# MANUAL DE PUESTOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | Gerencia General Corporativa | **Área:** | Subgerencia General de Operaciones |
| **Código del Puesto:** | ¨0035 | **Categoría** | F.E |
| **Nombre del Puesto:** | Subgerente General de Operaciones | **Reporta a:** | Gerente General Corporativo |
| **Objetivo del Puesto:** | Ser responsable de la dirección, planificación, organización y control de los objetivos estratégicos y específicos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y en lo que corresponda a las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero, vinculados con las áreas de soporte y asignados bajo su cargo, esbozados en el Plan Estratégico, respondiendo a la Gerencia General Corporativa.<br>Ser responsable de los procesos de soporte requeridos por el Conglomerado Financiero para la venta y prestación de los productos y servicios financieros, relacionado con el rol en el desarrollo económico, social y ambiental del Banco.<br>Velar porque se cumplan todos los principios de control interno y en general la legislación que regula la actividad en la cual se encuentra inmerso el Banco. | | |

| MACRO PROCESO | PROCESO | ACTIVIDAD | FUNCIONES PRINCIPALES |
|---|---|---|---|
| | | | 1. Planificar, dirigir, organizar y controlar las políticas y directrices de su gestión provenientes de la Junta Directiva Nacional y la Gerencia General Corporativa, en conjunto con las Direcciones y dependencias a su cargo, orientados a desarrollar la red de soporte administrativo y de soporte al negocio, que permita el crecimiento sostenido del Conglomerado Financiero. |
| | | | 2. Dirigir estratégicamente la integración de planes y programas del Banco que aseguren los resultados económicos, financieros, sociales y ambientales y de cualquier otra índole que se definan por parte de la Junta Directiva Nacional y en ese órgano, en sus funciones de Asamblea de Accionistas para su implementación, bajo la dirección de la Gerencia General. |
| | | | 3. Mantener una actualización constante en materia de tendencias de mercado financiero, bancario, tecnológico y de gestión, que le permita desarrollar estrategias, propuestas, programas y planes, en procura de la adaptación del Conglomerado Financiero al mercado nacional y manteniendo competitiva la oferta de servicios, y procurando siempre la excelencia en el servicio al cliente dentro del marco normativa aplicable. |
| | | | 4. Desarrollar e implementar, con las áreas a su cargo, las metas y objetivos a cumplir, en un periodo específico, asegurando que los mismos estén alineados al Plan Estratégico Institucional y el perfil de riesgos aprobado, asumiendo la responsabilidad de la evaluación periódica de los resultados, asegurando el cumplimiento de estos. |
| | | | 5. Establecer normas, procedimientos y prácticas relacionadas con las Direcciones a su cargo, evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes, programas y actividades de (la) gestión de la Subgerencia General de Operaciones, con el fin de promover los ajustes o cambios que se requieren para lograr mayores niveles de efectividad, mejora en los procesos, así como eficiencia de los resultados de orden económico, financieros y cualitativos. |
| | | | 6. Promover en la cultura organizacional un cambio de calidad en todos los procesos de la Subgerencia General de Operaciones, que motive al funcionario a desarrollar su trabajo con un enfoque de mejora continua, generar información estratégica y resultados para la toma de decisiones por la Junta Directiva Nacional y la Gerencia General Corporativa, relacionada con su gestión. |
| | | | 7. Planear, organizar, dirigir y controlar la gestión administrativa y de soporte al negocio, bajo su responsabilidad conforme a la estrategia de largo plazo y con enfoque de Conglomerado. |
| | | | 8. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | | 9. Establecer, implementar, evaluar y perfeccionar el Sistema de Control Interno del área o de la oficina a su cargo, (entendido este en sus 5 componentes: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, sistemas de información y seguimiento), de acuerdo con la regulación aplicable. |
| | | | 10. Gestionar las actividades de la entidad de forma coherente con la estrategia empresarial, el Apetito de Riesgo y las políticas aprobadas por la Junta Directiva Nacional. |
| | | | 11. Revisar y ajustar periódicamente el Gobierno Corporativo para que se adapte a los cambios del entorno, de la entidad o de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros bajo su responsabilidad. |
| | | | 12. Implementar la gestión integral de los riesgos a que está expuesta la entidad y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas y demás normativa, así como la atención de los requerimientos de los Órganos de Control y del Supervisor. |
| | | | 13. Impulsar o propiciar proyectos de mejora continua enfocados en incrementar la productividad comercial, trabajando de forma conjunta con la Subgerencia General de Negocios y la Gerencia General Corporativa. |
| | | | 14. Promover la innovación como parte de la estrategia para fortalecer la posición en el mercado del Conglomerado Financiero. |
| | | | 15. Cumplir con la legislación y reglamentación aplicables a la actividad bancaria, entre ellas, Ley Orgánica del Banco Popular y Desarrollo Comunal, Ley 8204, Reglamento de Gobierno Corporativo, Reglamento Integral de Riesgo, Reglamento de idoneidad, etc. |
| | | | 16. Garantizar la gestión del recurso humano promoviendo el cumplimiento de las normas y deberes definidos por la institución, asegurando eficiencia, productividad y la excelencia en el servicio al cliente y el cumplimiento de las metas. |
| | | | 17. Propiciar un clima organizacional en el cual se obtenga la máxima productividad del recurso humano del Banco y en articulación con el Conglomerado Financiero, que permita generar un excelente servicio al cliente, traducido en excelentes resultados económico-financieros, sociales y ambientales. |
| | | | 18. Realizar cualquier otra actividad relacionada con su cargo, encomendada por el superior inmediato de acuerdo a la visión de negocios del Conglomerado. |
| | | | 19. Garantizar el cumplimiento del marco jurídico aplicable, sus políticas y/o procedimientos acordes con la naturaleza del puesto. |
| | | | 20. Proponer iniciativas de mejora relacionadas a la gestión con el objetivo de agilizar los procesos en pro del servicio al cliente, además de participar y apoyar de forma activa en la implementación de todos los programas de mejoramiento y desarrollo impulsados por el Banco. |
| | | | 21. Asistir a las sesiones de Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a las sesiones de este órgano en sus funciones de Asamblea de Accionistas, a las de las Sociedades Anónimas, de las Comisiones y Comités, en los casos que sea convocado. |
| | | | 22. Sustituir en sus funciones al Gerente General Corporativo cuando sea requerido y de acuerdo con los alcances establecidos en la normativa. |
| | | | 23. Representar al Banco ante instituciones gubernamentales, entes reguladores, instituciones nacionales e internacionales y clientes; de acuerdo al ámbito de sus funciones y atribuciones legales. |
| | | | 24. Coadyuvar en la negociación y consolidación de alianzas estratégicas con otros entes, tanto nacionales como internacionales. |
| | | | 25. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | **FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO** |
| | | | 26. Asegurar el uso de la metodología corporativa de administración de riesgos en programas, proyectos e iniciativas. |
| | | | 27. Gestionar los riesgos en los proyectos, a nivel departamental e institucional. |
| | | | 28. Gestionar el proceso de seguimiento y control de riesgos dentro de los proyectos. |
| | | | 29. Velar por una adecuada gestión de los riesgos que pueden impactar sobre los proyectos a los cuales se encuentran asociados. |
| | | | 30. 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. |
| | | | 31. Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo conforme a la declaratoria de apetito de riesgo, políticas y límites de riesgo definidos por la Junta Directiva Nacional. |
| | | | 32. 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. |
| | | | 33. 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 aplicable. |
| **CODIGO** | **REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD** | | |
| | **Formación Académica:** | Licenciatura y/o Maestría en Administración Pública; Economía; Contaduría Pública; Administración de Negocios preferiblemente con énfasis en Finanzas, Gerencia, Mercadeo, Banca. | |
| | **Legales:** | Incorporado al Colegio Profesional respectivo según el grado académico acreditado, con estatus activo y deberá mantenerse en estatus activo por el periodo de su nombramiento. | |
| | **Experiencia:** | Con experiencia comprobada de al menos ocho años en cargos de Gerente General, Subgerente General, Director Regional, Director Corporativo, o Director Área, o Jefe de Proceso o División Gerencial (o nivel jerárquico similar), en empresas o Instituciones del Sector Financiero, público o privado, supervisadas por la SUGEF. En caso de que se trate de Director Regional, Director Corporativo o Director de Área, o Jefe de Proceso o División Gerencial (o nivel jerárquico similar), esta experiencia debe ser en áreas como Soporte al Negocio (tales como gestión de cobro, captación, gestión normativa, entre otras), o Riesgo, o Finanzas (tales como Tesorería, o Presupuesto o Contabilidad, entre otros) o Soporte Administrativo (tales como Contratación Administrativa, infraestructura, bienes y servicios, entre otros). Preferible con experiencia comprobada en gestión pública (en algún cargo que implique aplicar normas de administración financiera, de<br>presupuestos públicos, administración pública, gestión de riesgos, contratación administrativa, normativa SUGEF, ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito). | |
| | **Requisitos adicionales, establecidos en el Artículo 26 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal** | Requisitos adicionales, establecidos en el Artículo 26 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal<br>a) Ser costarricenses.<br>b) Gozar plenamente de sus derechos civiles y políticos.<br>c) Ser de reconocida honorabilidad, capacidad y experiencia.<br>d) Carecer de antecedentes penales y no tener, a la fecha de su nombramiento, causa penal pendiente ante los respectivos tribunales.<br>e) No estar ligados por parentesco, por consanguinidad o afinidad, hasta el tercer grado, inclusive, con ninguno de los miembros de la Asamblea.<br>de los Trabajadores, de la Junta Directiva Nacional: ni con el auditor general, con el Subauditor general o con el gerente o subgerente, en su caso.<br>f) No haber desempeñado, durante los dos años anteriores a su nombramiento, cargo alguno en la Junta Directiva o en la Auditoría General.<br>g)No podrán ser designados como gerente o subgerentes, quienes pertenezcan a una sociedad mercantil en nombre colectivo o de responsabilidad limitada, o quienes formen parte del directorio de una misma sociedad por acciones. | |
| | *** REQUISITOS TÉCNICOS** | | |
| | 1. Conocimiento de la normativa relacionada con CONASSIF (SUGEF 3-06, 24-00, 31-04, 2-10, 16-16 y 22-18). | | |
| | 2. Conocimiento Ley 7558 Ley Orgánica del Banco Central. | | |
| | 3. Conocimiento de la Ley 6227 Ley General de Administración Pública, Ley 7494 Ley de Contratación Administrativa, Ley 8131 Ley de Administración Financiera de la | | |
| | 4. Conocimiento Ley 7428 Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y su normativa. | | |
| | 5. Conocimiento de la Ley 4351 Ley Orgánica del Banco Popular. | | |
| | 6. Conocimiento de la Ley 7732 Ley Reguladora del Mercado de Valores. | | |
| | 7. Conocimiento de la Ley 8204 Ley sobre legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y normativa conexa. | | |
| | 8. Manejo de la Gestión de Portafolios de Inversión. | | |
| | 9. Conocimiento de las organizaciones de la Economía Social Solidaria. | | |
| | 10. Conocimiento de idioma inglés a nivel de lectura, escritura y conversación. | | |
| | 11. Conocimientos de normas ISO, Six Sigma, entre otras. | | |
| | 12. Conocimiento de la operación del sistema bancario nacional e internacional. | | |
| | 13. Conocimiento sobre tecnología de sistemas informáticos aplicable al sector bancario. | | |
| | 14. Conocimiento en estrategias de mercadeo y administración financiera. | | |
| | 15. Conocimiento de productos y servicios bancarios para segmento de personas, desarrollo, micro y pequeña empresa, intermediación financiera y canales. | | |
| | 16. Manejo de paquete Office (Word, Excel, Power Point, Outlook). | | |
| ***Los conocimientos técnicos de los candidatos serán evaluados por alguno de los siguientes medios: 1) atestados de cursos o capacitaciones recibidas y que se demuestre al menos un 80% de las mismas; 2) prueba de conocimientos (teórica-práctica) con una nota mínima de 80 puntos sobre 100.** | | | |

| COMPETENCIAS REQUERIDAS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| PERFIL DE COMPETENCIAS | | ALTA GERENCIA | | | |
| **CODIGO** | **Cardinales:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| CAR-01 | Compromiso Social | | | | |
| CAR-02 | Orientación al Cliente | | | | |
| CAR-03 | Innovación y Creatividad | | | | |
| CAR-04 | Orientación al Logro | | | | |
| CAR-05 | Seguimiento de procedimientos | | | | |
| **CODIGO** | **Gerenciales:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| GER-01 | Desarrollo de Otros | | | | |
| GER-02 | Dirección de Equipo | | | | |
| GER-03 | Seguimiento de la Gestión | | | | |
| **CODIGO** | **Del Negocio:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| NEG-01 | Análisis de la Información | | | | |
| NEG-02 | Negociación | | | | |
| NEG-03 | Persuasión | | | | |
| NEG-04 | Manejo Emocional | | | | |
| NEG-05 | Trabajo en Equipo | | | | |
| **CODIGO** | **Del Soporte:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| SOP-01 | Planeación | | | | |
| SOP-02 | Practicidad | | | | |
| SOP-03 | Precisión | | | | |
| **CODIGO** | **DISC - Personalidad** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| DISC-01 | Dominancia | | | | |
| DISC-02 | Influencia | | | | |
| DISC-03 | Estabilidad | | | | |
| DISC-04 | Conformidad | | | | |

**Otros requisitos**

El aspirante debe cumplir con toda la información y documentación indicada en la Política sobre Idoneidad y Experiencia de Miembros de Dirección y Alta Administración del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | **Se crea el perfil 2006.**<br>**En este perfil se agregan las funciones relacionadas a riesgo de proyectos según oficio DIRCH-945-2017, el cual cuenta con la aprobación de la Gerencia General.**<br>**Se modifica perfil mediante acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5560-Acd-380-Art-19, sesión del 22 de mayo del 2018. En el acuerdo JDN-5569-Acd-475-2018-Art-5a, celebrada el 19/07/2018 se aprueban las descripciones de este perfil", elaborado por el Asesor Externo Eldon Caldwell.**<br>**Se reversa la publicación de los perfiles del acuerdo JDN-5569-Acd-477-2018-Art-5, con base en el acuerdo JDN-5585-Acd-689-Art-11.**<br>**Se aprueba ajustes al perfil según acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5608-Acd. 32-Art.5, sesión celebrada el 16 de enero de 2019.**<br>**Se aprueba ajustes al perfil según acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5666-Acd-640-2019, Art.7, sesión celebrada el 26 de agosto de 2019.**<br>**Se aprueba ajustes al perfil según acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5719-Acd-263-2020, Art.7, sesión celebrada el 23 de marzo de 2020.** |