceros a la SuPen
27. Envío de Reporte Mensual al BPDC de Rendimientos Ponderados de la OPC.
28. Archivar la respectiva documentación procesada.
29. Se debe facilitar la información que solicite la Superintendencia de Pensiones correspondiente a Compensación y Liquidación de Valores.
30. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.
31. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la preparación, registro, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor de Área 1 recibe supervisión directa del Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras), con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Supervisor de Área 1 es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Supervisor de Área 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Supervisor de Área 1 requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía o Contaduría.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Aspectos generales sobre la Bolsa, custodias e inversiones.
- Conocimiento del Mercado Bursátil Costarricense.

Habilidades Especiales:
- Habilidad numérica
- Manejo de información y documentación.

Competencias:
- Trabajo en Equipo
- Pro actividad
- Relaciones Interpersonales
- Pensamiento Analítico.

Experiencia:
Tres años de experiencia en laborales similares al puesto, con conocimientos del Reglamento de Custodia y del Reglamento de Compensación y Liquidación de Valores, así como conocimiento del mercado bursátil local e internacional.

Nombre del Puesto	**Supervisor de Área 1**
Departamento	**Dirección de Inversiones**
Área	**Operaciones Financieras - (Gestión de Renta)**
Personal a Cargo	**NA**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras)**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar y planificar todo tipo de funciones relacionadas con la clasificación, el registro, recuperación, control y trámites de cuenta por cobrar por concepto de Impuesto sobre la Renta sobre las ganancias y dividendos generados de las inversiones en moneda local y extranjera de todos los fondos administrados por la Operadora de Planes de Pensión Complementaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades técnicas y administrativas propias en conjunto con su superior inmediato.
2. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Colaborar en la identificación y administración de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
4. Controlar diariamente los depósitos realizados de cada una de las cuentas por concepto de cancelación del ISR, así como su oportuno y correcto registro.
5. Realizar los documentos relacionados con el ISR.
6. Registrar las devoluciones ingresados al sistema del PEN2000.
7. Liquidar en el sistema las devoluciones de ISR.
8. Realizar el oficio de devolución de ISR que contiene información contable.
9. Conciliar mensualmente las partidas pendientes de pago con los custodios activos.
10. Realizar las gestiones de devolución de ISR de las ventas efectuadas.
11. Actualizar el Auxiliar de Inversiones requerido por la Dirección general de Grandes Contribuyentes.
12. Preparar mensualmente los gráficos y resúmenes de saldos y montos recuperados de los Fondos Administrados.
13. Realizar Informes mensuales a Junta Directiva para el apartado de *Gestión del ISR*.
14. Realizar los Informes mensuales de Fondos Especiales para el apartado de *Gestión de ISR.*
15. Revisar diariamente la correcta aplicación contable de los pagos generados para el cierre diario del ISR.
16. Llevar un control sobre los vencimientos de documentos importantes tales como notas de exoneración, personerías jurídicas, etc.

17. Revisar diariamente los saldos de los auxiliares de renta de BN, BPDC, y velar porque su registro se cumpla dentro del plazo establecido en el Manual de Políticas de ISR.
18. Enviar la documentación relacionada al Área de Gestión de ISR como auxiliares, notas a los custodios y/o emisores, solicitudes legales, etc.
19. Velar por la ejecución oportuna del cobro de los saldos antiguos con la finalidad de evitar la prescripción de los mismos.
20. Controlar la antigüedad de las partidas.
21. Dar seguimiento los trámites de gestión de recuperación relacionados con el proceso de operativa normal, SAC, Interclear y cualquier otro caso que se presentarse, así como trámites rezagados en el pago o saldos con los actuales custodios.
22. Atender y proporcionar la información solicitada de manera oportuna a los supervisores tales como auditores internos, externos o SUPEN.
23. Atención de oficios, notas o solicitudes relacionadas con el ISR, tanto internos como externos
24. Atención de información solicitada a los emisores y custodios, tales como declaraciones juradas, personerías jurídicas y notas de exoneración.
25. Dar seguimiento a los requerimientos relacionados con el módulo de renta e implementar cualquier otro que sea necesario para agilizar el proceso operativo y de automatización.
26. Buscar, promover y participar en el proceso de mejora continua de los procedimientos del Departamento de Inversiones y velar que se ejecuten las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
27. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.
28. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable del cumplimiento de las funciones antes detalladas, preparación de informes, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo y control de la prescripción.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor de Área 1 recibe supervisión directa del Supervisor de Área 2 Coordinador(a) de operaciones Financieras con el propósito de velar que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: No ejerce supervisión.

Iniciativa: El Supervisor de Área 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y recomendaciones en los procesos en procura de evaluar la gestión realizada.

Criterio: El Supervisor de Área 1 requiere de criterio para el análisis, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Dominio de PEN2000.
- Conocimientos contables.
- Aspectos Generales sobre la Bolsa de Valores, Mercados Locales e Internacionales, Matemáticas de las Operaciones Financieras de Renta Fija, Normas Internacionales de Auditoría, Funcionamiento de Fondos de Inversión, Ley General de Control Interno en el Sector Público.

Habilidades Especiales:

- Facilidad numérica.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Capacidad de negociación

Competencias:

- Pensamiento Analítico.
- Capacidad de Investigación.
- Precisión.
- Minuciosidad.

Experiencia:
Tres años de experiencia en labores relacionadas con la gestión del ISR, conocimientos contables y de la gestión de Control Interno, conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Supervisor de Área 2**
Departamento	**Inversiones**
Área	**Operaciones Financieras**
Personal a Cargo	**Auxiliar Administrativo** **Asistente de Operaciones Administrativas 1** **Técnicos en Inversiones** **Supervisor de Área 1**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Inversiones**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, controlar y velar por el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de los cierres diarios de inversiones, trámites relacionados con Custodia y la gestión de ISR; así como la atención de requerimientos del ente supervisor, auditoría interna y externa; entre otras actividades que ayuden a asegurar la eficiencia de los procesos del área a su cargo.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades o las de su equipo de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. 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.
4. Aprobar los precios y tasas de interés para la ejecución de los procesos de intereses de los Fondos.
5. Aprobar boletas de compras de títulos valores, redenciones de cupones y vector de precios.
6. Aprobar los reportes en los que se detallan los movimientos del cierre remitidos al área contable.
7. Aprobar los intereses de beneficio fiscal.
8. Revisar los formularios de ingresos y salidas de custodia.
9. Aprobar las conciliaciones de Portafolios versus Custodio (principales y cupones).
10. Aprobar las proyecciones de flujo de efectivo.
11. Validar diariamente en SUPEN los archivos de inversiones y remitir resultados a la Gerencia de Inversión en Mercado Local o Internacional y Contraloría Normativa.
12. A los informes de movimientos aplicados en el sistema de inversiones.

13. Aprobar los informes remitidos a Contabilidad para efectos de anexos de los estados financieros.
14. Aprobar o Revisar; así como firmar documentos dirigidos a la Sección de Tesorería del Departamento de Administración y Finanzas, para el pago por compra de Dólares y movimientos hechos con las SAFI´s
15. Valorar las necesidades de mejora que requiera el área a su cargo y tomar las acciones que correspondan, de manera que se deban de implementar controles manuales y/o automatizados, se deben realizar las gestiones que correspondan.
16. Atender los requerimientos de las auditorías internas y externas.
17. Aprobar los documentos elaborados para Contabilidad para el registro mensual de cuentas de orden.
18. Solicitar al personal a cargo y realizar ocasionalmente revisiones de portafolios para los instrumentos que se considere oportuno.
19. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la Dirección de Inversión en Mercado Local o Internacional.
20. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la preparación, registro, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Coordinador de Operaciones Financieras recibe supervisión directa de la Dirección de Inversiones con el propósito de controlar y dar cumplimiento a las actividades generadas.

Supervisión ejercida: El Coordinador de Operaciones Financieras ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar Administrativo, Asistente de Operaciones Administrativas 1, Supervisor de Área 1 (Coordinador de Custodia) y Técnicos en Inversiones, con el propósito de evaluar la gestión realizada.

Iniciativa: El Coordinador de Operaciones Financieras requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y recomendaciones en los procesos en procura de evaluar la gestión realizada.

Criterio: El Coordinador de Operaciones Financieras requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en bolsa, custodias y mercado bursátil.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Pensamiento analítico.
- Manejo de información.

Experiencia:

Tres años de experiencia en aspectos técnicos, operativos y de análisis bursátiles y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Técnico en Inversiones**
Departamento	***Dirección de Inversiones***
Área	***Operaciones Financieras***
Personal a Cargo	***N/A***
Puesto del Jefe Inmediato	***Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras)***
Fecha Actualización	***31 de octubre del 2019***

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar labores técnico profesionales relacionadas con la verificación, análisis, procesamiento y control de las inversiones que se ingresan en el sistema.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Realizar de forma diría el oficio de los cierres de inversiones y comunicarlo a los contadores y compañeros del área por medio del Gestor Documenta.
3. Incluir en el sistema de Inversiones los valores correspondientes a precios y tasas, para la ejecución del cálculo de intereses.
4. Revisar en el sistema de Inversiones, las boletas de compras.
5. Revisar en el sistema de Inversiones las redenciones de cupones ingresadas por los Auxiliares y/o Asistente.
6. Revisar los reportes (carátulas) de movimientos del cierre, confeccionados por los Auxiliares y/o Asistente Financiero.
7. Revisar en el sistema de Inversiones el flujo de efectivo generado por cada uno de los movimientos de Inversiones previamente aplicados por los Auxiliares y Asistente Financiero.
8. Revisar la carga en el sistema de inversiones, del vector de precios, para su respectiva valoración de los Fondos Administrados.
9. Generar diariamente el reporte de las valoraciones de mercado de todos los fondos y pegarlo en la carpeta de Riesgo.
10. Envío diario por e-mail del Inventario de Movimientos Realizados por el Área de Gestión de Inversiones (compras, ventas, liquidaciones, etc).
11. Como complemento al punto anterior, se debe de confeccionar un reporte mensual, que incorpore todos los movimientos realizados, incluyendo las comisiones pagadas y el Puesto de Bolsa, a través del cual se hizo la negociación.
12. Seguimiento (diario) de Flujos de Efectivo Aprobados en el Sistema.
13. Monitorear al proveedor de precios, con el fin de determinar si en el mes tuvo algún atraso en el suministro de información. Esto para efectos del pago.
14. Comparación entre vectores de precio cargado en P2000 y el que se muestra al día siguiente en el sitio Web.
15. Actualización diaria y mensual de los Auxiliares de ISR y remisión al Área Contable.
16. Revisión a nivel de sistema y física de los pagos de impuesto sobre renta.

17. Registro de la información de las negociaciones en el Sistema de Órdenes de Negociación Bursátil (ONB's), así como la conciliación de las mismas.
18. Revisión diaria de las comisiones pagadas, en concepto de transacciones bursátiles.
19. Actualización del auxiliar de compras de dólares que realiza Popular Pensiones, y remitir al Área de Riesgo del BPDC y Popular Pensiones, así como a la Gerencia de Inversiones.
20. Actualizar el Auxiliar del apalancamiento, para cuando se encuentren apalancamientos activos.
21. Confeccionar Informe de Apalancamiento Financiero, con una periodicidad mensual, para cuando se encuentren apalancamientos activos.
22. Confeccionar y actualizar auxiliar de operaciones de venta registradas, en el que se debe de detallar la ganancia o pérdida por negociación.
23. Realizar la conciliación de cupones del inventario de la OPC versus Custodios, esto con una periodicidad mensual.
24. Realizar las conciliaciones de Portafolio versus SAFI´s; con una periodicidad mensual.
25. Revisar las conciliaciones de los Portafolios de Inversiones versus Contabilidad; esto con una periodicidad mensual.
26. Revisión diaria de los Hechos Relevantes, comunicados por medio de la Bolsa Nacional de valores.
27. Comprobación diaria de movimientos aplicados: verificar que los movimientos se hayan aplicado en el Sistema de Inversiones tanto compras como ventas se hayan llevado a cabo de manera correcta y comunicar diariamente, al jefe inmediato, el resultado del mismo.
28. Monitorear el adecuado cálculo de los intereses, valoraciones de mercado y amortizaciones e informar al superior inmediato, de manera semanal, por medio de un informe.
29. Realizar los informes y anexos para los Estados Financieros.
30. Generar informes semanales, mensuales y trimestrales que deben de ser remitido a la Tesorería del BPDC y a la Sección Contable de Popular Pensiones, respectivamente.
31. Cargar de manera mensual los oficios requeridos por Contabilidad para el registro de Cuentas de Orden.
32. Incluir las proyecciones de flujo de efectivo.
33. Archivar la respectiva documentación procesada.
34. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.
35. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la preparación, registro, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Técnico en Inversiones recibe supervisión directa del Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras) con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Técnico en Inversiones es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Técnico en Inversiones requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Técnico en Inversiones requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Bachiller universitario en la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos contables.
- Aspectos generales sobre la Bolsa, custodias e inversiones.

Habilidades Especiales:

- Habilidad numérica
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Trabajo en Equipo
- Pro actividad
- Relaciones Interpersonales
- Pensamiento Analítico.

Experiencia:
Tres años de experiencia en laborales contables y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo

DIRECCIÓN DE NEGOCIOS

Nombre del Puesto	**Asistente Administrativo 1**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Operaciones**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Operaciones**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar labores secretariales y de soporte administrativo, a fin de obtener óptimos resultados para el cumplimiento de los objetivos del departamento y asegurando el cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Ejecutar labores secretariales y de apoyo a la jefatura y encargados de áreas del departamento.
2. Dar soporte a la jefatura en la administración de la agenda correspondiente, verificando sesiones de trabajo, reuniones, citas, etc. y coordinar cambios o cancelaciones en caso necesario.
3. Manejo de plazos, vencimiento y control de atención de documentos, informes y trámites en general.
4. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como apoyar en la recepción de llamadas de la central telefónica, según el rol establecido por la Gerencia General.
5. Recibir, registrar y distribuir la correspondencia del departamento, así como controlar y dar seguimiento a la entrega de los documentos salientes.
6. Asistir a las sesiones de trabajo, Comités, tomar nota (asistencia, puntos de agenda, acuerdos, hora de inicio y hora en que finaliza la sesión) y recolectar la firma en la hoja de asistencia y en el acta que se aprueben en la misma.
7. Elaborar, transcribir, redactar, editar, enviar y archivar minutas, oficios y otros documentos similares, así como los controles de la documentación.
8. Organizar y mantener actualizados los archivos de correspondencia y de documentos del departamento, siguiendo sistemas establecidos.
9. Preparar, clasificar y actualizar expedientes e información, así como seleccionar los documentos para su envío al archivo de conformidad con la normativa vigente.
10. Realizar los trámites de caja chica ante la persona encargada, cuando se requiera.
11. Hacer requisiciones de materiales, solicitudes de compra, liquidaciones de viáticos y supervisar la asignación de materiales de oficina dentro de principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la entidad.

12. Realizar actividades auxiliares de oficina y de imprenta, tales como fotocopiar, compaginar y empastar documentos, archivar y otras de variada naturaleza.
13. Mantener el control de archivo y la asignación de consecutivos.
14. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
15. Velar por el cumplimiento de las políticas y normativa aprobadas para el manejo de información confidencial.
16. Manejo y control de documentación remitida al archivo central y coordinación con el Encargado de Archivo de los requerimientos específicos del departamento.
17. Planificar su trabajo con el objetivo de que el mismo sea cumplido y coordinar con su superior inmediato en los casos que sea necesario.
18. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
19. Revisión de marcas de colaboradores.
20. Revisión y seguimiento al proceso de actualización de políticas y procedimientos.
21. Control de vencimientos y cumplimiento de recomendaciones, planes de acción y otros, provenientes de Auditorias, Supen, Gerencia General, procesos de evaluación y autoevaluación entre otros.
22. Apoyar a la Jefatura en control y verificación de activos, proceso de revisión de roles, control de usuarios y equipo de cómputo, control de atención de requerimientos informáticos.
23. Aprobación de vacaciones a Coordinadores y Jefe de Sección.
24. Revisión de tiempo extraordinario.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del Departamento.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Estratégico y en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.
3. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
4. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.
5. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
6. Uso adecuado de los recursos asignados.
7. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 1 recibe supervisión directa del Jefe de Área Operaciones con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: El Asistente Administrativo 1 es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 1 requiere iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, así como de proactividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Asistente Administrativo 1 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Técnico Medio en Secretariado o Ejecutivo para Centros de Servicios.
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:
- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:
- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:
- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Orden.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales secretariales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Asistente de Operaciones Administrativas 1**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Comercialización y Ventas- Soporte Administrativo**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Comercialización y Ventas**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole asistencial y administrativo a fin de brindar soporte a la Jefatura del Departamento de Promoción y Ventas y demás actividades del Departamento.

FUNCIONES

1. Organizar, distribuir y ejecutar labores asistenciales y de apoyo a la jefatura y equipo de trabajo del departamento
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley general de Control Interno.
3. Atender, elaborar y presentar estadísticas, informes comerciales mensuales y trimestrales, cumplimiento mensual del PAO y demás información que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
4. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con las labores asignadas.
5. Asistir a las sesiones de trabajo, Comités, tomar nota (asistencia, puntos de agenda, acuerdos, hora de inicio y hora en que finaliza la sesión) y recolectar la firma en la hoja de asistencia y en el acta que se aprueben en la misma.
6. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda
7. Recibir, registrar y distribuir la correspondencia del departamento, así como controlar y dar seguimiento a la entrega de los documentos salientes.
8. Enviar y archivar minutas, oficios y otros documentos similares
9. Realizar actividades auxiliares de oficina y de imprenta, tales como fotocopiar, compaginar y empastar documentos, archivar y otras de variada naturaleza.
10. Control y verificación de los activos de la Dependencia.
11. Revisión, control y entrega de los viáticos del personal de Ventas de manera diaria.
12. Manejo de plazos, vencimiento y control de atención de documentos, informes y trámites en general.
13. Revisa mensualmente los expedientes del personal de Comercialización y Ventas inscritos en el Sistema de Pago de Kilometraje.
14. Verificar semanalmente la página de la Aresep y en caso de existir cambios en las tarifas vigentes remite al personal de Ventas.

15. Atender los requerimientos y recomendaciones de Auditoria Interna o Externa, Riesgo y Control Interno.
16. Proceso de revisión de roles.
17. Revisar, actualizar y publicar toda la normativa interna de la Dependencia.
18. Control y revisión mensual de los promotores activos con credencial y solicitud de habilitación y deshabilitación de personal con credencial ante SUPEN.
19. Coadyuva en el cálculo y realización del Plan Anual Operativo y del presupuesto de la dependencia.
20. Realizar el control de los vehículos institucionales asignados a la dependencia.
21. Realizar los procesos de contratación administrativa (compras directas) de la dependencia.
22. Atender requerimientos varios del personal de ventas tales como:
23. Habilitaciones, deshabilitaciones y eliminación de usuarios.
24. Gestionar formularios de pago de horas extra.
25. Solicitar y gestionar tarjetas de presentación para el personal.
26. Registro de arrendamiento de vehículos del personal en el sistema de pago de kilometraje
27. Revisión trimestral de pago de vacaciones del personal de ventas.
28. Realizar la revisión, registro y control de pago de facturas por gastos de la dependencia.
29. Realizar la calificación mensual de los servicios de mensajería, seguridad y limpieza.
30. Realizar los trámites de caja chica ante la persona encargada, cuando se requiera.
31. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo y de la preparación, custodia y manipulación de información del proceso a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 recibe supervisión directa del Jefe de Área Comercialización y Ventas con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: El Asistente de Operaciones es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo, pero brinda seguimiento a las tareas del equipo

Iniciativa: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones así mismo requiere, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:
Diplomado universitario (o su equivalente) en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en mercadeo y ventas.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:
- Liderazgo.
- Facilidad de comunicación.
- Actitud proactiva.
- Orientado a resultados.

Experiencia:
Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Asistente de Operaciones Administrativas 1**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Comercialización y Ventas – Soporte de Ventas**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área de Comercialización y Ventas**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole asistencial y administrativo a fin de brindar soporte a la Jefatura del Departamento de Promoción y Ventas y demás actividades del Departamento.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Atender, elaborar y presentar estadísticas, informes y demás información que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
3. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con las labores asignadas.
4. Atender y resolver asuntos especiales asignados por su superior inmediato.
5. Atender los requerimientos y recomendaciones de Auditoria Interna, Riesgo, Control Interno, Evaluación Cualitativa, Plan Anual Operativo y Plan Estratégico.
6. Revisar y actualizar los procedimientos del Departamento.
7. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley general de Control Interno.
8. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
9. Realiza y envía a la jefatura estadísticas de la producción entrante y saliente mensual, así como informes de libre transferencia de mantenimiento de cartera.
10. Llevar el control de la cartera asignada a cada ejecutivo de Mantenimiento de Clientes.
11. Realizar las asignaciones de cartera de Mantenimiento de Clientes.
12. Actualizar la base de datos de Mantenimiento de Clientes.
13. Mantener actualizada la asignación de ejecutivos a la cartera de clientes de Mantenimiento de Clientes en el sistema PEN 2000
14. Analizar la libre transferencia de la cartera de clientes asignada de Mantenimiento de Clientes.
15. Brindar atención de los oficios remitidos al área cuando se le solicite.
16. Realizar de forma semanal el ranking y mensual de Venta Directa y Proyecto Banco.
17. Atención y revisión de casos específicos.
18. Inclusión de requerimientos.
19. Cruce de base de datos.
20. Análisis de bases de datos.

21. Generar estadísticas de archivos de Libre transferencia, datos por afiliados, fondos, montos y empresas. Además de utilizar estos datos para recuperación de afiliados.
22. Realizar estadísticas para análisis de la competencia
23. Realiza y envía a la jefatura estadísticas de la producción entrante y saliente mensual.
24. Llevar a cabo las disposiciones institucionales emitidas por Capital Humano con respecto al control y registro de las marcas a fin de que diariamente queden debidamente reportadas las siguientes marcas: inicio de funciones, salida y entrada de desayuno, salida y entrada de almuerzo y salida de funciones. Lo anterior respetando los períodos establecidos para cada tiempo.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo y de la preparación, custodia y manipulación de información del proceso a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 recibe supervisión directa del Jefe de Área de Comercialización y Ventas con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: El Asistente de Operaciones es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo, pero brinda seguimiento a las tareas del equipo.

Iniciativa: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones así mismo requiere, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:
Diplomado universitario (o su equivalente) en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en mercadeo y ventas.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Conocimientos básicos en finanzas.

Competencias:

- Liderazgo.
- Facilidad de comunicación.
- Actitud proactiva.
- Orientado a resultados.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar Administrativo**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Operaciones (Recaudación – Egresos)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Operaciones-Coordinador Operativo-Supervisores de Área**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter operativo relacionadas con el proceso de apertura de cuentas, administración de las cuentas individuales de los afiliados, de manera que los trámites se realicen de forma efectiva y eficiente en cumplimiento a la normativa.

FUNCIONES

Aplicarán las que correspondan al sub-proceso al que el colaborador se encuentre asignado.

1. Revisión del proceso de depuración de Rezagos. (Sección de Recaudación)

a. Revisión de los procesos periódicos de pago o liberación de los rezagos a ser depurados.

2. Proceso de Cierres diarios. (Sección de Recaudación)

b. Encargado de la cuadratura y revisión del cierre diario recibido, por parte del encargado del fondo, a fin de que los datos ingresados en el sistema estén documentados y registrados correctamente.
c. Controlar la aplicación del cierre en el área de cada uno de los fondos, y su seguimiento con el área contable.
d. Remisión de saldos de rezagos diarios.
e. Cuadratura diaria de los saldos de rezagos, y comunicación a Contabilidad para su conciliación.
f. Remisión diaria del cuadro de conciliación a la Oficialía de cumplimiento para la valoración de movimientos aplicados.
g. Revisión de respaldos detallados de movimientos aplicados.
h. Respaldo de documentos de cierre en la carpeta compartida del cierre del día.
i. Soporte en las gestiones de documentación y detalles de aplicación de aportes a ser realizados en cada cierre.

23. Reemplazo de rezagos. (Sección de Recaudación)

a. Revisión del reemplazo de rezagos para su debida depuración y acreditación de recursos a las cuentas individuales de los clientes o en caso de que proceda la devolución de recursos

3. Gestión de recaudación por planilla. (Sección de Recaudación)

b. Revisar los archivos de deducciones por planilla y verificar el envío masivo a los patronos.
c. Informar sobre los cambios de boletas de gestión dadas por solicitudes de los clientes.
d. Gestionar e investigar los casos con distintos números de identificación (extranjeros).
e. Control de documentación remitida.
f. Gestionar y efectuar depuración base de datos de los contratos con tipo de pago deducción de planilla.
g. Dar seguimiento continuo a los pagos de patronos definidos como 80/20.
h. Mantenimiento adecuado y continuo a fin de actualizar la base de datos de patronos registrada en P2000.
i. Seguimiento a los de procesos de cobro y gestión con patronos.

4. Revisión de cierres. (Sección de Recaudación)

j. Verificar la acreditación de los aportes del día contra la bolsa de cierre.
k. Revisión de los aportes recibidos por depósito correspondientes a deducción de planillas y su correcta aplicación individual.
l. Gestionar la corrección de los errores detectados en la acreditación de fondos.
m. Verificar que los depósitos realizados se hayan aplicado correctamente al contrato respectivo.
n. Verificación del uso de codificación transaccional correcto en los procesos aplicados.
o. Realizar y efectuar un control de los ajustes a las cuentas individuales que sean Tramitados.
p. Control de remisión de entrega a Contabilidad.

5. Gestión de cobro. (Sección de Recaudación)

q. Generar los archivos de cuentas individuales para proceso de cobranza.
r. Generar los archivos de patronos morosos.
s. Gestión de casos patronales y de casos individuales especiales.
t. Preparar y remitir oficio de archivos para gestión individual y masiva por parte de Retención y Servicio al Cliente
u. Revisión comunicados gestión de cobro periódicos de clientes aportantes y no aportantes.
v. Control y seguimiento gestión de cobro todas las formas de pago.
w. Gestión, análisis e informe de efectividad de las ventas de contratos de los diferentes departamentos.
x. Preparación y revisión informes mensuales de los procesos de recaudación.
y. Depuración de base de datos diferentes formas de pago

6. Trámites de Solicitudes de Retiro (Área de Egresos).

z. Revisión de las solicitudes de retiro por procesar y pago de las mismas en el sistema Pensión 2000.
aa. Pagar solicitudes en el sistema Pensión 2000
bb. Cuadratura y traslado del reporte de pago al Departamento de Administración y Finanzas.
cc. Revisar gestiones de pago de rezagos

dd. Pagar gestiones de rezagos.
ee. Depurar base de datos.
ff. Recopilar información procesada y archivar.
gg. Llevar bitácora el control y seguimiento de solicitudes Fondos ROPC
hh. Recibir Trámites de pago por Plan de Beneficio ROPC
ii. Revisar Trámites de pago por Plan de Beneficio ROPC
jj. Incluir, actualizar, pagar y dar seguimiento a la bitácora de casos Plan de Beneficio ROPC
kk. Preparar y remitir documentación para envío a Archivo Central

7. Cálculos de Beneficio Fiscal Trámites Voluntarios (Área de Egresos)

ll. Incluir información al Sistema VES SUPEN para retención de Beneficio Fiscal. Actualizar bitácora
mm. Recibir y remitir respuestas del Sistema VES SUPEN. Actualizar bitácora

8. Solicitud de recursos semanal para el pago de retiros (Área de Egresos).

nn. Revisar la solicitud de recursos semanales para el pago de retiro en Sistema

9. Gestiones Ahorro Obligatorio Banco Popular. Trámites ROPC (Área de Egresos).

oo. Remitir consultas a la sección de Ahorro Obligatorio del Banco Popular sobre el traslado de los recursos de afiliados del ROPC

10. Gestiones complementarias de trámites de retiro (Área de Egresos)

pp. Remitir consultas a las otras Operadoras de Pensiones, según corresponda a solicitud del afiliado o para verificar el cumplimiento de los requisitos para el retiro del trámite
qq. Recibir consultas de las otras Operadoras de Pensiones, para verificar retiros realizados mientras estuvo afiliado con Popular Pensiones. Control y seguimiento de Bitácora de

Otras funciones generales.

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades relacionadas con la administración de la cuenta individual del afiliado y trámite de la documentación a cargo.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del Área o Sección y al cumplimiento normativo interno y externo que aplican a la Operadora y a su puesto de trabajo.
3. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.

4. Uso adecuado de los recursos asignados.
5. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.
6. Apoyo a su superior inmediato en las labores de control y atención que le sean asignadas.
7. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo recibe supervisión directa del Jefe de Operaciones, Coordinador Operativo de Recaudación, o Supervisor de Área 1 (Egresos) con el propósito de dar cumplimiento a las actividades asignadas.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo realiza una función de carácter operativa debe de apegarse a las directrices de la jefatura y de las funciones del puesto, sin embargo, se requiere de pro actividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Auxiliar Administrativo ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.
Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:
- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Con conocimientos contables.

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad numérica.

Competencias:
- Administración del tiempo.
- Precisión.
- Orden
- Trabajo en equipo
- Manejo de trabajo bajo presión
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales administrativas y operativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar de Operaciones**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Operaciones (Recaudación – Egresos – Ingresos)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Operaciones– Supervisor de Área 1 – Coordinador Operativo de Recaudación**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter operativo, relacionadas con la apertura y administración de las cuentas individuales de los afiliados, según sea el Área a la cual se encuentre asignado el colaborador, de manera que los trámites relacionados al mismo se realicen de forma efectiva y eficiente en cumplimiento a la normativa interna y externa vigente.

FUNCIONES

Aplicarán las que correspondan al sub-proceso al que el colaborador se encuentre asignado.

1. Débitos y Créditos directos. (Sección de Recaudación)
    a) Generación y conciliación de archivos a remitir a la Tesorería para su aplicación.
    b) Conciliación del resultado de las aplicaciones.
    c) Solicitud de traslado de Recursos.
    d) Gestión correspondiente los casos en los que no resulta factible la aplicación.
    e) Actualización de bases de datos por medio de comunicados directos, revisión de boletas de gestión o Addemdums tramitados por Servicio al Cliente

2. Domiciliaciones. (Sección de Recaudación)
    a) Tramite diligente y eficiente de los procesos de domiciliación recibidos periódicamente.
    b) Aplicación de las domiciliaciones en los sistemas correspondientes.
    c) Validación de las formas de pago y detalles incluidos en el sistema P2000.
    d) Gestión y respaldo de los procesos llevados a cabo.
    e) Archivo de documentación de respaldo.
    f) Validación de que los procesos llevados a cabo sean aplicados en plazo y de forma correcta.
    g) Actualización de bases de domiciliaciones que le son comunicadas por medios formales como correo electrónico, grabación de llamadas, boletas de gestión o Addemdums tramitados por Servicio al Cliente.

3. Aplicación de los procesos de deducciones ATH y Davivienda (Sección de Recaudación)
    a) Generación, revisión y conciliación de archivos a remitir.
    b) Conciliación del resultado recibido contra lo remitido para el cobro.
    c) Gestión de cobro a los casos en los que no se llevó a cabo la aplicación del rebajo por estos medios.
    d) Actualización de los casos de deducción solicitados para realizar por medio de ATH y Davivienda, que le son comunicadas por medios formales como correo electrónico, grabación de llamadas, boletas de gestión o Addemdums tramitados por Servicio al Cliente.

4. Revisión de contratos voluntarios y boletas de afiliación a cuentas obligatorias: (Área de Ingresos)
    a) Verificar que los contratos contengan la documentación requerida.
    b) Verificar que la información incluida en los contratos (nombre, número de identificación, firmas, etc.) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada.
    c) Revisión en el sistema Pensión 2000 de los contratos y boletas recibidas, validando que la información digitada este correcta de acuerdo al formulario de afiliación, los procedimientos y normativas establecidas para dicho fin.

5. Revisión de Información de convenios colectivos. (Área de Ingresos)
    a) Revisa por medio de muestreo los saldos y movimientos de los clientes individuales asociados a una cuenta colectiva.
    b) Concilia la información individual contra el saldo del convenio.
    c) Revisa los informes generados para los convenios que lo solicitan.
    d) Revisión de la cuadratura de estados de cuenta individuales para los convenios colectivos.
    e) Revisión del cálculo y gestión de pago de comisiones a los convenios, conforme a los contratos suscritos.

6. Revisión del proceso de digitalización de expedientes. (Área de Ingresos)
    a) Digitalización de documentos.
    b) Envío de documentación a la empresa encargada del proceso de digitalización.
    c) Validación de documentación física recibida contra inventario.
    d) Muestreo de calidad de la digitalización en plazo.
    e) Remisión de la documentación al Archivo Central.
    f) Exportar a visión 20-20 todas las imágenes que han sido digitalizadas y que ya pasaron por el control de revisión.
    g) Llevar el control de todas las entregas a la empresa contratista, así como el control de todas las cajas digitalizadas, y control de archivo institucional correspondiente.
    h) Coordinación de la gestión de pago a la empresa, verificando que no exista facturas o pagos duplicados

7. Trámite de Solicitudes de Retiro. (Área de Egresos)
   a) Recibir solicitudes de retiro asignadas para su respectiva gestión
   b) Verificar que las boletas contengan la documentación requerida.
   c) Verificar que la información incluida en las solicitudes (nombre, número de identificación, firmas, etc.) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada y de acuerdo con los requisitos correspondientes.
   d) Revisar el cumplimiento de requisitos para el retiro de los recursos
   e) Revisar el cumplimiento del derecho al trámite, conforme a la normativa aplicable
   f) Validar la firma o confirmación del trámite, según medio de captura de la gestión.
   g) Realizar la devolución de solicitudes de retiro que contengan errores para su debida corrección.
   h) Realizar los cálculos de saldo a pagar para el caso de periodos de ruptura o quinquenio
   i) Aprobar de las solicitudes a nivel de sistema APEX en plazo.
   j) Incluir al sistema Pen 2000 las boletas que no pudieron ser procesadas por el sistema
   k) Revisar y aprobar casos incluidos en el área, por otros compañeros
   l) Programar solicitudes de retiro para pago.
   m) Remitir la información correcta sobre estado de las solicitudes asignadas al encargado de la bitácora de Control
   n) Atender las consultas del personal interno y externo en la materia bajo su competencia.
   o) Enviar casos de consulta al encargado de remitirlas a las Operadoras de Pensiones.
   p) Actualizar periodos de cumplimiento de Quinquenio, para proceso de pago.
   q) Digitación de contratos voluntarios y boletas de afiliación de planes obligatorios. (Área de Ingresos)

8. Cálculos de Beneficio Fiscal Trámites Voluntarios (Área de Egresos)
   a. Generar los estados de aportación y estados de cuenta del afiliado
   b. Generar el estado de exoneración de renta y realizar el cálculo para el afiliado
   c. Realizar el cálculo de beneficio fiscal
   d. Remite reportes con el detalle del monto de retención de beneficio fiscal para la respectiva confirmación de continuación del trámite por parte del cliente.
   e. Lleva control del estado de las solicitudes con cálculo realizado.
   f. Correcciones de cuotas requeridas a raíz de los trámites solicitados

9. Gestiones Ahorro Obligatorio Banco Popular. Trámites ROPC (Área de Egresos)
   g. Remitir las solicitudes de recursos hechas por los afiliados a ahorro obligatorio del BPDC. Realizar oficio y remitir oficio por correo
   h. Actualizar y dar seguimiento a la bitácora de control de estas solicitudes y las imágenes remitidas

9. Correcciones internas de gestiones de Retiro (Área de Egresos)
   a) Remitir las solicitudes de retiro a los ejecutivos encargados de la corrección
   b) Actualizar y dar seguimientos a los casos pendientes de corrección interna.
   c) Trámite y respuesta de boletas de gestión. (Todas las Áreas)
   d) Revisión e investigación de los trámites solicitados por los clientes
   e) Correcciones requeridas a raíz de los trámites solicitados.
   f) Preparación de oficios de respuesta.
   g) Subsanar casos de pago tramitados a afiliados que son rechazados por la Tesorería, siendo responsable de mantener la bitácora de control de los mismos actualizada.

10. Digitación, revisión y aprobación de actualizaciones de datos personales de afiliados y cambios al contrato:
    a) Recibir y revisar las remesas de actualizaciones para su respectivo trámite.
    b) Verificar que las actualizaciones contengan la documentación requerida.
    c) Verificar que la información incluida en las actualizaciones (correo, dirección, montos, beneficiarios...) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada.
    d) Alimentar Bitácoras de seguimiento de producción y devoluciones.
    e) Reportar cantidad de actualizaciones realizadas y devueltas.
    f) Envío de modificaciones de contratos a Recaudación.

11. Control de recepción de solicitudes de afiliación TE (Ingresos)
    a. Recepción de documentación de solicitudes de afiliación
    b. Control de documentación pendiente de recepción.

12. Revisión y subsanación de contratos voluntarios y boletas de afiliación de planes obligatorios. (Ingresos).
    a. Recibir y revisar las remesas de boletas para su respectivo trámite
    b. Verificar que las boletas y contratos contenga la documentación requerida.
    c. Verificar que la información incluida en las boletas (nombre, número de identificación, firmas, etc.) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada
    d. Subsanar los contratos que tengan errores de llenado, con verificación de datos en SICERE, PEN 2000, TSE, Visión 2020, EQUIFAX, consulta ciudadana o localizando al afiliado.
    e. Realizar reporte de producción subsanada

Otras funciones generales.

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.

3. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable de la ejecución de actividades que contribuyan a la correcta administración de las cuentas individuales de los afiliados y trámite de la documentación a cargo.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del Área o Sección y al cumplimiento normativo interno y externo que aplican a la Operadora y a su puesto de trabajo.
3. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
4. Uso adecuado de los recursos asignados.
5. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.
6. Apoyo a su superior inmediato en las labores de control y atención que le sean asignadas.
7. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Operaciones recibe supervisión directa del Jefe de Área Operaciones, Coordinador Operativo de Recaudación, Coordinador Operativo de Ingresos o Supervisor de Área 1 (Ingresos – Egresos), de acuerdo al área en que se encuentra asignado, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Operaciones realiza una función de carácter operativa debe de apegarse a las directrices de la jefatura y de las funciones del puesto, sin embargo, se requiere de pro actividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Auxiliar de Operaciones ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.
Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Con conocimientos contables.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad numérica.
- Agilidad y rapidez
- Exactitud

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Precisión.
- Orden
- Trabajo en equipo
- Manejo de trabajar bajo presión.
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar de Soporte**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Comercialización y Ventas**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Comercialización y Ventas**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de soporte administrativo en las actividades realizadas por el Supervisor y los Promotores de Ventas de Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Recepción, revisión y control de los viáticos del personal de Ventas de manera diaria.
3. Enviar por correo electrónico oficios y comunicados dirigidos al personal de la Fuerza de Ventas y demás personal del Departamento.
4. Manejo de plazos, vencimiento y control de atención de documentos, informes y trámites en general.
5. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
6. Envió de reporte de Eventos de Riesgo mensualmente.
7. Realizar mensualmente las requisiciones de suministros del Área y supervisar la asignación de materiales de oficina dentro de principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la entidad.
8. Envió de reportes de producción vencida y subsanaciones pendientes.
9. Recepción de liquidación de contratos voluntarios, obligatorios y Política conozca a su cliente del personal de Ventas cada vez que requieran.
10. Recepción de contratos anulados para su correspondiente trámite (verificación y control de actas de destrucción y destrucción de la documentación).
11. Entrega de contratos voluntarios, obligatorios y formularios Política conozca a su cliente a la Supervisores de Ventas.
12. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
13. Atender las consultas del personal del área asignada.
14. Realizar los trámites de caja chica ante la persona encargada, cuando se requiera.
15. Llevar el control de la actualización de antivirus.

16. Gestionar y controlar solicitudes y/o renovaciones de firma digital del personal de ventas.
17. Revisar el reporte de marcas del personal administrativo de ventas, verificando que se cuente con las justificaciones respectivas.

RESPONSABILIDADES
Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Jefe de Área Comercialización y Ventas con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: El Auxiliar de Soporte es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo, pero brinda seguimiento a las tareas del equipo de trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones diferentes y complejas.

Formación Académica:
Bachiller de secundaria
Segundo año en administración de empresas o carrera a fin.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.

Competencias:
- Relaciones interpersonales.
- Comunicación.
- Trabajo en equipo.
- Precisión.
- Trabajar bajo presión

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar de Soporte**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente- Canales Digitales**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Coordinador de Servicios**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con la atención de los clientes de la Operadora, a fin de brindar una atención personalizada y eficaz al cliente y cumplir con sus expectativas de servicio.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Recibir y evacuar consultas, tanto de clientes internos como externos, por vía telefónica, correo electrónico o WhatsApp, aplicando los procedimientos establecidos y manteniendo los principios la veracidad, la claridad y la prontitud en el servicio, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
3. Enviar estados de cuenta por correo electrónico o por fax según lo solicitado por los clientes internos o externos.
4. Dar seguimiento a las gestiones solicitadas por los clientes internos o externos y mantener informado a los clientes acerca del estatus de sus consultas.
5. Realizar la actualización de datos de los clientes, elaborar el reporte de actualizaciones y enviar a la jefatura correspondiente.
6. Promover entre los afiliados a otras Operadoras, el traslado de sus contratos, (pensión obligatoria, voluntaria, fondo de capitalización laboral), así como promover los aportes extraordinarios e incrementos de cuotas en cuentas ya existentes.
7. Comercializar los productos voluntarios y obligatorios que ofrece la Operadora.
8. Realizar llamadas telefónicas a los clientes a fin de actualizar y mantener los datos del afiliado actualizados para el envío de los estados de cuenta.
9. Realizar todo tipo de trámites que el afiliado se encuentre solicitando en aras de brindarle un servicio personalizado sin la necesidad de visitar una sucursal del Banco Popular y Desarrollo comunal o bien coordinar con el cliente y la sucursal para que se le atienda en la menor brevedad.
10. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a brindar una atención ágil, eficiente y personalizada al cliente.
2. Brindar servicio a los clientes, donde la percepción de este siempre sea un buen servicio al cliente.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte Call Center recibe supervisión directa del Coordinador de Servicios con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte Call Center realiza una función de carácter operativa donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere de un grado de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El Auxiliar de Soporte Call Center requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones.

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Conocimiento en técnicas de atención telefónica.
- Manejo y trato en clientes difíciles.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Colaboración.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Trabajo en equipo.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales de call center o servicio al cliente y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar de Soporte**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias (Actualizaciones 8204)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor Área 1**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con la actualización de datos de los afiliados a Popular Pensiones en cumplimiento a la Ley 8204 y con el objetivo de brindarle un excelente servicio.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Actualizar los expedientes Políticas Conozca a su Cliente de los afiliados de la cartera de Fondos Voluntarios.
3. Realizar la revisión de calidad de la información en las actualizaciones de Políticas Conozca a su Cliente con la finalidad de cumplir con lo estipulado en normativa 8204.
4. Realizar la Debida Diligencia de CRS para los afiliados con residencia en países inscritos en el convenio.
5. Atención de requerimientos por aportes extraordinarios solicitados por Oficialía de Cumplimiento.
6. Elaborar el expediente de aprobación para la Relación Comercial con afiliados de Riesgo Alto.
7. Realizar Control de calidad de las actualizaciones de Fondo Obligatorio realizadas por Call Center externo.
8. Trasladar la documentación al área de Ingresos para su respectivo trámite o en su efecto si existen inconsistencias se traslada al responsable de la gestión.
9. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen al procesamiento de actualización de datos de los afiliados.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte realiza una función de carácter operativa donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere de un grado de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Habilidad numérica.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Orientación al servicio.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar de Soporte**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias (Estados de Cuenta)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 1**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con el envío de estados de cuenta y actualización de información de los afiliados de la Operadora, con el fin de mejorar el servicio en la entrega de los estados de cuenta electrónicamente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Realizar la revisión de los estados de cuenta para el envío masivo mensual de estados de cuenta mediante correo electrónico.
3. Realizar los reportes requeridos por la jefatura, que en materia de sus funciones le correspondan.
4. Realizar la inclusión de la información de rentabilidad de comisión sobre saldo/rendimiento del mes a revisar en sistema PEN 2000, una vez publicado en la página de SUPEN.
5. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
6. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
7. Realizar llamadas o atender respuestas de correo por parte de la jefatura inmediata, referente para el envió de estados de cuenta.
8. Realizar la confección y el envió diario de comunicado de campañas SMS con el fin de comunicar efectivamente información a los afiliados.
9. Cargar archivos de actualización de datos Página WEB.
10. Realizar control de calidad de actualizaciones de fondos obligatorios, realizadas por call center externo.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen al envío de estados de cuenta a los afiliados.
2. Es responsable de comunicado de información vía SMS a los afiliados.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte realiza una función de carácter operativa donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere de un grado de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Dominio de Easy CRM.

Habilidades Especiales:
- Habilidad numérica.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:
- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Orientación al servicio.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar de Soporte**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias (Planes de Beneficios)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 1**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter administrativo y operativas relacionadas a recepción, seguimiento y control de boletas de gestión, adendum, TUDES, solicitudes de retiro con inconsistencias, pólizas de vida, boletas de libre transferencia y planes de beneficio, asegurándose que se tramiten eficiente y eficazmente en cumplimiento a la normativa vigente y los procedimientos internos, así como el archivo de gestión de los documentos que lo requieran.

FUNCIONES

1. Planifica y coordina el trabajo con su superior inmediato.
2. Recibe y evacúa consultas de clientes internos y externos, mediante vía telefónica, correo electrónico y de manera física; aplicando los procedimientos establecidos, manteniendo los principios de la veracidad, la claridad y la prontitud en el servicio, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
3. Se encarga de recibir y realizar los trámites complementarios, gestionándolos y dirigiendo los mismos a las áreas correspondientes (boletas de gestión, pólizas de vida, planes de beneficio, artículo 71 y LT)
4. Actualiza, organiza y procede a realizar el envío de los traslados físicos de Libre Transferencia a las operadoras de destino (Envío LT).
5. Realiza la elaboración de respuestas y solicitudes de cotización de los planes de beneficio; en caso de brindar respuestas de cotización una vez elaboradas procede a enviar de manera física a las operadoras correspondientes.
6. Se encarga de elaborar las respuestas a las notas con solicitudes o dudas de los afiliados en cuanto a trámites, notas de juzgado, certificaciones. Los anteriores se reciben mediante las boletas de gestión.
7. Remitir al Departamento de Operaciones las gestiones que requieren su atención (pagos de planes de beneficio, aplicaciones artículo 71)
8. Lleva el control actualizado de la bitácora de boletas de gestión en trámite.
9. Lleva el control actualizado de la bitácora de Libre Transferencia en trámite.
10. Se encarga de realizar los trámites y gestiones pertinentes al reclamo de las pólizas de vida de los afiliados, en coordinación con Popular Seguros. (se remiten formularios, finiquitos, gestiones de pago)

11. Recibe y realiza las gestiones correspondientes de los títulos TUDES (investigación, solicitud de traslado y cancelación del título).
12. Realizar las certificaciones correspondientes al departamento de Retención y Servicio al Cliente.
13. Realiza las llamadas a los clientes que se encuentra realizando solicitudes de retiro por pensión (Planes de Beneficio, conformación de los fondos, apertura de los trámites y procesos de selección)
14. Es parte del proceso de revisión e inclusión de los contratos de planes de beneficio, mediante la herramienta de Pension2000, ejecutando cambios en modalidades de pago, cambios de cuentas de clientes, etc.)
15. Mensualmente realiza el proceso para la campaña de recálculos de planes de beneficio.
16. Realiza a inicios de cada mes los recálculos para el cambio de montos en rentas permanentes y retiros programados de los planes de beneficio.
17. Diariamente realiza Vanus de conformación e impresiones de los estados de cuenta para los planes de beneficio de capital conformado.
18. Realiza la inclusión de addendum (inclusión de los beneficiarios de las personas que acceden al pago de los planes a causa de la defunción de los afiliados)
19. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
20. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades administrativas y operativas que contribuyen a la debida atención de solicitudes realizadas por los clientes.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente con conocimientos de la ley 7983 y su Reglamento.
- Preferiblemente con alto dominio de la Ley 8204 y la Guía Conozca a su Cliente.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Orden.
- Trabajo en equipo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Actitud proactiva.
- Orientación a la calidad.
- Capacidad de concentración.
- Agilidad y precisión.
- Minuciosidad.
- Compromiso.
- Orientación en Servicio al cliente.
- Capacidad en solución de problemas.
- Orientación hacia la calidad y cumplimiento.
- Capacidad de análisis.
- Manejo de conflictos.
- Persona que preste atención a detalles y calidad en su trabajo.
- Disponibilidad cuando se requiera.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar de Soporte**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente - Mantenimiento de Cartera**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 1**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con la atención del servicio en clientes de alto patrimonio de la Operadora a fin de brindar un efectivo y eficiente servicio.

Realizar diversas labores de carácter administrativo y operativo relacionado con los procesos del área, cumplimiento de metas, trámites, consultas y gestiones de los clientes y empresas, con el objetivo de dar soporte a las diferentes gestiones y procesos del departamento.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Apoyar la coordinación de diferentes actividades que se realizan en el departamento y brindar el seguimiento de las mismas.
3. Cumplir en todo momento mientras realiza las funciones establecidas en su trabajo con el Código de ética del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
4. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo, en los cuales se estudien los aspectos relacionados con las labores asignadas.
5. Realizar labores administrativas y/o operativas que le sean asignadas, de acuerdo al cargo.
6. Realizar visitas a empresas de alto patrimonio con el fin de brindarles información actualizada con respecto a sus fondos administrados por la Operadora.
7. Atender consultas telefónicas y electrónicas de la cartera de clientes asignada al Área de Mantenimiento de Cartera, así como de consultas a clientes internos o en forma personalizada y promover el uso y la adquisición de los servicios y productos que ofrece la Operadora.
8. Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos a la cartera de clientes asignada al Área de Mantenimiento de Cartera.
9. Efectuar la actualización de datos de los afiliados según los términos de la Ley 8204, atender casos de cumplimiento en los plazos establecidos para los diferentes procesos.
10. Mantener actualizadas la cartera de clientes asignada.

11. Bridar información concerniente a retiros, fondos, rendimientos, comisiones, utilidades y demás servicios de la Operadora y gestionar los trámites requeridos por los clientes de la cartera asignada.
12. Cumplir con los plazos de entrega de documentación y trámites de los clientes a los entes respectivos.
13. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
14. Realizar cualesquiera otras actividades que le sean asignadas.
15. Revisar e incluir las actualizaciones de datos y adendums de contratos.
16. Comercializar los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes, a los afiliados asignados a su cartera.
17. Realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
18. Revisar, gestionar y entregar los contratos nuevos que realice.
19. Efectuar gestiones de recaudación y reactivación de aportes.
20. Hacer revisiones de casos que le sean asignados.
21. Realizar la operativa de trámites de liquidaciones de los clientes de la cartera asignada.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a brindar un servicio ágil y eficiente mediante información actualizada al cliente.
2. Es responsable por la ejecución de las actividades administrativas que contribuyan a la realización de los procesos del área y así en el cumplimiento de metas del departamento.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades variadas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas y detalladas, le corresponde resolver situaciones, en las cuales la solución posee un nivel determinado de complejidad para el cual el auxiliar de soporte debe de someterse a una constante curva de aprendizaje durante la ejecución de su

puesto, para poder dar una respuesta completa y satisfactoria ante las diferentes situaciones que se presentan en su quehacer diario.

Formación Académica:
Segundo año aprobado en Administración de Empresas o carrera afín o Técnico Medio en Ejecutivo para Centros de Servicios.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento y dominio de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Preferible con credencial de promotor de SUPEN.

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.
- Agilidad y precisión.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes

Competencias:
- Don de servicio.
- Colaboración.
- Orden.
- Trabajo en equipo.
- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales administrativas o de servicio y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo y con el mercado de pensiones.

Nombre del Puesto	**Auxiliar de Soporte**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente- Mantenimiento de Cartera (Administrativo)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 1**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar labores de soporte administrativo y operativo al área de Mantenimiento de Cartera, a fin de obtener óptimos resultados para el cumplimiento de los objetivos y metas definidas.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Apoyar la coordinación de diferentes actividades que se realizan en el área y brindar el seguimiento de las mismas.
3. Realizar labores administrativas y/o operativas que le sean asignadas, de acuerdo al cargo.
4. Archivar documentación del área.
5. Llevar el control, seguimiento y actualización de archivos de control que le sean asignados.
6. Realizar control de calidad en la bitácora de Visitas y Gestiones de los ejecutivos de Mantenimiento de Cartera.
7. Realizar y controlar la entrega de promocionales a los ejecutivos senior, junior y oficiales de servicio.
8. Crear, organizar y Mantener el control de archivo de viáticos.
9. Asignación de consecutivos de oficios.
10. Realizar y revisar el control de activos del área.
11. Revisar, gestionar y entregar la liquidación y adelantos de viáticos del área.
12. Realizar otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
13. Asesorar a clientes internos y externos en las materias bajo su competencia profesional y laboral, atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, oficios, informes, estadísticas y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de las actividades administrativas que contribuyan a la realización de los procesos del área y así en el cumplimiento de metas.
2. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento y dominio de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de pensiones.
- Preferiblemente manejo de sistemas de consultas tales como: pensión 2000, crm, Equifax, SICERE, Visión 2020, Apex.

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.
- Agilidad y precisión.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes

Competencias:
- Don de servicio.
- Colaboración.
- Orden.
- Trabajo en equipo.
- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales administrativas o de servicio y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo y con el mercado de pensiones.

Nombre del Puesto	**Auxiliar de Soporte**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Comercialización y Ventas - Poderes**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Comercialización y Ventas**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de soporte administrativo en las actividades realizadas por el Supervisor y los Promotores de Ventas de Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Organizar, distribuir y ejecutar labores asistenciales y de apoyo a la jefatura y equipo de trabajo del departamento.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Recibir los correos relacionados con su área de trabajo.
4. Realizar llamadas de confirmación de afiliaciones a fondos obligatorios.
5. Organizar, actualizar y mantener un adecuado control del archivo de documentación relacionada con la entrega y recepción de poderes.
6. Realizar el respectivo registro de los audios de respaldos de las verificaciones realizadas
7. Informar el resultado de las llamadas de verificación al personal respectivo.
8. Coordinar con la Notaria la autenticación de los poderes.
9. Llevar control y seguimiento de la correspondencia enviada y recibida a las Operadoras de Pensiones.
10. Llevar control de las devoluciones de poderes.
11. Atender las consultas del personal del área asignada.
12. Coadyuvar en la entrega de correspondencia del departamento.
13. Coadyuvar en el proceso de tramitación y validación de poderes ante las operadoras de pensiones.
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
15. Coadyuvar al supervisor en los informes diarios, semanales y mensuales.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Jefe de Área Comercialización y Ventas con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: El Auxiliar de Soporte es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo, pero brinda seguimiento a las tareas del equipo de trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones diferentes y complejas.

Formación Académica:
Segundo año universitario aprobado en administración de empresas o carrera a fin.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook). Preferiblemente con conocimientos en PEN2000 y SICERE.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.

Competencias:

- Relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo.
- Trabajar bajo presión
- Actitud proactiva.
- Capacidad de respuesta.
- Criterio.
- Integridad.
- Confidencialidad.
- Excelente presentación personal.
- Colaboración
- Orientación a la calidad
- Administración del tiempo
- Agilidad.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar de Soporte**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Operaciones (Recaudación - Egresos – Ingresos)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Coordinador Operativo de Recaudación-Supervisor de Área 1 (Egresos o Ingresos),**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter operativo, relacionadas con la apertura y administración de las cuentas individuales de los afiliados, según sea el Área a la cual se encuentre asignado el colaborador, de manera que los trámites relacionados al mismo se realicen de forma efectiva y eficiente en cumplimiento a la normativa interna y externa vigente.

FUNCIONES

Aplicarán las que correspondan al sub-proceso al que el colaborador se encuentre asignado.

1. Depuración de Rezagos (Sección de Recaudación)
    a) Generar el correspondiente reporte de rezagos e identificar los motivos por el cual se registran los rezagos.
    b) Análisis y gestión de las partidas registradas en las cuentas de rezagos.
    c) Realizar la corrección del rezago y asignar su acreditación a la cuenta respectiva (contrato o devolución al cliente).
    d) Dar seguimiento a los rezagos que no se les ha registrado contrato y acreditarlo a la cuenta respectiva una vez ingresado el contrato.
    e) Coordinación y comunicación con otras Operadoras, patronos y afiliados.
    f) Preparar solicitud de recursos para el pago correspondiente.
    g) Revisión diaria de los rezagos depurados.
    h) Llevar el control del auxiliar de rezagos.
    i) Preparar y entregar al Coordinador Operativo la conciliación semanal de los movimientos de rezagos.
    j) Confeccionar el reporte para pago de rezagos y remitirla al Área de Egresos para su correspondiente cancelación.
    k) Dar seguimiento a la actualización de la bitácora de gestiones en Pensión 2000.
    l) Preparar mensualmente el reporte de rezagos para la Gerencia General.
    m) Revisión, documentación y generación en el sistema Pensión 2000 del traslado de rezagos a estado indepurable. Como parte de los procesos de depuración se estarán reemplazando los aportes identificados como planillas para su acreditación individual en el fondo corresponde Revisión

y depuración anual de las partidas de rezagos registradas en estado indepurable, con más de 1 año de antigüedad.

2. Proceso de aplicación de cierres. (Sección de Recaudación)
    a) Recibir y conciliar los comprobantes de depósito contra los históricos de movimientos de cuentas corrientes y de ahorro.
    b) Chequear la recepción de recibos contra los cierres enviados por el banco y solicitar la documentación faltante.
    c) Conciliar y digitar los movimientos correspondientes al día a cerrar.
    d) Revisión de cuadraturas y aplicación de movimientos en el sistema Pensión 2000.
    e) Elaboración y documentación de la cuadratura diaria de cierre, para cada uno de los fondos.
    f) Archivar la documentación respectiva.
    g) Dar soporte a consultas de cajeros de Banco referente al módulo de recaudación.

3. Validación de información con Ahorro Obligatorio del BPDC. (Sección de Recaudación)
    a. Cada vez que sea requerido se deberán de validar los datos suministrados por BPDC correspondiente a traslados del ahorro obligatorio.
    b. Depuración de base de datos. (Sección de Recaudación)
    c. Contacto de clientes y beneficiarios para la liquidación de partidas remanentes en contratos voluntarios y obligatorios.
    d. Control de avance de los procesos de depuración que se llevan a cabo.

4. Corrección de Imputaciones (Sección de Recaudación)
    a) Recepción de solicitudes de corrección de imputaciones de origen interno y externo, análisis del caso, documentación del mismo.
    b) Gestiona el congelamiento de cuentas
    c) Elaborar informe para Contralor Normativo y Supen sobre el caso en análisis.
    d) Llevar control de imputaciones en proceso.
    e) Realizar los cálculos correspondientes e inclusión de la información en el sistema Pensión 2000.
    f) Elabora los comunicados de corrección de imputaciones efectuadas, para: cliente, SICERE, otras Operadoras y patronos.
    g) Remisión de comunicado final al cliente con estado de cuenta especial.
    h) Gestión y archivo del expediente de la imputación.

5. Débitos y Créditos directos. (Sección de Recaudación)
    a) Generación y conciliación de archivos a remitir a la Tesorería para su aplicación.
    b) Conciliación del resultado de las aplicaciones.

c) Solicitud de traslado de Recursos.
d) Gestión correspondiente los casos en los que no resulta factible la aplicación.
e) Actualización de bases de datos por medio de comunicados directos, revisión de boletas de gestión o Addemdums tramitados por Servicio al Cliente

6. Gestión de aportes de póliza de vida. (Sección de Recaudación)
   a) Revisión de pagos de póliza recibidos durante el mes.
   b) Cuadratura mensual de la liquidación de pagos en forma conjunta con el Departamento de Administración y Finanzas.
   c) Solicitud de liquidación de pago al INS.
   d) Elaboración de informes.

7. Gestión de cobro y planillas. (Sección de Recaudación)
   a) Generación y remisión de Planillas a los patronos.
   b) Depuración de cliente en los cuales el patrono no realiza pago.
   c) Gestión de cobro planillas.
   d) Atención consultas cliente externo e interno sobre deducciones de planilla
   e) Cambio de patronos por comunicado de las gestiones.
   f) Gestión de cobro de afiliados no aportantes de las diversas formas de pago.

8. Digitación de contratos voluntarios y boletas de afiliación de planes obligatorios. (Área de Ingresos)
   a) Recibir y revisar las remesas de boletas para su respectivo trámite.
   b) Verificar que las boletas y contratos contenga la documentación requerida.
   c) Verificar que la información incluida en las boletas (nombre, número de identificación, firmas, etc.) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada.
   d) Realizar la devolución de boletas y contratos que contengan errores para su debida corrección.
   e) Incluye la información de documentación devuelta en la bitácora de control.
   f) Foliado de documentación.
   g) Digitar las boletas y contratos recibidos, en el sistema Pensión 2000, en plazo y sin errores
   h) Tramitar según corresponda los casos de domiciliaciones, traslados y artículo 71 en plazo y sin errores.
   i) Gestión y archivo del expediente.
   j) Envío de domiciliaciones a la Sección de Recaudación.
   k) Control de las boletas y contratos pendientes de ser subsanados. Actualización de estados de trámite en bitácoras de control de los documentos devueltos y/o subsanados.

l) Elaboración de oficios de remisión de documentación por subsanar, y de trámites que no proceden.

9. Trámite de solicitudes de retiro. (Área de Egresos)
   a) Recibir solicitudes de retiro asignadas para su respectiva gestión
      a. Verificar que las boletas contengan la documentación requerida.
      b. Verificar que la información incluida en las solicitudes (nombre, número de identificación, firmas, etc.) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada y de acuerdo con los requisitos correspondientes.
      c. Revisar el cumplimiento de requisitos para el retiro de los recursos
      d. Revisar el cumplimiento del derecho al trámite, conforme a la normativa aplicable
      e. Validar la firma o confirmación del trámite, según medio de captura de la gestión.
      f. Realizar la devolución de solicitudes de retiro que contengan errores para su debida corrección.
      g. Realizar los cálculos de saldo a pagar para el caso de periodos de ruptura o quinquenio
      h. Realizar el cálculo de monto a cancelar en caso de retiros parciales por defunción.
      i. Realizar el cálculo de VANU para casos ROPC.
      j. Aprobar de las solicitudes a nivel de sistema APEX en plazo.
      k. Incluir al sistema Pen 2000 las boletas que no pudieron ser procesadas por el sistema
      l. Revisar y aprobar casos incluidos en el área, por otros compañeros
      m. Programar de solicitudes de retiro para pago.
      n. Remitir la información correcta sobre estado de las solicitudes asignadas al encargado de la bitácora de Control
      o. Atender las consultas del personal interno y externo en la materia bajo su competencia.
      p. Solicitar traslado de recursos a otras Operadoras de Pensiones, según gestión del afiliado y proceso de retiro. Casos ROPC
      q. Remitir casos para cálculo de Beneficio Fiscal al encargado del proceso
      r. Enviar casos de consulta al encargado de remitirlas a las Operadoras de Pensiones.
      s. Actualizar periodos de cumplimiento de Quinquenio, para proceso de pago.
      t. Preparación de documentación para envío a Archivo Central.
   b) Depurar base de datos.
   c) Solicitud de recursos semanal para el pago de retiros (Área de Egresos)
   d) Realizar oficio de solicitud de recursos semanal e incluirlos en el sistema para el pago de retiros

13. Recepción y control de estado de tramites de Retiro (Área de Egresos)
    a) Recibir y distribuir documentación según tipo de trámite.
    b) Incluir en bitácoras de control la información de los trámites.
    c) Actualizar y dar seguimiento de estados de solicitudes en bitácoras correspondientes
    d) Solicitud y seguimiento de solicitudes pendientes de ingresar

    e) Cálculos de Beneficio Fiscal Trámites Voluntarios (Área de Egresos)
    f) Revisar cálculos de beneficio Fiscal. Contratos Voluntarios
    g) Revisar Ajustes de conteos de cuotas. Contratos Voluntarios

    h) Gestiones complementarias de trámites de retiro (Área de Egresos)
    i) Recibir información de afiliados a contactar para gestionar consultas sobre los tramites realizadas
    j) Realizar confirmación con los afiliados de monto a retención sobre retiros Voluntarios, por los medios establecidos.
    k) Remitir respuesta indicada por el afiliado a la persona encargada de la inclusión del trámite al sistema correspondiente

14. Subsanación de tramites de Retiro (Área de Egresos)
    a) Recibir los casos de devolución de trámites de retiro por inconsistencias
    b) Incluir, actualizar y dar seguimiento a los trámites de retiro devueltos en la bitácora
    c) Contactar a los afiliados y ejecutivos sobre las consistencias en el trámite de retiro e indicarle el proceso a seguir para la subsanación del caso en caso que corresponda.
    d) Recibir documentación para corrección de gestiones
    e) Remitir información de los casos corregidos a los encargados de proceso y de bitácora para la continuación del proceso de pago de la solicitud.

15. Gestión de Pagos no aplicados por Tesorería (Área de Egresos)
    a) Recibir detalle de pagos no aplicados por Tesorería debido a inconsistencias en las cuentas de los afiliados
    b) Incluir, actualizar y dar seguimiento a los casos de pagos no aplicados en la bitácora
    c) Contactar a los afiliados sobre las consistencias presentadas al momento de la acreditación de los recursos y el proceso a seguir para la subsanación del caso y plazo para realizarlo.
    d) Recibir las subsanaciones para la acreditación de recursos
    e) Realizar oficio de subsanación para la acreditación de los recursos a las cuentas bancarias de los afiliados
    f) Realizar oficio de devolución de los recursos a los contratos de los afiliados, en caso de que no se reciba la subsanación en el plazo establecido.

16. Generación de Información de convenios colectivos. (Área de Ingresos)

a) Genera estados de cuenta y detalle de saldos por afiliado para los convenios colectivos.
b) Concilia la información individual contra el saldo del convenio.
c) Prepara informes en los formatos requeridos para los convenios que lo solicitan.
d) Generación, preparación y cuadratura de estados de cuenta individuales para los convenios colectivos.
e) Coordina envió de documentación física y electrónica a los convenios.
f) Cálculo y gestión de pago de comisiones a los convenios, conforme a los contratos suscritos.

17. Recepción y control documental (Área de Ingresos)
    a) Coordinación de proceso de recolección de cierres en los Centros de Servicio del Banco Popular, a través de la empresa de mensajería.
    b) Recepción, cuadratura y separación y distribución de documentación según tipo de trámite. Inclusión en bitácoras de control la información de los trámites. Recolección de firmas en los casos requeridos para el trámite de los documentos.
    c) Archivo de documentación y remisión al Archivo Central la documentación correspondiente.

18. Cuadratura de cierres de documentación en Centros de Servicio y seguimiento y control del ingreso de los documentos. (Área de Ingresos)
    a) Cuadratura y control de recepción de cierres diarios de producción por parte de los Centros de Servicio del Banco Popular.
    b) Seguimiento y gestión de cierres diarios, y envío de informe de incumplimientos a los Departamentos correspondientes.
    c) Control de documentación recibida contra la reportada en los cierres diarios.
    d) Cuadratura final de estado de atención de la documentación recibida.
    e) Manejo y comunicación de vencimientos de retiros.

19. Revisión de cumplimiento de requisitos de solicitudes de retiro, contratos voluntarios y boletas de libre transferencia. (Área de Egresos)
    a) Revisión de llenado completo y correcto de los formularios.
    b) Revisión de cumplimiento de requisitos de los documentos probatorios.
    c) Revisión de cumplimiento del derecho al trámite, conforme a la normativa aplicable.
    d) clasificación y separación de los documentos según tipo de trámite.
    e) Validación de firmas.
    f) Traslado de formularios con inconsistencias con la identificación de los errores determinados, para el proceso de devolución correspondiente.
    g) Aprobación de solicitudes de retiro en cuanto al cumplimiento documental en el sistema informático.
    h) Confección de oficios para entrega de la documentación.
    i) Ingreso de información en bitácora de control.

20. Digitación, revisión y aprobación de actualizaciones de datos personales de afiliados y cambios al contrato:
    a) Recibir y revisar las remesas de actualizaciones para su respectivo trámite.
    b) Verificar que las actualizaciones contengan la documentación requerida.
    c) Verificar que la información incluida en las actualizaciones (correo, dirección, montos, beneficiarios...) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada.
    d) Alimentar Bitácoras de seguimiento de producción y devoluciones.
    e) Reportar cantidad de actualizaciones realizadas y devueltas.
    f) Envío de modificaciones de contratos a Recaudación.

21. Control de recepción de solicitudes de afiliación TE (Ingresos)
    a. Recepción de documentación de solicitudes de afiliación
    b. Control de documentación pendiente de recepción.

22. Revisión y subsanación de contratos voluntarios y boletas de afiliación de planes obligatorios. (Ingresos).
    a. Recibir y revisar las remesas de boletas para su respectivo trámite
    b. Verificar que las boletas y contratos contenga la documentación requerida.
    c. Verificar que la información incluida en las boletas (nombre, número de identificación, firmas, etc.) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada
    d. Subsanar los contratos que tengan errores de llenado, con verificación de datos en SICERE, PEN 2000, TSE, Visión 2020, EQUIFAX, consulta ciudadana o localizando al afiliado.
    e. Realizar reporte de producción subsanada

Otras funciones generales

1. Atender las consultas del personal interno y externo en la materia bajo su competencia.
2. Elaborar los oficios e informes respectivos que le requiera su superior inmediato.
3. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
4. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
5. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la correcta digitación, revisión, depuración, corrección y trámite de la documentación a cargo.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del Área o Sección, y al cumplimiento normativo interno y externo que aplican a la Operadora y a su puesto de trabajo.
3. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
4. Uso adecuado de los recursos asignados.
5. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.
6. Apoyo a su superior inmediato en las labores de control y atención que le sean asignadas.
7. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Coordinador Operativo de Recaudación, Coordinador Operativo de Ingresos o del Supervisor de Área 1 (Egresos o Ingresos), de acuerdo al área en que se encuentre asignado, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades pertinentes a su cargo.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte requiere un nivel de iniciativa básico para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente con conocimientos contables.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad numérica.
- Agilidad y precisión
- Exactitud

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Minucioso.
- Orden
- Trabajo en equipo
- Compromiso
- Manejo de trabajar bajo presión.
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad
- Precisión.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Coordinador de Servicios**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente-Canales Digitales**
Personal a Cargo	**Auxiliar de Soporte, Oficial de Call Center y Oficial de Servicios 2**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las diversas actividades relacionadas con la correcta atención de los afiliados mediante los diferentes canales de servicio del call center.

FUNCIONES

1. Organizar, coordinar y supervisar las actividades desarrolladas por el personal bajo su responsabilidad.
2. Planificar y asesorar al personal bajo su responsabilidad, así como a clientes internos y externos en las materias bajo su competencia profesional y laboral, atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
3. Incentivar al personal a su cargo, a la comercialización de los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
4. Incentivar al personal a su cargo, a realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
5. Participar en el desarrollo, mantenimiento, mejora continua e identificación de riesgos de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulen 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. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
7. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en su área que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.
8. Realizar funciones administrativas, tales como: activos asignados, documentos físicos y electrónicos que se generen; cumplimiento del personal de los horarios establecidos y demás actividades asignadas por su superior inmediato.
9. Controlar y supervisar el buen uso de los recursos de la institución y que estos no sean MAL utilizados según los acatamientos internos de la empresa.

10. Coordinar para que las gestiones y solicitudes de los clientes internos y externos sean atendidas oportunamente de acuerdo a los estándares de servicio establecidos.
11. Velar por que las atenciones de las consultas realizadas por los afiliados sean realizadas dentro del plazo establecido por las disposiciones vigentes en esa materia, según lo normado por parte de las reglamentaciones vigentes con el fin de que estás sean atendidas a la mayor brevedad, de esta manera no incumplir con estos lineamientos evitando sanciones de los entes reguladores.
12. Supervisar que la revisión de la página web se realice en las horas establecidas con el fin de velar por el buen funcionamiento.
13. Firmar y revisar los cálculos de Vanu adjuntos a las solicitudes de retiro, según sea necesario.
14. Coordinar para que las consultas que ingresan al correo de Popular Pensiones y Chat sean atendidas en el plazo establecido.
15. Coordinar y velar por que las campañas de llamadas salientes se realicen en función de lo solicitado, y que estás logren un porcentaje de efectividad cada vez mejorado y se utilicen la mayor cantidad de canales para cumplir con lo normado con relación a la comunicación del afiliado.
16. Supervisar y velar por que los datos de los clientes que se atienden sean actualizados correctamente se pasen según el tiempo normado al departamento encargado, esto con el fin de cumplir con lo que establece la normativa para la comunicación y recepción de los estados de cuenta a los clientes.
17. Preparar los informes según correspondan de las encuestas de las llamadas salientes a los clientes con el fin de cuantificar estos valores para la mejora de la atención de nuestros clientes.
18. Recibir, analizar, investigar y elaborar respuestas relacionadas con las quejas, denuncia y consultas remitidas por la contraloría de servicios, así como las que ingresan directamente por parte de nuestros afiliados al departamento de retención y servicio al cliente, con el fin de lograr la satisfacción de nuestros afiliados y mejora en la percepción de ellos.
19. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
20. Coordinar las nuevas aplicaciones informáticas con el Departamento de Tecnología de Información.
21. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
22. Dar seguimiento y atención oportuna a las recomendaciones emitidas por la auditoría Interna y Externa, en conjunto con la jefatura inmediata, así como cualquier otra entidad competente, referentes al Área bajo su cargo.
23. Coordinación permanente con otras Áreas del Departamento o de otros Departamentos, para la efectiva atención de las labores y responsabilidades del Área.
24. Asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para el Área bajo su cargo.
25. Mantener un control permanente del cumplimiento de los reglamentos internos, por parte del personal a su cargo.

26. Planificar y controlar el presupuesto requerido para el funcionamiento adecuado del Área.
27. Planificar, controlar y dar visto bueno a las vacaciones del personal a cargo.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.
2. Mantener una estructura del Área acorde a las necesidades de la empresa.
3. Mantener un clima organizacional adecuado en el Área a su cargo.
4. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
5. Mantener actualizadas las políticas y procedimientos de su Área y asegurar el cumplimiento de los controles establecidos.
6. Identificación permanente y gestión efectiva de los riesgos del Área a su cargo.
7. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados a su Área.
8. Velar por el adecuado funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados por el Área a su cargo y gestionar y coordinar las mejoras requeridas a los mismos.
9. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Coordinador de Servicios Call Center recibe supervisión directa del Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Coordinador de Servicios Call Center ejerce supervisión directa sobre los puestos de Oficial de Call Center, Auxiliar de Soporte y Oficial de Servicios 2 (Analista de Calidad) con el propósito de evaluar la gestión realizada de forma que la información sea procesada y remitida correctamente.

Iniciativa: El Coordinador de Servicios Call Center requiere de un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Coordinador de Servicios Call Center requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Disponibilidad: El Coordinador de Servicios Call Center requiere contar con disponibilidad para rotaciones, atención de puestos en el mismo nivel en casos que la empresa requiera por condiciones especiales.

Formación Académica:
Bachiller universitario en carrera afín a las ciencias sociales: Administración de Empresas (Negocios) con énfasis en Finanzas, Mercadeo, Banca o Contabilidad, Economía, Administración Pública, Contaduría, Comercio Internacional, Comunicación con énfasis en Mercadeo y/o Publicidad, Relaciones Públicas, Sociología, Psicología, Ingeniería Industrial u otra carrera que sea afín a las funciones del cargo.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en procesos de call center o atención telefónica.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.
- Toma de decisiones
- Capacidad de análisis

Competencias:
- Trabajo en equipo.
- Integridad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Auto supervisión
- Capacidad para toma de decisiones

Experiencia:
Tres años de experiencia en laborales administrativas, manejo de personal y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Coordinador de Servicios**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente-Plataformas de Servicios**
Personal a Cargo	**Oficial de Servicios 1 y Recepcionistas**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, ejecutar, atender y velar por la ejecución de las diversas actividades relacionadas con las labores que se prestan en la plataforma de servicios y recepción ubicadas en las oficinas centrales de la operadora de pensiones y/o en las oficinas donde se asignen Ejecutivos de Servicio Sucursales.

FUNCIONES

1. Organizar, coordinar y supervisar las actividades desarrolladas por el personal bajo su responsabilidad en conjunto con su superior inmediato.
2. Asesorar al personal bajo su responsabilidad, así como a clientes internos y externos en las materias bajo su competencia profesional y laboral, atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
3. Incentivar al personal a su cargo, a la comercialización de los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
4. Incentivar al personal a su cargo, a realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
5. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulen 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. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
7. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en su área que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.
8. Realizar funciones administrativas, tales como: activos asignados, documentos físicos y electrónicos que se generen; cumplimiento del personal de los horarios establecidos y demás actividades asignadas por su superior inmediato.
9. Elaborar el presupuesto del área en conjunto con la jefatura del área.
10. Dar seguimiento y velar por que los documentos que se procesan en la plataforma de servicios: addendums, boletas de gestión, retiros, contratos, incrementos y aportes extraordinarios para planes voluntarios y obligatorios, planes de beneficio,

TUDES, pólizas de vida, actualizaciones y seguimientos de la ley 8204, libre transferencia, consultas generales se atiendan de manera oportuna.

11. Coordinar y controlar la atención del proceso de la Libre Transferencia.
12. Realizar y enviar los oficios respectivos con correcciones al Sistema Centralizado de Recaudación correspondientes a los ajustes por el proceso de la Libre Transferencia.
13. Confeccionar, asignar, controlar y asignar los formularios de contratos voluntarios y formularios de conozca su cliente.
14. Coordinar, controlar y aprobar la programación de vacaciones del personal a cargo.
15. Coordinar, supervisar y velar por el cumplimiento de los retiros realizados por los clientes, en la página WEB.
16. Coordinar, supervisar y velar por el cumplimiento de la entrega de los cierres diarios de los trámites realizados por los ejecutivos de servicio a las áreas correspondientes.
17. Coordinar, supervisar, revisar y velar por el cumplimiento de la entrega de los reportes de las estadísticas con los datos de las encuestas de salidas de los afiliados de los fondos obligatorios y voluntarios. O cualquier encuesta en función al servicio ofrecido por la operadora de pensiones y solicitado por el superior inmediato.
18. Atender, dar respuesta y velar por el cumplimiento de las inconformidades y solicitudes realizadas por la Contraloría de Servicios y la Superintendencia de Pensiones, así como también las consultas realizadas por los afiliados dentro del plazo establecido por las disposiciones vigentes en esa materia.
19. Coordinar, tramitar y velar por el cumplimiento de los trámites que se requieran ante tributación directa y su respectiva gestión; así como el respectivo manejo de expedientes, en los casos que se requiera.
20. Coordinar la compra de suministros de la cafetería para los clientes en la plataforma de servicios de oficinas centrales.
21. Supervisar y atender los trámites y consultas realizadas por el personal de las agencias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
22. Supervisar y visitar a los Oficiales de Servicios 1, ubicados en las plataformas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
23. Supervisar, elaborar y tramitar las solicitudes de personal en caso de requerir la contratación de plazas vacantes del personal, así como también revisar los exámenes de las pruebas realizadas por los postulantes en caso de contratar una plaza vacante.
24. Coordinar, confeccionar, realizar y entrenar las capacitaciones del personal de Retención y Servicio al Cliente.
25. Coordinar y elaborar reuniones periódicas con el personal a cargo para informar comunicados, disposiciones, acuerdos para el mejoramiento del clima organizacional.
26. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
27. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del proceso a su cargo, planear, organizar, dirigir, coordinar supervisar y controlar actividades profesionales, técnicas y administrativas que le competen a su unidad a cargo, debe de prevenir y resolver situaciones diversas de manera oportuna y acertada, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Coordinador de Servicios recibe supervisión directa del Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Coordinador de Servicios ejerce supervisión directa sobre los puestos de Oficial de Servicios 1 y recepcionistas que le son asignados, con el propósito de evaluar la gestión realizada de forma que la información sea procesada y remitida correctamente.

Iniciativa: El Coordinador de Servicios requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Coordinador de Servicios requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Disponibilidad: Coordinador de Servicios requiere contar con disponibilidad para rotaciones, atención de puestos en el mismo nivel en casos que la empresa requiera por condiciones especiales.

Formación Académica:
Bachiller universitario en carrera afín a las ciencias sociales: Administración de Empresas (Negocios) con énfasis en Finanzas, Mercadeo, Banca o Contabilidad, Economía, Administración Pública, Contaduría, Comercio Internacional, Comunicación con énfasis en Mercadeo y/o Publicidad, Relaciones Públicas, Sociología, Psicología, Ingeniería Industrial u otra carrera que sea afín a las funciones del cargo.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en procesos de servicio al cliente.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Integridad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Tres años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Coordinador Operativo**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área o Sección	**Operaciones (Recaudación – Ingresos)**
Personal a Cargo	**Auxiliar de Soporte, Auxiliar de Operaciones, Auxiliar Administrativo, Oficial Administrativo y Oficial de Servicios 2.**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Operaciones– Supervisor de Área 1 (Ingresos)**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en la organización, coordinación, supervisión, ejecución y reforzar los procesos de revisión y control de las labores relacionadas con la administración de las cuentas individuales, con el fin de que los trámites se realicen de forma efectiva y eficiente en cumplimiento a la normativa.

FUNCIONES

Aplicarán las que correspondan al sub-proceso al que el colaborador se encuentre asignado.

1. Apoyar los procesos de planificación, organización, dirección, coordinación, seguimiento y evaluación, así como reforzar los procesos de revisión y control de las labores del Área o Sección, en conjunto con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Llevar a cabo revisiones, pruebas de aplicación y mejoras a la funcionalidad de los controles establecidos en el Área.
4. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
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. Elaboración y coordinación de los planes de prueba y ejecución de las mismas, para la mejora de los aplicativos informáticos.
7. Atender, elaborar y presentar estadísticas, informes y demás información que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
8. Coordinar las labores operativas diarias para el cumplimiento de los procesos correspondientes al Área.
9. Llevar a cabo un proceso adicional de revisión de las transacciones y procesos ejecutados en el Área.

10. Respaldo diario de la información relevante para la continuidad de las operaciones en el Área.
11. Sustituir al Supervisor de Área o Jefe cuando se le autorice formalmente.
12. Apoyar el seguimiento y cumplimiento de los programas de depuración de bases de datos.
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
14. Asistir a reuniones, así como otras actividades, que le sean asignadas.
15. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de Control Interno de la Sección o Área, realizando las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
16. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en el Área, con el fin de definir estrategias con las cuales se logre mitigar estos.
17. Validación de los procesos que se desarrollan en el área tanto diarios como periódicos, o bien individuales como masivos.
18. Efectuar análisis de información sobre las formas de pago a fin de sugerir e implementar estrategias para incrementar la recaudación.
19. Aprobación de contratos voluntarios y obligatorios
    - 19.1. Revisión de contratos de Clientes de Alto Riesgo
    - 19.2. Revisión de Artículo 71 y domiciliaciones
    - 19.3. Coordinar transferencias de otras Opc y cambios de moneda
    - 19.4. Revisión de las devoluciones
20. Revisión de los informes mensuales de los convenios de la OPC.
21. Revisión de las notas de Juzgado para pago y respuestas a las notas de los Juzgados
22. Revisión del pago de las comisiones.
23. Ejecución del proceso de Validaciones con SUPEN mensualmente.
24. Asignación y revisión de boletas de gestión.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del Área, cumplimiento normativo, procesos reforzados de revisión y control, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.
2. Asegurar la exactitud de la información procesada en los sistemas informáticos, en cumplimiento a la normativa emitida por el ente Supervisor.
3. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados al Área.
4. Colaborar con el Supervisor de Área o Jefe en el proceso de administración de personal y en el mantenimiento de un clima organizacional adecuado.
5. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
6. Identificación permanente y gestión efectiva de los riesgos que son identificados en el área.

7. Encargado de velar por la preparación y custodia de la documentación del proceso, en pleno cumplimiento de la seguridad de la información generada y a la que se tiene acceso en el Área.
8. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados en el área.
9. Velar por el adecuado funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados por el Área, así como gestionar y coordinar las mejoras requeridas a los mismos.
10. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Coordinador Operativo recibe supervisión directa del Jefe de Área Operaciones o del Supervisor de Área 1 (Ingresos) según donde se encuentra asignado, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del Área o Sección y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Coordinador Operativo ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar de Soporte, Auxiliar de Operaciones, Auxiliar Administrativo, Oficial Administrativo y Oficial de Servicios del Área o Sección, con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada de forma que la información sea procesada y remitida correctamente.

Iniciativa: El Coordinador Operativo requiere de un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Coordinador Operativo requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas y operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Bachiller en Administración de Empresas o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al Colegio Profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la normativa relacionada con la Operadora y los Fondos de Pensión.
- Conocimientos de otras normativas aplicables a la empresa.
- Conocimientos contables.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de personal.
- Habilidad para trabajar bajo presión.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Dirección de personas.
- Orden y manejo de información.
- Iniciativa
- Enfoque al cumplimiento de metas.
- Análisis numérico
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Director de Negocios**
Dirección	**Negocios**
Área	**Negocios**
Personal a Cargo	**Comercialización y Ventas, Retención y Servicio al Cliente, Operaciones y Oficial Administrativo.**
Puesto del Jefe Inmediato	**Gerente General**
Fecha Actualización	**31 de octubre 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar, controlar y supervisar los procesos relacionados con la gestión de la Dirección de Negocios, a través de la implementación de metodologías y planes estratégicos para la atención de los procesos comerciales, de servicio y operativos. Consolidar alianzas y convenios que permitan una mayor penetración de los productos y servicios en el mercado. Desarrollo de nuevos servicios y/o canales de atención y comercialización; todo lo anterior, en coordinación con la Gerencia General y en forma conjunta con los Procesos y Subprocesos a su cargo; y el alineamiento requerido al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el Plan Estratégico Corporativo.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Diseñar, dirigir y coordinar el Plan de Negocios de la Operadora y la ejecución y cumplimiento del mismo, así como las estrategias de venta.
2. Planificar en forma conjunta con la Gerencia General las estrategias correspondientes a la comercialización de productos y el servicio al cliente.
3. Establecer normas, procedimientos y prácticas relacionadas con la Dirección de Negocios y las áreas adscritas, así como proponer y ejecutar modificaciones o ajustes a los mismo, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en el mercado
4. Desarrollo del modelo de gestión al cliente, y las estrategias tendientes a la incorporación de nuevos canales y medio de atención, así como de las estrategias de retención de clientes.
5. Dirigir, evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes, programas y actividades de la Dirección, para promover los ajustes requeridos para alcanzar la efectividad deseada.
6. Planificar y coordinar las estrategias y planes de acción con la Gerencia General y con cada una de las dependencias de la Dirección, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Estratégico, el Plan Anual Operativo y del presupuesto de la dependencia a su cargo.

7. Evaluación y seguimiento al desempeño de Popular Pensiones en el mercado, y el de los competidores, e identificar oportunidades de negocio que se puedan impulsar desde la Dirección.
8. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno de la División a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
9. Coordinar las labores de las dependencias responsables del soporte de negocio.
10. Velar por el mantenimiento de los sistemas y procedimientos existentes para la administración de las cuentas individuales y el cumplimiento de la normativa.
11. Planificar y establecer estrategias de atención de las gestiones de soporte al negocio, con la finalidad de que los tiempos de atención y los servicios que se brinden se realicen con altos estándares de calidad.
12. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
13. Generar información estratégica y de resultados, que den soporte a la toma de decisiones.
14. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de su competencia.
15. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
16. Dar seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas para cada una de las dependencias a su cargo.
17. Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de Popular Pensiones, en coordinación con la Gerencia General.
18. Participar en el comité de Cumplimiento de la Operadora.
19. Dar seguimiento y atención oportuna a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Externa, así como cualquier otra entidad competente, referentes a la Dirección.
20. Impulsar políticas y estrategias tendientes a mantener un clima organizacional adecuado en la Dirección bajo su cargo, con un alto nivel de motivación.
21. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige las actividades de la Dirección bajo su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Director de Negocios recibe supervisión directa de la Gerencia General, con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos y metas del Plan Estratégico.

Supervisión ejercida: El Director de Negocios ejerce supervisión directa sobre los puestos de Jefe de Retención y Servicio al Cliente, Jefe de Operaciones, Jefe de Comercialización y Ventas y el Oficial Administrativo, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas para los mismos y que la gestión operativa sea realizada de forma que la información sea procesada correctamente.

Iniciativa: El Director de Negocios requiere de un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar estrategias, recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Director de Negocios requiere alto nivel de criterio para anticipar problemas, aportar soluciones y toma de decisiones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura en Administración de Negocios, Banca y Finanzas o Mercadeo, o carrera afín. Preferiblemente Maestría.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Formación en alta gerencia.
- Conocimiento sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan la actividad del área y del Conglomerado Financiero.
- Conocimiento de la Ley General de Administración Pública, Ley de Contratación Administrativa, Ley de Control Interno y Ley de Enriquecimiento ilícito.
- Conocimientos estadísticos y de procesos operacionales.
- Conocimientos en la preparación de planes estratégicos.
- Conocimiento en Control de Gestión, Control Interno y Riesgo Operativo.
- Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación en equipos de trabajo.
- Conocimiento de herramientas del Balance Score Card.
- Dominio de técnicas sobre relaciones humanas.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Preferiblemente dominio del idioma inglés.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.
- Habilidad para trabajar bajo presión.

Competencias:

- Compromiso sustentable.
- Innovación para la excelencia.
- Integridad.
- Servicio al Cliente.
- Dirección de equipos de trabajo.

- Pensamiento analítico.
- Liderazgo entrenador.
- Influencia y negociación.
- Enfoque al cumplimiento de metas.
- Orientación hacia la calidad.
- Sensibilización Comercial.
- Pensamiento analítico.
- Visión Estratégica.

Experiencia:
Cinco años de experiencia en puestos de jefatura o dirección en instituciones financieras.

Nombre del Puesto	**Ejecutivo de Mantenimiento Senior**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente-Mantenimiento de Cartera**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 1**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar una atención personalizada e integral a los clientes de alto patrimonio, y de calidad en la gestión de los trámites solicitados, según la cartera de clientes asignada por Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar gestiones diarias.
2. Mantener un control con el seguimiento de la cartera asignada en la cual se detallen las visitas, llamadas telefónicas, campañas mensuales y otras gestiones realizadas.
3. Atención de convenios empresariales y fondos especiales. Según corresponda se debe coordinar la entrega mensual o trimestral de estados consolidados de forma digital o física.
4. Coordinar las citas individuales o empresariales y preparar la información para los afiliados en relación al motivo de la visita.
5. Brindar atención telefónica o electrónica u otro medio por el cual se requiera de atención ya sea al cliente interno y externo.
6. Coordinar las visitas a las empresas, con el fin de atender a los afiliados y gestionar planes voluntarios.
7. Realizar la actualización de datos y justificación de aportes extraordinarios según los términos de la Ley 8204 a los clientes de alto patrimonio, clientes jurídicos y a personas expuestas políticamente.
8. Coordinar y ejecutar con las empresas charlas de asesoría sobre pensiones: planes voluntarios y obligatorios; prejubilados e inducciones.
9. Prospectar nuevas empresas para las negociaciones de planes colectivos.
10. Realizar los adendum, actualizaciones por servicio y Ley 8204, artículo 71, certificaciones en PEN 2000, generación de estados de cuenta.
11. Tramitar, incluir y procesar las solicitudes de retiro.
12. Comercializar los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
13. Realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
14. Promover en los clientes, el uso de los servicios que ofrece la Operadora.
15. Llenado de contratos voluntarios.
16. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.

17. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
18. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
19. Capacitar a los clientes en el marco jurídico que regula el Sistema Nacional de Pensiones, así como brindar información general sobre los servicios que ofrece la Operadora.
20. Mantener un control mensual con el seguimiento de la cartera de clientes asignada, incluyendo: visitas, llamadas, campañas mensuales y otras gestiones realizadas. Apoyar las gestiones requeridas por el cliente, así como tramitar y supervisar la entrega puntual de estados de cuenta y documentación relacionada, a los clientes asignados.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Ejecutivo de Mantenimiento Senior recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de atender consultas específicas para brindar respuestas que satisfagan al cliente y mejorar la calidad del servicio.

Supervisión ejercida: El Ejecutivo de Mantenimiento Senior es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Ejecutivo de Mantenimiento Senior requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones a la cartera de clientes asignada. Asimismo, requiere iniciar contactos de ampliación de negociaciones en las empresas atendidas a fin de ampliar la gama de servicios que tenga el cliente con la Operadora.

Criterio: El Ejecutivo de Mantenimiento Senior requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas, conocimientos financieros y operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura en Administración de Empresas o carrera a fin a las ciencias sociales (Economía, Administración, Derecho, Relaciones Públicas, Mercadeo, Comercio Internacional, Relaciones Internacionales, Psicología) u otra que sea afín a las funciones del cargo.
Incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Contar con credencial de SUPEN.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Conocimiento de economía y finanzas.

- Preferiblemente manejo de sistemas de consultas tales como: pensión 2000, crm, Equifax, SICERE, Visión 2020, Apex.

Habilidades Especiales:

- Buena presentación.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Conocimiento en técnicas de servicio y ventas.
- Conocimiento en técnicas de etiqueta y servicio al cliente.

Competencias:

- Actitud proactiva.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad de negociación y atención de conflictos.
- Facilidad de comunicación.

Experiencia requerida

Tres años de experiencia en temas asociados al mercado de pensiones complementarias y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Ejecutivo de Mantenimiento**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente-Mantenimiento de Cartera**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 1**
Fecha Actualización	**31 de octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Promover, brindar información y atención personalizada a los clientes de alto patrimonio acerca de los productos y servicios de la Operadora. Según la cartera de clientes asignada por Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
3. Identificar oportunidades de negocio y al establecer contactos, comunicar a su jefatura inmediata sobre la forma de proceder.
4. Atender a clientes internos y externos vía telefónica, correo electrónico, o en forma personalizada y promover el uso y la adquisición de los servicios y productos que ofrece la Operadora.
5. Capacitar a los clientes en el marco jurídico que regula el Sistema Nacional de Pensiones, así como brindar información general sobre los servicios que ofrece la Operadora.
6. Mantener un control mensual con el seguimiento de la cartera de clientes asignada, incluyendo: visitas, llamadas, campañas mensuales y otras gestiones realizadas. Apoyar las gestiones requeridas por el cliente, así como tramitar y supervisar la entrega puntual de estados de cuenta y documentación relacionada, a los clientes asignados.
7. Cumplir con los deberes y las funciones qué en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
8. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
9. Realizar actualización de datos y justificación de aportes extraordinarios según los términos de la Ley 8204 a los clientes de alto patrimonio, y a personas expuestas políticamente. Así como realizar los registros correspondientes en los sistemas indicados para dichas funciones.
10. Coordinar las visitas a las empresas, con el fin de atender consultas a los afiliados, y gestionar planes voluntarios.

11. Coordinar con las empresas charlas de Asesoría en Pensiones: Planes Voluntarios y Obligatorios, Prejubilados e Inducción.
12. Comercializar los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
13. Promover en los clientes, el uso de los servicios que ofrece la Operadora.
14. Realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
15. 13.Incluir las gestiones en la bitácora de Informes y Gestiones de manera diaria.
16. Atención de quejas o solicitudes mediante las líneas de servicios, por parte de los afiliados asignados a la cartera del ejecutivo.
17. Realizar trámites de retiro, addendum, artículo 71 o cualquier trámite que requiera el cliente y realizar su debida inclusión en el sistema que corresponda.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Ejecutivo de Mantenimiento recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Ejecutivo de Mantenimiento requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Ejecutivo de Mantenimiento requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Bachillerato en Administración de Empresas o carrera a fin a las ciencias sociales (Economía, Administración, Derecho, Relaciones Públicas, Mercadeo, Comercio Internacional, Relaciones Internacionales, Psicología) u otra que sea afín a las funciones del cargo.
Incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook)
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN
- Preferiblemente manejo de sistemas de consultas tales como: pensión 2000, crm, Equifax, SICERE, Visión 2020, Apex.

Habilidades Especiales:

- Buena presentación.

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Conocimiento en técnicas de servicio o asesoría en ventas.

Competencias:

- Actitud proactiva.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad de negociación y atención de conflictos.
- Facilidad de comunicación.

Experiencia:

Dos años de experiencia en labores de servicio al cliente o ventas y conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Jefe Área de Retención y Servicio al Cliente**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente**
Personal a Cargo	**Oficial de Servicios 2, Coordinador de Servicios, Coordinador de Call Center, Supervisor de Área 1 Gestiones Complementarias y Supervisor Área Mantenimiento de Cartera**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Negocios**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar, controlar los procesos de servicio y retención y mantenimiento de clientes, con el propósito de brindar información oportuna y confiable a la Administración Superior para la toma de decisiones.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades profesionales, técnicas y administrativas del departamento área a su cargo.
2. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos del área, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área.
3. 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.
4. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
5. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de su competencia.
6. Asistir a reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
7. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en su área, cuando según la normativa así lo requieran, así como formular propuestas al respecto.
8. Asesorar y atender a clientes internos y externos en materia de procesos de servicio al cliente desde su competencia profesional y laboral.
9. Elaborar y presentar los informes que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
10. Definir con su superior inmediato los indicadores de gestión que midan eficientemente la optimización de los procesos y recursos a su cargo.

11. Coordinar y garantizar la atención personal y telefónica oportuna de los clientes.

12. Diseñar e implementar estrategias que permitan asegurar la excelencia en el servicio a los clientes y que, además, puedan anticipar las necesidades de los clientes.
13. Coordinar las actividades relacionadas con la capacitación en materia de pensiones del personal asignado a Servicio al Cliente y personal del Banco de sucursales y periféricas.
14. Colaborar con el cumplimiento de las metas establecidas en materia de retiros o traslados de Operadora asignadas a Retención y Servicio al Cliente.
15. Promover en el personal de Retención y Servicio al Cliente, la comercialización de los productos voluntarios y obligatorios y el ofrecimiento de los servicios que ofrece la Operadora.
16. Motivar a su equipo de trabajo a generar y presentar iniciativas viables para la solución de conflictos, crisis o cualquier otro evento que se presente.
17. Realizar cualesquiera otras actividades que se le asignen y que sean inherentes al cargo.
18. Elaborar y revisar el presupuesto ordinario y extraordinario del departamento.
19. Velar por el cumplimiento de la meta establecida por cada una de las áreas a su cargo.
20. Planificar y coordinar las estrategias y planes de acción con la Dirección Negocios y con cada una de las áreas del departamento, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Estratégico y Plan Anual Operativo y del presupuesto de la dependencia a su cargo.
21. Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de Popular Pensiones, en coordinación con la Dirección de Negocios.
22. Establecer el plan de capacitación para su dependencia y coordinar con Capital Humano, la ejecución del mismo.
23. Coordinar y aprobar las vacaciones del personal a su cargo.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Jefe Área de Retención y Servicio al Cliente, recibe supervisión directa del Director de Negocios con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Jefe Área de Sección, El Jefe de Retención y Servicio al Cliente ejerce supervisión directa sobre los puestos de Oficial de Servicios 2, Coordinador de Servicios, Coordinador de Call Center, Supervisor de Área 1 Gestiones Complementarias y Supervisor Área Mantenimiento de Cartera con el propósito de

evaluar la gestión realizada de forma que la información sea procesada y remitida correctamente.

Iniciativa: El Jefe de Área de Retención y Servicio al Cliente requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Jefe de Área de Retención y Servicio al Cliente requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en procesos de servicio y retención de clientes.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:
- Integridad.
- Pensamiento analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.
- Motivación para el logro

Experiencia:
Cuatro años de experiencia en labores de jefatura y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Jefe de Área Comercialización y Ventas**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Comercialización y Ventas**
Personal a Cargo	**Personal del área de Ventas (Supervisores de Ventas y Promotores de ventas) Asistente de Operaciones Administrativas 1 y Auxiliar de Soporte**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Negocios**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de comercialización y ventas de la Operadora, con el propósito de brindar información oportuna y confiable a la Administración Superior para la toma de decisiones.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades profesionales, técnicas y administrativas del departamento a su cargo.
2. Planificar y coordinar las estrategias y planes de acción con el Director de Negocios y con cada una de las dependencias de su departamento, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Estratégico y Plan Anual Operativo y del presupuesto de la dependencia a su cargo.
3. 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.
4. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno del departamento a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
5. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
6. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de su competencia.
7. Promover en el personal de Comercialización y Ventas, la comercialización de los productos voluntarios y obligatorios y el ofrecimiento de los servicios que ofrece la Operadora.
8. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.

9. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en su dependencia, cuando según la normativa así lo requieran, así como formular propuestas al respecto.
10. Atender y coordinar, en conjunto con los responsables de cada uno de los canales – segmentos, las necesidades de zonas, Sucursales y Periféricas de la Operadora, así como la ejecución de proyectos.
11. Planear, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar el desarrollo o actualización permanente de los productos y servicios que brinda la Operadora.
12. Coordinar y presentar con el Director de Negocios para aprobación, la estrategia de mercadeo (producto, precio, promoción y plaza), así como planear, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar la estrategia de comunicación.
13. Planear, organizar, dirigir, coordinar la elaboración, dar seguimiento y evaluar el Plan general de Ventas con las metas de cada canal – segmento y producto.
14. Realizar y mantener actualizada la asignación de roles o determinación de los perfiles dentro del sistema del personal a cargo.
15. Analizar periódicamente la estrategia de mercadeo, publicidad, inversión en medios que utilizan otras Operadoras de Pensiones, así como dar seguimiento al monitoreo del mercado, a fin de establecer lineamientos en respuesta a los cambios que generen el mismo.
16. Velar por el cumplimiento de la meta establecida por cada una de las áreas a su cargo.
17. Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de Popular Pensiones, en coordinación con el Director de Negocios.
18. Establecer el plan de capacitación para su dependencia y coordinar con Capital Humano, la ejecución del mismo.
19. Acompañamiento en apertura de negociaciones empresariales.
20. Acompañamiento a ejecutivos o supervisores en la atención de clientes.
21. Reuniones de análisis inherentes a los objetivos del equipo de Supervisores a cargo.
22. Controlar los activos y presupuesto de la dependencia.
23. Atender y visitar la cartera de clientes asignada de mayor saldo.
24. Revisión de los informes comerciales para el Director de Negocios de forma mensual y trimestral.
25. Revisión del informe mensual de metas PAO
26. Atender requerimientos varios del personal de ventas tales como:
    a) habilitaciones y deshabilitaciones de usuarios
    b) Gestionar formularios de pago de horas extra.
    c) Solicitar y gestionar tarjetas de presentación para el personal.
    d) Gestionar solicitudes y/o renovaciones de firma digital del personal de ventas
    e) Registro de autorizados para uso de vehículos institucionales
    f) Registro de arrendamiento de vehículos del personal en el sistema de pago de kilometraje
    g) Salidas constantes de activos del personal de ventas
    h) Aprobación de planificación de los supervisores
    i) Aprobación de viáticos.

27. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

CONDICIONES ESPECIALES

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de empresas con énfasis en Mercadeo o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en publicidad, mercadeo y venta de productos financieros.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN

Habilidades Especiales:
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:
- Integridad.
- Pensamiento analítico y estratégico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.
- Motivación para el logro

Experiencia:
Cinco años de experiencia en labores de jefatura y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Jefe de Área Operaciones**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Operaciones**
Personal a Cargo	**Personal de las Áreas de Ingresos, Egresos, Recaudación, y Asistente Administrativo 1**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Negocios**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar los procesos operativos y áreas funcionales de Operaciones, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio y normativos, en la administración de las cuentas individuales de los afiliados, así como brindar información oportuna y confiable al Director de Negocios para la toma de decisiones.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y dar seguimiento a las actividades del departamento a su cargo.
2. Planificar y coordinar las estrategias y planes de acción con el Director de Negocios, con las jefaturas de las otras dependencias de la Dirección y con cada una de las áreas de su departamento, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Estratégico y Plan Anual Operativo y del presupuesto de la dependencia a su cargo.
3. Proponer y ejecutar 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 el mercado.
4. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno del departamento a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
5. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Dirección y en la Operadora.
6. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de su competencia.
7. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
8. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en su departamento, cuando según la normativa así lo requieran, así como formular propuestas al respecto.

9. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de ingresos, recaudación y egresos.
10. Administrar el proceso relacionado al control y manejo de cuentas individuales del afiliado.
11. Controlar los activos y presupuesto del área.
12. Realizar y mantener actualizada la asignación de roles o determinación de los perfiles dentro del sistema del personal a cargo.
13. Velar por el cumplimiento de las metas establecidas para cada una de las áreas a su cargo.
14. Establecer el plan de capacitación para su dependencia y coordinar con Capital Humano, la ejecución del mismo.
15. Dar seguimiento y atención oportuna a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Externa, así como cualquier otra entidad competente, referentes al Departamento.
16. Velar por el cumplimiento de la normativa y políticas referentes al resguardo de información y documentación.
17. Mantener un control permanente del cumplimiento de los reglamentos internos, por parte del personal a su cargo.
18. Velar por la existencia de un clima organizacional adecuado en el Departamento bajo su cargo.
19. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige las actividades del Departamento bajo su cargo.
20. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados al Departamento.
21. Velar por el adecuado funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados por el Departamento a su cargo y gestionar y coordinar las mejoras requeridas a los mismos.
22. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Jefe de Operaciones recibe supervisión directa del Director de Negocios, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del Departamento y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Jefe de Operaciones ejerce supervisión directa sobre los puestos de Coordinador Operativo de Recaudación, Supervisores de las Áreas de Ingresos y Egresos, Asistente Administrativo 1, Auxiliar Administrativo y Auxiliar de Operaciones con el propósito de evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas para los mismos y que la gestión operativa sea realizada de forma que la información sea procesada correctamente.

Iniciativa: El Jefe de Operaciones requiere de un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Jefe de Operaciones requiere alto nivel de criterio para anticipar problemas, aportar soluciones y toma de decisiones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Formación en alta gerencia.
- Conocimientos estadísticos y de procesos operacionales.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes. □ Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.
- Habilidad para trabajar bajo presión.

Competencias:

- Integridad.
- Pensamiento analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.
- Motivación para el logro
- Trabajo en equipo.
- Enfoque al cumplimiento de metas.
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad

Experiencia:
Cinco años de experiencia en labores de jefatura y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Oficial Administrativo**
Dirección	**Dirección de Negocios**
Área	**Dirección de Negocios**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Negocios**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Asistir al Director de Negocios, a Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones, en los procesos de planificación, coordinación, control y seguimiento, así como en la generación de información para la toma de decisiones.

FUNCIONES

1. Actualización y/o revisión de procedimientos, políticas y directrices correspondientes a la Dirección de Negocios, Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones.
2. Actualización y revisión del Plan de Recuperación de Desastres correspondiente a la Dirección de Negocios.
3. Seguimiento y control de vencimientos y cumplimientos de recomendaciones, planes de acción y otros, provenientes de Auditorias, SUPEN, Gerencia General, o cualquier otro ente externo o interno, procesos de evaluación y autoevaluación, entre otros.
4. Recepción, entrega y archivo de documentación correspondiente a la Dirección de Negocios.
5. Generación de información estadística para apoyo a la toma de decisiones.
6. Control y verificación de activos, proceso de revisión de roles, control de marcas y pago de tiempo extraordinario.
7. Apoyo y seguimiento en control de activos, revisión de roles y de marcas correspondientes a Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones.
8. Atención de solicitudes de información correspondientes a revisión de Control Interno y Autoevaluación de Control Interno.
9. Brindar soporte a Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones; dependencias de la Dirección de Negocios.
10. Atención de reuniones que asigne el Director en representación de la Dirección de Negocios.
11. Participación en reuniones de planificación, coordinación y seguimiento del Director de Negocios con las jefaturas de Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones.
12. Análisis y generación de material de apoyo en materia normativa.
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

14. Participación en la elaboración y revisión del presupuesto y del Plan Anual Operativo.
15. Control de la documentación entrante y saliente de la Dirección.
16. Elaboración de solicitudes de compras, reservas de recursos e inclusión de contrataciones en SICOP.
17. Análisis y revisión de estadísticas de las dependencias.
18. Dar soporte al Director de Negocios, dando seguimiento a los pendientes de las jefaturas de Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones.
19. Emitir oficios para atender diversos pendientes o tareas.
20. Participar en el desarrollo y mejoramiento continuo de los procesos en los que interviene, así como del sistema de control interno.
21. Coordinar con las jefaturas y encargados de área el trámite de respuestas tanto internas como externas a la Operadora que competan a su área.
22. Realización en conjunto con las jefaturas de Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones del formulario BIA.
23. Revisión de la documentación para la firma del Director de Negocios.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de los objetivos y metas contempladas en el Plan Anual Operativo.
2. Apoyo a su superior inmediato en las labores de control y atención que le sean asignadas.
3. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige a la Dirección de Negocios.
4. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
5. Uso adecuado de los recursos asignados.
6. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo recibe supervisión directa del Director de Negocios, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades que le son asignadas.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo realiza una función de carácter administrativo, donde debe apegarse a las directrices del puesto, sin embargo, se requiere de pro actividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Oficial Administrativo es responsable por tomar decisiones que se basan en instrucciones generales, parámetros o sistemas estándar por lo que la persona debe tomar algún grado de iniciativa para definir el curso de acción adecuado, el puesto

demanda habilidad para interpretar instrucciones cambiantes que pueden involucrar solución de problemas medianamente complejos y eventualmente puede ejercer supervisión de trabajo de personal técnico u operativo involucrados en trabajo semirrutinario.

Formación Académica:
Licenciatura en Administración de Empresas o carrera afín.
Incorporación en el colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Con conocimientos contables.
- Conocimiento de la Ley de Control Interno.
- Conocimiento de la Ley 7983 y sus reglamentos.
- Conocimientos en contratación administrativa.
- Conocimiento de la normativa relacionada con el Sistema Nacional de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad numérica.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Precisión.
- Orden
- Trabajo en equipo
- Manejo de trabajo bajo presión.
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad y cumplimiento.

Experiencia:
Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Oficial Administrativo**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Operaciones- Recaudación - Ingresos**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Coordinador Operativo(Recaudación) – Supervisor de Área 1 (Ingresos)**
Fecha Actualización	**31 de octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter operativo relacionadas con el proceso de apertura de cuentas, administración de las cuentas individuales de los afiliados, de manera que los trámites se realicen de forma efectiva y eficiente en cumplimiento a la normativa. Asimismo, para las plazas asignadas a labores de apoyo administrativo, colaborar con su superior inmediato en los procesos y actividades que le sean asignados.

FUNCIONES

Aplicarán las que correspondan al sub-proceso al que el colaborador se encuentre asignado.

1. Libre Transferencia (SEC) y recaudación SICERE. (Sección de Recaudación).

a. Carga diaria de trámites de libre transferencia originados por el SEC.
b. Carga de solicitudes de Libre Transferencia de planes voluntarios en SEC.
c. Procesamiento de archivos de libre transferencia remitidos por SEC.
d. Recibir y aplicar los aportes entrantes por libre transferencia.
e. Realizar los pagos salientes por libre transferencia.
f. Recibir el pago de los aportes de la recaudación de SICERE y confirmación a SICERE del resultado del mismo.
g. Atender las consultas realizadas por otras Operadoras de Pensiones y resolución de casos solicitados mediante las boletas de gestión de los afiliados en los plazos establecidos.
h. Elaborar informe semanal y mensual de recaudación y libre transferencia.

2. Carga y Validación de Recaudación por Recaudación SICERE. (Recaudación).

i. Descargar archivos de Recaudación SICERE fondos Obligatorios.
j. Conciliar registros y monto producto de la carga de los archivos de Recaudación.
k. Remitir oficio para el traslado del monto de comisión por fondo.
l. Confirmar con el SICERE los datos de los archivos semanales, para el traslado de recursos.

3. Exoneraciones de cargas sociales (art. 71). (Sección de Recaudación).

m. Inclusión y actualización de solicitudes de exoneración en bitácora.
n. Genera reportes de casos a exonerar según lo establecido en el artículo 71 de la Ley 7983.
o. Revisión de casos para determinar la generación correcta del archivo.

p. Verificación de aportes en rezagos de afiliados con exoneración.
q. Generación de documentación y envío de archivos a SICERE.
r. Carga los archivos de exoneraciones aplicados en el sistema.
s. Genera reportes para comunicación a clientes colectivos.
t. Archivo y gestión de documentación.

4. Aplicación de procesos especiales. (Sección de Recaudación).

u. Prueba y revisión de aplicaciones de traslado anual del FCL al ROP, distribución de utilidades, traslado ahorro obligatorio del Banco Popular y otros que se lleguen a asignar.
v. Carga, validación y aplicación de movimientos a las cuentas individuales.
w. Cuadratura de movimientos aplicados.
x. Revisión de casos aplicados a las cuentas individuales.

5. Bonificación de comisiones en cuentas individuales. (Sección de Recaudación).

y. Generación de cálculo en el sistema.
z. Cuadratura total de la aplicación y revisión de casos puntuales.
aa. Aplicación de movimientos a cuentas individuales.
bb. Revisión de casos y cuadratura final.
cc. Generación de reportes y comunicación al Departamento de Administración y Finanzas.

6. Traslado de Fondos A y B. (Sección de Recaudación).

a) Generación de reporte preliminar.
b) Solicitud de recursos.
c) Aplicación y cuadratura de movimientos

7. Gestión documental de trámites recibidos. (Area de Ingresos)

a. Verificación de documentación con inconsistencias para validar posibilidad de subsanación, o coordinación del proceso de devolución y subsanación con el Departamento correspondiente.

8. Revisión de Información de convenios colectivos. (Area de Ingresos)

a. Revisa por medio de muestreo los saldos y movimientos de los clientes individuales asociados a una cuenta colectiva.
b. Concilia la información individual contra el saldo del convenio.
c. Revisa los informes generados para los convenios que lo solicitan.
d. Revisión de la cuadratura de estados de cuenta individuales para los convenios colectivos.
e. Revisión del cálculo y gestión de pago de comisiones a los convenios, conforme a los contratos suscritos.

9. Trámite y respuesta de boletas de gestión. (Todas las Áreas)

a. Revisión e investigación de los trámites solicitados por los clientes, en plazo y de forma correcta
b. Correcciones requeridas a raíz de los trámites solicitados.
c. Preparación de oficios de respuesta.

10. Tramite de cálculo para pago de comisiones. (Area de Ingresos)
    a. Revisión e investigación de los trámites incluidos para pago
    b. Revisión y control que no exista pagos dobles.
    c. Control y cumplimiento del pago de comisiones según lo establecido en los esquemas vigentes.

11. Apoyo Administrativo a Coordinadores de Área (Area de Ingresos)

a. Revisión de documentación y transacciones.
b. Llevar a cabo procesos de revisión y actualización de políticas y procedimientos.
c. Revisión y generación de informes sobre el cumplimiento de controles en los diferentes procesos.
d. Elaboración del cálculo o revisión de los procesos de pago de comisiones por las labores de venta.
e. Manejo de base de datos y generación de información estadística.
f. Apoyo al superior inmediato en el control de las actividades del Área.
g. Elaboración y ejecución de pruebas para la mejora de los aplicativos informáticos.
h. Apoyo en el proceso de validación de información con Supen.
i. Aplicación de cargas masivas para la apertura de cuentas individuales remitidas por SICERE.
j. Apoyar al Coordinador en los procesos de depuración de base de datos.

12. Atención de Notas de Juzgados: (Area de Ingresos)

a) Revisar cumplimiento de notas y gestionar su retiro.
b) Responder al Juzgado sobre la gestión realizada.

13. Cierres diarios: (Sección de Recaudación)

a) Control de procesos de cierres diarios
b) Carga aportes SICERE, Ahorro Obligatorio, y traslados remanentes.
c) Revisión y aplicación de planillas y todo tipo de carga de aportaciones masivas.
d) Requerimientos de cierres, registro, control y seguimiento
e) Cálculo de proceso de cálculo fondo comisiones.

14. Rezagos: (Sección de Recaudación)

a) Validación del seguimiento de depuración de rezagos.
b) Revisiones de informes semanales y mensuales de rezagos, y sus estadísticas.

15. Depuración de base de datos: (Sección de Recaudación)

a) Revisión de proceso de depuración base de datos saldos difuntos.

Otras funciones generales.

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que en materia de control interno que le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.

3. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
4. Atender, elaborar y presentar estadísticas, informes y demás información que, en materia de su competencia, que le requiera su superior inmediato.
5. Respaldo periódico, según el proceso, de la información relevante para la continuidad de las operaciones, y de los procesos desarrollados en su puesto.
6. Encargado directo de los procesos asignados a su cargo, velando por su cumplimiento en plazo y forma, en pleno cumplimiento a la normativa.
7. Elaboración de informes mensuales de los procesos asignados.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la administración de las cuentas individuales y trámite de la documentación a cargo.
2. Apoyo a su superior inmediato en las labores de control y atención que le sean asignadas.
3. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del Área o Sección, y al cumplimiento normativo interno y externo que aplican a la Operadora y a su puesto de trabajo.
4. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
5. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
6. Uso adecuado de los recursos asignados.
7. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo recibe supervisión directa del Supervisor del Área 1 (Ingresos) y del Coordinador Operativo de Recaudación en la que se encuentra asignado, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo realiza una función de carácter operativa y apoyo administrativo, donde debe apegarse a las directrices del puesto, sin embargo, se requiere de pro actividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Oficial Administrativo ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas, a pesar de que eventualmente participa en el análisis y solución de casos complejos, salvo en el caso del Oficial de Apoyo Administrativo a Supervisores de Área.

Formación Académica:
Tercer año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Con conocimientos contables.

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad numérica.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:
- Administración del tiempo.
- Precisión.
- Orden
- Trabajo en equipo
- Manejo de trabajo bajo presión.
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad y cumplimiento.

Experiencia:
Dos años de experiencia en laborales administrativas - contables y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Oficial de Call Center**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente – Canales Digitales**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Coordinador de Servicios**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con la atención de los clientes de la Operadora, a fin de brindar una atención personalizada y eficaz al cliente y cumplir con sus expectativas de servicio.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Recibir y evacuar consultas, tanto de clientes internos como externos, por vía telefónica, correo electrónico o WhatsApp, aplicando los procedimientos establecidos y manteniendo los principios la veracidad, la claridad y la prontitud en el servicio, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
3. Enviar estados de cuenta por correo electrónico o por fax según lo solicitado por los clientes internos o externos.
4. Dar seguimiento a las gestiones solicitadas por los clientes internos o externos y mantener informado a los clientes acerca del estatus de sus consultas.
5. Realizar la actualización de datos de los clientes, elaborar el reporte de actualizaciones y enviar a la jefatura correspondiente.
6. Promover entre los afiliados a otras Operadoras, el traslado de sus contratos, (pensión obligatoria, voluntaria, fondo de capitalización laboral), así como promover los aportes extraordinarios e incrementos de cuotas en cuentas ya existentes.
7. Comercializar los productos voluntarios y obligatorios que ofrece la Operadora.
8. Realizar llamadas telefónicas a los clientes a fin de confirmar retiros o documentación requerida para los mismos.
9. Realizar Adendum de modificación de contrato y actualización de la política 8204.
10. Participar en las encuestas que promueva la Contraloría de Servicios, con la finalidad de evaluar la percepción que tienen los clientes acerca del servicio que brinda Popular Pensiones.
11. Realizar campañas de llamadas salientes que remiten otras áreas de la Operadora
12. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

14. Realizar llamadas telefónicas a los clientes a fin de actualizar y mantener los datos del afiliado actualizados para el envío de los estados de cuenta.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a brindar una atención ágil y eficiente al cliente.
2. Brindar servicio a los clientes, donde la percepción de este siempre sea un buen servicio al cliente.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Call Center recibe supervisión directa del Coordinador de Servicios con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial de Call Center realiza una función de carácter operativa donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere de un grado de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El Oficial de Call Center requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones.

Formación Académica:
Bachiller en educación media.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente con conocimientos de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Conocimiento en técnicas de atención telefónica.
- Manejo y trato de clientes difíciles.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Colaboración.
- Manejo del stress.
- Trabajo en equipo.
- Puntualidad.
- Creatividad
- Respeto hacia los demás.

- Disponibilidad de tiempo para trabajar fuera de la jornada laboral

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales de call center o servicio al cliente y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Oficial de Servicios 1**
Dirección	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Coordinador de Servicios**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Promover, atender y brindar información y asesoría personalizada y oportuna a los afiliados y visitantes acerca de los productos y servicios que ofrece de la operadora de pensiones en la plataforma de servicios de la oficina en la que se desempeña.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
3. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo, en los cuales se estudien los aspectos relacionados con las labores asignadas.
4. Atender a clientes internos y externos vía telefónica, por fax, correo electrónico, o en forma personalizada en la sucursal o plataforma de servicio y promover el uso y la adquisición de los servicios y productos que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
5. Realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
6. Cumplir con las actualizaciones y seguimiento a los casos asignados de la Ley 8204, por el superior inmediato.
7. Capacitar a los clientes en el marco jurídico que regula el Sistema Nacional de Pensiones, así como brindar información general sobre los servicios y productos que ofrece la Operadora.
8. Llevar un control de los trámites realizados durante la jornada, entre ellos: addendums, boletas de gestión, retiros, contratos, incrementos y aportes extraordinarios para planes voluntarios y obligatorios, planes de beneficio, TUDES, pólizas de vida, actualizaciones y seguimientos de la ley 8204, libre transferencia, consultas generales, archivar la documentación correspondiente, así como comunicar a su superior inmediato la operación del día y enviar el registro de los trámites realizados.
9. Cumplir con los deberes y funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.

10. Cumplir y velar por el buen uso de los activos asignados por la operadora de pensiones y realizar las actas de devolución y cambio de activos en los casos que así se requiera.
11. Realizar los cierres diarios y revisar que la documentación enviada para su trámite cumpla con lo establecido normativamente, en los casos que se requiera.
12. Atender y revisar los retiros realizados por los clientes, en la página WEB.
13. Revisar, validar, escanear, compaginar y controlar los poderes entregados por las diferentes operadoras para el proceso de la Libre Transferencia.
14. Revisar y entregar los retiros del Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria por remanentes al encargado designado por el superior inmediato.
15. Revisar, analizar, realizar y enviar los reportes de las estadísticas de las encuestas de salidas de los afiliados de los fondos obligatorios y voluntarios. O cualquier encuesta en función al servicio ofrecido por la operadora de pensiones y solicitado por su superior inmediato.
16. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del área, así como de la atención de los clientes por medio de las plataformas de servicio.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Servicios 1 recibe supervisión directa del Coordinador de Servicios con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial de Servicios 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Oficial de Servicios 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Disponibilidad: El Oficial de Servicios 1 requiere contar con disponibilidad para rotaciones, atención de puestos en el mismo nivel por casos que la empresa requiera por condiciones especiales.

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente con conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:
- Buena presentación.
- Facilidad de expresión oral.
- Conocimiento en técnicas de servicio.
- Puntualidad

Competencias:
- Actitud proactiva.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad de negociación y atención de conflictos.
- Facilidad de comunicación.

Experiencia:
Un año de experiencia en el puesto o puestos de similares en laborales de servicio y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Oficial de Servicios 2**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente-Mantenimiento de Cartera**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 1**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter administrativo y operativo relacionado con los procesos del área, cumplimiento de metas, trámites, consultas y gestiones de los clientes y empresas, con el objetivo de dar soporte a las diferentes gestiones y procesos del departamento.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Programar las visitas a las empresas de los auxiliares de soporte de Mantenimiento de Cartera, según las solicitudes del personal.
3. Mantener la agenda de salidas de los auxiliares de soporte actualizada.
4. Mantener actualizadas la cartera de clientes asignada.
5. Elaborar informes de las actividades realizadas.
6. Brindar soporte a los diferentes procesos del área.
7. Realizar las llamadas de confirmación de retiros cuando así se le asigne.
8. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.
9. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley general de Control Interno.
10. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
11. Comercializar los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes, a los afiliados asignados a su cartera.
12. Realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
13. Atender a clientes de su cartera asignada vía telefónica, correo electrónico, o en forma personalizada y promover el uso y la adquisición de los servicios y productos que ofrece la Operadora.
14. Efectuar la actualización de datos de los afiliados según los términos de la Ley 8204, atender casos de cumplimiento, cumpliendo con los plazos establecidos para los diferentes procesos.
15. Revisar e incluir las actualizaciones de datos y adendas de contratos.
16. Revisar, gestionar y entregar los contratos nuevos que realice.
17. Efectuar gestiones de recaudación y reactivación de aportes.

18. Realizar visitas a clientes de alto patrimonio con el fin de brindarles información actualizada con respecto a sus fondos administrados por la Operadora, cuando el negocio lo requiera.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1, con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para mejorar procesos y actividades y desarrollar técnicas para exponer cambios de normativa.

Criterio: Requiere de criterio para implementar recomendaciones y soluciones.

Formación Académica:

Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Preferiblemente con credencial de SUPEN.
- Preferiblemente manejo de sistemas de consultas tales como: pensión 2000, crm, Equifax, SICERE, Visión 2020, Apex.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Rapidez para digitar
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Orientación al servicio.

Experiencia requerida

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo y el mercado de pensiones.

Nombre del Puesto	**Oficial de Servicios 2**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente - (Asistente-Administrativo)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole asistencial y administrativo a fin de brindar soporte a la Jefatura del departamento de Retención y Servicio al Cliente y demás actividades del departamento.

FUNCIONES

1. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
2. Atender, elaborar y presentar estadísticas, informes y demás información que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
3. Dar seguimiento a la atención del control de cumplimiento de las Auditorías externas e internas con relación a las recomendaciones emitidas y los entes externos, Riesgo Operativo, Plan Anual Operativo y Plan Estratégico en conjunto con la Jefatura de departamento.
4. Dar seguimiento en la comunicación a los afiliados con relación al traslado de fondos A y B, trámites de retiro.
5. Dar seguimiento a los documentos que ingresan en el proceso de revisión de liquidaciones y adelantos de viáticos realizados por el personal del departamento en el momento requerido. Revisar y velar por el control de los documentos que ingresan en el proceso de revisión de liquidaciones y adelantos de viáticos realizados por el personal del departamento en el momento requerido.
6. Planificar, organizar, coordinar, supervisar la ejecución de los procedimientos internos del departamento de acuerdo a las necesidades requeridas por las áreas en cuanto a funciones y plazos.
7. Coordinar y participar en los procesos de capacitación relacionados con la materia de pensiones para el personal del departamento y otras áreas que lo soliciten.
8. Asistir a las sesiones de trabajo, comités, tomar nota (asistencia, puntos de agenda, acuerdos, hora de inicio y hora en que finaliza la sesión) y recolectar la firma en la hoja de asistencia y en el acta que se aprueben en la misma.

9. Manejo de plazos, vencimiento y control de atención de documentos, informes y trámites en general.
10. Elaborar, transcribir, redactar, editar, enviar y archivar minutas, oficios y otros documentos similares, así como los controles de la documentación.
11. Organizar y mantener actualizados los archivos de correspondencia y de documentos del departamento, siguiendo sistemas establecidos.
12. Hacer requisiciones de materiales, solicitudes de compra y supervisar la asignación de materiales de oficina dentro de principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la entidad.
13. Manejo y control de documentación remitida al archivo central y coordinación con el Encargado de Archivo de los requerimientos específicos del departamento.
14. Velar por el control y seguimiento de la asignación y uso del vehículo propiedad de Popular Pensiones a los colaboradores del departamento.
15. Velar y dar seguimiento al control de activos asignados a cada colaborador y remitir al Departamento correspondiente por medio del gestor documental y actualizar el control de los activos del Departamento.
16. Realizar los traslados de activos de una oficina a otra o activos del Departamento de Retención y Servicio al Cliente y/o otro departamento de la Operadora, asimismo, hacer salidas de activos cuando hay actividades promocionales y se requiera llevar sillas, mesas, banners, entre otros.
17. Verificar semanalmente la página de la ARESEP y en caso de existir tarifas vigentes remite al personal de Retención y Servicio al Cliente.
18. Velar y dar seguimiento al control de los accesos de usuarios y roles.
19. Velar y dar seguimiento al control de marcas del personal del departamento de Retención y Servicio al Cliente mes calendario correspondiente.
20. Atender requerimientos varios del personal de Retención y Servicio al Cliente:
    a. Deshabilitar y habilitar usuarios de red
    b. Elaborar y gestionar formularios de autorización de horas extras y pagos.
    c. Solicitar y gestionar tarjetas de presentación para el personal.
    d. Gestionar solicitudes y/o renovaciones de firma digital del personal
    e. Salidas constantes de activos del personal de Retención y Servicio al Cliente.
21. Atender y velar por el control de la revisión, registro y control de pago de facturas por gastos de la dependencia.
22. Coordinar y organizar con el personal de Retención y Servicio al Cliente los servicios brindados por la mensajería.
23. Realizar los trámites de caja chica ante la persona encargada, cuando se requiera.
24. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
25. Atender y resolver asuntos especiales asignados por su superior inmediato.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Servicios 2 recibe supervisión directa del Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente con el propósito de dar cumplimiento a las actividades y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Oficial de Servicios 2 da seguimiento que la información sea procesada y remitida correctamente.

Iniciativa: El Oficial de Servicios 2 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Oficial de Servicios 2 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones así mismo requiere, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Disponibilidad: El Oficial de Servicios 2 requiere contar con disponibilidad para rotaciones, atención de puestos en el mismo nivel en casos que la empresa requiera por condiciones especiales.

Formación Académica:
Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Nivel Avanzado del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de personal.
- Ser analítico.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Iniciativa

Experiencia:

Dos años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Oficial de Servicios 2**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente – Canales Digitales**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Coordinador de Servicios**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con el análisis de la calidad y la mejora del servicio y la atención de los clientes de la Operadora, por medio del Call Center, correo electrónico y WhatsApp.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Realizar el control de calidad definido en el procedimiento PRO-10-4-7-2-21.
3. Solicitar a los canales de correo electrónico y WhatsApp la información necesaria para evaluar la calidad del servicio.
4. Realizar una reunión mensual con cada uno de los colaboradores sometidos a evaluación para dar la retroalimentación correspondiente y presentar el resultado de la evaluación.
5. Elaborar las minutas de las reuniones con cada colaborador y realizar un archivo de estas.
6. Dar seguimiento a cada uno de los compromisos de mejora realizados.
7. Realizar intervenciones en tiempo real de llamadas que ingresan a la central telefónica para la evaluación correspondiente.
8. Atender las consultas de los colaboradores relacionadas a la evaluación, coaching.
9. Mantener informado a los colaboradores de los avances realizados.
10. Velar por la adecuada atención de los afiliados, aplicando los estándares de atención al cliente universalmente correctos, así como la aplicación de los protocolos y guías de atención internas.
11. Identificar oportunidades de mejora y de capacitación para los colaboradores sometidos a evaluación.
12. Confeccionar y entregar materiales para una mejor capacitación y atención a los usuarios de Call Center.
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
14. Elaborar informes relacionados con sus funciones que el supervisor inmediato le solicite.
15. Informar al supervisor del Call Center acerca de cualquier falta grave en la atención y aplicación de los protocolos por parte de los colaboradores sometidos a evaluación.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable del monitoreo, revisión y análisis de la calidad en la atención de los afiliados que se brinda por medio del call center, correo electrónico y WhatsApp.
2. Es responsable de identificar, promover e informar al supervisor del call center acerca de mejoras que se puedan realizar en el servicio al cliente que se brinda por medio del call center, correo electrónico y WhatsApp.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Servicios 2 recibe supervisión directa del Coordinador de Servicios (Call Center) con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo y dar las recomendaciones a los colaboradores supervisados.

Iniciativa: El Oficial de Servicios 2, desarrolla sus funciones en coordinación con el supervisor del call center, no obstante, debe tener un alto grado de iniciativa, para identificar y promover mejorar en la atención de los afiliados.

Criterio: El Oficial de Servicios 2 requiere de criterio para anticiparse a problemas y aportar soluciones.

Formación Académica:
Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Contar con conocimientos de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Conocimiento en técnicas de atención telefónica.
- Manejo y trato de clientes difíciles.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Colaboración.
- Manejo del stress.
- Trabajo en equipo.
- Puntualidad.
- Creatividad
- Respeto hacia los demás.

- Iniciativa.

Experiencia:
Dos años de experiencia en laborales de call center o servicio al cliente y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Oficial de Servicios 2**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias - (Gestor de Beneficio)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 1**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, supervisar y controlar las diferentes actividades relacionadas con atención de las diferentes actividades derivadas de los trámites complementarios: boletas de gestión, documentos de libre transferencia, TUDES, artículos 71, certificaciones, pólizas de vida y el proceso de planes de beneficio.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades técnicas y administrativas del personal a cargo del proceso de Planes de Beneficio y Atención de trámites complementarios en conjunto con su superior inmediato.
2. Dar seguimiento a los documentos que ingresan sobre consultas de afiliados, vía fax, correo electrónico o documentación física, así como controlar que se mantenga informado a los clientes acerca del estatus del trámite solicitado.
3. Coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con los trámites complementarios (boletas de gestión, TUDES, pólizas de vida, articulo 71 y elaboración de certificaciones).
4. Supervisar las actividades relacionadas con el proceso de planes de beneficio y el cumplimiento de la normativa vigente.
5. Velar y dar seguimiento a la atención y consultas realizadas por los afiliados respecto a trámites complementarios: boletas de gestión, TUDES, pólizas y planes de beneficio para que los mismos se procesen dentro del plazo establecido, en concordancia con la normativa vigente.
6. Atender y dar seguimiento a las consultas y quejas de afiliados que ingresan mediante correo electrónico o documento formal por parte de la Superintendencia de Pensiones y/ Gerencia General.
7. Revisar los oficios o informes generados para los procesos de planes de beneficio o trámites complementarios que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.
8. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso de planes de beneficio y trámites complementarios, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.

9. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos de planes de beneficio y trámites complementarios.
10. Atender consultas y solicitudes realizadas por los ejecutivos de las plataformas de servicio y otras áreas de la Dirección.
11. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
12. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES
Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Servicios 2 recibe supervisión directa del Supervisor de área 1 Gestiones Complementarias con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial de Servicios 2 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Oficial de Servicios 2 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Disponibilidad: El Oficial de Servicios 2 requiere contar con disponibilidad para rotaciones, atención de puestos en el mismo nivel en casos que la empresa requiera por condiciones especiales.

FORMACIÓN ACADÉMICA:
Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:
- Nivel Avanzado del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

- Manejo de personal.
- Ser analítico.

Competencias

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Iniciativa

Experiencia:

Dos años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Oficial de Servicios 2**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias - (Planes de Beneficio)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor Área 1**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter administrativo, operativas, normativas y de servicio relacionadas a la concesión de beneficios del Régimen Obligatorio de Pensiones, en el seguimiento y control de los trámites que aplican para suscribir un plan de beneficios en cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Recibir y evacuar consultas, tanto de clientes internos como externos, por vía telefónica o correo electrónico, aplicando los procedimientos establecidos y manteniendo los principios la veracidad, la claridad y la prontitud en el servicio, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
3. Recibir y revisar las solicitudes de retiro ROP que apliquen para suscribir una modalidad de beneficios (Plan de Beneficios).
4. Gestionar y verificar la conformación de capital de ROP para los retiros de Plan de Beneficios asignados.
5. Velar porque se realicen las respectivas llamadas telefónicas o comunicados vía correo electrónico, correo físico o SMS, notificando los avances en el proceso de Planes de Beneficios.
6. Gestionar y verificar las cotizaciones de los Planes de Beneficios con las respectivas entidades
7. Velar por que la asignación del contrato de PB y su primer pago se realice en el plazo establecido por la normativa.
8. Gestionar el re-cálculo de los contratos de Plan de Beneficios que administra la operadora, en el plazo establecido por la normativa.
9. Realizar cambios de cuenta cliente de los planes de beneficios.
10. Inactivar contratos en caso de fallecimiento del afiliado o beneficiario, así como también, en casos de cambio de modalidad.
11. Recibir y revisar los formularios y contrato que forman parte del expediente de retiro del afiliado.
12. Ingresar al sistema y gestionar con el departamento de T.I la inclusión correcta de los contratos de Planes de Beneficio nuevos.

13. Verificar y realizar oficios si aplican para retiro total (reajuste de pensión, nuevos beneficiarios en el régimen)
14. Verificar y realizar oficios para el traslado de los recursos del fondo ROP al fondo PB, en caso de cese de funciones de afiliados.
15. Registrar y actualizar los diferentes controles y bitácoras del proceso.
16. Gestionar el proceso de traslados de planes de beneficios (entrantes y salientes).
17. Atención de casos correspondientes al artículo 14.
18. Promover las mejoras que, en coordinación con su supervisor, se consideren importantes para la mejora del proceso.
19. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
20. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades administrativas, operativas y de servicios que contribuyen a la debida atención de los trámites realizados por los clientes, manteniendo los estándares de servicio y normativos.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Servicios 2 recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial de Servicios 2 realiza una función de carácter administrativa, operativa y de servicios donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere deiniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El Oficial de Servicios 2 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, así mismo debe contar con facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con el proceso de concesión de los beneficios.

Formación Académica:
Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Conocimiento sobre el Reglamento de beneficios del régimen de capitalización individual.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Capacidad de análisis y solución de problemas.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Orientación al servicio.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Oficial de Servicios 2**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente- Mantenimiento de Cartera - (Administrativo)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 1**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar diversas labores de carácter administrativo y operativo relacionado con los procesos del área, cumplimiento de metas, trámites, consultas y gestiones de los clientes y empresas, con el objetivo de dar soporte a las diferentes gestiones y procesos del departamento.

FUNCIONES

1. Coordinar procesos y actividades desarrolladas por el personal (oficiales, ejecutivos senior y junior) en conjunto con la jefatura inmediata.
2. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.
3. Asesorar a clientes internos y externos en las materias bajo su competencia profesional y laboral, atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, oficios, informes, estadísticas y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
4. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulen su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
5. Realizar funciones administrativas, tales como: control de aportes (contratos nuevos, aumentos, reactivaciones y aportes extraordinarios, cobros de comisiones de los ejecutivos).
6. Velar por que las consultas que ingresan al correo de Gerencia Popular Pensiones sean atendidas en el plazo establecido.
7. Coordinar con diferentes áreas, todo tipo de trámites que el afiliado se encuentre solicitando en aras de brindarle un servicio personalizado.
8. Coordinar y velar por que las campañas de gestión de cobro se realicen en función de lo solicitado, y que estás se logren en el plazo establecido, además de brindar respuesta de los resultados a la jefatura inmediata y áreas correspondientes.
9. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Inclusión, revisión y coordinación de nuevos requerimientos en los aplicativos con el Departamento de Tecnología de Información.

11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Servicios 2 recibe supervisión directa del Supervisor de área 1, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial de Servicios 2, requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y brindar un soporte al área de Mantenimiento de Cartera y jefatura inmediata.

Criterio: El Oficial de Servicios 2, requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en procesos de call center, atención telefónica y servicio al cliente.
- Contar con Credencial de SUPEN.
- Preferiblemente manejo de sistemas de consultas tales como: pensión 2000, crm, Equifax, SICERE, Visión 2020, Apex.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Integridad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Oficial de Servicios 2**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Operaciones (Recaudación)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Coordinador Operativo (Recaudación)**
Fecha Actualización	**10 de Junio de 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter operativo, relacionadas con la apertura y administración de las cuentas individuales de los afiliados, según sea el Área a la cual se encuentre asignado el colaborador, de manera que los trámites relacionados al mismo se realicen de forma efectiva y eficiente en cumplimiento a la normativa interna y externa vigente.

FUNCIONES

Aplicarán las que correspondan al sub-proceso al que el colaborador se encuentre asignado.

1.Depuración de Rezagos (Sección de Recaudación)

a. Generar el correspondiente reporte de rezagos e identificar los motivos por el cual se registran los rezagos.
b. Análisis y gestión de las partidas registradas en las cuentas de rezagos.
c. Realizar la corrección del rezago y asignar su acreditación a la cuenta respectiva (contrato o devolución al cliente).
d. Dar seguimiento a los rezagos que no se les ha registrado contrato y acreditarlo a la cuenta respectiva una vez ingresado el contrato.
e. Coordinación y comunicación con otras Operadoras, patronos y afiliados.
f. Preparar solicitud de recursos para el pago correspondiente.
g. Revisión diaria de los rezagos depurados.
h. Llevar el control del auxiliar de rezagos.
i. Preparar y entregar al Coordinador Operativo la conciliación semanal de los movimientos de rezagos.
j. Confeccionar el reporte para pago de rezagos y remitirla al Área de Egresos para su correspondiente cancelación.
k. Dar seguimiento a la actualización de la bitácora de gestiones en Pensión 2000.
l. Preparar mensualmente el reporte de rezagos para la Gerencia General.
m. Revisión, documentación y generación en el sistema Pensión 2000 del traslado de rezagos a estado indepurable.
n. Como parte de los procesos de depuración se estarán reemplazando los aportes identificados como planillas para su acreditación individual en el fondo corresponde Revisión y depuración anual de las partidas de rezagos registradas en estado indepurable, con más de 1 año de antigüedad.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la correcta digitación, revisión, depuración, corrección y trámite de la documentación a cargo.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del Área o Sección, y al cumplimiento normativo interno y externo que aplican a la Operadora y a su puesto de trabajo.
3. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
4. Uso adecuado de los recursos asignados.
5. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.
6. Apoyo a su superior inmediato en las labores de control y atención que le sean asignadas.
7. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Servicios recibe supervisión directa del Coordinador Operativo de Recaudación, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades pertinentes a su cargo.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial de Servicios requiere un nivel de iniciativa básico para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Oficial de Servicio ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad numérica.
- Agilidad y precisión
- Exactitud

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Minucioso.
- Orden
- Trabajo en equipo
- Compromiso
- Manejo de trabajar bajo presión.
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad
- Precisión.

Experiencia:

Dos de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Promotor de Ventas**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Comercialización y Ventas – (Proyecto Banco)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Ventas**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Promover, brindar información, asesoría personalizada y oportuna a los afiliados y clientes acerca de los productos que ofrece la Operadora en el área asignada.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar con su superior inmediato las actividades relacionadas con el soporte al personal del Banco, en las materias bajo su competencia profesional y laboral
2. Responsable por la ejecución de actividades que contribuyen con la promoción y comercialización de los productos de la Operadora en coordinación con el personal del Banco.
3. Cumplir en todo momento mientras realiza las funciones establecidas en su trabajo con el Código de Ética del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
4. Participar en el desarrollo y mejoramiento continuo de los procesos en los que interviene, así como del sistema de control interno.
5. Atender dudas y consultas que en materia de su competencia requieran tanto los clientes internos como externos.
6. Coadyuvar en la elaboración de presentaciones para capacitar a las plataformas del Banco sobre ley 7983, elaboración de pruebas de conocimiento sobre la ley 7983, acceso a Sicere Virtual, Apex, plantilla de afiliación obligatorio y voluntario.
7. Realizar informes de cumplimiento de metas y otros, que, en materia de su competencia, requiera su el personal del Banco o su superior inmediato.
8. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo, en los cuales se estudien aspectos relacionados con las labores asignadas.
9. Identificar oportunidades de negocio, establecer alianzas y contactos para realizar el proceso de comercialización en coordinación con el jefe inmediato y jefaturas de las plataformas del Banco.
10. Comunicar a su superior inmediato los resultados de la gestión diaria.
11. Promover el uso y la adquisición de los servicios y productos que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinario en cuentas ya existentes.
12. Velar por mantener conocimientos actualizados sobre temas relacionados con las funciones de su puesto, con el fin de transmitirlo a los colaboradores a quienes brinda soporte.

13. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
14. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad, y reportar de forma mensual a la Jefatura superior inmediata la materialización o no de dichos eventos, así como en el control y mitigación de su exposición en función de los límites de riesgo establecidos.
15. 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.
16. Realizar funciones administrativas, tales como coordinación de planificación semanal, respaldado mediante bitácoras de visita, control de producción por oficina, control de los activos asignados y llevar todo control que sea inherente a su puesto.
17. Realizar evaluaciones prácticas en las oficinas asignadas con el fin de diagnosticar los temas que requieren ser reforzados.
18. Implementar el plan de capacitación mínimo dos veces al año al personal de las oficinas del Banco asignadas.
19. Participar y coordinar a través de las instancias responsables el patrocinio de la Operadora en stands, charlas y eventos especiales cuando se requiera.
20. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen con la promoción y comercialización de los productos de la Operadora, a través de la dirección y coordinación de su superior inmediato.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Promotor de Ventas recibe supervisión directa del Supervisor de Ventas con el propósito de dar seguimiento en el cumplimiento de actividades e informar y actualizar sobre la programación de metas, estrategias para alcanzar objetivos y demás disposiciones en torno al campo de acción.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Promotor de Ventas requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, realizando acciones y actividades para el cumplimiento de las metas establecidas.

Criterio: El Promotor de Ventas requiere de criterio para brindar asesoría y recomendaciones relacionadas con su entorno.

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.
Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín a las ciencias sociales.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN. Preferiblemente.

Habilidades Especiales:
- Buena presentación.
- Facilidad de expresión oral.
- Conocimiento en técnicas de ventas.

Competencias:
- Actitud proactiva.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad de negociación y atención de conflictos.
- Facilidad de comunicación.

Experiencia:
Dos de experiencia en laborales de ventas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Promotor de Ventas**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Comercialización y Ventas (Venta Directa)**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Ventas**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Promover, brindar información, asesoría personalizada y oportuna a los afiliados y clientes acerca de los productos que ofrece la Operadora en el área asignada.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir en todo momento mientras realiza las funciones establecidas en su trabajo con el Código de Ética del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
3. Participar en el desarrollo y mejoramiento continuo de los procesos en los que interviene, así como del sistema de control interno.
4. Atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que, en materia de su competencia, requiera su superior inmediato.
5. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo, en los cuales se estudien aspectos relacionados con las labores asignadas.
6. Identificar oportunidades de negocio, establecer contactos y realizar el proceso de negociación.
7. Atender a clientes internos y externos en forma personalizada, o en caso de requerirse brindar atención vía telefónica, por fax o a través de correo electrónico.
8. Promover el uso y la adquisición de los servicios y productos que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinario en cuentas ya existentes.
9. Asesorar a clientes en lo referente al alcance de la Ley de Protección al Trabajador.
10. Brindar información general sobre los servicios que ofrece la Operadora.
11. Llevar el control de los trámites realizados durante la jornada (adendas, boletas de gestión, retiros, contratos voluntarios y obligatorios, entre otros).
12. Comunicar a su superior inmediato los resultados de la gestión diaria.
13. Enviar el resumen de los trámites realizados de acuerdo a lo requerido por su superior inmediato.
14. Realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
15. Llevar el control y realizar el envío de los contratos obligatorios realizados, según le solicite su superior inmediato.

16. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen con la promoción y comercialización de los productos de la Operadora, a través de la dirección y coordinación de su superior inmediato.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Promotor de Ventas recibe supervisión directa del Supervisor de Ventas con el propósito de dar seguimiento en el cumplimiento de actividades e informar y actualizar sobre la programación de metas, estrategias para alcanzar objetivos y demás disposiciones en torno al campo de acción.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Promotor de Ventas requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, realizando acciones y actividades para el cumplimiento de las metas establecidas.

Criterio: El Promotor de Ventas requiere de criterio para brindar asesoría y recomendaciones relacionadas con su entorno.

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.
Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín a las ciencias sociales.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones, preferiblemente con conocimientos en PEN2000 y SICERE.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Buena presentación.
- Facilidad de expresión oral.
- Conocimiento en técnicas de ventas.

Competencias:

- Actitud proactiva.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad de negociación y atención de conflictos.
- Facilidad de comunicación.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales de ventas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Recepcionista**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	***Retención y Servicio al Cliente- Plataformas de Servicios***
Personal a Cargo	***N/A***
Puesto del Jefe Inmediato	***Coordinador de Servicios***
Fecha Actualización	***31 de octubre del 2019***

OBJETIVO DEL PUESTO

Recibir, atender a los clientes y visitantes que ingresan a las oficinas centrales de la operadora de pensiones, así como también realizar las labores de carácter operativo que demande la recepción, con el objetivo de contribuir a que la atención al cliente se desarrolle de manera rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Atender la central telefónica, recibir y distribuir mensajes y faxes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda.
3. Realizar verificaciones del funcionamiento de la central telefónica.
4. Suministrar información variada y orientar físicamente (ubicación) a las personas que visitan la Operadora para que realicen sus trámites.
5. Llevar control de las personas que ingresan a la Operadora a través de la entrega de gafetes de identificación.
6. Recibir, registrar, clasificar, sellar y distribuir la documentación recibida
7. Apoyar a Coordinación de Servicios en trámites, oficios, fotocopias, entrega de documentación interna, requisiciones de suministros de oficina, solicitudes de compra, archivo general de correspondencia y documentación siguiendo los sistemas establecidos.
8. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo, en los cuales se estudien los aspectos relacionados con las labores asignadas.
9. Cumplir con los deberes y funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la correcta atención de la central telefónica y de las personas que se presentan en la Operadora, así como el trámite de la documentación a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: La Recepcionista recibe supervisión directa del Coordinador de Servicios con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: La Recepcionista no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: La Recepcionista ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente con conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Preferiblemente contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.

Competencias:

- Confidencialidad.
- Orientación de Servicio.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Servicios Especiales**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Coordinador de Servicios**
Fecha Actualización	**20 de abril del 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con la atención de los clientes de la Operadora, a fin de brindar una atención personalizada y eficaz al cliente y cumplir con sus expectativas de servicio.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Recibir y evacuar consultas, tanto de clientes internos como externos, por vía telefónica, correo electrónico o WhatsApp, aplicando los procedimientos establecidos y manteniendo los principios la veracidad, la claridad y la prontitud en el servicio, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
3. Enviar estados de cuenta por correo electrónico o por fax según lo solicitado por los clientes internos o externos.
4. Dar seguimiento a las gestiones solicitadas por los clientes internos o externos y mantener informado a los clientes acerca del estatus de sus consultas.
5. Realizar la actualización de datos de los clientes, elaborar el reporte de actualizaciones y enviar a la jefatura correspondiente.
6. Promover entre los afiliados a otras Operadoras, el traslado de sus contratos, (pensión obligatoria, voluntaria, fondo de capitalización laboral), así como promover los aportes extraordinarios entre los afiliados voluntarios.
7. Realizar llamadas telefónicas a los clientes a fin de actualizar y mantener los datos del afiliado actualizados para el envío de los estados de cuenta.
8. Realizar todo tipo de trámites que el afiliado se encuentre solicitando en aras de brindarle un servicio personalizado sin la necesidad de visitar una sucursal del Banco Popular y Desarrollo comunal o bien coordinar con el cliente y la sucursal para que se le atienda en la menor brevedad.
9. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a brindar una atención ágil, eficiente y personalizada al cliente.
Brindar servicio a los clientes, donde la percepción de este siempre sea un buen servicio al cliente.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El puesto se Servicios Especiales recibe supervisión directa del Coordinador de Servicios con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El puesto de Servicios Especiales realiza una función de carácter operativa donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere de un grado de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El puesto de Servicios Especiales requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones.

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Contar preferiblemente con conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:
- Conocimiento en técnicas de atención telefónica.
- Manejo y trato en clientes difíciles.

Competencias:
- Orientación al servicio.
- Colaboración.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Trabajo en equipo.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales administrativas, de call center o servicio al cliente y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Supervisor de Área 1**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Operaciones-Egresos**
Personal a Cargo	**Auxiliar de Soporte** **Auxiliar de Operaciones** **Auxiliar Administrativo**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Operaciones**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las labores relacionadas a las solicitudes de retiro de los clientes de Popular Pensiones, asegurándose que éstas se procesen eficiente y eficazmente en cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y dar seguimiento a las actividades del área a su cargo.
2. Desarrollar modificaciones o ajustes a los procesos, políticas, normas y procedimientos del área, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias del mercado.
3. 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.
4. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en su Área y en la Operadora.
5. Mantener el personal idóneo para la realización de las labores asignadas al Área, a través de su participación en los procesos de selección de personal, capacitación y evaluación permanente del mismo.
6. Mantener informado al personal a su cargo sobre los objetivos, estrategias, planes de acción y demás información relevante en materia de su competencia.
7. Asistir a reuniones, así como otras actividades, que le sean asignadas.
8. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en su área, cuando según la normativa externa e interna así lo requieran, así como formular propuestas de mejora al respecto.
9. Organizar y supervisar el pago de las solicitudes de retiros, así como el del pago de remanentes o rezagos en los diferentes fondos y coordinar con Tesorería los recursos necesarios para cumplir con dichas obligaciones.
10. Recibir, analizar, investigar y elaborar las respuestas relacionadas con consultas o denuncias presentadas ante la SUPEN, tribunales, juzgados, contraloría de

Servicios y cualquier otro ente competente, que por concepto de retiros realicen los afiliados.

11. Dar seguimiento y atención oportuna a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Externa, así como cualquier otra entidad competente, referentes al Área bajo su cargo
12. Coordinar y supervisar la gestión de retenciones de beneficios y de impuestos sobre los retiros en los casos que proceda.
13. Control y supervisión de activos asignados al personal del Área.
14. Supervisar el buen manejo de la documentación de archivo del área.
15. Coordinación permanente con otras Áreas del Departamento o de otros Departamentos, para la efectiva atención de las labores y responsabilidades del Área.
16. Asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidas para el Área bajo su cargo.
17. Mantener un control permanente del cumplimiento de los reglamentos internos, por parte del personal a su cargo.
18. Velar por el cumplimiento de los contratos y servicios que se encuentre asignados a su Área de Trabajo.
19. Planificar y controlar el presupuesto requerido para el funcionamiento adecuado del Área.
20. Generación de información estadística y cualquier otro tipo de informe que le sea asignado, con información correcta para la toma de decisión.
21. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Estratégico y en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo.
2. Mantener una estructura del Área acorde a las necesidades de la empresa.
3. Mantener un clima organizacional adecuado en el Área a su cargo.
4. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
5. Mantener actualizadas las políticas y procedimientos de su Área y asegurar el cumplimiento de los controles establecidos en cada uno de los procesos.
6. Asegurar el cumplimiento de todos los elementos evaluados en la Evaluación Cualitativa aplicada por la SUPEN.
7. Identificación permanente y gestión efectiva de los riesgos del Área a su cargo.
8. Preparación y custodia de la documentación del proceso y velar por el cumplimiento de la seguridad de la información generada y a la que se tiene acceso en el Área.
9. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados a su Área.
10. Velar por el adecuado funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados por el Área a su cargo y gestionar y coordinar las mejoras requeridas a los mismos.

11. Mantener depuradas las bases de datos en los procesos correspondientes a sus Áreas.
12. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor de Área 1 recibe supervisión directa del Jefe Área de Operaciones con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Supervisor de Área 1 ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar de Soporte, Auxiliar de Operaciones, Auxiliar Administrativo, correspondientes al Área de Egresos, con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada de forma que la información sea procesada correctamente.

Iniciativa: El Supervisor de Área 1 requiere de un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Supervisor de Área 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al Colegio Profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos contables y estadísticos.
- Conocimiento de la normativa relacionada con la Operadora y los Fondos de Pensión.
- Conocimientos de otras normativas aplicables a la empresa.

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de personal.
- Habilidad para trabajar bajo presión.

Competencias:
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Iniciativa

- Enfoque al cumplimiento de metas.
- Análisis numérico
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad

Experiencia:
Tres años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Supervisor de Área 1**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias**
Personal a Cargo	**Auxiliar de Soporte y Oficial de Servicios 2**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, supervisar y controlar las diferentes actividades relacionadas con la actualización de información de los afiliados de Popular Pensiones, asegurándose que se procesen eficiente y eficazmente en cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades técnicas y administrativas del personal a su cargo en conjunto con su superior inmediato.
2. Planificar, coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la debida actualización de datos según la Ley 8204, envío masivo de Estados de cuenta y la inclusión de todo lo relacionado a gestiones de planes de beneficios.
3. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno
4. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
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. Coordinar la recepción de la documentación (Actualización Políticas Conozca a su cliente), realizados por las diferentes plataformas de servicio, alrededor de todo el país.
7. Controlar y velar por el buen desempeño del personal que ejecuta los procesos de las actualizaciones de datos de los afiliados.
8. Coordinar, supervisar y asesorar el proceso de revisión, e inclusión de las actualizaciones de los afiliados.
9. Atender alertas de afiliados que requieren autorización de gerencia para mantener la relación comercial.
10. Atender solicitudes de documentación de la oficialía de cumplimiento
11. Elaborar y revisar el presupuesto ordinario y extraordinario de la Unidad.

12. Velar que en todos los procesos se apeguen al cumplimiento de la Ley 8204, 7983 y las disposiciones internas, establecidas para evitar el riesgo de error en las revisiones del Ente Supervisor.
13. Elaborar y actualizar procedimientos que corresponden a la Unidad de Gestión de Actualizaciones.
14. Desarrollar una excelente comunicación entre la Unidad y otros departamentos involucrados en la gestión.
15. Velar por el orden en el manejo de la documentación.
16. Coordinar la preparación de la base de datos al Call Center Interno y externo para la actualización de los expedientes de los afiliados de la Operadora.
17. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
18. Aplicar los aportes y rendimientos de los estados de cuenta de los afiliados de manera que estos concuerden con el saldo final.
19. Realizar el envío masivo mensual de estados de cuenta mediante correo electrónico y realizar el seguimiento del mismo.
20. Realizar el envío de campañas masivas de comunicación mediante correo electrónico y realizar el seguimiento del mismo.
21. Realizar el envío masivo de SMS y realizar el seguimiento del mismo.
22. Coordinar las nuevas aplicaciones informáticas con el Departamento de Tecnología de Información.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor de Área 1 recibe supervisión directa del Jefe de Área de Retención y Servicio al Cliente con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Supervisor de Área 1 ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar de Soporte y Oficial de Servicios 2 con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada de forma que la información sea procesada y remitida correctamente.

Iniciativa: El Supervisor de Área 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Supervisor de Área 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carrera afín a las ciencias sociales.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones y de la Ley 8204.
- Manejo del Sistema Pensión 2000.

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Habilidad numérica.
- Manejo de personal.

Competencias:
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Iniciativa

Experiencia:
Tres años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Supervisor de Área 1**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Operaciones-Ingresos**
Personal a Cargo	**Auxiliar de Soporte** **Auxiliar de Operaciones** **Oficial Administrativo** **Coordinador Operativo**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Operaciones**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las labores relacionadas a la apertura de cuentas individuales y colectivas, administración de los expedientes de los afiliados y validación de información con la Superintendencia de Pensiones, asegurándose que éstas se procesen eficiente y eficazmente en cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y dar seguimiento a las actividades del área a su cargo.
2. Desarrollar modificaciones o ajustes a los procesos, políticas, normas y procedimientos del área, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias del mercado.
3. 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.
4. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
5. Mantener el personal idóneo para la realización de las labores asignadas al Área, a través de su participación en los procesos de selección de personal, capacitación y evaluación permanente del mismo.
6. Mantener informado al personal a su cargo sobre los objetivos, estrategias, planes de acción y demás información relevante en materia de su competencia.
7. Asistir a reuniones, así como otras actividades, que le sean asignadas.
8. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en su área, cuando según la normativa así lo requieran, así como formular propuestas al respecto.
9. Coordinación proceso de validaciones con SUPEN.
10. Modificación de información personal de los afiliados, que contenga cambios en nombre o número de identificación.
11. Actualización de base de difuntos.

12. Administración del sistema Visión 20-20.
13. Coordinación del proceso de las aperturas y actualizaciones de cuentas individuales de los clientes de la Operadora.
14. Velar por que se procese toda la documentación relacionada con la libre transferencia y contratos voluntarios, en plazo y calidad.
15. Revisar y conciliar la información remitida a los convenios.
16. Coordinación del proceso de digitalización de expedientes,
17. Revisión y aprobación de los cálculos para el pago de comisiones
18. Recibir, analizar, investigar y elaborar las respuestas relacionadas con consultas o denuncias presentadas ante la SUPEN, tribunales, juzgados, contraloría de Servicios y cualquier otro ente competente, que por concepto de retiros realicen los afiliados.
19. Dar seguimiento y atención oportuna a las recomendaciones emitidas por la auditoría Interna y Externa, así como cualquier otra entidad competente, referentes al Área bajo su cargo.
20. Control y supervisión de activos asignados al personal del Área.
21. Supervisar el buen manejo de la documentación de archivo.
22. Mantener actualizado un inventario de expedientes y la gestión de reposición de contratos faltantes.
23. Digitalización y custodia de los expedientes de los afiliados.
24. Coordinación permanente con otras Áreas del Departamento o de otros Departamentos, para la efectiva atención de las labores y responsabilidades del Área.
25. Asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para el Área bajo su cargo.
26. Mantener un control permanente del cumplimiento de los reglamentos internos, por parte del personal a su cargo.
27. Velar por el cumplimiento de los contratos y servicios que se encuentren asignados a su Área de Trabajo.
28. Planificar y controlar el presupuesto requerido para el funcionamiento adecuado del Área.
29. Generación de información estadística y cualquier otro tipo de informe que le sea asignado, con información correcta para la toma de decisión.
30. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Estratégico y en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso a su cargo.
2. Mantener una estructura del Área acorde a las necesidades de la empresa.
3. Mantener un clima organizacional adecuado en el Área a su cargo.
4. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.

5. Mantener actualizadas las políticas y procedimientos de su Área y asegurar el cumplimiento de los controles establecidos en cada uno de los procesos.
6. Asegurar el cumplimiento de todos los elementos evaluados en la Evaluación Cualitativa semestral aplicada por la SUPEN.
7. Identificación permanente y gestión efectiva de los riesgos del Área a su cargo.
8. Preparación y custodia de la documentación del proceso y velar por el cumplimiento de la seguridad de la información generada y a la que se tiene acceso en el Área.
9. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados a su Área.
10. Velar por el adecuado funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados por el Área a su cargo y gestionar y coordinar las mejoras requeridas a los mismos.
11. Mantener depuradas las bases de datos en los procesos correspondientes a sus Áreas.
12. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor de Área 1 recibe supervisión directa del Jefe de Área de Operaciones con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Supervisor de Área 1 ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar de Soporte, Auxiliar de Operaciones, Oficial Administrativo y coordinador Operativo, con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada de forma que la información sea procesada y remitida correctamente.

Iniciativa: El Supervisor de Área 1 un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Supervisor de Área 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos contables y estadísticos.
- Conocimiento de la normativa relacionada con la Operadora y los Fondos de Pensión.
- Conocimientos de otras normativas aplicables a la empresa.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de personal.
- Habilidad para trabajar bajo presión.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Iniciativa
- Enfoque al cumplimiento de metas.
- Análisis numérico
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad

Experiencia:

Tres años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Supervisor de Área 1**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Retención y Servicio al Cliente-Mantenimiento de Cartera**
Personal a Cargo	**Ejecutivo de Mantenimiento Senior, Ejecutivo de Mantenimiento, Oficial de Servicios 2 y Auxiliares de Soporte (Mantenimiento de Cartera)**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, supervisar y controlar las diferentes actividades relacionadas con los procesos del área con el fin de crear fidelidad, retención y rentabilización de la cartera de clientes de alto patrimonio de Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades técnicas y administrativas del personal a su cargo.
2. Revisar campañas que los ejecutivos formulan a los segmentos de clientes de alto valor para la retención y rentabilización de los mismos.
3. Soporte en atención de casos especiales de los ejecutivos a cargo.
4. Acompañamiento en apertura de negociaciones empresariales.
5. Incentivar al personal a su cargo, a la comercialización de los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
6. Incentivar al personal a su cargo, a realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
7. Organizar, coordinar y evaluar los planes, objetivos, metas del área a cargo, así como las actividades desarrolladas por el personal bajo su responsabilidad, en conjunto con su superior inmediato.
8. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
9. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
10. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en el área que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.
11. Revisar en conjunto con los ejecutivos el avance de atención de la cartera y el cumplimiento de las metas establecidas.

12. Acompañamiento a los ejecutivos en visitas a clientes de alto patrimonio.
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
14. Identificar y coordinar necesidades de capacitación y actualización continua para el personal a su cargo.
15. Elaborar y actualizar los procedimientos del área a cargo en los plazos establecidos al efecto.
16. Coordinación y revisión en el proceso de preparación de información para las estadísticas.
17. Confección de estadísticas de avance.
18. Planificar y controlar el presupuesto requerido para el funcionamiento adecuado del Área.
19. Planificar, controlar y dar visto bueno a las vacaciones del personal a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa del Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente con el propósito de brindar apoyo y dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Supervisor de Área 1 ejerce supervisión directa sobre los puestos de Ejecutivo de Mantenimiento Senior, Ejecutivo de Mantenimiento, Oficial de Servicios 2 y Auxiliares de Soporte, con el propósito de evaluar que la gestión realizada sea la correcta.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos, en procura de mantener la fidelidad y rentabilización de los clientes a través de un servicio diferenciado.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:
Licenciatura en Administración de Empresas o carrera afín a las ciencias sociales.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente manejo del idioma inglés.
- Conocimiento en economía y finanzas.
- Contar con credencial de SUPEN.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Técnicas de atención y servicio al cliente.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Pensamiento estratégico
- Proactividad
- Integridad
- Confidencialidad

Experiencia requerida

Tres años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo que incluyan la formulación y ejecución de políticas y procedimientos y manejo de personal.

Nombre del Puesto	**Supervisor de Ventas**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Comercialización y Ventas - (Proyecto Banco)**
Personal a Cargo	**Promotor de Ventas**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Comercialización y Ventas**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, controlar, asesorar, ejecutar y dirigir las labores relacionadas con la promoción y comercialización de los productos que ofrece la Operadora, a través de la coordinación de su equipo de ejecutivos de ventas.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades y dirigir las de su equipo de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Cumplir en todo momento mientras realiza las funciones establecidas en su trabajo con el Código de Ética del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
3. Asesorar a las instancias jerárquicas superiores del Conglomerado Banco Popular funcionarios y clientes internos y externos en las materias bajo su competencia profesional y laboral, así como atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
4. Velar por mantener sus conocimientos actualizados sobre temas relacionados con las funciones de su puesto, con el fin de transmitirlo al equipo de ejecutivos a su cargo.
5. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
6. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad, y reportar de forma mensual a la Jefatura superior inmediata la materialización o no de dichos eventos, así como en el control y mitigación de su exposición en función de los límites de riesgo establecidos.
7. 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.
8. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.

9. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en su área (planificaciones, cobro de viáticos, solicitud de vehículos entre otros), que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.
10. Apoyar al equipo de ejecutivos asignado, en la resolución de conflictos internos, inconvenientes con trámites de clientes o consultas que se generen, así como capacitarles y asesorarles en materia de pensiones, ventas y procedimientos.
11. Incentivar a los promotores a la comercialización de los productos voluntarios y obligatorios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
12. Incentivar a los promotores a realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
13. Identificar oportunidades de negocio, establecer contactos, realizar el proceso de negociación, así como programar, organizar y coordinar todas aquellas actividades promocionales que promuevan los productos de la Operadora.
14. Realizar funciones administrativas, tales como coordinación de horarios, control de asistencia, confirmación telefónica de las planificaciones y gestión realizada aprobada previamente por la jefatura, control sobre los activos asignados, control sobre el inventario y destrucción de papelería, así como el suministro de materiales necesarios para que el equipo a su cargo pueda realizar sus labores.
15. Organizar y coordinar el patrocinio de la Operadora en stands, charlas y eventos especiales, así como planear, gestionar y participar en asambleas y actividades patrocinadas por la Operadora cuando se requiera.
16. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
17. Realizar diagnósticos generales en su grupo de trabajo a cargo con el fin de determinar los temas que requieren ser reforzados.
18. Realizar un plan de capacitación anual para todo el personal de Comercialización y Ventas una vez al año. Dicha capacitación debe contener objetivos, temas, responsables, formas de evaluación y material de apoyo. Los temas a evaluar son relacionados a Pensiones. Mercado financiero, Normativa que lo regula, cambios en la normativa, normativa del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
19. Participar activamente en el proceso de reclutamiento y selección de personal en el área de ventas.
20. Elaborar y coordinar dos planes de capacitación anual para impartir al personal del Conglomerado del Banco Popular. Asesorar a Gerentes, jefes de agencia, directores regionales y otras jerarquías.
21. Coordinar con gerentes, jefes de agencia, directores regionales y otras jerarquías según se requiera, actividades relacionadas con capacitación, oportunidad de negocio, promoción y comercialización de los productos de la operadora.
22. Generar motivación y liderazgo en su equipo de trabajo.
23. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al puesto, asignadas por la jefatura correspondiente.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen con la promoción y comercialización de los productos de la Operadora, a través de la dirección y coordinación de su equipo de trabajo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor recibe supervisión directa del Jefe de Área Comercialización y Ventas con el propósito de dar seguimiento en el cumplimiento de actividades e informar y actualizar sobre la programación de metas, estrategias para alcanzar objetivos y demás disposiciones en torno al campo de acción.

Supervisión ejercida: El Supervisor ejerce supervisión directa sobre los Promotores de Ventas con el propósito de apoyar las funciones de su equipo de trabajo y velar por el cumplimiento de las metas.

Iniciativa: El Supervisor requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Supervisor requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:
Licenciatura universitaria en carrera afín a las ciencias sociales: Sociología, Psicología, Economía, Administración de Empresas, Política, Derecho, Historia, Relaciones Públicas, Ingeniería Industrial u otra carrera que sea afín a las funciones del cargo.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Conocimiento en técnicas de ventas, motivación y dirección de personal.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Facilidad de comunicación.
- Actitud proactiva.
- Capacidad analítica y habilidad de negociación y atención de conflictos.

Experiencia:

Dos años de experiencia con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Supervisor de Ventas**
Departamento	**Dirección de Negocios**
Área	**Comercialización y Ventas - (Venta Directa)**
Personal a Cargo	**Promotor de Ventas**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Área Comercialización y Ventas**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, controlar, asesorar, ejecutar y dirigir las labores relacionadas con la promoción y comercialización de los productos que ofrece la Operadora, a través de la coordinación de su equipo de ejecutivos de ventas.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades y dirigir las de su equipo de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Cumplir en todo momento mientras realiza las funciones establecidas en su trabajo con el Código de Ética del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
3. Asesorar a las instancias jerárquicas superiores, funcionarios y clientes internos y externos en las materias bajo su competencia profesional y laboral, así como atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
4. Velar por mantener sus conocimientos actualizados sobre temas relacionados con las funciones de su puesto, con el fin de transmitirlo al equipo de ejecutivos a su cargo.
5. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
6. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad, y reportar de forma mensual a la Jefatura superior inmediata la materialización o no de dichos eventos, así como en el control y mitigación de su exposición en función de los límites de riesgo establecidos.
7. 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.
8. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
9. Recepción, revisión, control y envió de poderes tanto de sus equipos como de los proyectos asignados en coordinación con los otros Supervisores.

10. Envió y revisión de autenticación de poderes.
11. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en su área (planificaciones, cobro de viáticos, solicitud de vehículos entre otros), que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.
12. Apoyar al equipo de ejecutivos asignado, en la resolución de conflictos internos, inconvenientes con trámites de clientes o consultas que se generen, así como capacitarles y asesorarles en materia de pensiones, ventas y procedimientos.
13. Incentivar a los promotores a la comercialización de los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
14. Incentivar a los promotores a realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
15. Identificar oportunidades de negocio, establecer contactos, realizar el proceso de negociación, así como programar, organizar y coordinar todas aquellas actividades promocionales que promuevan los productos de la Operadora.
16. Realizar funciones administrativas, tales como coordinación de horarios, control de asistencia, confirmación telefónica de las planificaciones y gestión realizada aprobada previamente por la jefatura, control sobre los activos asignados, control sobre el inventario y destrucción de papelería, así como el suministro de materiales necesarios para que el equipo a su cargo pueda realizar sus labores.
17. Organizar y coordinar el patrocinio de la Operadora en stands, charlas y eventos especiales, así como planear, gestionar y participar en asambleas y actividades patrocinadas por la Operadora cuando se requiera.
18. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
19. Realizar diagnósticos generales en su grupo de trabajo a cargo con el fin de determinar los temas que requieren ser reforzados.
20. Realizar un plan de capacitación anual para todo el personal de Comercialización y Ventas una vez al año. Dicha capacitación debe contener objetivos, temas, responsables, formas de evaluación y material de apoyo. Los temas a evaluar son relacionados a Pensiones. Mercado financiero, Normativa que lo regula, cambios en la normativa, normativa del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
21. Participar activamente en el proceso de reclutamiento y selección de personal en el área de ventas.
22. Generar motivación y liderazgo en su equipo de trabajo.
23. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al puesto, asignadas por la jefatura correspondiente.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen con la promoción y comercialización de los productos de la Operadora, a través de la dirección y coordinación de su equipo de trabajo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor recibe supervisión directa del Jefe de Área Comercialización y Ventas con el propósito de dar seguimiento en el cumplimiento de actividades e informar y actualizar sobre la programación de metas, estrategias para alcanzar objetivos y demás disposiciones en torno al campo de acción.

Supervisión ejercida: El Supervisor ejerce supervisión directa sobre los Promotores de Ventas con el propósito de apoyar las funciones de su equipo de trabajo y velar por el cumplimiento de las metas.

Iniciativa: El Supervisor requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Supervisor requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:
Licenciatura universitaria en carrera afín a las ciencias sociales: Sociología, Psicología, Economía, Administración de Empresas, Política, Derecho, Historia, Relaciones Públicas, Ingeniería Industrial u otra carrera que sea afín a las funciones del cargo.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Conocimiento en técnicas de ventas, motivación y dirección de personal.

Competencias:
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Facilidad de comunicación.
- Actitud proactiva.

Experiencia:
Dos años de experiencia con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

DIRECCIÓN DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN

Nombre del Puesto	**Asistente de Tecnología**
Dirección	**Tecnología de Información**
Área	**Tecnología de Información**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Tecnología de Información**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole técnico o administrativo a fin de cumplir a cabalidad con los requerimientos solicitados por la Directora y demás personal de la Dirección de Tecnología de Información.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Preparar, generar, revisar, atender y dar seguimiento a los diferentes documentos generados y recibidos en la Dirección y coordinar su entrega/atención oportuna (cuando así se requiere). Además de archivar dicha documentación.
3. Colaborar en la planeación, organización, ejecución y control de las actividades de la Dirección Tecnología de Información.
4. Solicitar y llevar el control de los suministros de oficina de la Dirección.
5. Brindar la atención de usuarios vía telefónica.
6. Brindar el apoyo necesario y atender las solicitudes del personal interno de la Dirección y del superior inmediato.
7. Elaborar y presentar informes periódicamente.
8. Participar en procesos de elaboración y/o formulación del Plan Estratégico, Plan Anual Operativo, Presupuesto y Plan de Trabajo de la Dirección, así como dar seguimiento para su cumplimiento.
9. Participar en procesos de elaboración y/o actualización del Plan de Contingencia de la Dirección, además participar en las pruebas a dicho plan.
10. Participar activamente en la atención y seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna y Externa y otros entes contralores.
11. Atender, controlar y dar seguimiento a los acuerdos y/o actividades emitidos por la Junta Directiva de Popular Pensiones, y cuando sea requerido por parte de la Junta Directiva Nacional a través del Comité Corporativo de TI.
12. Aplicar y dar seguimiento a los formularios de Control Interno, Riesgo Operativo, Contraloría General de la República y SUPEN correspondiente a la Dirección.
13. Control del inventario de activos de la Dirección de Tecnología de Información.
14. Documentar y mejorar los procesos de Tecnología de Información, con base en el marco de referencia COBIT.

15. Registrar, coordinar, monitorear y dar seguimiento, a los diferentes procesos de compra de equipo de cómputo a nivel institucional y demás contrataciones de bienes y servicios relacionados con las áreas de Tecnología de Información, para el análisis de ofertas y recomendación de adjudicación de concursos, elaboración y respuesta a aclaraciones y/o modificaciones de carteles de contratación y recursos de objeción y/o revocatoria para su resolución.
16. Brindar apoyo auxiliar al área de Control de Calidad (rol de sustitución), en caso de ser necesario.
17. Coadyuvar en el logro de los objetivos y metas del Plan Anual Operativo.
18. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable de velar por el cumplimiento de los objetivos específicos del área, velar por el cumplimiento de las actividades asignadas y dar seguimiento a las mismas.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Tecnología recibe supervisión directa de la Dirección, con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente de Tecnología requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Asistente de Tecnología ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Diplomado universitario (o su equivalente) en la carrera de Ingeniería de Sistemas, Informática, Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Conocimientos básicos en el área de tecnología de información.
- Conocimientos sobre normativas y regulaciones (Ley de Contratación Administrativa, Control Interno, normativa de SUPEN)
- Conocimientos en Cobit
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).
- Conocimiento en elaboración de informes
- Conocimiento en control de inventarios
- Conocimiento en riesgo operativo

- Manejo de técnicas secretariales.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Confidencialidad.
- Administración del tiempo.
- Colaboración.
- Manejo de Información.
- Orientación al servicio.

Experiencia:

Cinco años de experiencia en laborales administrativas, servicio al cliente y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Director de Tecnología de Información**
Dirección	**Tecnología de Información**
Área	**Tecnología de Información**
Personal a Cargo	**Asistente de Tecnología** **Jefe de Tecnología de Información** **Profesionales TI 1** **Profesionales TI 2** **Técnico en Soporte**
Puesto del Jefe Inmediato	**Gerente General**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar una plataforma tecnológica de vanguardia, competitiva y eficiente, con la capacidad adecuada para garantizar los niveles de disponibilidad, seguridad y desempeño que permita atender los niveles de productividad requeridos por la empresa. Todo bajo unos procesos de gestión basados en las mejores prácticas establecidas en marcos internacionales de gobierno de TI.

Para el cumplimiento de su objetivo, la Dirección tendrá las siguientes funciones:

FUNCIONES

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. Lograr los objetivos planteados para el área, así como resolver los retos nuevos que se presentan.
3. Planear y dirigir la adquisición, actualización, implementación y operación de servicios, productos e infraestructura de TI, que permitan responder a las necesidades y requerimientos institucionales.
4. Definir estrategias y procesos que garanticen la disponibilidad y confiabilidad de los servicios y productos ofrecidos, así como de la infraestructura tecnológica sobre la que éstos operan.
5. Evaluar y aprobar la adopción de nuevas tecnologías, marcos de referencia y mejores prácticas relacionadas con la implementación, operación y soporte de los servicios de TI y de comunicaciones.
6. Administrar, gestionar, configurar, respaldar y monitorear las telecomunicaciones, servidores y telefonía IP de la entidad.
7. Gestionar, configurar y brindar soporte técnico (instalación de computadora, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, instalación, configuración y mantenimiento correctivo de impresoras/escáneres, instalación e implementación de software, mantenimiento correctivo de Plataforma Windows, Software Antimalware, CORE de Popular Pensiones, mantenimiento correctivo de

equipos en Sucursales del Banco Popular, mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos del Sitio Alterno) a los usuarios activos de la entidad.

8. Realización de inventarios de hardware y software.
9. Ser el responsable informático de la entidad ante el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), administrado por el Banco Central de Costa Rica (BCCR).
10. Administrar y gestionar los accesos a los sistemas: CORE de Popular Pensiones, Página Web de Popular Pensiones, SINPE, Centro de Gestión de Pagos (CGP), Visión 2020, Ventanilla Electrónica de Servicios (VES) de la SUPEN y EASYCRM.
11. Participar en los Comités en los cuales se designe o requiera la participación de la Dirección de Tecnología de Información.
12. Participar en conjunto con la Dirección de Riesgo Corporativo del Banco Popular, en el proceso de gestión de riesgos relacionados con el proceso de Tecnología de Información, así como brindar seguimiento y control a los riesgos definidos.
13. Atender de los Informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa, Superintendencia de Pensiones Contraloría General de la República u otro ente, según las oportunidades de mejoras y las acciones por ejecutar en los plazos establecidos al efecto.
14. Administrar, gestionar, monitorear y respaldar las bases de datos que la entidad mantiene (Pensión 2000 (Primaria), Pensión 2000 (Standby), Pruebas, Desarrollo, Histórica IBP, CGP (Sistema de Gestión de Pagos) y Página Web)
15. Administrar, supervisar y evaluar las actividades profesionales, técnicas y administrativas del personal a su cargo.
16. Administrar, gestionar, supervisar, controlar, analizar, desarrollar e implementar las solicitudes de atención de requerimientos que planteen las áreas de negocio, así como el seguimiento y cumplimiento de la normativa interna y externa, que se genere producto de estos, durante las distintas etapas del proceso (desarrollo, pruebas y puesta en producción)
17. Asegurar la continuidad de las operaciones criticas del negocio.
18. Optimizar los procesos operativos y administrativos en la gestión del desarrollo de sistemas.
19. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos en el marco de mejora continua.
20. Brindar colaboración a las Áreas de Negocio en el proceso de generación de los archivos, para su remisión a las partes interesadas.
21. Implementar de forma progresiva los marcos normativos que apliquen a la Dirección de Tecnología de Información.
22. Atender y dar solución a los problemas que reporten los usuarios relacionados con el CORE de Popular Pensiones.
23. Facilitar el diseño de pruebas para procesos programados para las Áreas de Negocio y coordinar la aplicación de las mismas.
24. Verificar el cumplimiento de estándares de calidad y de programación, así como de la funcionalidad de la programación realizada por los Analistas y/o Proveedores, previo a la etapa de pruebas.
25. Brindar soporte a los Analistas y/o Proveedores, en referencia a los requerimientos solicitados por las Áreas de Negocio.

26. Administrar y controlar las fuentes y objetos de las diferentes aplicaciones informáticas con que cuenta la entidad.
27. Elaborar y mantener actualizados los expedientes de las solicitudes de requerimiento que realizan las Áreas de Negocio.
28. Mantener, administrar, actualizar y respaldar la Intranet Institucional.
29. Realizar, gestionar y administrar la documentación generada por la Dirección de Tecnología de Información.
30. Emitir las políticas, procedimientos, normas, formularios y demás normativa relaciona con Tecnologías de Información y Seguridad Informática.
31. Mantener actualizado el inventario de activos fijos de la Dirección de Tecnología de Información.
32. Definición y Elaboración de Especificaciones Técnicas para procesos de contratación de bienes / servicios relacionados con tecnología de información, requeridos por el negocio.
33. Revisar y analizar las ofertas de servicio producto de los procesos de contratación, relacionados con tecnología de información.
34. Brindar seguimiento y control a las contrataciones administrativas, relacionadas con tecnología de información.
35. Velar por la elaboración y seguimiento de los planes Estratégico y Operativo de la Dirección de Tecnología de Información.
36. Velar por cumplimiento de las metas asociadas a Tecnología de Información incluidas en el Plan Estratégico de la entidad y del Conglomerado Financiero.
37. Administrar, monitorear y configurar los equipos relacionados con la Seguridad Informática (Control de Acceso a la Red (NAC), Firewall, Antimalware, Seguridad Física: CCTV, alarma de intrusión y tarjetas de acceso).
38. Velar por el uso eficiente de los recursos tecnológicos, mediante la revisión de accesos de los usuarios (accesos, vacaciones, incapacidades, roles, usuarios de base de datos y usuarios de red, exclusión de personal, privilegios de usuarios, contenido no laboral).
39. Asesorar a la entidad, en materia de seguridad informática, por medio de la concientización del personal y realización y seguimiento de pruebas de vulnerabilidad a la plataforma tecnológica.
40. Gestionar los incidentes de seguridad.
41. Velar por cumplimiento del Plan de Gestión de Seguridad de la Información del Conglomerado, aplicables a Popular Pensiones.
42. Velar porque se cumplan las disposiciones de Control Interno establecidas en la Ley No. 8292, la Ley de Contratación Administrativa No. 7494, la Ley de Protección al Trabajador No. 7983 y la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo No. 8204.
43. Responsable de elaborar el plan de transformación digital de la entidad
44. Responsable de la infraestructura eléctrica de oficinas centrales de la entidad, la cual soporta la red de dispositivos tecnológicos.
45. Responsable de realizar e implementar el Acuerdo SUGEF 14-17.
46. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Ingeniería de Sistemas o Informática.
Estar debidamente incorporado al Colegio de Profesionales en Informática y Computación.

Formación Complementaria:
- Formación en alta gerencia.
- Conocimientos en administración de riesgos y contingencias.
- Conocimientos de estándares internacionales en administración de proyectos (PMI, PRINCE).
- Conocimientos de estándares internacionales en administración de recursos informáticos (Cobit, ITIL)
- Conocimiento de la normativa que regula la Administración de Fondos de Pensiones.
- Conocimientos en inglés.
- Conocimientos de las Leyes No. 8292, 7494, 7983 y 8204.

Habilidades Especiales:
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:
- Integridad.
- Pensamiento analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:
Cinco años de experiencia en laborales de Gerencia en Tecnología de Información y con conocimientos específicos en la administración de recursos informáticos, sistemas y bases de datos y demás funciones relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Jefe de Tecnología de Información**
Dirección	**Tecnología de Información**
Área	**Tecnología de Información**
Personal a Cargo	**Asistente Administrativo 1** **Profesionales TI 1 (Programadores)** **Profesionales TI 2 (Analistas Programadores 2)** **Profesional TI 1 (Asistente Programador)**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Tecnología de Información**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planeación, coordinación, dirección y control de las actividades de Tecnología de Información, con el propósito de cumplir con las metas asignadas al área a su cargo.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Asesorar a las instancias jerárquicas superiores, colaboradores y clientes internos o externos, en las materias bajo su competencia profesional y laboral, así como atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
3. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades profesionales, técnicas y administrativas de los profesionales a su cargo.
4. Planear, organizar, coordinar, dirigir y supervisar la atención de requerimientos mediante equipos de trabajo interdisciplinarios. Así como también; brindar apoyo y asesoría técnica a las personas involucradas en los requerimientos (clientes internos y externos)
5. Dar seguimiento y cumplimiento a las recomendaciones indicadas por la Auditoria, SUPEN o demás entes competentes.
6. Vigilar que se respete la normativa emitida por la SUPEN.
7. Dar seguimiento a los procesos de computo (archivos para remisión a entes Supervisores y Estados de Cuenta) designados a la dirección.
8. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos de la dirección, buscando un mejoramiento continuo.
9. Analizar las solicitudes de atención de requerimientos que se planteen en relación con los sistemas internos y establecer las alternativas para la atención de las mismas.
10. Evaluar la gestión de los profesionales a su cargo, con el fin de orientarlos y mantenerlos informados sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de Tecnología.
11. Acatar y velar por cumplimiento constante de leyes, políticas, normativas, reglamentos, metodologías y procedimientos relacionados.

12. Supervisar el control y seguimiento de minutas, cronogramas de trabajo de los profesionales a su cargo.
13. Asistir y participar en el Comité de Requerimientos.
14. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la Dirección de Tecnología de Información.
15. Participar en procesos de actualización y revisión del Plan de Contingencia de la Dirección.
16. Investigar las tendencias tecnológicas y regulaciones futuras que puedan afectar la operativa de T.I.
17. Coadyuvar en el logro de los objetivos y metas del Plan Anual Operativo, asociados con el desarrollo de sistemas.
18. Sustituir al Director de Tecnología de Información cuando así se requiera.
19. Autorizar por delegación del Director, todos aquellos documentos (viáticos, tiempo extraordinario, disponibilidad, caja chica, vacaciones, nombramientos y prórrogas del personal, despidos y amonestaciones y autorización de salidas de equipos).
20. Preparar y presentar informes técnicos sobre la gestión, las investigaciones y trabajos realizados y sobre el grado de cumplimiento del PAO del área a su cargo.
21. Atender consultas verbales y escritas de las diferentes dependencias de la Operadora, sobre aspectos relacionados con la materia del área a su cargo.
22. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al puesto que le sean asignadas por la Dirección de Tecnología de Información.

RESPONSABILIDADES

Es responsable de coordinar las actividades del personal a cargo.
Velar por el cumplimiento de las disposiciones indicadas por la Auditoria, SUPEN o demás entes competentes, de su área a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa de la Dirección de Tecnología de Información.

Supervisión ejercida: Ejerce supervisión directa sobre los puestos de: Profesionales TI 1 y Profesionales TI 2.

Iniciativa: Requiere de iniciativa; para ejecutar su puesto con propiedad, coordinando y gestionando acciones y procesos operativos del área, para el cumplimiento de las metas propuestas.

Criterio: Requiere de criterio; para anticipar problemas y aportar soluciones, asimismo, facultades técnicas u operativas, para emitir opiniones, recomendaciones y directrices en la coordinación de las actividades de su área.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Ingeniería de Sistemas o Informática.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Técnica Indispensable:
- Dominio en las siguientes herramientas informáticas:
  - Gestor de Base de Datos Oracle
  - Lenguaje de Programación PLSQL, Oracle Ápex y Oracle Developer
  - Sistemas Operativos (Linux, Solaris, Windows)
  - Gestor de Base de Datos SQLServer
- Dominio en la herramienta de desarrollo (TOAD).

Formación Complementaria:
- Conocimientos en bases de datos Oracle 11g o superior
- Conocimientos en Buenas Prácticas para la gestión de los servicios de T.I.
- Conocimientos en herramientas de desarrollo (JAVA, .Net, Power Builder, Delphi).
- Conocimientos en inglés.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Project).
- Conocimientos en la Ley de Control Interno, Ley de Protección al Trabajador y Ley 8204.

Habilidades Especiales:
- Capacidad de análisis.
- Habilidad en el diseño de soluciones.

Competencias:
- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Actitud Proactiva.
- Toma de decisiones.
- Dirección de personal y recursos.

Experiencia:
Cinco años de experiencia en el manejo y administración de personal.

Nombre del Puesto	**Profesional TI 1**
Dirección	**Tecnología de Información**
Área	**Tecnología de Información- Control de Calidad**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Tecnología de Información**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Asegurar la calidad y el cumplimiento de los estándares de programación, de los aplicativos desarrollados por la Dirección de Tecnología de Información, mediante la ejecución de pruebas de usuario, apoyando así que las soluciones y servicios que brinda la Dirección de Tecnología de Información satisfacen los requerimientos de las áreas de negocio. Además, es la encargada de planificar y controlar las actividades relacionadas con el Comité de Requerimientos, así como brindar seguimiento a los acuerdos que se emitan en el mismo.

FUNCIONES

1. Documentar la programación y coordinar la aplicación de pruebas de los requerimientos solicitados por el usuario, así como llevar las estadísticas de las áreas que solicitan requerimientos de nuevas aplicaciones, modificación producto de errores de las aplicaciones, cambios de funcionalidad por entes externos y cualquier otra que sea requerida.
2. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades relacionadas con el Comité de Requerimientos, así como elaborar las agendas, convocar a las áreas usuarias y brindar seguimiento a los acuerdos emitidos.
3. Planificar, organizar y coordinar sus actividades de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
4. Asesorar a las instancias jerárquicas superiores, colaboradores y clientes internos o externos, en las materias bajo su competencia profesional y laboral, así como atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
5. Atender y dar solución a los problemas que reporten los usuarios relacionados con el uso de los sistemas de la Operadora.
6. Capacitar y brindar soporte a las áreas usuarias sobre consultas y mantenimiento de usuarios del Microsoft Visual SourceSafe (VSS) o carpetas de información trascendental del negocio para ser entregadas a Auditorías (Interna, Externa, SUPEN y Contraloría General de la República).
7. Facilitar el diseño y ambiente de pruebas (base de datos Oracle versión 11 de testeo o pruebas) para procesos programados para el usuario.

8. Verificar el cumplimiento de estándares de calidad en la programación (Metodología de Desarrollo de Popular Pensiones, alineada a Cobit 5) por parte de los analistas.
9. Verificar la funcionalidad de la programación antes de pasar a la etapa de pruebas con los usuarios y detectar deficiencias en las aplicaciones.
10. Servir de enlace como experto de negocio entre las áreas y los analistas programadores, en referencia a los requerimientos solicitados por el usuario.
11. Elaborar y mantener actualizados los expedientes de los diferentes requerimientos que se desarrollan.
12. Controlar y remitir al administrador de Base de Datos los cambios y/o nuevas aplicaciones para su pase a producción.
13. Coadyuvar en el seguimiento y verificación del cumplimiento de las recomendaciones de auditoría (interna y externa) asignadas a Control de Calidad.
14. Actualizar, elaborar y controlar procesos de documentación y actualización de procedimientos, estándares, instrumentos de calidad y metodologías relacionadas con los procesos que ejecuta.
15. Velar porque se mantenga actualizados los servidores de producción y la base de datos de las fuentes nuevas o modificados por los Analistas.
16. Recibir, revisar y custodiar los formularios para la creación, eliminación de usuarios del sistema Pensión 2000 y asignación de privilegios; además de revisar los roles de las Direcciones de la Operadora.
17. Participar en procesos de actualización y revisión del Plan de Contingencia de la Dirección.
18. Confeccionar y presentar informes diversos sobre las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
19. Investigar las tendencias tecnológicas y regulaciones futuras que puedan afectar la operativa de T.I.
20. Coadyuvar en el logro de los objetivos y metas del Plan Anual Operativo.
21. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la Dirección y cualquiera otra actividad inherente al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable de velar por el cumplimiento de los objetivos específicos del área, velar por el cumplimiento de las actividades en los tiempos establecidos, informar a la jefatura de los procesos realizados y dar seguimiento a los mismos.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa de la Dirección, con el propósito de coordinar la realización de pruebas y control de calidad.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, coordinando, gestionando acciones y procesos operativos del área para el cumplimiento de los requerimientos propuestos.

Criterio: Requiere de criterio para aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones.

Formación Académica:
Bachiller universitario en Ingeniería de Sistemas o Informática, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Conocimientos en Sistema Pensión 2000.
- Conocimientos en Oracle.
- Conocimientos en Cobit.
- Conocimientos en la Ley de Control Interno.
- Conocimientos en inglés.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).

Habilidades Especiales:
- Capacidad de análisis.
- Rapidez en la solución de problemas.

Competencias:
- Relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo.
- Pensamiento analítico.
- Orientación a la calidad.

Experiencia:
Cinco años de experiencia en el uso del Sistema Pensión 2000 y herramientas Oracle.

Nombre del Puesto	**Profesional TI 1**
Dirección	**Tecnología de Información**
Área	**Tecnología de Información**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Tecnología de Información**
Fecha Actualización	**31 de octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Analizar, diseñar y desarrollar nuevas soluciones informáticas, en cumplimiento a los estándares de programación, apoyando así que las soluciones y servicios que brinda la Dirección de Tecnología de Información satisfacen los requerimientos de las áreas de negocio. Además, debe velar porque los aplicativos de la organización sean de vanguardia.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Analizar los requerimientos solicitados por el negocio, a nivel de TI y en conjunto con las áreas solicitantes
3. Dar seguimiento y cumplimiento a la metodología de desarrollo y estándares de programación, mediante el análisis, diseño, desarrollo, pruebas técnicas e implementación de soluciones informáticas, para cumplir con los requerimientos del negocio, junto con la documentación respectiva
4. Atención de tareas asignadas por su superior inmediato, con el objetivo de dar cumplimiento a recomendaciones emitidas por entes reguladores (Auditorías, SUPEN, CGR, entre otros).
5. Atención de tareas asignadas por su superior inmediato, con el objetivo de garantizar la puesta en producción de aplicativos desarrollados por proveedores.
6. Brindar soporte en el proceso de cierres diarios y garantizar la continuidad del negocio (Atender y dar solución a los incidentes reportados por los usuarios relacionados con el Core).
7. Investigación, valoración e Implementación de los procesos de migración de los aplicativos a nuevas versiones, así como herramientas de desarrollo.
8. Atención de tareas asignadas por su superior inmediato, en el proceso de contingencia y continuidad de servicios de TI.
9. Colaboración, coordinación y ejecución de procesos de computo designados a la dirección.
10. Brindar apoyo auxiliar a las áreas de Redes y Equipos, Base de Datos y Control de Calidad (rol de sustitución); según corresponda, en caso de ser necesario.
11. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos en el marco de mejora continua.
12. Definición e implementación de procesos de acuerdo a la normativa COBIT 5.

13. Coadyuvar en el logro de los objetivos y metas del Plan Anual Operativo Anual, asociados con el desarrollo de sistemas.
14. Actualización y mejora de la intranet Institucional.
15. Investigar las tendencias tecnológicas y regulaciones futuras que puedan afectar la operativa de T.I.
16. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable de coordinar el desarrollo y aplicación de los sistemas con las áreas usuarias.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa del Jefe de Tecnología de Información.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y procesos operativos del área para el cumplimiento de los proyectos propuestos asignados.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo requiere de facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones a su jefatura.

Formación Académica:
Bachiller Universitario (en las carreras de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas) dado la amplitud de los nombres que otorgan las universidades a la carrera en ciencias de la Computación e Informática se aceptan todos los grados de bachiller correspondientes a la Carreras Aprobadas por el Colegio de Profesionales en Informática y Computación de Costa Rica, a excepción al grado de Enseñanza en Informática.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Técnica Indispensable:

- Dominio en las siguientes herramientas informáticas:
  - Gestor de Base de Datos Oracle
  - Lenguaje de Programación PLSQL, Oracle Ápex y Oracle Developer
  - Sistemas Operativos (Linux, Solaris, Windows)
  - Gestor de Base de Datos SQL Server
- Dominio en la herramienta de desarrollo (TOAD).

Formación Complementaria:

- Conocimientos en herramientas de desarrollo (Power Builder, JAVA, .Net, Delphi).
- Conocimientos en inglés
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Habilidad para el diseño.
- Pensamiento analítico.

Competencias:

- Pensamiento analítico.
- Orientación al servicio.
- Orientación a la calidad.
- Administración del tiempo.

Experiencia:

Tres años continuos desarrollando labores de análisis y diseño de sistemas de información, utilizando el gestor de base de datos Oracle.

Nombre del Puesto	**Profesional TI 1**
Dirección	**Tecnología de Información**
Área	**Tecnología de Información - Redes y Equipos**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Tecnología de Información**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Diseñar, instalar, supervisar y administrar la instalación de las redes y servidores, así como verificar continuamente el correcto funcionamiento del software de sistemas operativos.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Realizar respaldos de usuarios y carpetas compartidas
3. Administrar el direccionamiento de red IP.
4. Administrar el equipo activo de comunicaciones.
5. Atender y corregir averías de comunicación y equipo de telecomunicaciones, así como también brindar el mantenimiento preventivo respectivo.
6. Efectuar la administración y mantenimiento de la seguridad y auditoría de la plataforma de dominio de la red, recursos y aplicaciones de la Intranet de la entidad, Internet, así como monitorear la red.
7. Coordinar con el proveedor todas las actividades relacionadas con la compra de dispositivos, materiales y nuevos tirajes de cableado estructurado.
8. Coordinar con el proveedor todas las actividades relacionadas con mantenimiento de la plataforma tecnológica.
9. Actualizar o modificar accesos de los usuarios de red, intranet, accesos locales y remotos, permisos.
10. Diseñar, administrar y ejecutar procedimientos de respaldo y recuperación de la información de los servidores de red y correo electrónico.
11. Optimizar, programar, brindar soporte y velar por los dispositivos y recursos de telecomunicaciones (enrutadores, switches, módems, etc.) para un mejor control del tráfico y desempeño de la red.
12. Gestionar la implementación y administración de servidores y estaciones de trabajo virtuales.
13. Mantener un control e inventario de los equipos de telecomunicaciones y servidores, así como del software y las licencias que estén instaladas en éstos.
14. Participar en la elaboración de especificaciones técnicas para la compra de hardware y software, así como evaluar las ofertas que presenten.
15. Administrar equipos y servicios en el sitio alterno.
16. Coordinan actividades con el Profesional TI 2 (Administrador de Base de Datos).

17. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES
Es responsable de velar por el cumplimiento de los objetivos específicos del área, velar por el cumplimiento de las actividades en los tiempos establecidos, informar a la jefatura de los procesos realizados y dar seguimiento a los mismos.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa del Gerente de Departamento.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y procesos operativos del área.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones.

Formación Académica:
Bachiller universitario en Ingeniería de Sistemas o Informática o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Conocimientos en administración de equipos de comunicaciones (CISCO).
- Conocimientos de Networking.
- Conocimientos en cableado estructurado.
- Conocimientos en seguridad (muros de fuego, antivirus, IPS, filtros de Internet).
- Conocimientos en Inglés.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).

Habilidades Especiales:
- Capacidad de análisis.
- Rapidez en la solución de problemas.

Competencias:
- Relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo.
- Pensamiento analítico.
- Orientación a la calidad.

Experiencia:
Tres años de experiencia en la administración de servidores, redes y equipo de cómputo.

Nombre del Puesto	**Profesional TI 2**
Dirección	**Tecnología de Información**
Área	**Tecnología de Información**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Tecnología de Información**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Analizar, diseñar y desarrollar nuevas soluciones informáticas, en cumplimiento a los estándares de programación, apoyando así que las soluciones y servicios que brinda la Dirección de Tecnología de Información satisfacen los requerimientos de las áreas de negocio. Además, debe velar porque los aplicativos de la organización sean de vanguardia.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Asesorar a las instancias jerárquicas superiores, colaboradores y clientes internos o externos, en las materias bajo su competencia profesional y laboral, así como atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
3. Analizar los requerimientos solicitados por el negocio, a nivel de TI y en conjunto con las áreas solicitantes.
4. Análisis, Diseño, Desarrollo, Pruebas técnicas e implementación de soluciones informáticas, para cumplir con los requerimientos del negocio, junto con la documentación respectiva.
5. Asesoría técnica en el análisis y ejecución del proceso de contingencia y continuidad de servicios de TI.
6. Brindar soporte en el proceso de cierres diarios y garantizar la continuidad del negocio (Atender y dar solución a los incidentes reportados por los usuarios relacionados con el Core).
7. Dar soporte y acompañamiento a los servicios contratados a terceros (atención de incidentes, actividades operativas y administrativas).
8. Participar en la optimización de los aplicativos, relacionados a los procesos críticos del negocio.
9. Colaboración, coordinación y ejecución de procesos de computo designados a la dirección.
10. Investigación, valoración e Implementación de los procesos de migración de los aplicativos a nuevas versiones, así como herramientas de desarrollo.

11. Brindar apoyo auxiliar en tareas de los roles de sustitución (Administrador de Base de datos, Jefe de Tecnología de Información y Encargado de Redes y Equipos).
12. Rol de sustitución de puestos cuando sea requerido (Administrador de Base de datos, Jefe de Tecnología de Información y Encargado de Redes y Equipos).
13. Realizar informes periódicos a la Jefatura.
14. Generar toda la documentación regulada en la metodología de desarrollo y alineada a COBIT y marcos teóricos que le atañen.
15. Generación de informes de avance de soluciones informáticas, de uso externo de la división.
16. Cualquier otra función que se indique por parte de la Dirección de Tecnología de Información.

RESPONSABILIDADES
Es responsable de coordinar el desarrollo y aplicación de los sistemas con las áreas usuarias.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa del Jefe de Tecnología de Información.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y procesos operativos del área para el cumplimiento de los proyectos asignados.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo requiere de facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones a su jefatura.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Ingeniería de Sistemas o Informática.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Técnica Indispensable:

- Dominio en las siguientes herramientas informáticas:
  - Gestor de Base de Datos Oracle
  - Lenguaje de Programación PLSQL, Oracle Ápex y Oracle Developer
  - Sistemas Operativos (Linux, Solaris, Windows)
  - Gestor de Base de Datos SQL Server
- Dominio en la herramienta de desarrollo (TOAD).

Formación Complementaria:

- Conocimientos en herramientas de desarrollo (APEX, JAVA, .Net, Power Builder, Delphi, SQL Server).
- Conocimientos en inglés
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Project).

Habilidades Especiales:

- Habilidad para el diseño.
- Pensamiento analítico.

Competencias:

- Pensamiento analítico.
- Orientación al servicio.
- Orientación a la calidad.
- Administración del tiempo.

Experiencia:

Experiencia comprobada de cinco años continuos desarrollando labores de análisis y diseño de sistemas de información, utilizando el gestor de base de datos Oracle.

Nombre del Puesto	**Profesional TI 2**
Dirección	**Tecnología de Información**
Área	**Tecnología de Información - Base de Datos**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Tecnología de Información**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Administrar las bases de datos de Popular Pensiones (más de dos millones de afiliados), Oracle versión 11 o superior (Ambientes: producción, desarrollo, pruebas, histórica y contingencia) y SQL (Página Web y Centro de Gestión de Pagos), para lo cual debe velar por su integridad física, lógica mediante la realización de respaldos y optimización, de manera que se logre alta productividad de las aplicaciones para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas de información de Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Asesorar a las instancias jerárquicas superiores, colaboradores y clientes internos o externos, en las materias bajo su competencia profesional y laboral, así como atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
3. Administrar y velar por el uso adecuado de la base de datos, tanto a nivel de producción como de pruebas, estableciendo los procedimientos necesarios y velando por las consideraciones de control de calidad.
4. Establecer controles para la correcta ejecución de las diversas tareas que son programadas en los motores de bases de datos, tales como: monitoreo, tunning, roles; además, controlar y dar seguimiento a todas las actividades relativas a cada proyecto asignado y resolver problemas en forma correctiva y preventiva que se presenten en la operativa de las respectivas bases de datos.
5. Realizar la implementación en el ambiente de producción o pruebas del diseño físico de las bases de datos en el espacio de disco asignado dentro del servidor y definiendo las vistas globales o esquemas.
6. Medir el buen desempeño y eficiencia de los motores de bases de datos, elaborando, configurando, afinando, respaldando, monitoreando y cambiando la estructura física y lógica de las bases de datos, monitorear sesiones de usuarios, creación de perfiles, roles, usuarios, asignación de privilegios
7. Resguardar y realizar la gestión adecuada de actualización de las claves de los súper usuarios de la base de datos de producción, así como los servidores de base de datos, resguardando las mismas en el lugar indicado para este fin, según el Manual de Políticas de TI.

8. Revisar y monitorear el proceso de sincronización con la base de datos de contingencia, cuando se lleve a cabo algún tipo de mantenimiento preventivo y/o correctivo, así como en el día a día.
9. Apoyar con el proceso de atención de requerimientos, así como en la realización de pruebas y control de calidad, trasladando información de las diferentes bases de datos, garantizando integridad, y confidencialidad cuando el caso lo requiera.
10. Supervisar las tareas llevadas a cabo por proveedores o personal del área de desarrollo, relacionados con las estructuras lógicas de la base de datos, diccionarios de datos, las pruebas, los pases a producción de las bases de datos llevada a cabo por los proveedores y/o personal del área de desarrollo.
11. Coordinar con los diferentes funcionarios de Tecnología de Información, usuarios y proveedores, todas las actividades relacionadas con la migración de bases de datos, supervisando las pruebas, cambios, puesta en producción, documentación, incidentes, entre otros.
12. Gestión de respaldos en cintas, coordinación con el área encargada y con la empresa contratada para el almacenaje de estos medios magnéticos, entrega y solicitud de las cintas de respaldo de base de datos y servidores Windows, así como la elaboración de informes correspondientes.
13. Verificar el funcionamiento de los respaldos mediante pruebas de recuperación
14. Manejar información estratégica y de uso restringido como información de licitaciones, costos, presupuestos, consultorías, programas fuentes de aplicaciones, software licenciado, procedimientos operativos.
15. Atender las consultas de Auditoría y entidades externas en lo referente a bases de datos.
16. Resolver problemas en forma correctiva, planear y realizar acciones en forma preventiva que se presenten en la operativa de las bases de datos y realizar los informes correspondientes
17. Establecer y revisar periódicamente las políticas, procedimientos y manuales relacionados con las bases de datos en las diferentes plataformas tecnológicas que son utilizadas y velar por el cumplimiento constante de la normativa y mejores prácticas inherentes a bases de datos.
18. Coadyuvar en el logro de los objetivos y metas del Plan Anual Operativo.
19. Investigar las tendencias tecnológicas y regulaciones futuras que puedan afectar la operativa de T.I.
20. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas

RESPONSABILIDADES

Es responsable de velar por el funcionamiento de la base de datos y garantizar su disponibilidad durante la jornada laboral.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa de la Dirección, con el propósito de coordinar el uso adecuado de los recursos informáticos de la empresa.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, coordinando y gestionando acciones y procesos operativos del área, para el cumplimiento de los proyectos propuestos en las diferentes actividades del puesto y administración del tiempo.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo requiere de facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones a su jefatura.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Ingeniería de Sistemas o Informática.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Conocimientos en bases de datos SQL Server.
- Conocimientos en herramientas de desarrollo (SQL, Forms, Report, TOAD y APEX).
- Conocimientos en administración de Oracle Application Server o Web Logic.
- Conocimientos en sistemas operativos UNIX.
- Conocimientos en inglés.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Formación Técnica Indispensable:
- Experiencia comprobada de tres años continuos en administración de bases de datos Oracle 11g o superior.
- Dominio en restauración de respaldos utilizando la herramienta Symantec NetBackup (Veritas)

Habilidades Especiales:
- Concentración.
- Capacidad de análisis.

Competencias:
- Trabajo bajo presión.
- Pensamiento analítico.
- Conocimiento organizativo.
- Proactividad.
- Orientado en trabajos de metas.

Experiencia:
Cinco años de experiencia en el manejo y administración de bases de datos Oracle 10g o superior.

Nombre del Puesto	**Técnico en Soporte**
Dirección	**Tecnología de Información**
Área	**Tecnología de Información – Soporte Técnico**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Director de Tecnología de Información**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Atender las incidencias (hardware y software) reportadas por los usuarios de los sistemas utilizados por Popular Pensiones, a través de los medios que Popular Pensiones provea para tal efecto (ejemplo atención de llamadas telefónicas, atención de e-mail, uso de la herramienta disponible en P2000 modulo atención al cliente).

FUNCIONES

1. Analizar los incidentes (hardware y software) reportados por el negocio (Módulo Atención Cliente (Pensión 2000), atención de llamadas telefónicas, atención de e-mail), a nivel de Oficinas Centrales, Periféricas, Sucursales y Sitio Alterno.
2. Planificar, organizar y coordinar sus actividades de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
3. Cumplir y acatar las políticas y procedimientos inherentes a su puesto.
4. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos en el marco de mejora continua.
5. Instalación, configuración y administración de las estaciones de trabajo (PC´s físicas y virtuales con plataforma Windows)
6. Instalar y configurar herramientas Developper, Report, Terminal, Cliente de Conexión a la base de datos de Oracle (que permitan acceder a los usuarios finales al CORE (P2000) de Popular Pensiones), Microsoft Office, Zip Genius, Acrobat Reader, VNC, VPN, FTP, Cliente HIS, parches de Windows, Chat Jabber, etc.
7. Administración de las cuentas usuarios en ambiente de Windows (ADM y Sistemas de Autogestión).
8. Coordinar con proveedores para que efectúen las reparaciones en caso de equipo en garantía o bajo contrato de mantenimiento.
9. Custodiar y mantener un estricto control sobre las licencias de software.
10. Investigar las tendencias tecnológicas y regulaciones futuras que puedan afectar la operativa de T.I.
11. Asignación de equipo de cómputo nuevo: se lleva a cabo la asignación de los equipos de cómputo nuevos según previo análisis de renovación o cambio.
12. Configuración de usuario de red: configuración de la cuenta de red del usuario y/o traslado todos los documentos guardados y preservar la configuración de los programas existentes en los equipos a desechar.

13. Instalación de antivirus: instalar software de antivirus licenciado de la Operadora (Kaspersky) y asegurar que el mismo tenga la versión y motor de definición de virus actualizados.
14. Mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos de Popular Pensiones, ubicados en Oficinas Centrales, Sucursales del Banco Popular, Sitio Alterno CODISA.
15. Coadyuvar en el logro de los objetivos y metas del Plan Anual Operativo, asociados con el desarrollo de sistemas.
16. Atención de tareas asignadas por su superior inmediato, en el proceso de contingencia y continuidad de servicios de TI.
17. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable de velar por el cumplimiento de los objetivos específicos del área, velar por el cumplimiento de las actividades en los tiempos establecidos, informar a la Dirección de los procesos realizados y dar seguimiento a los mismos.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Técnico en Soporte, recibe supervisión directa de la Dirección, con el propósito de coordinar la adecuada realización de sus tareas.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Técnico en Soporte requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y procesos operativos del área para el cumplimiento de los proyectos propuestos.

Criterio: El Técnico en Soporte requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones.

Formación Académica:

Bachiller en la carrera de Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica o carrera afín. Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimientos en Microsoft.
- Conocimientos en inglés.
- Dominio en Ofimática (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en mantenimientos correctivos y preventivos de equipos de cómputo.
- Sistemas Operativos, Hardware y Software para equipo de cómputo.
- Conocimiento en cableado estructurado y redes.
- Conocimientos básicos en redes Microsoft.

Habilidades Especiales:

- Capacidad de análisis.
- Rapidez en la solución de problemas.

Competencias:

- Tolerancia a la presión.
- Don de servicio.
- Relaciones interpersonales.
- Orientación a la calidad.
- Compromiso social.
- Trabajo en equipo.
- Seguimiento de procedimientos.

Experiencia:

Cuatro años de experiencia en la administración de equipo de cómputo.

GERENCIA GENERAL

Nombre del Puesto	**Analista en Minería de Datos**
Departamento	**Gerencia General**
Área	**Comunicación y Sostenibilidad**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Comunicación y Sostenibilidad**
Fecha Actualización	**07 de Octubre 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar labores relacionadas con la atención adecuada y oportuna de las solicitudes para programación de reportes de datos y paneles de control gráfico (dashboards) de indicadores que ingresen al Área de Comercialización y Ventas. Diseñar modelos de minería de datos para obtener información con fines descriptivos, analíticos, proyectivos y predictivos, elaborar propuestas de negocios, dar seguimiento a los reportes generados y llevar el control correspondiente en la Operadora.

FUNCIONES

1. Coadyuvar en construir modelos de minería de datos para obtener información de negocios desde bases de datos en SQL y TOAD para Oracle.
2. Utilizar software de análisis estadístico y minería de datos en SQL y TOAD para Oracle o algún otro disponible en el mercado.
3. Realizar técnicas de minería de datos y estadística.
4. Presentar análisis de datos en términos de negocios, utilizando conceptos y principios propios de la naturaleza de la Operadora.
5. Ejecutar otras labores propias del puesto.
6. Brindar el apoyo necesario a las actividades que se realicen en la Operadora.
7. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Tiene responsabilidad directa en los resultados de su labor y compartida con la jefatura en los resultados de la gestión.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Analista en Minería de Datos recibe supervisión directa del Jefe de Comunicación y Sostenibilidad con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto. Trabaja siguiendo instrucciones generales normas y procedimientos establecidos.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Analista en Minería de Datos requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y para la solución de problemas.

Criterio: El Analista en Minería de Datos ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Bachiller en Economía, Estadística o Matemática preferiblemente con Licenciatura o Maestría.
Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimiento en el manejo de bases de datos (SQL y TOAD para Oracle).
- Experiencia en proyectos de integración de datos.
- Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad de la Operadora.
- Conocimiento de normativa externa, reglamentos directrices y circulares de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central y cualquier otro organismo.
- Conocimiento de herramientas de Microsoft Windows.
- Conocimiento en elaboración de informes técnicos.

Competencias:

- Compromiso Social
- Orientación al cliente
- Innovación y creatividad
- Integridad (seguimiento de procedimientos)
- Planeación
- Practicidad
- Precisión
- Manejo emocional
- Trabajo en equipo

Experiencia:
Tres años de experiencia en laborales relacionadas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo

Nombre del Puesto	**Asistente de Operaciones Administrativas 1**
Dirección	**Gerencia General**
Área	**Comunicación y Sostenibilidad - Mercadeo**
Personal a Cargo	**N.A.**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 1**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores que contribuyan a consolidar la imagen de Popular Pensiones y a la consecución de los objetivos estratégicos de la Operadora.

FUNCIONES

1. Apoyar en la implementación de las estrategias de mercadeo y comunicación establecidas en el área:
a. Fiscalizar la aprobación de los diseños publicitarios por parte del comité revisor de publicidad.
b. Velar por el cumplimento normativo de la publicidad.
c. Confección de oficios para la solicitud de aprobación de presupuestos de producción.
d. Revisión de las facturas relacionadas con cada contratación.

2. Brindar seguimiento a la presencia mediática de Popular Pensiones en los distintos medios de comunicación:
a. Realizar monitoreo diario de las notas periodísticas de la industria de pensiones complementarias y de Popular Pensiones, y remitirlas al personal de la Operadora: Junta Directiva, Gerencia General, Directores y personal que tiene relación directa con clientes.

3. Realizar los reportes para el control de la utilización de los recursos presupuestarios asignados al área:
a. Realizar un control presupuestario de las distintas partidas presupuestarias asignadas al área, mediante el registro de compromisos y facturas, lo cual permite a la Coordinadora del área velar por el adecuado control presupuestario.

4. Asistir en acciones de relaciones públicas de Popular Pensiones:
a. Contribuir en la logística de los eventos organizados para los distintos públicos de interés de la Operadora, tales como: conferencias de prensa, actividades para clientes, cobertura de patrocinios, entre otros.

5. Apoyar en las actividades relacionadas con los patrocinios que realice Popular Pensiones:

a. Dar acompañamiento en las actividades de patrocinio a fin de que se exponga la imagen de Popular Pensiones mediante la colocación de material publicitario y promocional.

6. Controlar la provisión de materiales de venta, informativos y promocionales hacia los diferentes canales de distribución y de atención al cliente:
a. Hacer entrega puntual del material promocional a los distintos departamentos.
b. Dar apoyo en el diseño y confección del material promocional de la Operadora.

5.Realizar actividades de asistencia administrativas y de apoyo que permitan un adecuado orden del área de Inteligencia de Negocios:
a. Confeccionar documentación del área: oficios, trámite de facturas y cualquier otro que se requiera.
b. Mantener el archivo al día y en orden para respaldo del área.
c. Desarrollar estadísticas y presentaciones comerciales que apoyen la gestión de venta y retención de afiliados.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de velar por el cumplimiento de los objetivos del área.

Supervisión ejercida: El Asistente Administrativo 1 es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Asistente Administrativo 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones así mismo requiere, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:
Bachiller universitario en la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo o carrera afín (publicidad, relaciones públicas).
Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en mercadeo y ventas.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Facilidad de comunicación.
- Actitud proactiva.
- Manejo de información.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales relacionadas con mercadeo, comunicación o relaciones públicas en instituciones financieras.

Nombre del Puesto	**Asistente Administrativo 1**
Departamento	**Gobierno, Riesgo y Cumplimiento**
Área	**Gobierno, Riesgo y Cumplimiento**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Cumplimiento y Riesgo**
Fecha Actualización	**27 de abril del 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar labores secretariales y de soporte administrativo, a fin de obtener óptimos resultados para el cumplimiento de los objetivos del área y asegurando el cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Ejecutar labores secretariales y de apoyo a la jefatura y demás colaboradores del área.
2. Dar soporte a la jefatura en la administración de la agenda correspondiente, verificando sesiones de trabajo, reuniones, citas, etc. y coordinar cambios o cancelaciones en caso necesario.
3. Manejo de plazos, vencimiento y control de atención de documentos, informes y trámites en general.
4. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como apoyar en la recepción de llamadas de la central telefónica, según el rol establecido por la Gerencia General.
5. Recibir, registrar y distribuir la correspondencia del área, así como controlar y dar seguimiento a la entrega de los documentos salientes.
6. Asistir a las sesiones de trabajo, Comités, tomar nota (asistencia, puntos de agenda, acuerdos, hora de inicio y hora en que finaliza la sesión) y recolectar la firma en la hoja de asistencia y en el acta que se aprueben en la misma.
7. Elaborar, transcribir, redactar, editar, enviar y archivar minutas, oficios y otros documentos similares, así como los controles de la documentación.
8. Organizar y mantener actualizados los archivos de correspondencia y de documentos del departamento, siguiendo sistemas establecidos.
9. Preparar, clasificar y actualizar expedientes e información, así como seleccionar los documentos para su envío al archivo de conformidad con la normativa vigente.
10. Realizar los trámites de caja chica ante la persona encargada, cuando se requiera.
11. Hacer requisiciones de materiales, solicitudes de compra, liquidaciones de viáticos y supervisar la asignación de materiales de oficina dentro de principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la entidad.

12. Realizar actividades auxiliares de oficina y de imprenta, tales como fotocopiar, compaginar y empastar documentos, archivar y otras de variada naturaleza.
13. Mantener el control de archivo y la asignación de consecutivos.
14. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
15. Velar por el cumplimiento de las políticas y normativa aprobadas para el manejo de información confidencial.
16. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
17. Colaborar en la preparación de insumos para informes.
18. Colaborar en las gestiones de la contraparte de Riesgos.
19. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del Área.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Estratégico y en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.
3. Participar en el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
4. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.
5. Uso adecuado de los recursos asignados.
6. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 1 recibe supervisión directa del Jefe de Cumplimiento y Riesgo con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: El Asistente Administrativo 1 es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 1 requiere iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, así como de proactividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Asistente Administrativo 1 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Técnico Medio en Secretariado.
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:
- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:
- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:
- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Orden.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales secretariales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Asistente Administrativo 2**
Departamento	**Gerencia General**
Área	**N/A**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Asistente de Gerencia**
Fecha Actualización	**05 de junio del 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Asistir y apoyar en labores secretariales de carácter operativo asistencial en la Gerencia General, con el objetivo de contribuir a que los procedimientos se desarrollen de forma rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Atender llamadas, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como realizar las llamadas internas y externas que requiere su superior inmediato.
3. Atender y anunciar a las personas que visitan la Gerencia General para reuniones, consultas y otros.
4. Recibir, registrar, clasificar, y distribuir la documentación recibida, así como mantener un control de la documentación entrante y saliente de la Gerencia General.
5. Realizar el escaneo de la correspondencia recibida y enviada de la Gerencia General.
6. Apoyar en la Gerencia General en tareas tales como: hojas de trámite, oficios, fotocopias, entrega de documentación interna, requisiciones de suministros de oficina, solicitudes de compra, reservas de recursos e inclusión de contrataciones en SICOP, control de activos y archivo general de correspondencia y documentación.
7. Dar seguimiento de atención por parte de las otras áreas de solicitudes enviadas por medio de hojas de trámite y oficios elaborados por la Gerencia.
8. Registrar y mantener al día el consecutivo electrónico, así como realizar el archivo de las hojas de trámite que se emiten en la Gerencia.
9. Mantener un control y verificación de activos y proceso de revisión de roles asignados a la Gerencia General.
10. Archivar correspondencia y documentos, siguiendo sistemas establecidos; preparar, clasificar y actualizar expedientes e información, así como seleccionar los documentos para su envío al archivo central, de conformidad con la normativa.
11. Apoyar con los documentos recibidos y enviados a SUPEN, y con los acuerdos de las Comisiones Técnicas y Junta Directiva.

12. Asistir a reuniones del Área, en las que sea requerida, tomar nota (asistencia, puntos de agenda, acuerdos, hora de inicio y hora en que finaliza la sesión) y elaborar una minuta para firma de los asistentes.
13. Efectuar las requisiciones de útiles, materiales y otros suministros de oficina, necesarios para el desarrollo de las actividades del área, así como mantener los controles respectivos.
14. Realizar los trámites respectivos de compras por medio de caja chica ante la persona encargada, cuando sea requerido, siguiendo las directrices y lineamientos establecidos.
15. Incluir las actas de los Comités de Inversiones y de Riesgo en el sistema electrónico que para tal efecto la SUPEN ha elaborado, y controlar que se incluyan y se firmen en el plazo de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente.
16. Manejo y control de la documentación remitida al archivo central y coordinación con el Encargado de Archivo de los requerimientos específicos del departamento.
17. Brindar soporte a la Asistente Administrativo 3 de la Gerencia, en cuanto a la coordinación en la atención de la Junta Directiva y/o Comités y Comisiones de la Gerencia General.
18. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES
Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la correcta atención de los visitantes de la Gerencia y trámite de la documentación a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 2 recibe supervisión directa de la Asistente de Gerencia con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 2 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Asistente Administrativo 2 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas

Formación Académica:
Técnico Medio en Secretariado.
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.

Competencias:

- Confidencialidad.
- Orientación de Servicio.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales secretariales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Asistente Administrativo 3**
Departamento	**Gerencia General**
Área	**N/A**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Gerente General**
Fecha Actualización	**05 de junio del 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole secretarial y administrativo para la Gerencia General en forma eficiente y oportuna, a fin de cumplir a cabalidad con la responsabilidad asignada.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar el trabajo con su superior inmediato.
2. Atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
3. Elaborar y coordinar junto a su superior inmediato la agenda correspondiente verificando reuniones, citas, compromisos y coordinando cambios o cancelaciones de reuniones en casos necesarios.
4. Organizar y coordinar eventos como reuniones, seminarios, Juntas Directivas y Comisiones de Junta Directiva y otros que le sean asignados por su superior inmediato.
5. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como atender a las visitas de la Gerencia General.
6. Realizar las llamadas telefónicas según le sean solicitadas por su superior inmediato.
7. Atención, canalización y seguimiento a las solicitudes de clientes que vienen directamente a la Gerencia para solicitar agilidad en sus trámites.
8. Confeccionar solicitudes de compra y órdenes de pago.
9. Apoyar en la recepción de llamadas de la central telefónica, según el rol establecido por la Gerencia General.
10. Realizar diversos trabajos de alta confidencialidad, tales como cartas, informes, oficios y otros documentos de naturaleza similar.
11. Realizar oficios, hojas de trámite, solicitudes de compra, requisiciones según se requiera en la Gerencia.
12. Elaborar y llevar el control de los oficios y otros documentos solicitados por la Gerencia General.
13. Remitir a la SUPEN los oficios a través del sistema que para tal efecto elaboró la Superintendencia de Pensiones.
14. Llevar el control y archivo de los oficios que se emiten en la Gerencia General.

15. Registrar y mantener al día el consecutivo electrónico de los oficios que se realizan en la Gerencia.
16. Descargar los oficios de SUPEN para su trámite (en caso de ausencia de la Asistente Administrativa 2).
17. Coordinar la mensajería de la Gerencia General que implica recibir y enviar la correspondencia interna y externa de la Gerencia General, así como llevar un control estricto de la misma.
18. Organizar y mantener actualizados los archivos de correspondencia y de documentos, siguiendo sistemas establecidos; preparar, clasificar y actualizar expedientes e información, así como seleccionar los documentos para su envío al archivo central del Banco Popular y mantener los controles adecuados de conformidad con la normativa vigente (Oficios PEN)
19. Realizar las requisiciones de artículos necesarios para la atención de reuniones, sesiones de Junta Directiva y Comités de Popular Pensiones.
20. Velar por la entrega oportuna de los documentos a las áreas de la Operadora y demás áreas externas.
21. Confeccionar vales de caja chica para realizar la liquidación de facturas de los productos que se pueden adquirir por medio de caja chica para la atención de reuniones, sesiones de Junta Directiva y Comités de Popular Pensiones u otros que requiera la Gerencia General
22. Incluir contrataciones que requiera la Gerencia General en el sistema SICOP
23. Solicitar, custodiar y controlar los materiales y equipos de oficina de la que se encuentren en tránsito y en inventario, así como copia de las llaves de la Gerencia.
24. Velar por la limpieza de las oficinas de la Gerencia General y realizar reportes de casos que se presenten en la Gerencia General para su reparación
25. Coordinar la instalación del equipo de cómputo necesario para la atención de las sesiones de Junta Directiva, comisiones de Junta Directiva y reuniones en general.
26. Actualizar y velar porque se encuentre al día el CAR “sistema de acuerdos de Junta Directiva, Junta Directiva Nacional (acuerdos que estén asignados a Popular Pensiones) y Comités”.
27. Coordinar el servicio de alimentación con el cathering respectivo, para las sesiones de Junta Directiva y Comités de Popular Pensiones
28. Atender solicitudes requeridas por el Presidente de Junta Directiva y miembros de la Junta Directiva de Popular Pensiones
29. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del área, así como la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 3 recibe supervisión directa del Gerente General, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y coordina labores con la Asistente de Gerencia.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 3 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Asistente Administrativo 3 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Dominio del idioma inglés (comprensión y lectura).

Habilidades Especiales:
- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.
- Etiqueta y Protocolo

Competencias:
- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:
Dos años de experiencia en laborales asistenciales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Asistente de Gerencia**
Departamento	**Gerencia General**
Área	**N/A**
Personal a Cargo	**Asistente Administrativo 2**
Puesto del Jefe Inmediato	**Gerente General**
Fecha Actualización	**05 de junio del 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales de carácter asistencial para la Gerencia General, con el propósito de brindar soluciones e información eficiente para el logro de los objetivos y metas propuestas.

FUNCIONES

1. Planificar, coordinar y ejecutar actividades a nivel gerencial, y coordinar el trabajo con su superior inmediato.
2. Coordinar, dar seguimiento, analizar, participar, en la ejecución de estudios, investigaciones y/o proyectos tanto de carácter interno como externo, según sea requerido por la Gerencia General.
3. Recomendar en su campo profesional posibles soluciones a problemas administrativos y operativos de la Gerencia, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos a nivel gerencial.
4. Asistir al Gerente General, en los ámbitos que solicite colaboración, con el fin de que cuente con la información oportuna para la toma de decisiones.
5. Analizar insumos de información, y proveer la misma para atender requerimientos de la Auditoría Interna, Junta Directiva entre otros, respetando el cumplimiento de la normativa.
6. Ser enlace con la División de Planificación Estratégica del Banco, como receptor y facilitador de información, así como, coordinar todo lo relacionado al seguimiento del Cuadro de Mando Integral, llaves de pago, y gestión de la estrategia.
7. Coordinar y dirigir el buen desempeño de equipos de trabajo que atiendan requerimientos específicos asignados por la Gerencia General.
8. Velar por el cumplimiento de planes de trabajo, acciones correctivas, cronogramas y atención de plazos, indicados por la Gerencia General.
9. Preparar informes para la Gerencia General.
10. Atender, brindar apoyo a las áreas adscritas a la Gerencia General.
11. Atender por la Gerencia lo correspondiente a la autoevaluación de control interno, y evaluaciones específicas que se realicen a la Gerencia.
12. Coordinar el cumplimiento en los requerimientos asignados a las diferentes áreas por parte de la Auditoría, Junta Directiva, SUPEN o demás entes competentes e informar a la Gerencia.

13. Coordinar con las Direcciones y Áreas la presentación de los temas en Junta Directiva y/o en Comisiones Técnicas
14. Coordinar con la Secretaría de Junta Directiva Nacional la elaboración de agendas de Junta Directiva y/o Comisiones Técnicas.
15. Elaborar el borrador de acuerdos para Junta Directiva y/o Comisiones Técnicas.
16. Elaborar el presupuesto anual de la Gerencia y dar seguimiento al uso de los recursos presupuestarios asignados a la Gerencia.
17. Asistir según requerimiento de la Gerencia a reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo.
18. Ser miembro del Comité de Sostenibilidad de la Operadora, en representación de la Gerencia General, asistir a las sesiones, y dar atención al buzón de disconformidades, y otras funciones que el Comité asigne.
19. Ser miembro de la Comisión de Salud Ocupacional, en representación de la Gerencia General, asistir a las sesiones y dar atención a las funciones que el Comité asigne.
20. Revisar y priorizar el trámite de la documentación de la Gerencia General, instruir la atención de esta documentación por medio de la remisión de Hojas de Trámite.
21. Supervisar el trabajo de la Asistentes Administrativas 2 y 3 de la Gerencia General.
22. Revisar y autorizar los gastos por concepto de caja chica de la Gerencia General.
23. Aprobar las requisiciones de materiales de la Gerencia General.
24. Supervisar que el sistema de acuerdos de Junta Directiva se encuentre al día, y coordinar este tema con la Asistente Administrativa 3.
25. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Gerente General en concordancia con la Ley General de Control Interno.
26. Seguimiento y atención de las recomendaciones de la Auditoria Interna en el sistema Gestor de Seguimientos.
27. Ser enlace con el Área de Continuidad del Negocio, para la elaboración, actualización y seguimiento de los planes de contingencia, y toda la coordinación relacionada a estos.
28. Atención de cualquier requerimiento o consulta de los directores de Junta Directiva
29. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable de recomendar a su superior en lo referente a su campo profesional, así como velar por el cumplimiento de los planes operativos y las directrices brindadas por la Operadora.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del área, así como dar seguimiento y apoyo a las tareas de la Gerencia General.
3. Tiene acceso a información estratégica y de uso restringido.

CONDICIONES ESPECIALES

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocer la estructura organizativa de la Operadora y sus regulaciones
- Conocimiento del entorno económico financiero nacional e internacional.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planificar, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.
- Facilidad para trabajar en temas simultáneos.

Competencias:

- Comportamiento ético
- Pensamiento analítico.
- Discreción, confidencialidad
- Facilidad de expresión escrita
- Habilidad y capacidad analítica.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:
Dos años de experiencia en labores asistenciales a nivel de Gerencia y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Asistente de Seguridad Informática**
Departamento	**Gerencia General**
Área	**Seguridad Informática**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Profesional TI2, Encargado de Seguridad Informática**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Apoyar los procesos de seguridad informática en la Operadora, así como en la concientización de la cultura de seguridad informática entre todo el personal de la organización.

FUNCIONES

1. Apoyar diariamente del proceso de seguridad informática.
2. Velar por el cumplimiento de la seguridad informática.
3. Desarrollar, actualizar las políticas, procedimientos y reglamentación necesaria en materia de seguridad informática.
4. Apoyar en las revisiones controles de seguridad informática.
5. Apoyar al Encargado de Seguridad Informática en la concientización en materia de seguridad informática.
6. Dar seguimiento a la documentación recibida y enviada de Seguridad Informática.
7. Dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorias.
8. Atender las consultas del personal.
9. Realizar cualquiera otra actividad inherente al cargo que le sean asignadas.
10. Apoyo en la gestión de accesos físicos a las áreas que cuentan con control de acceso electrónico.
11. Apoyo en la Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información.
12. Apoyo en el Comité de Seguridad de la Información del Conglomerado Financiero Banco Popular.
13. Participar en reuniones con la Jefatura, en cuanto a proyectos informáticos, asignación de prioridades de tareas y asesorías de Seguridad Informática.
14. Confeccionar y presentar informes de los controles de seguridad y realizar recomendaciones.
15. Apoyo en la gestión de incidentes de seguridad.
16. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo.

RESPONSABILIDADES

Apoyar en el correcto funcionamiento de la seguridad informática de la Operadora y gestión del Oficial de Seguridad Informática.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Seguridad Informática recibe supervisión directa del Profesional de TI2, Encargado de Seguridad Informática, con el propósito de velar por la correcta administración de la seguridad informática.

Supervisión ejercida: El Asistente de Seguridad Informática es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente de Seguridad Informática requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Asistente de Seguridad Informática requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo requiere de facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones en forma conjunta con el Oficial de Seguridad Informática.

Formación Académica:
Tercer año universitario en la carrera de Ingeniería de Sistemas, Informática o carrera afín.
.

Formación Complementaria:

- Sistemas Operativos Microsoft Windows a nivel de usuario avanzado.
- Base de Datos ORACLE, Microsoft SQL Server.
- Conocimientos en inglés.
- Dominio del ambiente Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Outlook, Visio, Project).
- Conocimientos de operación de sistemas de prevención de intrusos.
- Conocimientos básicos de redes y programación.
- Certificación en Marco regulatorio Cobit 5 nivel Fundamentos.
- Conocimiento en la norma ISO 27001 implementación.
- Conocimiento en Análisis Forense Informático.
- Conocimiento en Operación del Software Antimalware, Control de Acceso a la Red (NAC) y Muros de Fuego (Firewall).
- Conocimiento en ambientes de virtualización.

Habilidades Especiales:

- Capacidad de análisis para la toma de decisiones.
- Habilidad en la solución de problemas.
- Capacidad de gestionar varias tareas en simultáneo.
- Compromiso con la ética.
- Habilidad para la redacción de informes

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.

- Proactividad.
- Integridad y confidencialidad.
- Confiabilidad.

Experiencia:
Dos años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Auxiliar Administrativo**
Departamento	**Gerencia General**
Área	**Oficialía de Cumplimiento**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Oficial de Cumplimiento**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar labores asistenciales y de soporte administrativo a la Oficialía de Cumplimiento, a fin de obtener óptimos resultados para el cumplimiento de los objetivos de la dependencia.

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el CAPÍTULO IX "Programas de Cumplimiento Obligatorio para las Instituciones Financieras" y en el artículo 81 "Sanciones" de la Ley 8204; artículo0073 40 "Del Oficial y Oficial Adjunto de Cumplimiento", 41 "Organización y funcionamiento", 42 "Dependencia orgánica y regulaciones administrativas aplicables", 43 "Estructuras intermedias", 44 "Independencia de criterio" y 45 "Nombramiento y conclusión de la relación de servicio", del Reglamento General de la Ley 8204; y artículos 27 "Designación del Oficial y del Oficial adjunto de Cumplimiento", 28 "Requisitos del Oficial y del Oficial adjunto de cumplimiento", 29 "Incompatibilidades en los nombramientos" y 30 "Funciones de la Oficialía de Cumplimiento", de la Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con el Oficial de Cumplimiento.
2. Verificar el cumplimiento de la política "Conozca a su Cliente"
3. Determinar, obtener y revisar muestras mensuales de contratos.
4. Determinar, obtener y revisar muestras trimestrales de actualización de información de los afiliados
5. Obtener y revisar cada 2 años los expedientes de convenios colectivos vigentes.
6. Llevar un registro y control de los hallazgos detectados, relacionados con los puntos anteriores, y remitir los mismos a la Dirección de Negocios, para su validación. Atender las consultas u observaciones de la Dirección de Negocios con respecto a los hallazgos detectados.
7. Elaborar los tres informes, con relación a los puntos anteriores, según corresponda dirigidos al Comité de Cumplimiento.
8. Remitir los informes de gestión a la Dirección de Negocios, para que procedan a subsanar los hallazgos, cuando corresponda.
9. Verificar el cumplimiento de la política "Conozca a su Empleado"
10. Determinar, obtener y analizar una muestra anual de expedientes de los colaboradores vigentes de la entidad.

11. Llevar un registro y control de los hallazgos detectados, y remitir los mismos al Departamento de Capital Humano.
12. Atender las consultas u observaciones del Departamento de Capital Humano con respecto a los hallazgos detectados.
13. Elaborar el informe de gestión dirigido al Comité de Cumplimiento.
14. Remitir el informe de gestión al Departamento de Capital Humano, para que procedan a subsanar los hallazgos, cuando corresponda.
15. Monitorear, detectar, obtener, registrar, controlar y documentar todas las operaciones únicas, múltiples, transferencias enviadas y recibidas desde o hacia el exterior efectuadas, así como los títulos valores al portador transados durante el mes.
16. Preparar y dar seguimiento a las solicitudes de información y documentación dirigidas a los departamentos de la Operadora y oficinas del Banco Popular, relacionados con el punto anterior.
17. Monitorear, detectar, obtener, registrar y analizar información y documentación relacionadas con las operaciones inusuales detectadas.
18. Colaborar con los eventos de capacitación relacionados con la Ley 8204, dirigido a todo el personal de la entidad, establecido en el Programa anual de Capacitación sobre Ley 8204.
19. Asistir a las capacitaciones que se le convoque relacionadas con la Ley 8204, su normativa conexa, y FATCA.
20. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne con el Oficial de Cumplimiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
21. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades relacionadas con la verificación del cumplimiento de políticas, preparación de informes, seguimiento de los movimientos de la cuenta individual del afiliado y trámite de la documentación a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo recibe supervisión directa del Oficial de Cumplimiento con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar Administrativo ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver

situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es media compleja y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Dos años de universidad en la carrera de Administración de Empresas, Contaduría, Economía o carrera afín.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos sobre la Ley 8204, su normativa conexa, y FATCA.

Habilidades Especiales:
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Analítico
- Agilidad.

Competencias:
- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:
Un año de experiencia en laborales administrativas y operativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Contralor de Atención al Usuario**
Departamento	**Gerencia General**
Área	**Contraloría de Atención al Usuario**
Personal a Cargo	**NA**
Puesto del Jefe Inmediato	**Gerente General**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Regular, supervisar, coordinar y medir las diferentes actividades relacionadas con la prestación y mejoramiento del servicio que brinda Popular Pensiones con el fin de fortalecer el compromiso con las personas usuarias del servicio y maximizar el valor de las relaciones con estas.

FUNCIONES

1. Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la Contraloría.
2. Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la Contraloría y determinar las necesidades de equipos, Capital Humano y financieros de la Contraloría.
3. Mantener una estrecha coordinación con la Junta Directiva, Gerencia General, Direcciones y colaboradores de Popular Pensiones, con el fin de lograr los objetivos indicados.
4. Evaluar la prestación de los servicios en Popular Pensiones de conformidad a las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.
5. Elaborar y aplicar anualmente, instrumentos de evaluación que permitan medir la calidad del servicio prestado y la satisfacción de las personas usuarias mediante evaluaciones internas y externas.
6. Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios a la Gerencia General, así como a la Dirección de Negocios responsable de brindarlos.
7. Atender oportunamente las gestiones (inconformidades, consultas, sugerencias, felicitaciones) que presenten las personas usuarias por escrito sobre los servicios de Popular Pensiones a la Contraloría.
8. Informar a las Direcciones de Popular Pensiones donde se presenten inconformidades constantes a fin de que procedan a gestionar las acciones pertinentes para mejorar la calidad en la prestación del servicio.
9. Establecer las condiciones, instrumentos y procedimientos accesibles a los clientes y usuarios, con el fin de que estos puedan presentar sus inconformidades o sugerencias a Popular Pensiones.
10. Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.

11. Elaborar el proyecto de Presupuesto y del Plan anual operativo de la Contraloría donde se establezcan los objetivos, metas y actividades anuales.
12. Promover los cambios y mejoras en el servicio a la persona usuaria, de conformidad con sus necesidades y expectativas y diseñar e implementar estrategias que permitan asegurar la excelencia en el servicio a los afiliados con el propósito de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de las personas usuarias actuales y potenciales de tales servicios.
13. Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia del servicio al cliente se emitan en Popular Pensiones, sin perjuicio de las necesidades específicas de la Operadora.
14. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades profesionales, técnicas y administrativas del área a su cargo.
15. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos del área, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área.
16. Informar a las Direcciones de Popular Pensiones donde se presenten inconformidades constantes a fin de que procedan a gestionar las acciones pertinentes para mejorar la calidad en la prestación del servicio.
17. Asesorar y atender a su superior, clientes internos y externos en materia de procesos de servicio al cliente desde su competencia profesional y laboral.
18. Coordinar la atención oportuna de las personas usuarias de Popular Pensiones
19. Elaborar y presentar los informes que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
20. Presentar a la Gerencia General un informe de labores al final de cada semestre en relación directa con la prestación del servicio de la Operadora incluyendo los alcances obtenidos.
21. Presentar el segundo miércoles de cada mes a la Gerencia General, un informe ejecutivo de la gestión realizada y las recomendaciones respectivas. Este informe se le copia a la Dirección de Negocio, así como los planteamientos que presenten los clientes mediante los canales existentes.
22. Elaborar y proponer a la Gerencia General para su aprobación, los procedimientos propios de su Área y establecer los mecanismos de control y seguimiento de los mismos. Estos procedimientos deben ser publicados en la intranet, expeditos y actualizados anualmente.
23. Participar en la Inducción del Personal de la Operadora con temas enfocados en negociación y trato con clientes difíciles para compartir experiencias y propiciar un mejor estándar de servicio.
24. 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.
25. Servir de enlace y coordinación a nivel institucional ante las entidades públicas, privadas y sociedad civil en los asuntos relacionados con el servicio de nuestras personas usuarias.
26. Velar porque los colaboradores de Popular Pensiones orienten a los clientes y usuarios sobre sus derechos y obligaciones en relación con la Operadora y su

fondo de pensión.

27. Verificar porque el personal de Popular Pensiones conozca y aplique el Manual sobre Normas de Atención y Servicio al Cliente.
28. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo.

POTESTADES

a. El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos relacionados con la prestación del servicio excepto la información confidencial, que puedan servir de sustentación de procedimientos administrativos de las personas usuarias
b. Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas como una forma de agilizar la prestación de los servicios.
c. Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con otras instancias que considere oportuno, a fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias de Popular Pensiones.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de sus funciones, así como de las actividades administrativas propias de su cargo que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contempladas en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación, custodia o manipulación de documentos con información confidencial, vela por el cuidado de los activos asignados a su Área y a la preparación de la información que se debe entregar a la Gerencia General.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Contralor de Atención al Usuario recibe supervisión directa del Gerente General con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por su propio trabajo.

Iniciativa: El Contralor de Atención al Usuario requiere de credibilidad, iniciativa y compromiso para ejecutar su puesto con propiedad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos, en procura de brindar un buen servicio a los afiliados.

Criterio: El Contralor de Atención al Usuario requiere de criterio objetivo, negociador e investigativo para la atención de problemas y el aporte de soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura ó Maestría en Planificación Económica Social, carreras de las Ciencias Sociales o afines.
Estar debidamente incorporado (a) al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimiento de técnicas de negociación, mediación y conciliación.
- Conocimientos sobre servicio al cliente y como tratar a personas difíciles.
- Conocimiento del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento para desarrollar distintos métodos y técnicas de la Planificación
- Conocimientos básicos de inglés (no indispensable).
- Conocimiento en procesos de servicio y retención de clientes.
- Conocimiento básico de la normativa vigente de Popular Pensiones y Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Conocimiento e interpretación de datos estadísticos.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Licencia B1 al día
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Proactividad e iniciativa
- Orientación a la calidad
- Capacidad de respuesta
- Trabajo en equipo
- Pensamiento Analítico
- Identificado con la Organización
- Creatividad
- Alcance de Objetivos
- Planificación y organización
- Servicio al Cliente
- Comunicación
- Liderazgo
- Toma de decisiones
- Negociación
- Seguro de sí mismo
- Aptitud investigativa
- Sensibilidad Humana
- Debe ser diligente, capaz de realizar de forma rápida, cuidadosa y objetiva lo que se le presente.
- Integridad.

- Confidencialidad.
- Relaciones Interpersonales.
- Motivación para el logro

Experiencia:
Tres años de experiencia en labores administrativas y de atención al cliente y conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Causas de cesación del cargo:
La persona Contralora de Atención al Usuario cesará en sus funciones por cualquiera de las siguientes causales:

- ✓ Renuncia del cargo
- ✓ Por negligencia notoria o violaciones graves al ordenamiento jurídico, en el cumplimiento de los deberes de su cargo debidamente comprobado mediante el debido proceso
- ✓ Por haber sido condenado en sentencia firme
- ✓ Por otras establecidas en otras leyes o reglamentos a fin a su cargo

Nombre del Puesto	**Diseñador**
Departamento	**Gerencia General**
Área	**Comunicación y Sostenibilidad**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Supervisor de Área 1**
Fecha Actualización	**12 de noviembre 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar labores técnicas relacionadas con diseñar mensajes o ideas que se desean comunicar a través de diferentes medios visuales o audiovisuales, aplicando los métodos y técnicas del diseño gráfico. Encargado de diseñar los comunicados y material publicitario de Popular Pensiones, con el fin de ser un insumo decisivo en la elaboración de los materiales de apoyo a la labor.

FUNCIONES

1. Participar en el diseño y ejecución de las estrategias, programas y proyectos de mercadotecnia social, para la incidencia en los diferentes públicos de interés de la Operadora.
2. Desarrollar y diseñar productos de comunicación y de capacitación efectivos, que transmitan efectivamente la información interna y externa, facilitando el diseño editorial, prensa, redes sociales, web y materiales didácticos multimedia.
3. Desarrollar propuestas gráficas de todos los documentos que genera la Operadora.
4. Participación en el análisis especializado del impacto de las estrategias mercadológicas y de comunicación social, para la implementación de las pautas y orientaciones generales.
5. Diseñar los materiales de apoyo educacional dirigidos a los colaboradores de la Operadora para el fomento de habilidades, conocimientos y actitudes para el cumplimiento de sus funciones.
6. Planear y organizar su trabajo en forma permanente y con una adecuada coordinación con su superior inmediato.
7. Ejecutar la toma de fotografías y videos de las diferentes actividades que realiza la Operadora.
8. Brindar la debida atención a los colaboradores en materia de su especialidad.
9. Todo aquello que se enmarque en su perfil técnico y legal, solicitado por su jefe inmediato.
10. Ejecutar otras tareas propias del puesto.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

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

CARACTERISTICAS DEL PUESTO

El ocupante del puesto le corresponde la ejecución de funciones de carácter técnicas como responsable del diseño de los productos de comunicación y publicidad de la Operadora, en apego a la estrategia de mercadotecnia social.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Diseñador recibe supervisión periódica directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto. Trabaja siguiendo instrucciones generales, normas y procedimientos establecidos.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Diseñador requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y para la solución de problemas.

Criterio: El Diseñador ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:
Diplomado Universitario o poseer estudios superiores equivalentes en Diseño Publicitario, Diseño Gráfico, Fotografía, Comunicación Digital o carrera afín.

Formación Complementaria:
- Conocimiento sobre leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
- Conocimiento en producción audiovisual.
- Conocimiento en el manejo de programas relacionados con el puesto de trabajo, tales como: Adobe Ilustrador CS4y Photoshop CS4, Idesign CS24.
- Conocimiento de Artes Finales: Procesos de impresión, offiseet y para impresión digital.
- Conocimientos en computación gráfica, formación en programas de dibujo digital, digitalización de imágenes y armado de textos.
- Conocimientos en formación en programas para armado de páginas en Internet con animación.
- Conocimientos en fotografía: manejo de equipo para toma y manipulación de imágenes.
- Conocimientos en diseño editorial: diagramación de publicación editorial, diarios, revistas, folletos, afiches.
- Conocimientos en diseño de imagen empresarial.

- Conocimientos en TV e Internet.
- Conocimientos en diseño y manteniendo de un Press Room.

Habilidades Especiales:

- Agudeza visual, agilidad manual y precisión para el manejo de equipo y herramientas, para la aplicación de procesos técnicos y artísticos.
- Habilidad para diseñar y dibujar.
- Habilidad para conceptualizar y desarrollar proyectos.
- Facilidad de palabra y sentido crítico.

Competencias:

- Precisión.
- Tolerancia a la presión.
- Minuciosidad.
- Creatividad e innovación.
- Capacidad de análisis.
- Relaciones interpersonales.
- Manejo de conflictos.
- Administración de tiempo.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales relacionadas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Gerente General**
Departamento	**Gerencia General**
Área	**Gerencia General**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Junta Directiva**
Fecha Actualización	**31 de octubre de 2019**

FUNCIONES

1. Planificar, dirigir, organizar, controlar y liderar la gestión y cumplimiento de los objetivos de la Operadora, esbozados en el Plan Estratégico del Conglomerado Financiero. Buscar la integración de planes y programas que le aseguren un adecuado retorno a los accionistas, así como obtener los resultados financieros que se proponen en los respectivos Órganos de Dirección.
2. Asistir a las reuniones del Órgano de Dirección de Popular Pensiones e informar los resultados sobre las diferentes gestiones.
3. Definir y desarrollar con las áreas a su cargo, las metas y objetivos a cumplir, en un período determinado, asegurando que los mismos estén alineados al Plan Estratégico del Conglomerado Financiero y evaluar periódicamente los resultados.
4. Promover y mantener la cultura organizacional cambios de calidad en todos los procesos de Popular Pensiones, que motive al personal a desarrollar su trabajo con un enfoque de mejora continua.
5. Representar a Popular Pensiones, ante instituciones gubernamentales, entes reguladores, instituciones nacionales e internacionales y clientes.
6. Establecer y coordinar la ejecución de políticas financieras, contables, de control interno, de riesgos, de Capital Humano, de tecnología moderna y adecuada y de servicio al cliente, para que integrados sean competitivos y de alta productividad.
7. Asegurar la existencia de planes contingenciales, que permitan la respuesta inmediata ante posibles eventos no planeados.
8. Conocer la normativa vigente y participar en la aplicación de la misma, procurando adaptar internamente a la Operadora, para responder a esos cambios; mantener información actualizada sobre tendencias, tecnologías, nuevos productos que afectan la actividad del mercado de pensiones a efecto de tomar las medidas pertinentes.
9. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
11. Revisar, autorizar o aprobar los documentos que son de su competencia generados en Popular Pensiones.

12. Velar por el cumplimiento integral de las metas establecidas para Popular Pensiones en concordancia con los Planes de Negocios de las otras UEN del Conglomerado Financiero.
13. Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero en lo que a la Operadora de Pensiones corresponde, en coordinación con el Órgano de Dirección y demás áreas estratégicas.
14. Participar en los Comités y Comisiones de Popular Pensiones a los que sea convocado.
15. Dar seguimiento y atención oportuna a las recomendaciones emitidas por la SUPEN, CGR, Auditoría Interna y Externa, así como cualquier otra entidad competente.
16. Velar por el cumplimiento de la normativa y políticas referentes al resguardo de información y documentación.
17. Mantener un control permanente del cumplimiento de los reglamentos internos, por parte del personal a su cargo.
18. Asegurar el cumplimiento de todos los elementos evaluados en el Marco de Gestión de Riesgos y el Reglamento de Gestión de Activos, aprobados por el CONASSIF.
19. Asegurar el cumplimiento de todos los elementos evaluados en el Índice de Gestión Institucional de la Contraloría General de la República.
20. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados a Popular Pensiones.
21. Mantener un alineamiento con la cultura organizacional del Conglomerado Financiero 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 General.
22. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.
23. Funciones Específicas Relacionadas con Riesgo:
24. Conocer la metodología corporativa de administración de riesgos en programas, proyectos e iniciativas.
25. Conocer la exposición que tienen los riesgos en los proyectos, a nivel departamental e institucional.
26. Conocer el proceso de seguimiento y control de riesgos dentro de los proyectos.
27. Velar por una adecuada gestión de los riesgos que pueden impactar sobre los proyectos a los cuales se encuentran asociados.
28. Participar cuando sea convocado en reuniones de alto interés para conocer el proceso de identificación, valoración y planes de acción de los riesgos de los proyectos.
29. Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo conforme a la declaratorio de apetito de riesgo, políticas y límites de riesgo definidos por la Junta Directiva de Popular Pensiones.
30. Promover en su área de trabajo la cultura de riesgo institucional orientada al logro de resultados y a la medición del desempeño considerando el apetito de riesgo.

31. Fomentar una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de riesgo, control interno y cumplimiento, para lo cual deberá realizar entre otras labores las siguientes: Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas. Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos. Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable. Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar. Ejecutar los planes de mitigación que se establezcan para gestionar los riesgos de su área. Reportar periódicamente a la División de Riesgo Operativo los eventos de riesgos materializados. Asegurarse que el personal a su cargo conoce la normativa de riesgo, control y cumplimiento que es aplicable al área.

CARACTERISTICAS DEL PUESTO

Formación Académica:
Licenciatura y/ o Maestría en: Economía, Contaduría Pública, Administración Pública, Administración de Negocios con algún énfasis en Finanzas, Gerencia, Contaduría Pública.

Legales: Incorporado al colegio profesional atinente a la formación académica requerida, con estatus activo.

REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES

1. Conocimiento de la industria de pensiones y del sistema financiero nacional e internacional.
2. Conocimiento de la operación y funcionamiento del sistema de pensiones a nivel nacional e internacional.
3. Conocimiento en fondos de pensiones y en materia de riesgos e inversiones.
4. Conocimiento de la legislación relacionada con el sistema de pensiones costarricense
5. Conocimiento general de la Ley Orgánica del Banco Central, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y su normativa, Ley General de Administración Pública, Ley de Contratación Administrativa, Ley General de Control Interno, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, activadades conexas, legimitación de capitales y financiamiento al terrorismo y otras leyes aplicables.

REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES

1. Conocimiento de la normativa relacionada con CONASSIF, SUPEN, SUGEF, SUGEVAL y SUGESE.
2. Cursos de alta gerencia y manejo de equipos de alto desempeño.
3. Inglés intermedio a nivel de lectura, escritura y conversación
4. Conocimiento en el proceso de certificaciones ISO, Six Sigma, entre otras
5. Conocimiento sobre tecnología de sistemas informáticos aplicables al sector pensiones.
6. Conocimiento sobre Big Data / Data Science.
7. Conocimiento de gestión y mejora de procesos y procedimientos.
8. Conocimiento en estrategias de mercadeo y administración financiera.
9. Conocimientos especializados en materia actuarial.

SISTEMAS UTILIZADOS

1. Ofimática
2. Sistemas de Información Gerencial (CRM, ERP,etc.)

Experiencia:

Con experiencia comprobada de al menos 7 años en puestos gerenciales relacionados con la industria de pensiones, donde se pueda constatar las cualidades en la gestión institucional, así como manejo de riesgos e inversiones.

Nombre del Puesto	**Gestor de Cumplimiento**
Departamento	**Gobierno, Riesgo y Cumplimiento**
Área	**Gobierno, Riesgo y Cumplimiento**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Cumplimiento y Riesgo**
Fecha Actualización	**23 de Abril de 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas y otras disposiciones internas de la operadora.

Vigilar y asegurar al Órgano de Dirección y a la Alta Gerencia que en Popular Pensiones se cumpla con las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a la entidad. De lo contrario, comunicar cualquier incumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Cumplir en tiempo y forma con los requerimientos de la Jefatura de Cumplimiento y Riesgo.
2. Colaborar con la Jefatura en la elaboración del Plan Anual de Trabajo e informes trimestrales el área e Cumplimiento y Riesgo.
3. Colaborar en 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.
4. Servir de enlace entre la Operadora y los entes supervisores internos y externos para cumplir con los requerimientos que soliciten.
5. Colaborar con los requerimientos que el Órgano de Dirección y la Gerencia General soliciten en tiempo y forma.
6. Mantener un constante proceso de actualización de la normativa que regula la industria de pensiones y las que emiten los entes fiscalizadores.
7. Analizar y realizar observaciones a los proyectos de reforma normativa y legal que emiten los superiores considerando los riesgos de cumplimiento.
8. Asistir a las reuniones que requiera la Jefatura de Cumplimiento y Riesgo, el Órgano de Dirección, la Alta Gerencia, la Unidad de Cumplimiento Normativo y Regulatorio del Conglomerado y cualquier otro ente que corresponda.
9. Colaborar en la atención de acuerdos que el Órgano de Dirección emita y que tengan relación con la Unidad de Cumplimiento y Riesgo según corresponda.
10. Asistir a las reuniones convocadas por la Gerencia General en los casos que así se requiera.

11. Actuar como punto de contacto dentro de la entidad para las consultas de cumplimiento normativo que el personal requiera.
12. Proporcionar orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas.
13. Colaborar en proporcionar informes al Órgano de Dirección sobre los esfuerzos de cómo la entidad administra su riesgo de cumplimiento.
14. Velar por una gestión adecuada considerando una administración integral de riesgos e impactos relativos.
15. Colaborar con la actualización anual de procedimientos de la Unidad de Cumplimiento y Riesgo.
16. Participar en la preparación y formulación de objetivos, planes, programas de trabajo, presupuestos, informes, proyectos, determinación de recursos y otros relativos al área de Cumplimiento y Riesgo.
17. Cualquier otra función establecida mediante regulación específica atinentes al cargo.

Formación Académica:
Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría Pública o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Requisitos técnicos exigibles:

- Conocimiento como mínimo de las disposiciones de la Ley No.7983, Ley No.8204, Ley No.8292.
- Conocimiento en Planificación Estratégica.
- Conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y disposiciones que regulan la industria de pensiones y las superintendencias.
- Conocimiento de sistemas de evaluación de riesgos.
- Conocimientos comprobados en Gobierno Corporativo.
- Conocimientos comprobados en Seguridad de la información y gestión documental.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Iniciativa: El Gestor de Cumplimiento debe tener recursos y brindar reportes que la jefatura, el Órgano de Dirección, la Gerencia General u otra dependencia requiera. Tiene que tener iniciativa propia para ejecutar su puesto, emitir recomendaciones y acciones en los procesos, en procura de velar por el fiel cumplimiento de la normativa vigente.

Criterio: El Gestor de Cumplimiento requiere de criterio especializado para la atención de actividades aportando valor agregado y soluciones efectivas, así mismo, facultades técnicas y operativas para emitir opiniones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación confidencial.
- Capacidad analítica y numérica.

Competencias cardinales:

- Compromiso social
- Orientación al cliente
- Innovación y creatividad
- Conocimiento y seguimiento de procedimientos

Competencias de negocio:

- Análisis de la información.
- Pensamiento analítico.
- Relaciones interpersonales.
- Manejo emocional
- Trabajo en equipo

Experiencia:

Como mínimo cinco años de experiencia en puestos a nivel profesional con responsabilidad en la coordinación, Cumplimiento Normativo, Gobierno Corporativo, planes estratégicos, planes de acción, Administración integral de riesgos y mitigación de los mismos en una entidad financiera del sector público o privado.

Nombre del Puesto	**Gestor de Educación Financiera**
Departamento	**Gerencia General**
Área	**Comunicación y Sostenibilidad**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Comunicación y Sostenibilidad**
Fecha Actualización	**12 de noviembre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar la ejecución de proyectos en materia de educación financiera desarrollados por la Operadora o aquellas que tengan injerencia en ésta con fin de impactar favorablemente en la calidad de vida de los públicos de interés definidos, a través del ahorro y la previsión, generando elementos diferenciadores positivos para Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Asignar, supervisar y controlar a los colaboradores y las tareas asignadas.
2. Resolver las consultas que le presenten y velar por el eficiente cumplimiento de los deberes encomendados.
3. Revisar, verificar y autorizar diversos documentos como: reportes, informes, documentos variados y otros una vez sean validados por la jefatura
4. Participar activamente en comisiones de trabajo que se forman para atender diversos asuntos.
5. Elaborar reportes e informes técnicos-profesionales con los resultados de las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes. Asistir a reuniones para coordinar, discutir, analizar y resolver diversos asuntos, propios de su área de actividad.
6. Ejecutar otras tareas propias del puesto.
7. Brindar el apoyo necesario a las actividades que se realicen en la Operadora.
8. Participar y dar seguimiento a las actividades propias de los programas de Educación Financiera establecidos por la Operadora y por el Conglomerado Financiero Banco Popular.

9. Contribuir en el fomento del uso de instrumentos financieros para desarrollar una cultura de ahorro que mejore las economías personales y familiares de diferentes públicos de interés.
10. Brindar apoyo operacional de acuerdo con los objetivos planteados y con base en el avance de los proyectos que se establezcan.
11. Promover la actualización en los procedimientos del área, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias.
12. Mantenerse informado sobre los objetivos, estrategias, planes de acción y demás información relevante del área donde pertenece.

13. Asistir a reuniones, así como otras actividades, que le sean asignadas.
14. Controlar y supervisar los activos asignados.
15. Supervisar el buen manejo de la documentación de archivo del área.
16. Generación de información estadística y cualquier otro tipo de informe que le sea asignado, con información correcta para la toma de decisión.
17. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES
Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica de carácter general y trabaja aplicando normas y procedimientos establecidos.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Gestor de Educación Financiera recibe supervisión directa del Jefe de Comunicación y Sostenibilidad con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto. Trabaja siguiendo instrucciones generales normas y procedimientos establecidos.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Gestor de Educación Financiera requiere de iniciativa para mejorar procesos y actividades, análisis de información y establecer herramientas necesarias para ejecutar estas funciones.

Criterio: El Gestor de Educación Financiera requiere de criterio para implementar recomendaciones y soluciones para mejorar las funciones a cargo.

Formación Académica:
Bachiller Universitario en la carrera de Administración de Negocios, Ciencias Sociales o carrera afín con experiencia y estudios en Responsabilidad Social o Sostenibilidad. Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
- Conocimientos contables y estadísticos.
- Conocimiento de la normativa relacionada con la Operadora y los Fondos de Pensión.
- Manejo de los programas aplicables a su área de actividad.
- Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
- Conocimientos de otras normativas aplicables al área.

Habilidades Especiales:
- Conocimientos en la formulación, presentación y desarrollo de proyectos.

Competencias:

- Concentración
- Discreción y tacto
- Hábitos de orden
- Iniciativa
- Juicio y criterio
- Liderazgo
- Facilidad de expresión oral y escrita
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Conciliador de opiniones diversas
- Habilidad para las relaciones interpersonales.

Experiencia:

Tres años de experiencia en laborales relacionadas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Gestor de Sostenibilidad**
Departamento	***Gerencia General***
Área	***Comunicación y Sostenibilidad***
Personal a Cargo	***N/A***
Puesto del Jefe Inmediato	***Jefe de Comunicación y Sostenibilidad***
Fecha Actualización	***12 de noviembre del 2019***

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las labores relacionadas a la Estrategia de Sostenibilidad el cual permitirá dar atención a la misión, visión y otros elementos filosóficos y estratégicos de la organización para el adecuado cumplimiento de metas de sostenibilidad.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y dar seguimiento a las actividades del área a su cargo.
2. Coordinar las actividades propias de la puesta en marcha y funcionamiento de la Estrategia de Sostenibilidad, bajo la dirección del responsable del Área de Comunicación y Sostenibilidad.
3. Ejercer control sobre los costos de operación que la unidad requiera para la ejecución de los proyectos asignados.
4. Brindar apoyo operacional a la Gerencia General de Popular Pensiones de acuerdo con los objetivos planteados y con base en el avance de los proyectos que se establezcan.
5. Apoyar a la Gerencia General de Popular Pensiones como el encargado a nivel Corporativo de llevar adelante todas las acciones necesarias para el desarrollo de la Estrategia de Sostenibilidad.
6. Desarrollar modificaciones o ajustes a los procesos, políticas, normas y procedimientos del área, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias.
7. Asistir a reuniones, así como otras actividades, que le sean asignadas.
8. Controlar y supervisar los activos asignados al personal del área.
9. Supervisar el buen manejo de la documentación de archivo del área.
10. Coordinar permanentemente con otras Áreas o Departamentos, para la efectiva atención de las labores y responsabilidades del área.
11. Asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para el área bajo su cargo.
12. Planificar y controlar el presupuesto requerido para el funcionamiento adecuado del área.
13. Generación de información estadística y cualquier otro tipo de informe que le sea asignado, con información correcta para la toma de decisión.

14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas

15. RESPONSABILIDADES

16. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contempladas en el proceso a su cargo.
17. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
18. Mantener actualizadas las políticas y procedimientos de su área y asegurar el cumplimiento de los controles establecidos en cada uno de los procesos.
19. Identificación permanente y gestión efectiva de los riesgos del área a su cargo.
20. Preparación y custodia de la documentación del proceso y velar por el cumplimiento de la seguridad de la información generada y a la que se tiene acceso en el área.
21. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados a su área.
22. Velar por el adecuado funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados por el área a su cargo y gestionar y coordinar las mejoras requeridas a los mismos.
23. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Gestor de Sostenibilidad recibe supervisión directa del Jefe de Comunicación y Sostenibilidad, en su calidad de responsable del Programa de Sostenibilidad; con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Gestor de Sostenibilidad requiere de un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Gestor de Sostenibilidad requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, asimismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Bachiller o Técnico Universitario en: gestión ambiental, ingeniería industrial, con conocimientos en planes de gestión ambiental institucional, Responsabilidad Social o Sostenibilidad.
Estar incorporado al Colegio Profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
- Manejo de los programas aplicables a su área de actividad.
- Conocimientos en materia de sostenibilidad.
- Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
- Conocimiento de la normativa relacionada con la Operadora y los Fondos de Pensión.
- Conocimientos de otras normativas aplicables al área.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de personal.
- Dominio de grupos.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Habilidad en el desarrollo y seguimiento de proyectos.

Competencias:

- Capacidad de comunicación
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Actitud Proactiva
- Creatividad
- Enfoque al cumplimiento de metas.
- Pensamiento analítico
- Orientación hacia la calidad
- Confidencialidad.

Experiencia:

Tres años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Jefe de Comunicación y Sostenibilidad**
Departamento	***Gerencia General***
Área	***Comunicación y Sostenibilidad***
Personal a Cargo	***Supervisor de Área 1, Gestor de Educación Financiera, Gestor de Sostenibilidad y Analista de Minería de Datos***
Puesto del Jefe Inmediato	***Gerente General***
Fecha Actualización	***23 de Octubre 2019***

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, supervisar y ejecutar los proyectos en materia de comunicación y gestión de las actividades establecidas en el Plan de Sostenibilidad de Popular Pensiones o que tengan injerencia en ésta con fin de impactar favorablemente en la calidad de vida de los públicos de interés definidos, generando elementos diferenciadores positivos para Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Asignar y supervisar las tareas designadas del personal a cargo, atendiendo las consultas que le presenten y velando por el eficiente cumplimiento de los deberes encomendados.
2. Evaluar a nivel técnico de las propuestas y asignación de trabajos en su materia.
3. Revisar y autorizar documentos como oficios, reportes, informes y otros acordes el cargo.
4. Participar activamente en comisiones de trabajo que se formen para atender diversos asuntos o cualquier reunión en la que sea solicitada su participación.
5. Participar en la formulación de la planeación estratégica de la Operadora.
6. Realizar las acciones necesarias para cumplir con los objetivos, metas e indicadores asignados al área de Comunicación y Sostenibilidad.
7. Preparar informes periódicos acerca del cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de la Operadora pertenecientes a Comunicación y Sostenibilidad.
8. Elaborar y presentar el plan de marca de la operadora.
9. Impulsar y promover el mercadeo socialmente responsable.
10. Medir el Impacto de las diferentes Campañas Publicitarias y Promocionales de los Servicios y Productos de Popular Pensiones por medio del análisis de las variables directamente relacionadas.
11. Evaluar las investigaciones realizadas emitiendo conclusiones y recomendaciones según corresponda.
12. Atender clientes internos, externos y proveedores para efectos de información relacionada a comunicación y sostenibilidad.
13. Ser el responsable del diseño de investigaciones, sondeos y otros realizados internamente por la Operadora en materia de comunicación y sostenibilidad.

14. Elaborar y velar por el cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) de Popular Pensiones, S.A.
15. Coordinar el desarrollo de las actividades establecidas en el Plan de Gestión Ambiental Institucional de Popular Pensiones.
16. Gestionar los procesos de certificación y/o galardones relacionados con los temas de Sostenibilidad y de Responsabilidad Social que defina la Operadora.
17. Plantear acciones correctivas para el cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría.
18. Brindar apoyo operacional de acuerdo con los objetivos planteados y con base en el avance de los proyectos que se establezcan.
19. Promover la actualización en los procedimientos del área, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias.
20. Mantenerse informado sobre los objetivos, estrategias, planes de acción y demás información relevante del área donde pertenece.
21. Controlar y supervisar los activos asignados.
22. Supervisar el buen manejo de la documentación de archivo del área.
23. Generar información estadística y cualquier otro tipo de informe que le sea asignado para toma de decisiones.
24. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Le corresponde el diseño e implementación de estrategias de comunicación y sostenibilidad, 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 sus actividades.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Jefe de Comunicación y Sostenibilidad recibe supervisión directa de la Gerencia General con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: El Jefe de Comunicación y Sostenibilidad ejerce supervisión directa sobre los puestos de Supervisor de Área 1, Asistente de Operaciones Administrativas 1, Gestor de Educación Financiera, Gestor de Sostenibilidad y Diseñador con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada y asignar las directrices del puesto.

Iniciativa: El Jefe de Comunicación y Sostenibilidad requiere de iniciativa para mejorar procesos y actividades, análisis de información y establecer herramientas necesarias para ejecutar estas funciones.

Criterio: El Jefe de Comunicación y Sostenibilidad requiere de criterio para implementar recomendaciones y soluciones para mejorar los controles de evaluación.

Formación Académica:
Licenciatura o maestría en mercadeo, periodismo, responsabilidad social publicidad o carrera afín con la naturaleza del puesto.
Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
- Conocimiento de la normativa de publicidad emitida por SUPEN.
- Manejo de los programas aplicables a su área de actividad.
- Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
- Investigación de Mercado estratégico.
- Sistemas de comunicación integral de marketing e imagen.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos de la legislación y sistema de Gestión Ambiental.
- Dominio de norma INTE G35: Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social, B05:2016 Sistema para demostrar la Carbono Neutralidad.
- Gestión de Proyectos de Responsabilidad Social.
- Conocimientos en la gestión de alianzas público – privadas o sus variables.
- Conocimientos de estadística aplicada a manejo de recursos naturales.
- Conocimientos de manejo del ambiente y tecnologías limpias.
- Conocimiento en la legislación y normas de gestión de Responsabilidad Social o Sostenibilidad.
- Conocimientos en la formulación, presentación y desarrollo de proyectos.
- Conocimientos del Proceso de certificación Carbono Neutral.

Habilidades Especiales:
- Conocimientos en la formulación, presentación y desarrollo de proyectos.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Capacidad de atender simultáneamente varios proyectos o actividades.

Competencias:
- Liderazgo.
- Integridad.
- Pensamiento Analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Facilidad de comunicación y asesoramiento.
- Actitud proactiva.
- Orientado a resultados.
- Capacidad de análisis e investigación.

- Capacidad de seguimiento de gestiones.

Experiencia:
Tres años de experiencia en laborales relacionadas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Nombre del Puesto	**Jefe de Cumplimiento y Riesgo**
Departamento	**Gobierno, Riesgo y Cumplimiento**
Área	**Gobierno, Riesgo y Cumplimiento**
Personal a Cargo	**Técnico en Control Interno** **Técnico en Riesgo** **Gestor de Cumplimiento** **Asistente Administrativo 1**
Puesto del Jefe Inmediato	**Gerente General**
Fecha Actualización	**23 de Abril de 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Promover y vigilar que la entidad opere bajo las mejores prácticas de gobernanza en los aspectos relacionados con cumplimiento normativo, gestión integral de riesgos y control interno.

Es el encargado de la unidad especializada responsable de liderar la gestión institucional de cumplimiento normativo y ser contraparte en la correcta administración de riesgo, por medio de la generación de insumos para la toma de decisiones del órgano de Dirección y la Administración activa.

FUNCIONES

1. Elaborar, aplicar, evaluar y dar seguimiento a los procedimientos de Cumplimiento Normativo, Riesgo y Control interno establecidos por la Operadora, y ser enlace con el conglomerado para implementar los procesos relacionados con estas temáticas a nivel de conglomerado
2. Cumplir en tiempo y forma con los requerimientos de la Junta Directiva de Popular Pensiones y de manera administrativa de los requerimientos de la Gerencia General de Popular Pensiones
3. Gestionar y aplicar herramientas metodológicas para el análisis y la mejora de los procesos de la Operadora con clara orientación hacia los sistemas de información y el aprovechamiento de la tecnología.
4. Elaborar y aplicar herramientas metodológicas para obtener información acerca de la eficiencia y calidad de los controles de los procesos de la Operadora.
5. Brindar y coordinar para la Junta Directiva y la administración informe periódicos de cumplimiento, gestión de riesgos y control interno.
6. 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

7. Asesorar al Órgano de Dirección y la Alta Gerencia sobre el desempeño del Control Interno, la eficiencia operativa y los controles de la Operadora.
8. Servir de enlace entre la Operadora y los entes supervisores internos y externos para cumplir con los requerimientos que soliciten
9. Colaborar con los requerimientos que el Órgano de Dirección y la Gerencia General soliciten en tiempo y forma.
10. Mantener un constante proceso de actualización de la normativa que regula la industria de pensiones y las que emiten los entes fiscalizadores.
11. Analizar y realizar observaciones a los proyectos de reforma normativa y legal que emiten los superiores considerando los riesgos de cumplimiento.
12. Asistir a las reuniones que requiera el Órgano de Dirección, la Alta Gerencia, la Unidad de Cumplimiento Normativo y Regulatorio del Conglomerado y cualquier otro ente que corresponda con labores de Cumplimiento Normativo, Control Interno y Gestión de Riesgos
13. Colaborar en la atención de acuerdos que el Órgano de Dirección emita y que tengan relación con el Área de Cumplimiento y Riesgo según corresponda.
14. Asistir a las reuniones convocadas por la Gerencia General en los casos que así se requiera.
15. Actuar como punto de contacto dentro de la entidad para las consultas de cumplimiento normativo, control interno y riesgos que el personal requiera.
16. Proporcionar orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas; incluyendo las relativas al control interno.
17. Colaborar en proporcionar informes al Órgano de Dirección sobre los esfuerzos de cómo la entidad administra su riesgo de cumplimiento.
18. Velar por una gestión adecuada considerando una administración integral de riesgos e impactos relativos.
19. Velar por la actualización anual de procedimientos de la Unidad de Cumplimiento y Riesgo.
20. Preparar y formular objetivos, presupuestos, informes, proyectos, determinación de recursos y otros relativos al área de Cumplimiento y Riesgo.
21. Cualquier otra función establecida mediante regulación específica atinentes al cargo.

Formación Académica:
Licenciatura en Administración de Empresas o carrera
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Requisitos técnicos exigibles:

- Conocimiento las disposiciones de la Ley No.7983, Ley No.8204, Ley No.8292; Reglamento Sobre Gobierno Corporativo, Reglamento General de Gestión de Tecnología de Información, Reglamento de Riesgos, Reglamento de Gestión de Activos
- Conocimiento en Planificación Estratégica.
- Conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y disposiciones que regulan la industria de pensiones y las superintendencias.

- Conocimiento de sistemas de evaluación de riesgos.
- Conocimientos comprobados en Gobierno Corporativo.
- Conocimientos comprobados en Seguridad de la información y gestión documental.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Iniciativa: El Jefe de Cumplimiento y Riesgo debe tener recursos y brindar reportes que, al Órgano de Dirección, la Gerencia General u otra dependencia requiera. Tiene que tener iniciativa propia para ejecutar su puesto, emitir recomendaciones y acciones en los procesos, en procura de velar por el fiel cumplimiento de la normativa vigente.

Criterio: El Jefe de Cumplimiento y Riesgo requiere de criterio especializado para la atención de actividades aportando valor agregado y soluciones efectivas, así mismo, facultades técnicas y operativas para emitir opiniones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación confidencial.
- Capacidad analítica y numérica.

Competencias cardinales:

- Compromiso social
- Orientación al cliente
- Innovación y creatividad
- Conocimiento y seguimiento de procedimientos

Competencias de negocio:

- Análisis de la información.
- Pensamiento analítico.
- Relaciones interpersonales.
- Manejo emocional
- Trabajo en equipo

Experiencia:
Como mínimo cinco años de experiencia en puestos a nivel profesional con responsabilidad en la coordinación, Cumplimiento Normativo, Gobierno Corporativo, planes estratégicos, planes de acción, Administración integral de riesgos y mitigación de los mismos en una entidad financiera del sector público o privado.

Nombre del Puesto	**Oficial Adjunto de Cumplimiento**
Departamento	**Gerencia General**
Área	**Oficialía de Cumplimiento**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Oficial de Cumplimiento**
Fecha Actualización	**31 de Octubre de 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Asistir y apoyar al Oficial de Cumplimiento titular, sus funciones específicas en la estructura de cumplimiento definidas por la entidad, así como sustituir al Oficial en caso de impedimento o ausencia temporal de este.

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el CAPÍTULO IX "Programas de Cumplimiento Obligatorio para las Instituciones Financieras" y en el artículo 81 "Sanciones" de la Ley 8204; artículos 40 "Del Oficial y Oficial Adjunto de Cumplimiento", 41 "Organización y funcionamiento", 42 "Dependencia orgánica y regulaciones administrativas aplicables", 43 "Estructuras intermedias", 44 "Independencia de criterio" y 45 "Nombramiento y conclusión de la relación de servicio", del Reglamento General de la Ley 8204; y artículos 27 "Designación del Oficial y del Oficial adjunto de Cumplimiento", 28 "Requisitos del Oficial y del Oficial adjunto de cumplimiento", 29 "Incompatibilidades en los nombramientos" y 30 "Funciones de la Oficialía de Cumplimiento", de la Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Preparar, generar y revisar los diferentes documentos generados en su proceso y coordinar su entrega oportuna, cuando así se requiere.
3. Realizar un monitoreo constante de las operaciones de los clientes, tendiente a identificar transacciones sin fundamento económico o legal evidente, o que se salen de los patrones habituales establecidos por el sujeto obligado, con el fin de prevenir que se efectúen transacciones con fines ilícitos
4. Realizar los estudios con una relación de hechos pormenorizada, por cada una de las operaciones inusuales detectadas.
5. Preparar los reportes de operaciones sospechosas, cuando proceda.
6. Registro y control de los estudios de operaciones inusuales y de los reportes de operaciones sospechosas
7. Preparar reportes mensuales sobre las operaciones inusuales analizadas. Dar mantenimiento periódico en el sistema a las listas de nacionales e internacionales de personas vinculadas con actividades u organizaciones terroristas o por legitimación de capitales.
8. Atender, controlar y registrar los requerimientos de las autoridades competentes

(Instituto Costarricense sobre drogas, Juzgados, Oficialía de Cumplimiento Corporativa, etc.).

9. Monitorear, controlar, registrar y documentar las personas reportables según CRS.
10. Preparar los reportes mensuales y anual por remitir a la Oficialía de Cumplimiento del Banco, relacionados con el cumplimiento del CRS.
11. 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.
12. Emitir recomendaciones relativas a la elaboración y ejecución de políticas para prevenir riesgos y prácticas relacionadas con la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo.
13. Ser enlace directo entre el sujeto obligado y el órgano supervisor correspondiente, así como, con cualquier otra autoridad competente.
14. Asistir y apoyar las funciones de la jefatura.
15. Sustituir al Oficial de Cumplimiento en caso de impedimento o ausencia temporal del este.
16. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso.
2. Es responsable de la preparación de la información que se utilizará en la elaboración y presentación oportuna de la documentación que se debe entregar a la Junta Directiva, Gerencia General, Comité de Cumplimiento, a la Auditorías, o demás entes competentes.
3. Es responsable de atender, controlar y registrar los requerimientos de las autoridades competentes (Instituto Costarricense sobre drogas, Juzgados, Oficialía de Cumplimiento Corporativa, etc.).
4. Es responsable por la custodia o manipulación de documentos con información confidencial.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Adjunto de Cumplimiento recibe supervisión directa del Oficial de Cumplimiento con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Adjunto de Cumplimiento requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Oficial Adjunto de Cumplimiento requiere de criterio para anticipar problemas, analizar situaciones y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:
Bachiller en Administración de Empresas, Contaduría, Economía o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en Ley 8204 y 8719.

Habilidades Especiales:
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:
- Minuciosidad.
- Confidenciabilidad.
- Criterio.
- Relaciones Interpersonales.
- Proactividad.

Experiencia:
- Dos años de experiencia laboral en los campos bancario, bursátil, de pensiones o de seguros considerando el tipo de entidad a la que brindará el servicio, incluyendo la auditoría, la supervisión o la investigación financiera.
- Amplio conocimiento de los productos que ofrece el sujeto fiscalizado y de las operaciones en las distintas áreas bajo su responsabilidad.
- Experiencia en formulación y ejecución de políticas y procedimientos.
- Conocimientos técnicos demostrables en las siguientes áreas:
  - Prevención en materia de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
  - Auditoría.
  - Análisis de riesgos operativos y legales.

Nombre del Puesto	**Oficial de Cumplimiento**
Departamento	**Gerencia General**
Área	**Oficialía de Cumplimiento**
Personal a Cargo	**Oficial Adjunto de Cumplimiento y Auxiliar Administrativo**
Puesto del Jefe Inmediato	**Gerente General**
Fecha Actualización	**31 de Octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos, incluso el mantenimiento de registros adecuados y la comunicación de transacciones sospechosas, así como servir de enlace con las autoridades competentes, en apego a lo establecido en la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento (Ley 8204), y su normativa conexa.

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el CAPÍTULO IX "Programas de Cumplimiento Obligatorio para las Instituciones Financieras" y en el artículo 81 "Sanciones" de la Ley 8204; artículo0073 40 "Del Oficial y Oficial Adjunto de Cumplimiento", 41 "Organización y funcionamiento", 42 "Dependencia orgánica y regulaciones administrativas aplicables", 43 "Estructuras intermedias", 44 "Independencia de criterio" y 45 "Nombramiento y conclusión de la relación de servicio", del Reglamento General de la Ley 8204; y artículos 27 "Designación del Oficial y del Oficial adjunto de Cumplimiento", 28 "Requisitos del Oficial y del Oficial adjunto de cumplimiento", 29 "Incompatibilidades en los nombramientos" y 30 "Funciones de la Oficialía de Cumplimiento", de la Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204.

FUNCIONES

1. Ser enlace directo entre el sujeto fiscalizado y el órgano supervisor correspondiente, así como, con cualquier otra autoridad competente.
2. Elaborar y actualizar anualmente el manual de cumplimiento.
3. Elaborar el Plan Anual de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento y proponer las metas del área para el plan estratégico de la Operadora.
4. Vigilar porque existan registros adecuados de los clientes del sujeto fiscalizado, de acuerdo con lo establecido en los Capítulos II y III de esta normativa.
5. Realizar un monitoreo constante de las operaciones de los clientes, tendiente a identificar transacciones sin fundamento económico o legal evidente, o que se salen de los patrones habituales establecidos por el sujeto fiscalizado, con el fin de prevenir que se efectúen transacciones con fines ilícitos.
6. Elaborar y remitir, al menos cada tres meses, un informe al Comité de Cumplimiento 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.

7. Preparar y comunicar, con absoluta independencia, al órgano supervisor competente las operaciones sospechosas.
8. Implementar controles y estadísticas sobre las operaciones tanto únicas como múltiples.
9. 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 por esta normativa, la Superintendencia (incluidos los solicitados en las visitas de inspección) y otras autoridades competentes.
10. Coordinar y ejecutar las labores de capacitación en materia de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, así como su evaluación, tanto para los funcionarios regulares como para los de nuevo ingreso.
11. 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.
12. Validar y enviar los reportes respecto a transacciones en efectivo únicas y múltiples y transferencias desde o hacia el exterior.
13. Emitir recomendaciones relativas a la elaboración y ejecución de políticas para prevenir riesgos relacionados con la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo.
14. Elaborar y presentar a la Gerencia General y al Comité de Cumplimiento, 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 operaciones sospechosas reportadas en dicho período.
15. Elaborar y presentar a la Gerencia General y a la Junta Directiva, 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.
16. Convocar y asistir al Comité de Cumplimiento a reunión ordinaria, al menos cada tres meses, para exponer los diferentes temas relacionados con el desempeño de labores, grado de cumplimiento del sujeto fiscalizado respecto a la normativa y solicitudes concretas de la Superintendencia.
17. Convocar y asistir a reuniones extraordinarias al Comité de Cumplimiento en caso de ser necesario.
18. Coordinar en la operadora las actividades relacionadas con la implementación y aplicación de la Resolución sobre la Debida Diligencia en el suministro de información de las entidades financieras y no financieras, para el intercambio automático de información tributaria, conforme al Estándar de Reporte Común para Cuentas Financieras (por sus siglas en inglés CRS) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y la Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras (por sus siglas en inglés FATCA), cuando

proceda.

19. Asistir a las reuniones de coordinación convocadas por el Oficial de Cumplimiento del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y realizar las actividades asignas establecidas en las mismas.
20. Asistir a las reuniones convocadas por la Gerencia General
21. Atender los entes supervisores en las visitas de inspección, así como los planes de acción que de estás se deprendan.
22. Evaluar trimestralmente el Balance de Desarrollo de la Oficialía de Cumplimiento y del personal del área.
23. Colaborar en la elaboración del Plan Anual de Trabajo del Comité de Cumplimiento.
24. Colaborar en la elaboración del informe anual de desempeño de labores del Comité de Cumplimiento.
25. Atender los requerimientos que formulen la SUPEN, relacionadas con las visitas de inspección que realice, así como elaborar de planes de acción para atender los hallazgos que se desprendan de sus informes.
26. Atender los requerimientos que formulen la Auditoría Interna, relacionadas con las inspecciones que realice, así como elaborar de planes de acción para atender los hallazgos que se desprendan de sus informes.
27. Atender los requerimientos que formulen la Auditoría Externa, relacionadas con las inspecciones que realice, así como elaborar de planes de acción para atender los hallazgos que se desprendan de sus informes.
28. Apoyar a la Dirección de Riesgo en la evaluación anual de riesgo operativo sobre el cumplimiento de la Ley 7786 (conocida por Ley 8204)
29. Apoyar a la Dirección de Riesgo en la revisión y actualización de la Metodología para calificar el riesgo institucional de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
30. Apoyar a la Dirección de Riesgo en la evaluación anual de riesgo institucional de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo
31. Apoyar a la Dirección de Riesgo en la revisión y actualización de la Metodología de clasificación de riesgo de los clientes, e implementar las oportunidades de mejora, cuando corresponda.
32. Atender los acuerdos de la Junta Directiva que le sean asignados y disposiciones de la Gerencia.
33. Aplicar la autoevaluación de riesgo operativo y control interno.
34. Elaborar y presentar el presupuesto anual del área a la Gerencia General
35. Validar el cumplimiento de los contratos de servicios con el Banco, relacionados con la Ley 8204, según corresponda.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación, custodia o manipulación de documentos con información confidencial y la preparación de la información que se debe entregar a la Junta

Directiva, Gerencia General, los Comités en los que tenga participación y cualquier otro ente relacionado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de cumplimiento recibe supervisión directa del Gerente General y Comité de Cumplimiento, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Oficial de Cumplimiento ejerce supervisión directa sobre el puesto de Oficial Adjunto de Cumplimiento de Popular Pensiones y Auxiliar Administrativo con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada y asignar las directrices del puesto.

Iniciativa: El Oficial de cumplimiento requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos, en procura del cumplimiento de la Ley 8204 y su normativa conexa.

Criterio: El Oficial de cumplimiento requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas, Contaduría, Economía, o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Amplio conocimiento de los productos que ofrece el sujeto fiscalizado y de las operaciones en las distintas áreas bajo su responsabilidad.
- Experiencia en formulación y ejecución de políticas y procedimientos.
- Conocimientos técnicos demostrables en las siguientes áreas:
  - Prevención en materia de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
  - Auditoría.
  - Análisis de riesgos operativos y legales.
- Amplio conocimiento en la Ley 8204 y normativa conexa.
- Formación en alta gerencia.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:

- Integridad
- Pensamiento Analítico
- Confidencialidad
- Iniciativa
- Liderazgo
- Manejo de información.

Experiencia:

Cinco años de experiencia en los campos bancario, bursátil, de pensiones o de seguros considerando el tipo de entidad a la que brindará el servicio, incluyendo la auditoría, la supervisión o la investigación financiera.

Nombre del Puesto	**Profesional TI 2- Encargado de Seguridad Informática**
Departamento	**Gerencia General**
Área	**Seguridad Informática**
Personal a Cargo	**Asistente de Seguridad Informática**
Puesto del Jefe Inmediato	**Gerente General**
Fecha Actualización	**31 de octubre del 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planear, coordinar y administrar los procesos de seguridad informática en la Operadora, así como difundir la cultura de seguridad informática entre todo el personal de la organización.

FUNCIONES

1. Planear estratégicamente la gestión de Seguridad Informática de Popular Pensiones S.A. y así mismo deberá estar alineada a con la estrategia de la Operadora.
2. Administrar y coordinar diariamente el Gobierno de Seguridad informática de Popular Pensiones S.A.
3. Gestionar los riesgos de seguridad de la información.
4. Desarrollar y gestionar el plan de seguridad informática
5. Gestionar los incidentes de seguridad informática.
6. Valorar en forma constante la situación de la Operadora en materia de seguridad informática, mediante la aplicación de pruebas de seguridad y gestión de riesgos de seguridad de la información.
7. Desarrollar, revisar y actualizar las normativas competentes de seguridad informática (políticas, procedimientos y reglamentación).
8. Gestión de los controles de seguridad informática de Popular Pensiones. S.A.
9. Revisar e informar periódicamente el resultado de las revisiones de los controles de seguridad informática de la Operadora.
10. Desarrollar y gestionar un plan de concientización en materia de seguridad informática.
11. Coordinar aspectos de seguridad informática con el Banco.
12. Atender las consultas del personal.
13. Gestionar y dar cumplimiento de las recomendaciones de las auditorias (Interna, Externa y SUPEN).
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por la Gerencia General.
15. Gestionar el mantenimiento de los controles de seguridad física del edificio principal de Popular Pensiones S.A.

16. **RESPONSABILIDADES**

17. Coordinar y administrar el correcto funcionamiento de la seguridad informática de Popular Pensiones S.A.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Profesional TI 2 recibe supervisión directa del Gerente General, con el propósito de velar por la correcta administración de la seguridad informática.

Supervisión ejercida: El Profesional TI 2 es responsable de la realización de su propio trabajo y del Asistente de Seguridad Informática.

Iniciativa: El Profesional TI 2 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones para garantizar la correcta administración en los procesos de seguridad informática.

Criterio: El Profesional TI 2 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo requiere de facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones a la Administración.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Ingeniería de Sistemas, Informática y preferiblemente con énfasis en seguridad informática.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimiento de Ethical Hacking.
- Conocimiento de Computo forense.
- Conocimientos en administración de sistemas de prevención de intrusos.
- Conocimientos en sistemas de antimalware.
- Conocimientos de redes y protocolos de seguridad.
- Certificación en programas de software de seguridad y su implementación.
- Sistemas Operativos (Windows, Linux, UNIX, SUN Solaris) a nivel de usuario avanzado.
- Protocolos de comunicación (TCP/IP, UDP, RCP).
- Lenguajes de programación (C, C++, Oracle Developer, Visual Basic, Visual Basic .Net).
- Base de Datos ORACLE, Microsoft SQL Server.
- Conocimientos en Inglés técnico.
- Conocimiento de ambientes virtualizados.
- Dominio del ambiente Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Outlook, Visio, Project).
- Conocimientos en seguridad informática.
- Certificación ISO 27001 Foundation o Implementation.

- Conocimientos demostrados de Seguridad Informática de certificaciones/capacitación en CISSP (Certified Information Systems Security Professional) o CISM (Certified Information Security Manager).
- Conocimiento de Cobit 5.
- Conocimiento en firewall, sistemas de prevención de intrusos, software antimalware, control de acceso a la red, virtualización.

Habilidades Especiales:

- Capacidad de análisis para la toma de decisiones.
- Habilidad en la solución de problemas.
- Capacidad de gestionar varias tareas en simultáneo.
- Compromiso con la ética.

Competencias:

- Integridad y confidencialidad
- Confiabilidad.
- Proactividad.
- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.

Experiencia:

Tres años de experiencia en la administración de recursos informáticos y manejo de la seguridad informática.

Nombre del Puesto	**Supervisor de Área 1**
Dirección	**Gerencia General**
Área	**Comunicación y Sostenibilidad - Mercadeo**
Personal a Cargo	**Asistente de Operaciones Administrativas 1 y Diseñador**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Comunicación y Sostenibilidad**
Fecha Actualización	**31 de Octubre 2019**

OBJETIVO DEL PUESTO

Desarrollar los planes de mercadeo y comunicación que consoliden la imagen de Popular Pensiones y que contribuyan a la consecución de los objetivos estratégicos de la Operadora.

FUNCIONES

1. Realizar las acciones necesarias para cumplir con los objetivos estratégicos asignados al área de Mercadeo y Comunicación:

    a. Participar en labores de formulación del Plan Estratégico de la Operadora.
    b. Participar en la formulación del Plan Anual Operativo de la Operadora.
    c. Realizar las acciones necesarias para cumplir con los objetivos, metas e indicadores asignados al área de Mercadeo y Comunicación.
    d. Preparar informes periódicos acerca del cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de la Operadora pertenecientes a Mercadeo y Comunicación.
    e. Preparar informes periódicos acerca del cumplimiento del PAO de Mercadeo y Comunicación.

2. Desarrollar estrategias de mercadeo y comunicación para consolidar la imagen de Popular Pensiones y/o contribuir a la consecución de los objetivos institucionales:
    a. Desarrollar los planes de mercadeo y de comunicación, contemplando objetivos, elección de los medios y ejecución del plan.
    b. Generar los materiales para mantener una comunicación constante con los públicos de interés de la Operadora: boletines, comunicados internos, artículos de opinión y cualquier otro que se considere necesario.
    c. Desarrollar campañas publicitarias que permitan fortalecer la imagen de Popular Pensiones y a la vez contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de la organización.
    d. Velar por el cumplimento normativo de la publicidad.

e. Confección de los informes con los resultados de las campañas publicitarias a fin de conocer su impacto y alcance, los cuales se presentan a la Gerencia General.

3. Coordinar la generación de presencia mediática de Popular Pensiones en los distintos medios de comunicación nacional mediante la búsqueda de temas noticiosos para compartir comunicados de prensa con los medios nacionales:

   a. Elaborar los planes de comunicación que respondan al Plan Anual Operativo y Plan Estratégico.
   b. Generar comunicados de prensa con temas relevantes para los públicos de interés de la Operadora.
   c. Velar porque la presencia mediática de la Operadora sea constante y positiva.
   d. Revisar, actualizar y ejecutar las acciones establecidas en el Plan de Administración de Crisis de la Operadora, ante eventuales situaciones de crisis.

4. Velar por la adecuada utilización de los recursos presupuestarios asignados al área, mediante el control de la partida presupuestaria.

   a. Controlar que las contrataciones realizadas por la Operadora se ejecuten basados en el presupuesto asignado.
   b. Controlar que se realicen los pagos de acuerdo a lo presupuestado para cada contratación.

5. Valorar patrocinios que permitan fortalecer la imagen de Popular Pensiones mediante un análisis de costo-beneficio, el cual posteriormente es presentado al conocimiento y aprobación del Comité de Licitaciones.

   a. Monitorear la presencia de marca de los patrocinios y cuantificar su retorno.
   b. Dar acompañamiento y supervisión en las actividades de patrocinio a fin de que se exponga la imagen de Popular Pensiones adecuadamente.

6. Coordinar las actividades de investigación de mercados que permitan un análisis sistemático de la percepción de los productos y servicios de la Operadora, su imagen, la demanda, la competencia, la industria de pensiones y las áreas relacionadas, directa o indirectamente, con el sistema de pensiones.

   a. Preparación del cartel de acuerdo a los objetivos definidos por la Gerencia General para la contratación del estudio de imagen y percepción de la Operadora, lo cual involucra la definición de objetivos, revisión del cuestionario, seguimiento del cronograma de trabajo y validación de resultados

7. Coordinar la provisión de materiales de venta, informativos y promocionales hacia los diferentes canales de atención al cliente:

8. Coordinar con las agencias de publicidad de Popular Pensiones para asegurarse que los materiales promocionales e informativos que se desarrollen, cumplan los parámetros y estándares de calidad solicitados.

9. Velar que las áreas de servicio al cliente y ventas cuenten con material promocional para la realización de sus labores.

10. Coordinar acciones de Relaciones Públicas necesarias para fortalecer la marca de Popular Pensiones:

    a. Ejecutar la logística relacionada con eventos especiales para públicos de interés de la Operadora, tales como: conferencias de prensa, actividades para clientes, cobertura de patrocinios, entre otros.

RESPONSABILIDADES
Es responsable por el cumplimiento de los objetivos del área de Mercadeo y Comunicación, con el fin de consolidar la imagen de la Operadora, así como su liderazgo en presencia mediática.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor de Área 1 recibe supervisión directa de la Jefatura de Comunicación y Sostenibilidad.

Supervisión ejercida: El Supervisor de Área 1 ejerce supervisión directa sobre el Asistente de Operaciones Administrativas 1 y Diseñador.

Iniciativa: El Supervisor de Área 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Supervisor de Área 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:
Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas con énfasis en mercadeo o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en mercadeo y ventas.
- Conocimiento del comportamiento de medios de comunicación (escritos, digitales, radio, televisión, etc)
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Conocimiento de la normativa de publicidad emitida por SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Conocimientos estadísticos y base de datos.

Competencias:

- Alcance de los objetivos.
- Planificación y organización.
- Comportamiento estratégico.
- Toma de decisiones.
- Supervisión (tanto de la asistente, como de los equipos de trabajo de las agencias publicitarias y de comunicación), a fin de obtener lo requerido bajo los mejores estándares.

Experiencia:

Tres años de experiencia en puestos de coordinación relacionados con mercadeo, comunicación, y relaciones públicas en instituciones financieras.

Nombre del Puesto	**Técnico en Control Interno**
Departamento	**Gobierno, Riesgo y Cumplimiento**
Área	**Gobierno, Riesgo y Cumplimiento**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Cumplimiento y Riesgo**
Fecha Actualización	**23 de abril del 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el Sistema de Control Interno (SEVRI), a fin de desarrollar y fomentar la realización de actividades que favorezcan la eficiencia de los procesos de la Operadora en un ambiente adecuado de control, acorde con lo estipulado en la Ley General de Control Interno,

FUNCIONES

1. Vigilar el cumplimiento y atención de La Ley General de Control Interno.
2. Elaborar y remitir a la Gerencia General y/o Jefatura de la Unidad de Cumplimiento, los planes de trabajo anual e informes periódicos con los proyectos y avances desarrollados en procura del objetivo del puesto, atendiendo los plazos descritos en estos planes de acción.
3. Elaborar, aplicar, evaluar y dar seguimiento a los procedimientos de control interno establecidos por la Operadora.
4. Enlace con el conglomerado para implementar los procesos relacionados con el SEVRI.
5. Enlace con la Contraloría General de la República en los procesos del Índice de Gestión Institucional (IGI).
6. Atender, asistir y tramitar reuniones con la Gerencia General, Junta Directiva, Comité Gerencial, Unidad de Cumplimiento y cualquier otra dependencia, cuando sea necesario.
7. Elaborar y aplicar herramientas metodológicas para obtener información acerca de la eficiencia y los controles de los procesos de la Operadora.
8. Brindar seguimiento y comunicación periódica a la Gerencia General sobre las acciones desarrolladas para la mejora continua de la eficiencia y el control interno de las operaciones, según lo establecido en los planes de acción.
9. Diseñar y realizar investigaciones, proyectos, planes, programas de trabajo en áreas diversas relativas al campo del mejoramiento del control Interno.
10. Diagnosticar el nivel de control interno de procesos particulares con determinación de causas y efectos de la situación determinada.
11. Desarrollar propuestas para el mejoramiento de los procesos con una clara orientación hacia el uso eficiente de los recursos (humanos, naturales, materiales y de energía).
12. Asesorar a las diferentes áreas de la Operadora en cuanto a la mejora en la eficiencia y el control de los procesos internos.

13. Atender y evacuar las consultas con respecto a la aplicación de la Ley General de Control Interno.
14. Coordinar con otras áreas como la realización conjunta de actividades que promuevan la mejora integral de los procesos.
15. Asistir a reuniones, seminarios, charlas, capacitaciones y otras actividades y representar a la operadora cuando la Gerencia General así lo determine.
16. Programar, desarrollar e impartir capacitaciones y charlas sobre temáticas relacionadas con Control Interno y Mejora de Procesos.
17. Coordinar equipos de trabajo cuando así sea requerido.
18. Exponer ante los órganos competentes, como BPDC, SUPEN, Auditoria Interna, Auditoria externa y Contraloría General de la República cuando sea requerido, los criterios y alcances planteados en los informes o proyectos que se desarrollan.
19. Participar en la preparación y formulación de objetivos, planes, programas de trabajo, presupuestos, informes estadísticos, proyectos, determinación de recursos y otros relativos al área.
20. Llevar controles variados sobre las actividades bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
21. Actualizar anualmente los Manuales de Procedimientos establecidos del área.
22. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
23. Colaborar con la realización de autoevaluaciones periódicas de Control Interno e Indicadores de Gestiones Institucionales

RESPONSABILIDADES

1. Trabajar siguiendo instrucciones generales, normativas vigentes, procedimientos administrativos y legales de la organización.
2. Integrar grupos de trabajo interdisciplinarios y coordinar el trabajo de cualquier área específica, así como algún otro proyecto asignado por la Gerencia General y/o Jefatura de la Unidad de Cumplimiento.
3. Relacionarse constantemente con superiores, funcionarios de instituciones públicas y privadas, con tacto, respeto y cordialidad.
4. Mantener discreción, confidencialidad y objetividad con las actividades, información y documentación que se manipule.
5. Actualizarse en los conocimientos y técnicas propias de su especialidad.
6. Delimitar el acceso a información de uso restringido.
7. Tener responsabilidad directa por la ejecución de las labores asignadas.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Técnico en Control Interno recibe supervisión directa de la Gerencia General y/o del Jefe de Cumplimiento y Riesgo dando cumplimiento a las actividades propias establecida en el presente manual.

Supervisión ejercida: Es responsable de trabajo y del resultado del mismo.

Iniciativa: El Técnico en Control Interno, requiere independencia e iniciativa propia para ejecutar su puesto, para presentar recomendaciones y acciones en los procesos, en procura de velar por el fiel cumplimiento de la normativa vigente y las mejores prácticas al respecto.

Criterio: El Técnico en Control Interno requiere de criterio especializado para la atención de actividades aportando recomendaciones y soluciones efectivas, así mismo, facultades técnicas y operativas para emitir opiniones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:
Licenciatura Administración de Empresas o carrera afín.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Amplio conocimiento de la Ley General de Control Interno, Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización.
- Amplio conocimiento en la normativa de la Industria de Pensiones.
- Conocimientos en análisis y mejora de procesos.
- Conocimientos en Inversiones, riesgo, sistemas de información y auditoria interna.
- Dominio del ambiente Windows, Internet, Office (Word, Excel, Power Point, Visio y Outlook).
- Conocimientos y habilidad para la elaboración y redacción de informes.

Habilidades Especiales:

- Capacidad para abstraer, interpretar y analizar información.
- Capacidad analítica y numérica.
- Habilidad para la investigación y desarrollo de proyectos.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información y documentación confidencial.
- Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.

Competencias:

- Manejo de la información.
- Inteligencia emocional.
- Facilidad de palabra.
- Mantener la discreción y tacto.
- Habilidad para las relaciones interpersonales.
- Iniciativa.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad y capacidad analítica.

- Habilidad para redactar.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Espíritu investigativo.
- Entusiasta y emprendedor.

Experiencia:
Cinco años de experiencia en operaciones bancarias, finanzas, auditoria, y en procesos relacionados a Control Interno en operadoras complementarias de pensiones.

Nombre del Puesto	**Técnico en Riesgo**
Departamento	**Gobierno, Riesgo y Cumplimiento**
Área	**Gobierno, Riesgo y Cumplimiento**
Personal a Cargo	**N/A**
Puesto del Jefe Inmediato	**Jefe de Cumplimiento y Riesgo**
Fecha Actualización	**03 de Febrero 2020**

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar labores administrativas, analíticas y operativas en los procesos y actividades relacionadas con el monitoreo de la aplicación de políticas, normas y procedimientos que regulan a la Operadora de Pensiones en lo referente a la Gestión de Riesgo.

FUNCIONES

1. Verificar el cumplimiento del contrato de prestación de servicios de gestión de riesgos entre Popular Pensiones OPC, S.A. y Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
2. Verificar las responsabilidades de Popular Pensiones OPC, según lo establecido en el Reglamento de Riesgos de la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) con el objetivo de cumplir con lo establecido.
3. Brindar respuesta a las consultas técnicas realizadas por distintos entes reguladores internos y externos de manera que se atiendan los requerimientos de manera oportuna.
4. Realizar el plan anual de las labores de la Unidad de Riesgos de Popular Pensiones a fin de establecer el marco de acción y se logren los objetivos propuestos.
5. Dar seguimiento al Plan Anual de Trabajo de la Dirección Corporativa de Riesgo para la administración de los riesgos de Popular Pensiones OPC con el objetivo de monitorear el cumplimiento de actividades y tiempos establecidos.
6. Presentar ante las instancias correspondientes y según los plazos establecidos el avance del Plan Anual de Trabajo por parte de la Dirección Corporativa de Riesgo con el propósito de que se brinde el seguimiento y control de las actividades establecidas.
7. Dar seguimiento al avance de los acuerdos establecidos por el Comité de Riesgo para presentar ante las instancias correspondientes y según los plazos establecidos su cumplimiento.
8. Informar a la Gerencia General de Popular Pensiones OPC sobre los resultados más importantes del informe de riesgo mensual y otros documentos técnicos de la Dirección Corporativa de Riesgo, así como de cualquier incumplimiento o situación que exponga a la Operadora.
9. Suministrar en forma oportuna y según la periodicidad requerida a la Dirección Corporativa de Riesgo la información necesaria para la realización de los informes de riesgos para Popular Pensiones.

10. Suministrar en forma oportuna y pertinente a las distintas áreas de Popular Pensiones la información necesaria para la realización de sus labores.
11. Velar por la debida actualización de los procedimientos, manuales y demás documentos relacionados con el Área de Riesgos de Popular Pensiones y proponer ajustes, así como por su disponibilidad en la Intranet de la Operadora.
12. Asistir a las sesiones del Comité de Riesgo, en las cuales ejercerá su función de contrapeso técnico.
13. Colaborar con la organización y coordinación de actividades de monitoreo de la Gestión de Riesgo en las diferentes áreas prioritarias de la Operadora.
14. Realizar aplicaciones y seguimientos de los Mapeos de Riesgo Operativo, cuando así sea solicitado por la Gerencia General de Popular Pensiones.
15. Dar seguimiento a la gestión de proyectos y actividades relacionados con el tema de la gestión de los riesgos de la Operadora, en coordinación con la Gerencia General de Popular Pensiones OPC.
16. Coadyuvar por el buen desempeño de los posibles equipos de trabajo para la gestión de riesgos de Popular Pensiones, así como por el cumplimiento de los planes operativos para poder alcanzar las metas propuestas.
17. Colaborar en la elaboración, revisión, análisis y validación de modelos que permitan identificar, cuantificar y monitorear los riesgos de Popular Pensiones, cuando así sea solicitado por la Gerencia General de la Operadora.
18. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno del área y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
19. Preparar la agenda de cada sesión del Comité de Riesgos de la Operadora Pensiones.
20. Revisar cuando corresponda las actas del Comité de Riesgos con el propósito de realizar las observaciones que se estimen pertinentes de acuerdo con la participación realizada.
21. Calcular según la periodicidad definida la Suficiencia Patrimonial de la Operadora con el objetivo de suministrar la información a las instancias correspondientes.
22. Participar en las reuniones, comisiones o comités requeridos con el fin de brindar aportes sobre la materia de especialidad.
23. Coordinar las presentaciones del personal de la Dirección Corporativa de Riesgos en las sesiones de la Junta Directiva de Popular Pensiones OPC.
24. Coordinar, dar seguimiento y ejecutar las observaciones establecidas por la Auditoria Interna y/o Auditoría Externa al área de Riesgos de Popular Pensiones con el objetivo de atender las recomendaciones en el plazo requerido.
25. Calcular según los plazos requeridos el superávit transferible y el capital transferible en atención a la normativa relacionada y oficios.
26. Realizar la evaluación de los candidatos a oferentes como Miembro Externo del Comité de Riesgos de Popular Pensiones, considerando lo establecido en el Reglamento de Riesgos de la SUPEN y en la Ley de Contratación Administrativa, utilizando la plataforma SICOP.
27. Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.

28. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
29. Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional, según las necesidades propias del Área, División o Dirección.
30. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.

RESPONSABILIDADES

Es responsable de desarrollar las funciones descritas y colaborar en las tareas adecuadas que permitan la eficiente y eficaz consecución de los objetivos de la Unidad de Riesgo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El técnico en Riesgo recibe supervisión directa del Jefe de Cumplimiento y Riesgo con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El técnico en Riesgo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones.

Criterio: El técnico en Riesgo requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas y/u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

Formación Académica:

Contar con Bachillerato Universitario en las carreras de Economía, Administración de Empresas, Estadística, Ingeniería Industrial o carrera afín; preferiblemente si cuenta con el grado de Licenciatura.
Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Conocimientos en Gestión de Riesgos y normativa nacional e internacional en riesgos.
- Conocimientos en el manejo de programas estadísticos y de riesgo.
- Conocimiento en Mercados de Valores y Capitales.
- Conocimiento de Excel avanzado para finanzas.
- Deseable: Contar con un Programa de Técnico en Riesgo debidamente aprobado y emitido por una entidad educativa reconocida.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información para el análisis.

- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Relaciones interpersonales.
- Capacidad de Análisis.
- Trabajo en Equipo.
- Comunicación.
- Responsabilidad por resultados.
- Orientación a la calidad.
- Orientación al logro.
- Orientación al servicio al cliente.

Experiencia:

Tres años de experiencia en actividades propias a las descritas.

Estamos certificados en: