INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Graciela Vargas Castillo
Dependencia:	Dirección de Capital Humano
Periodo de Gestión:	abril 2014-marzo 2023
Destinatarios:	Dirección de Capital Humano
Firma:	GRACIELA VARGAS CASTILLO (FIRMA) Firmado digitalmente por GRACIELA VARGAS CASTILLO (FIRMA)
Fecha:	01/06/2023

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1
La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

INDICE

Contenido

Presentación 2

Resultados de la gestión 8

Labor Sustantiva Institucional 8

Cambios en el entorno 82

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo 93

Acciones sobre el Control Interno 95

Principales Logros 97

Proyectos más relevantes 108

Administración de Recursos Financieros 117

Sugerencias ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Observaciones ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República 117

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo 118

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna 118

Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público 118

Presentación

Dejo constancia en este documento de que presento informe final de gestión según oficios DIRCH-633-2023 y DIRCH-986-2023, bajo protesta y bajo el debido deber de obediencia, siendo que, la remoción como Directora de Capital Humano realizada por el ex gerente general Marvin Rodríguez Calderón, fue un acto ilegal, sin ningún fundamente jurídico ni técnico y que representa una evidencia más del acoso laboral vivido por parte de este señor desde su ingreso a laborar al Banco Popular en al año 2018.

Ingresé a laboral Banco Popular en el mes de abril del año 2014, pasando por un proceso de concurso público de reclutamiento y selección por medio de una empresa externa que el contrató para estos fines, por lo tanto mi puesto en propiedad es como Directora de Capital Humano desde ese momento según consta en mi expediente personal.

Desde la fecha de mi ingreso, y como parte del proceso de inducción y reconocimiento de las fortalezas y debilidades detectadas por mi parte en la funcionalidad estratégica y operativa de la Dirección, determino la urgente necesidad de que sea aprobado a nivel general la realización de un estudio de la estructura vigente, así como la implementación de procesos en general que permitan mejorar, la calidad y los tiempos de respuesta al cliente interno, lo cual consta en oficio DIRCH-868-2015.

DIRECCION DE CAPITAL HUMANO

19 de agosto de 2015
DIRCH-868-2015

Ingeniera
Sandra Castillo Villarreal, **Jefa**
División Gestión de Calidad

Estimable señora:

En el año 2012, la anterior Directora de Capital Humano realizó una nueva propuesta de estructura de la Dirección, denominada "*Propuesta de actualización del enfoque de gestión y estructura de la Dirección de Desarrollo Humano y Organizacional de cara al Nuevo Modelo de Competitividad y el Plan Estratégico Corporativo 2012-2015*", con la cual se pretendía que el área en sí, consolidara su perspectiva corporativa reformulando su orientación y esfuerzos en la optimización del personal a través de su gestión, con metas definidas para lograr los resultados esperados y continuar brindando los servicios de soporte y asesoría ante el Conglomerado Financiero.

Desde que asumo la Dirección de Capital Humano, hace más de un año, he esperado que la estructura vigente cumpla con la estrategia planteada, lo que no se ha logrado consolidar según los resultados obtenidos, en un escenario cambiante, la definición e implementación de estrategias de corto y mediano plazo, favorecen ambientes laborales, formas de trabajo, relaciones y comunicaciones congruentes con las exigencias del entorno, aspectos que sustentan la necesidad de alinear y replantear la estructura de esta Dirección a una condición proactiva en las diferentes gestiones a realizar.

Desde que asumo la Dirección de Capital Humano, hace más de un año, he esperado que la estructura vigente cumpla con la estrategia planteada, lo que no se ha logrado consolidar según los resultados obtenidos, en un escenario cambiante, la definición e implementación de estrategias de corto y mediano plazo, favorecen ambientes laborales, formas de trabajo, relaciones y comunicaciones congruentes con las exigencias del entorno, aspectos que sustentan la necesidad de alinear y replantear la estructura de esta Dirección a una condición proactiva en las diferentes gestiones a realizar.

La dinámica en las áreas, me ha permitido observar una disociación con lo que se debe hacer y lo que se está haciendo, obteniendo como resultado solicitarle la elaboración de un estudio de la estructura organizacional de la Dirección de Capital Humano, de manera que técnicamente se fundamente un cambio en la razón de ser de las áreas, con puestos y actividades direccionados al cumplimiento estratégico que le compete a esta Dirección.

En disposición de atender cualquier consulta.

Cordialmente,

DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO Banco Popular

Licda. Graciela Vargas Castillo
Directora

Visto Bueno

DIRECCIÓN GENERAL CORPORATIVA Banco Popular

MAE. Geovanni Méndez Carmona
Director General Corporativo

Banco Popular DIVISIÓN GESTIÓN DE CALIDAD
RECIBIDO
Fecha: 20/8/2015 Hora: 12:15
Firma: Alvarado

ID

Copia: archivo

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
La información contenida en este documento es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida o autorizada por el área administrativa correspondiente del Conglomerado Banco Popular.
Teléfono: 22117687, San José, Costa Rica

Por otro lado, haciendo un diagnóstico de los funcionarios que laboran en la Dirección, hay profesionales que no tienen ninguna experiencia ni preparación académica relacionada con la materia de recursos humanos, lo cual me genera una preocupación importante por las falencias que puedan generar en sus responsabilidades técnicas y competenciales. De ahí, que a partir del 2015, con las grandes limitaciones presupuestarias existentes para realizar procesos formativos se inicia gradualmente un proceso de actualización de conocimientos fundamentales para el desempeño idóneo de los puestos. Por otra parte, los perfiles de puestos al ser genéricos conllevaron a que cualquier persona independientemente de su experiencia o formación pudieran ser parte del equipo de Capital Humano sin conocimiento técnico alguno, con las implicaciones que esto representaba no solo en un extenso proceso de curva de aprendizaje sino lo lento del aporte del profesional ya en sus gestiones propias en el puesto.

A pesar de que el estudio solicitado fue aprobado para que lo llevara a cabo la División de Calidad y se presentó por primera vez ante el ex gerente general Marvin Rodríguez en el año 2018, solicitó una innumerable cantidad de cambios y ajustes lo cual generó la demora de su aprobación. En el año 2019, en el mes de diciembre, la ex gerente general Magdalena Rojas, elevó dicho estudio para aprobación de la Junta Directiva Nacional sin embargo al ser finales de año quedó para analizarse a inicios del año 2020, año en que temporalmente por un período aproximadamente de dos meses el Sr. Maurilio Aguilar asumió la Gerencia General de manera interina, la JDN le solicitó al Sr. Aguilar revisar el estudio nuevamente para presentarlo y aprobarlo, sin embargo por razones de tiempo en abril 2020 ingresa nuevamente como Gerente General, después de su suspensión por un año el ex gerente Marvin Rodriguez, quien devuelve toda la documentación y el trabajo realizado por años entre las dependencias de Capital Humano y Calidad para analizar nuevamente. El estudio se le vuelve a presentar en 4 o 5 ocasiones más en el transcurso de los años, hasta que con GGC-1174-2021 del mes de setiembre, el Sr. Marvin Rodriguez comunica a la Direccion de Capital Humano, dejar sin efecto el estudio de la estructura de la Dirección de Capital Humano- por lo que la afectación a la Dirección de Capital Humano es aún peor que en 2015, siendo que la cantidad de personal de la entidad ha aumentado significativamente y los servicios a las sociedades anónimas también.

CBP-A2

Banco Popular Y DE DESARROLLO COMUNAL

Popular PENSIONES | Popular VALORES | Popular SEGUROS | Popular FONDOS DE INVERSIÓN

Gerencia General Corporativa

3 de setiembre del 2021
GGC-1174-2020

Señores y señoras
Junta Directiva Nacional

Estimados señores y estimadas señoras:

Me refiero a los siguientes acuerdos de esa Junta Directiva Nacional:

Referencia	Descripción
JDN-5710-Acd-165-2020-Art-7	"Dar por recibido y trasladar a la Gerencia General Corporativa el estudio llevado a cabo en torno al funcionamiento y estructura organizativa y los principales procesos bajo la responsabilidad de ejecución de la Dirección de Capital Humano. Lo anterior a fin de que realice el análisis del planteamiento y presente, para el 30 de junio del 2020, la propuesta respectiva". (Ref.: Acuerdo CCN-02-Acd-07-2020-Art-3)".
JDN-5838-Acd-534-2021-Art-16	Solicitar a la Gerencia General Corporativa que, en el menor plazo, plantee una propuesta para el cumplimiento al acuerdo JDN-5710-Acd-165-2020-Art-7, el cual a la fecha presenta un 75% de avance.

Al respecto, me permito informarle como antecedente a este tema, que el estudio que indica el acuerdo data del 2017 y que si bien es cierto se hizo una actualización en el 2018 y en el 2019 y se elevó a esa Junta Directiva, la realidad actual del Banco no está armonizando con dicho estudio, hubo un cambio en la estrategia global, nuevos planes de acción que han cambiado en la Dirección de Capital Humano.

Asimismo, las condiciones del entorno económico mundial y nacional, fue duramente impactado por la Emergencia generada por la Pandemia de la COVID-19. La crisis generada por el virus SARS-Cov-2, aceleró una serie de procesos y evidenció aún más, en el país y en el mundo, la necesidad de buscar la mayor eficiencia posible, con reducción o al menos contención del gasto, por lo que esta Gerencia General consideró que, en las condiciones vigentes en ese momento, no estaban dadas para elevar a aprobación un cambio en la estructura de la Dirección de Capital Humano.

Al ser un tema que viene desde hace años atrás, al día de hoy tenemos un estudio desactualizado que no atiende esa nueva realidad y que por lo tanto lo que convendría es hacer una actualización; sin embargo, esta Gerencia General considera que por temas de contención producto de la pandemia no se procederá a actualizar; lo que se está visualizando es incorporarlo dentro del estudio marco de toda la organización, que forma parte de las prioridades aprobadas por esa Junta Directiva, en lugar de disponer recursos para hacer dicha actualización.

"INFORMACION DE USO INTERNO.
La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente". Tel: 2104-7800

Considerando que en Capital Humano hay que resolver temas de interés para mejorar la operativa del área, nos vamos a concentrar en los factores críticos que se han identificado como lo son el Reclutamiento y Selección, Bienestar al Personal y Relaciones con el Personal.

En cuanto al reclutamiento y selección, esa es el área que ve los diferentes concursos que se gestionan en el Banco; la mayor problemática que se tiene es la gran cantidad de apelaciones que se dan, ya que los funcionarios no están de acuerdo con las calificaciones, con el planteamiento de los exámenes o cualquier otro factor que no lo vean bien y proceden a realizar la apelación, esto hace que los gestores tengan reprocesos en los trámites y que los procesos se alarguen. Se está visualizando que, para mejorar este tema, se hará una sensibilización con el personal del Sindicato en las reuniones que esta Gerencia mantiene y también con la Auditoría Interna a través del señor Auditor General.

Para el tema de Bienestar al Personal, existe demasiada carga operativa por lo que se está revisando la idoneidad de la fiscalización de algunos contratos que se llevan en esa área, con el propósito de descongestionar la operativa para que pueda atender los temas propios. Tal y como se planteaba en el estudio, se está valorando la transferencia de contratos a otras áreas que son fiscalizado por esa Unidad como son el contrato de fumigación, bombas hidráulicas, uniformes, extintores, residuos peligrosos; asimismo trasladar el tema de la intranet

Para el tema de Relaciones con el Personal, en esta dependencia se gestionan toda la parte disciplinaria de la Institución, se instauran los órganos del proceso, investigaciones, comisión preliminar, investigaciones administrativas sobre casos entre otros de acoso, robos, choques de vehículos, etc.; se asesoran a las diferentes dependencias sobre consultas en temas disciplinarios, aquí se estará gestionando una nota a la Consultoría Jurídica con el propósito de que se busquen soluciones practicas a la gran cantidad de órganos que hay en proceso.

Todas estas acciones le permitirán a la Dirección de Capital Humano descongestionar la parte operativa en el tanto se pueda tener el estudio integral.

Con fundamento en los elementos que se mencionaron anteriormente, respetuosamente, se solicita la valoración y aprobación del siguiente acuerdo:

1. *"Dar por recibido el oficio GGC-1174-2021 de la Gerencia General Corporativa y dar por atendidos los Acuerdos* JDN-5710-Acd-165-2020-Art-7 y JDN-5838-Acd-534-2021-Art-16

2. *Acuerdo Firme"*

Atentamente,

MARVIN RODRIGUEZ CALDERON (FIRMA)

Firmado digitalmente por MARVIN RODRIGUEZ CALDERON (FIRMA)
Fecha: 2021.09.07 00:17:44 -06'00'

Marvin Rodríguez Calderón, MBA.
Gerente General Corporativo

A pesar de ello con oficios DIRCH-548 -2022 con fecha 08 de abril del año 2022, y DIRCH 1170-2022 se le hace ver, con el apoyo absoluto del Señor Maurilio Aguilar, ex Director General Corporativo, a la Gerencia General, en la figura de Marvin Rodríguez la gran necesidad de apoyo que requiere Capital Humano, tanto en personal profesional como en sistemas tecnológicos y mejoras en procesos, solicitudes que nunca fueron respondidas por dicho Gerente.

A pesar de esta situación, y en atención a un acuerdo de la Junta Directiva Nacional, el ex gerente Marvin Rodríguez contrata en el mes de marzo como parte de los **asesores internos** (empleada de planta de la Gerencia General y en planilla del Banco a la ex directora de Capital Humano del Banco, Sandra Valerín, para que realizara un diagnóstico de las condiciones de la Dirección de Capital Humano, obviando en un 100% lo que se le había plateado en múltiples ocasiones por parte de la suscrita, por la División de Calidad y el mismo Director General, Maurilio Aguilar. Como producto de ello la principal recomendación que brinda la "asesora" es quitarme del puesto, justo la intensión del ex gerente desde el año 2018.

Justo después de Marzo 2023, al separarme de mi puesto, la Junta Directiva Nacional aprueba una nueva estructura organizacional integral, que incluye a la Dirección de Capital Humano y que como resultado esta estructura es prácticamente igual a la presentada desde el año 2018-2019.
A pesar de toda esta lamentable situación y falta absoluta de apoyo e interés por parte de la Gerencia General en la persona del ex-gerente Marvin Rodríguez, muchos proyectos logramos desarrollar en implementar durante estos años, todo lo cual consta en los archivos y en los responsables de las respectivas divisiones pertenecientes a la Dirección de Capital Humano.

Esta situación vivida por la suscrita se está analizando en sede judicial por acoso laboral y discriminación por parte del Marvin Rodriguez Calderon.

Resultados de la gestión

Esta sección del informe deberá contener, al menos, información relativa a los siguientes aspectos:

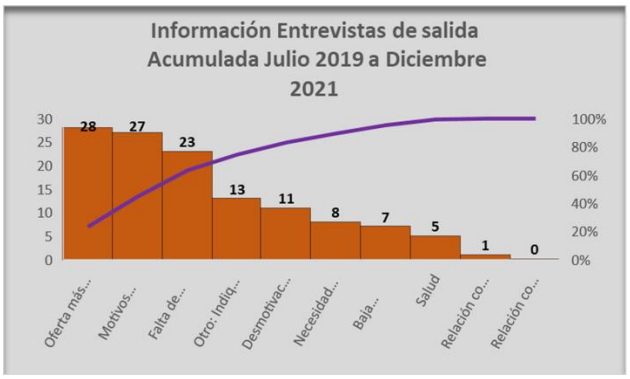
Labor Sustantiva Institucional

-**Bajos índices de rotación de personal** y refiero como ejemplo los dos últimos años de mi gestión, puesto que todos estos datos constan en los archivos de la DIRCH.

En términos generales la industria maneja índices de rotación muy altos sobre todo tomando en cuenta el grupo generacional más joven, y si bien es cierto el Banco en los últimos años ha arrojado datos muy bajos es importante tomar medidas en políticas de retención tomando en cuenta la motivación de los diferentes grupos generacionales.

DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO

ÍNDICE DE ROTACIÓN 2021



Movimientos de Salida	
Oferta más atractiva	28
Motivos Personales	27
Falta de oportunidades de desarrollo	23
Otro Motivos	13
Desmotivación	11
Necesidad de un cambio	8
Baja Remuneración	7
Salud	5
Relación con la Jefatura	1
Relación con los compañeros	0
Total	**123**

Año	Mes	DOTACIÓN								ROTACION GENERAL					
		Dotación (total funcionarios)	+	Contrataciones (ingresos)	-	(Renuncias	+	Despidos)	**Resultado**	(Renuncias	+	Despidos)	/	Dotación	**Resultado**
2021	Enero	3781		8		5		0	3784	5		0		3784	0,0013
	Febrero	3774		9		3		0	3780	3		0		3780	0,0008
	Marzo	3804		30		3		0	3831	3		0		3831	0,0008
	Abril	3824		28		3		0	3849	3		0		3849	0,0008
	Mayo	3851		27		5		0	3873	5		0		3873	0,0013
	Junio	3854		8		3		0	3859	3		0		3859	0,0008
	Julio	3866		12		1		0	3877	1		0		3877	0,0003
	Agosto	3869		9		2		0	3876	2		0		3876	0,0005
	Setiembre	3873		12		5		0	3880	5		0		3880	0,0013
	Octubre	3885		21		6		0	3900	6		0		3900	0,0015
	Noviembre	3904		22		6		0	3920	6		0		3920	0,0015
	Diciembre	3900		5		7		0	3898	7		0		3898	0,0018
														ACUMULADO	0,0127

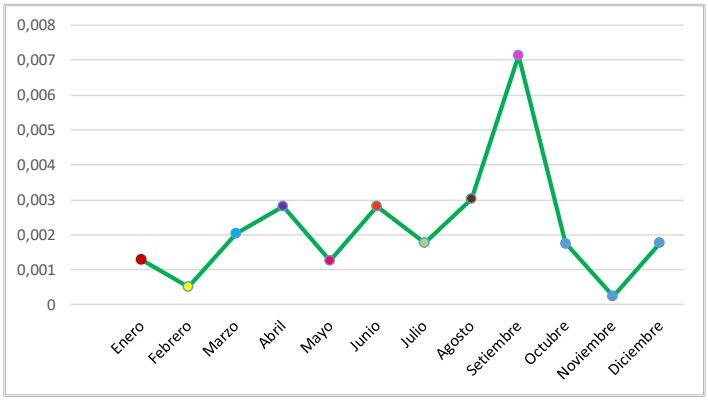
DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO

ÍNDICE DE ROTACIÓN 2022

Año	Mes	ROTACION GENERAL
2022	Enero	0,0013
	Febrero	0,0005
	Marzo	0,0020
	Abril	0,0028
	Mayo	0,0013
	Junio	0,0028
	Julio	0,0018
	Agosto	0,0030
	Setiembre	0,0071
	Octubre	0,0018
	Noviembre	0,0003
	Diciembre	0,0018
	ACUMULADO	0,0264

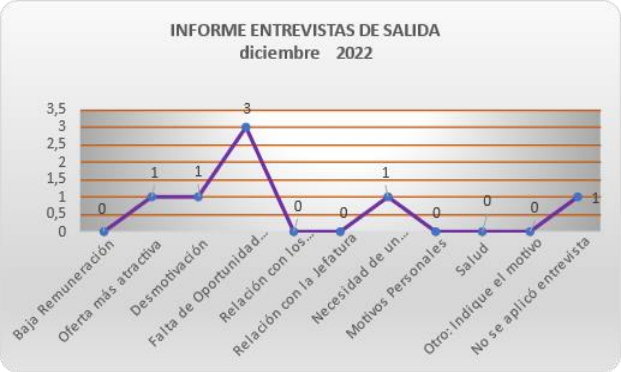
Fuente: Base de datos Star H

Porcentaje acumulado **2,64**



Año	Mes	DOTACIÓN								ROTACION GENERAL					
		Dotación (total funcionarios)	+	Contrataciones (ingresos)	-	(Renuncias	+	Despidos)	Resultado	(Renuncias	+	Despidos)	/	Dotación	Resultado
2022	Enero	3906		18		5		0	3919	5		0		3919	0,0013
	Febrero	3926		26		1		1	3950	1		1		3950	0,0005
	Marzo	3924		6		7		1	3922	7		1		3922	0,0020
	Abril	3904		6		11		0	3899	11		0		3899	0,0028
	Mayo	3928		37		3		2	3960	3		2		3960	0,0013
	Junio	3928		11		9		2	3928	9		2		3928	0,0028
	Julio	3947		20		6		1	3960	6		1		3960	0,0018
	Agosto	3950		15		11		1	3953	11		1		3953	0,0030
	Setiembre	3939		19		1		27	3930	1		27		3930	0,0071
	Octubre	3962		24		6		1	3979	6		1		3979	0,0018
	Noviembre	3973		13		1		0	3985	1		0		3985	0,0003
	Diciembre	3945		8		6		1	3946	6		1		3946	0,0018
														ACUMULADO	0,0264

dic-22	
Baja Remuneración	0
Oferta más atractiva	1
Desmotivación	1
Falta de Oportunidades de desarrollo pr	3
Rotación con los compañeros	0
Relación con la jefatura	0
Necesida de un cambio	1
Motivos personales	0
Salud	0
Otro: Indique el motivo	0
No se aplicó entrevista	1
Total	7



-**Implementación de diagnósticos de Cultura Organizacional**, como se puede observar se muestran los resultados a partir del 2019, con resultados al alza y mejoras importantes durante cada aplicación con base a los planes de trabajo de mejora que elaboramos cada año de acuerdo con los resultados obtenidos y los intereses institucionales, esto con base a los valores definidos y aprobados por la Junta Directiva Nacional. Como mencioné desde el inicio del informe las evidencias y respaldos de las acciones y planes de trabajo están en custodia de la respectiva dependencia responsable.

Los resultados obtenidos a través del tiempo fueron el resultado del gran trabajo, dedicación y compromiso de la Dirección de Capital Humano, bajo el liderazgo de la División de Cultura y Desarrollo con actividades formativas, correctivas, motivacionales, interactivas entre muchas otras. Las cuales también fueron complementadas con el Programa de Cultura de Presencia virtual y nuevamente con ningún apoyo por parte de la Alta Administración a pesar de ser un tema transversal y de interés institucional.

Comparativo Favorabilidad 2023 respecto a estudios anteriores

Los mayores incrementos en las dimensiones estratégicas se dieron en la Eficiencia Operacional (+13 puntos) y la Innovación (+11 puntos)

Dimensiones identificadas como las más importantes para la Cultura Estratégica del Conglomerado

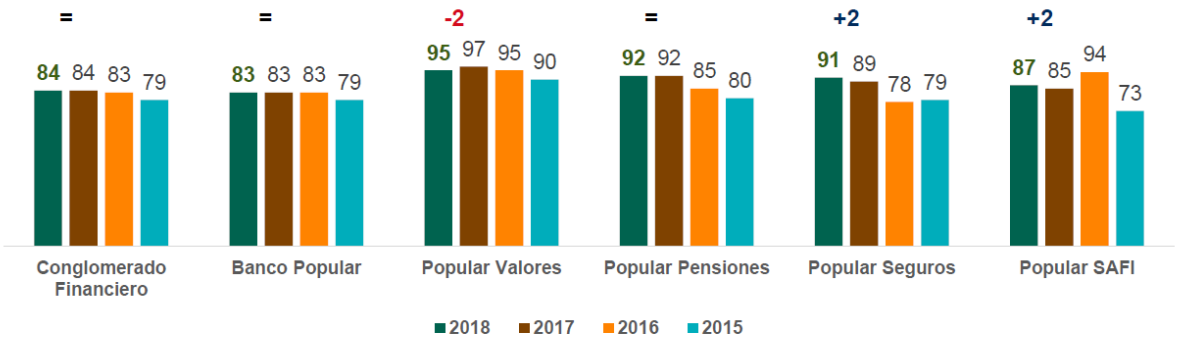
Eficiencia Operacional
Calidad
Aprendizaje y desarrollo
Foco en el cliente
Innovación

Dimensión	Fav. 2019	Fav. 2021	Fav. 2022	**Fav. 2023**	Dif. 2023/2022
Calidad	52	77	78	**85**	7
Valores	54	79	83	**85**	2
Responsabilidad Social	n.a	72	74	**84**	10
Valoración de Ideas Externas	60	76	76	**82**	6
Foco en el Cliente	56	75	74	**81**	7
Foco en la Competencia	56	70	69	**81**	12
Ética	36	71	73	**81**	8
Responsabilidad	54	75	75	**80**	5
Autonomía	54	72	74	**80**	6
Trato Justo	31	68	68	**77**	9
Colaboración	41	63	66	**76**	10
Innovación	37	60	63	**74**	11
Amplitud y apertura de Visión	39	63	67	**73**	6
Diversidad	39	62	66	**73**	7
Horizonte Largo Plazo	53	61	63	**73**	10
Competitividad Interna	39	61	65	**72**	7
Eficiencia Operacional	47	53	56	**69**	13
Aprendizaje y Desarrollo	52	55	60	**69**	9
Participación en toma de Decisiones	24	53	57	**66**	9
Tolerancia al Riesgo	35	52	56	**62**	6
Jerarquía	49	50	54	**62**	8

© 2023 Korn Ferry. All rights reserved 19

A nivel de Conglomerado Financiero, se mantiene la nota de favorabilidad respecto al año anterior

Año	2015	2016	2017	2018
n	3.994	4.045	3.952	4.147
%	92%	99%	98%	99%



Resumen Favorabilidad Conglomerado

Comparativo 2015-2018

© 2018 Korn Ferry. All rights reserved 9

Favorabilidad Banco Popular (2015-2018)

Dimensiones Evaluadas

	Compromiso	
2015:	19%	81%
2016:	16%	84%
2017:	16%	84%
2018:	16%	84%

	Soporte para el éxito	
2015:	24%	76%
2016:	23%	77%
2017:	19%	81%
2018:	18%	82%

El indicador de favorabilidad del 2018 es el más alto de las mediciones de ambiente laboral realizadas desde el 2015

Favorabilidad 2018	Favorabilidad 2017	Favorabilidad 2016	Favorabilidad 2015
83%	83%	83%	79%
17%	17%	17%	21%

% Favorable % Desfavorable

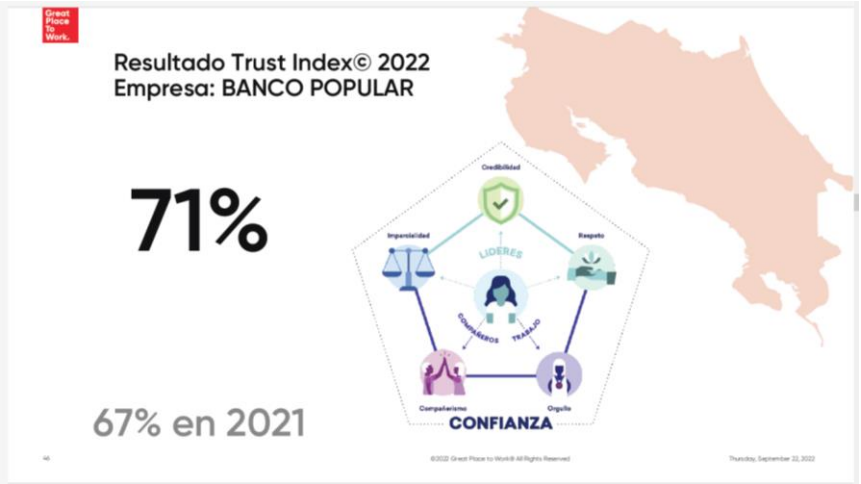
P75 Muestra Regional		
Total	Compromiso	Soporte para el Éxito
69	71	67

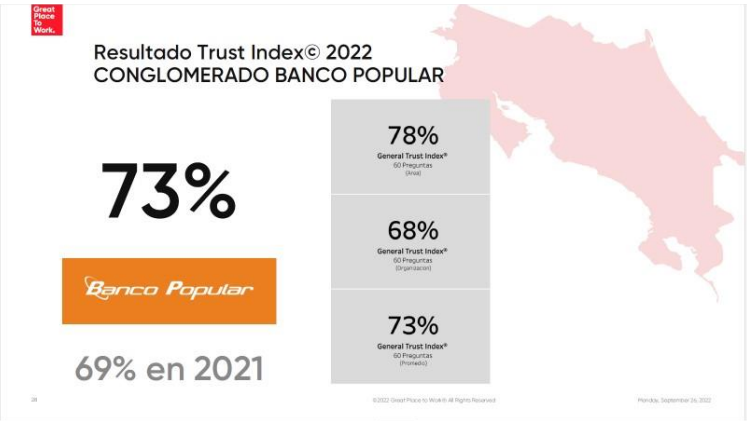
© 2018 Korn Ferry. All rights reserved 15

-**Diagnósticos y resultados de ambiente laboral**

A partir del año 2021 la metodología de medición cambió radicalmente al haberse concretado la adjudicación a la empresa Great Place to work y veníamos trabajando durante 4 años atrás con la empresa Korn Ferry con metodologías muy diferentes, por lo tanto se observan resultados con brechas e indicadores muy diferentes en los diferentes períodos.

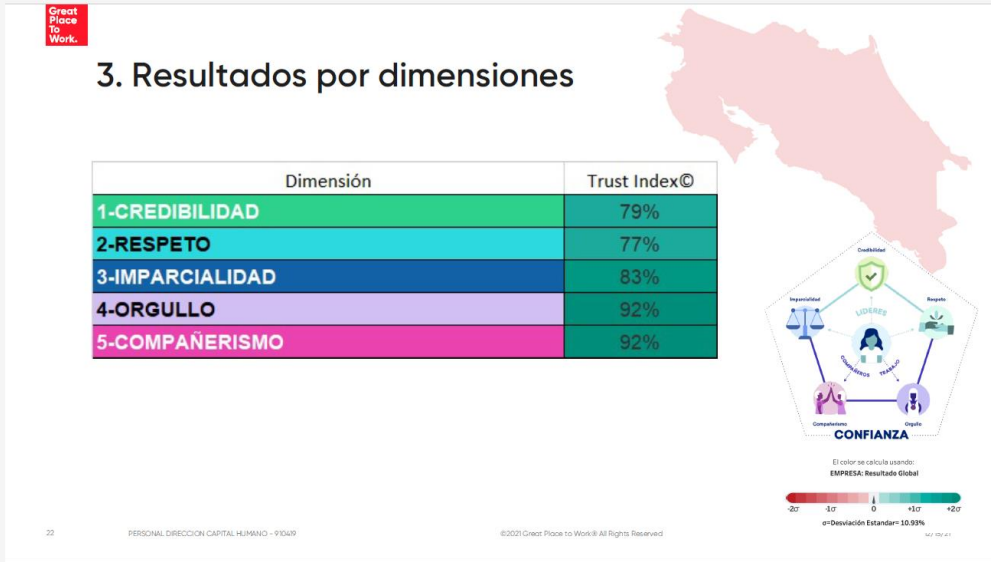
RESULTADOS BANCO POPULAR

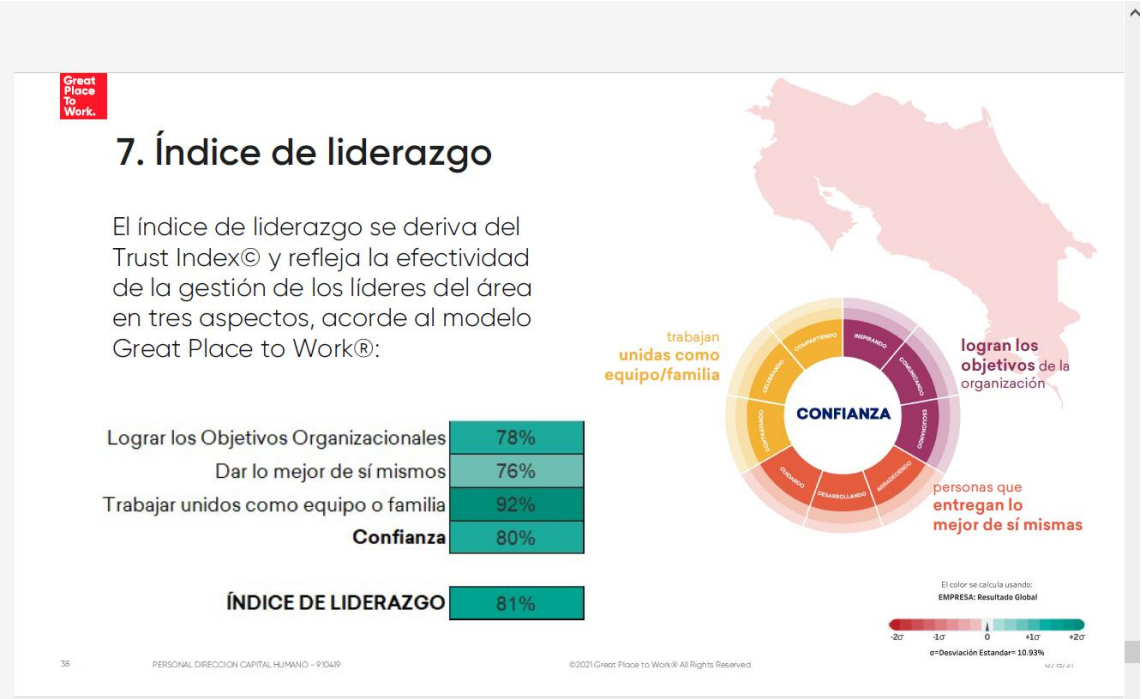



Great Place To Work.
Resultado Trust Index© 2022
CONGLOMERADO BANCO POPULAR
73%
Banco Popular
69% en 2021
78%
General Trust Index®
60 Preguntas
(Área)
68%
General Trust Index®
60 Preguntas
(Organización)
73%
General Trust Index®
60 Preguntas
(Promedio)

Great Place To Work
Informe de Resultados
Diagnóstico de Clima y Cultura Organizacional - Trust Index© 2021
Área:
PERSONAL DIRECCION CAPITAL HUMANO - 910419
Great Place To Work® Caribe y Centroamérica
Banco Popular

Great Place To Work.
2. Índice de Confianza del Área
84%
Banco Popular
Credibilidad
Imparcialidad
Respeto
LIDERES
COMPAÑEROS
TRABAJO
Compañerismo
Orgullo
CONFIANZA
20
PERSONAL DIRECCION CAPITAL HUMANO - 910419
©2021 Great Place to Work® All Rights Reserved
12/15/21


Great Place To Work.
3. Resultados por dimensiones
Dimensión | Trust Index©
1-CREDIBILIDAD | 79%
2-RESPETO | 77%
3-IMPARCIALIDAD | 83%
4-ORGULLO | 92%
5-COMPAÑERISMO | 92%
CONFIANZA
El color se calcula usando:
EMPRESA: Resultado Global
-2σ -1σ 0 +1σ +2σ
σ=Desviación Estandar= 10.93%
22
PERSONAL DIRECCION CAPITAL HUMANO - 910419
©2021 Great Place to Work® All Rights Reserved



-Cantidad de capacitaciones impartidas al personal de la Dirección de Capital Humano 2019-2023

	AÑO										
FUNCIONARIO/CURSO	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**Total general**
Total general	**570**	**410**	**977**	**424**	**1224**	**128**	**245**	**121**	**806**	**84**	**4989**

-Evaluación del desempeño

Los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño del personal desde el año 2009, con detalle porcentual de cuantos funcionarios ganaron el incentivo y el monto pagado año a año, así como las condiciones que impidieron que en algunos períodos no se pudiera realizar el pago por circunstancias institucionales diversas.
Los indicadores de gestión definidos en los BDPs y CMIs aanualmente, todos devienen de la Estrategia Institucional desarrollada y aprobada por la Alta Administración y la respectiva Junta Directiva Nacional, lo cual es construido y revisado por parte del equipo de Planificación Estratégica Institucional.

HISTÓRICO DE RESULTADOS DE CMI-BDP DESDE EL AÑO 2009

Año de gestión	2009		2010		2011		2012	
Condición	Gana	No gana	Gana	No gana	Gana	No gana	Gana	No gana
BSC	35,57%	64,43%	77,33%	22,67%	87,06%	12,94%	88,17%	11,83%
BDP	69,45%	30,55%	95,11%	4,89%	91,71%	8,29%	91,96%	8,04%
Total General	**67,31%**	**32,69%**	**94,08%**	**5,92%**	**91,47%**	**8,53%**	**91,78%**	**8,22%**
Monto Pagado	**₡718.737.268**		**₡1.172.876.039**		**₡1.504.556.149**		**₡1.693.342.767**	

Año de gestión	2013		2014		2015		2016	
Condición	Gana	No gana	Gana	No gana	Gana	No gana	Gana	No gana
BSC	75,98%	24,02%	75,24%	24,76%	66,67%	33,33%	47,33%	52,67%
BDP	83,84%	16,16%	78,55%	21,45%	82,52%	17,48%	45,57%	54,43%
Total General	**83,45%**	**16,55%**	**78,36%**	**21,64%**	**81,50%**	**18,50%**	**45,69%**	**54,31%**
Monto Pagado	**₡1.817.327.719**		**₡1.823.941.627**		**¢0**		**₡1.535.700.590**	

Año de gestión	2017		2018		2019	2020	
Condición	Gana	No gana	Gana	No gana		Gana	No gana
BSC	69,39%	30,61%	14,81%	85,19%	No se realizó evaluación acuerdo JDN-5670-Acd-682-2019-Art-8 y no se realizó pago por acuerdo JDN-5671-Acd-694-2019-Art-7	42,86%	57,14%
BDP	78,59%	21,41%	13,44%	86,56%		49,01%	50,99%
Total General	**77,98%**	**22,02%**	**13,53%**	**86,47%**		**48,60%**	**52,40%**
Monto Pagado	**₡1.701.597.126**		**¢0**		**¢0**	**¢0**	

Año de gestión	2021		2022	
Condición	Gana	No gana	Gana	No gana
BSC	41,55%	58,45%	91,55%	8,45%
BDP	32,28%	67,72%	92,88%	7,12%

Total General	32,81%	67,19%	92,80%	7,20%
Monto Pagado	₡1.101.251.435			

Nota: La información presupuestaria del Banco, al igual que todas las instituciones públicas son datos de acceso público para toda la ciudadanía.

-Implementación de Universidad Corporativa, con recursos internos, con plataformas internas y con el conocimiento y compromiso del personal de la institución, tanto por medio de los instructores internos como externos se han ofrecido en los dos últimos años la siguiente gama de cursos así como la cantidad de personal graduado a nivel del Conglomerado.

BANCO POPULAR
GRADUADOS UNIVERSIDAD CORPORATIVA 2021

Etiquetas de fila	Cuenta de CURSO
INTRODUCCIÓN A SCRUM	146
MICROSOFT POWER BI	104
MICROSOFT SHAREPOINT	91
MICROSOFT TEAMS	87
PERSUASIÓN	82
KANBAN	80
NEGOCIACIÓN	79
MICROSOFT EXCEL - TABLAS DINAMICAS	72
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	69
PRECISIÓN	67
DESIGN THINKING	66
MANEJO EMOCIONAL	59
MICROSOFT OUTLOOK	53
PLANEACIÓN	51
MICROSOFT FORMS	50
MICROSOFT POWER AUTOMATE	46
SIX SIGMA I	43
ORIENTACIÓN AL LOGRO	41
MICROSOFT PLANNER	39
ESTRATEGIAS PARA PLATAFORMAS DIGITALES	39
MICROSOFT SWAY	38
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	37
6R - RELACIÓN Y RENTABILIZACIÓN	36

DIRECCIÓN DE EQUIPO	36
MICROSOFT EXCEL BÁSICO	36
INNOVACIÓN COMERCIAL	33
SEGUIMIENTO DE MODELO DE NEGOCIOS	31
DESARROLLO DE OTROS	26
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	24
6R - RETENCIÓN Y REFERENCIACIÓN	24
PRACTICIDAD	23
TRABAJO EN EQUIPO	22
LEAN	20
MICROSOFT EXCEL INTERMEDIO	18
SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN	16
6R - REACTIVACIÓN Y RECUPERACIÓN	15
SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTO	14
ROLES DE SCRUM	14
SIX SIGMA II	11
ESTRATEGIAS PARA ENAMORAR A NUESTROS CLIENTES	11
PROTOCOLO ACTUACIÓN DE JEFATURA COMERCIAL	10
PROTOCOLO FUERZA DE VENTAS	10
CULTURA CLIENTECÉNTRICA	7
ESTRATEGIAS MAPAS DE EXPERIENCIA	7
Total general	**1883**

BANCO POPULAR
GRADUADOS UNIVERSIDAD CORPORATIVA 2022

Etiquetas de fila	Cuenta de CURSO
DIGITAL INNOVATION LAB	316
DIGITAL CUSTOMER LAB	259
MICROSOFT EXCEL INTERMEDIO	175
DIGITAL PERFORMANCE LAB	141
DIGITAL PROCESS LAB	132
MICROSOFT EXCEL BÁSICO	103
MICROSOFT POWER AUTOMATE	84
MICROSOFT EXCEL TABLAS DINÁMICAS	84
MICROSOFT POWER BI	76
INTRODUCCIÓN A SCRUM	73
MICROSOFT SHAREPOINT	68

MICROSOFT TEAMS	61
LEAN	60
DESIGN THINKING	45
COMPETENCIAS DIGITALES	43
COMUNICACIÓN ESCRITA	40
PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS	39
MICROSOFT FORMS	36
INTRODUCCIÓN A LA CIENCIA DE DATOS CON R	35
6R - RELACIÓN Y RENTABILIZACIÓN	32
MONITOREO Y CONTROL DE PROYECTOS	32
COMUNICACION ORAL	32
KANBAN	31
LA TOMA DE DECISIONES Y LOS MODELOS MENTALES	30
DISEÑO DE EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE	29
GESTION DE RIESGOS DE PROYECTOS	27
GESTIÓN ÁGIL DE PROYECTOS	24
LA TOMA DECISIONES EL ROL DE LAS EMOCIONES, INTUICIÓN Y RACIONALES	24
MANEJO DEL TIEMPO	23
MICROSOFT OUTLOOK	23
PRESENTACIONES EFECTIVAS	22
SIX SIGMA I	20
ELABORAR INFORMES EJECUTIVOS	18
HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISION INDIVIDUAL	18
ANIMACIÓN POWER POINT	17
ESTRATEGIAS PARA PLATAFORMAS DIGITALES	16
6R - REACTIVACIÓN Y RECUPERACIÓN	16
MANEJO DE ESCENARIO	15
VISUALIZACION DE DATOS EN R	14
VIDEO CURSO - INTRODUCCIÓN A SCRUM@SCALE	14
VIDEO CURSO - TECNICAS DE NEGOCIACION	14
HERRAMIENTAS PARA LA TOMA DE DECISIONES GRUPAL	13
VIDEO CURSO - PRESENTACIONES EFECTIVAS	13
APLICACIÓN DE R EN LA EMPRESA BANCARIA	11
PRESENTACIONES EFECTIVAS II	11
VIDEO CURSO - INTRODUCCION A AGIL	10
MICROSOFT PLANNER	10
ROLES DE SCRUM	10
SIX SIGMA II	9
6R - RETENCIÓN Y REFERENCIACIÓN	9

CULTURA CLIENTECENTRICA	8
INNOVACIÓN COMERCIAL	8
CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL DATO FINANCIERO	7
MODELO DE CIENCIA DE DATOS CON R	7
ESTRATEGIAS PARA ENAMORAR A NUESTROS CLIENTES	7
6R - RETENCIÓN Y REFERENCIACIÓN	6
DE EMPLEADOS A EMBAJADORES DE LA MARCA	6
SEGUIMIENTO MODELO DE NEGOCIOS	6
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE VENTAS	6
PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PARA JEFATURAS COMERCIALES	6
VIDEO CURSO - TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN	5
VIDEO CURSO - GOBIERNO CORPORATIVO	5
VIDEO CURSO - INTRODUCCIÓN SIX SIGMA	5
VIDEO CURSO - INTRODUCCIÓN A SCRUM	5
VIDEO CURSO - INTRODUCCIÓN A DEVOPS	5
VIDEO CURSO - INTRODUCCIÓN A KANBAN	5
VIDEO CURSO - JEFE ENTRENADOR	2
VIDEO CURSO - CONCILIAR LA VIDA PERSONAL Y LABORAL I	2
VIDEO CURSO - PLANIFICACION DE PRODUCTO AGIL	2
VIDEO CURSO - INTRODUCCION A KANBAN	2
VIDEO CURSO - CONCILIAR LA VIDA PERSONAL Y LABORAL II	1
VIDEO CURSO - INTRODUCCION SIX SIGMA	1
VIDEO CURSO - DELEGACION PARA JEFES	1
Total general	**2565**

Llamando la atención de la amplia oferta curricular de cursos de actualidad para contribuir con la transformación digital el cambio cultural de la organización.

Desarrollo e implementación de Manual de Puestos Organizacional

Con el objetivo de garantizar la idoneidad del personal para el cumplimiento adecuado de sus funciones, se inició el desarrollo del Manual de Cargos, lo que permite a las jefaturas contar desde el proceso de selección con profesionales con conocimientos técnicos y experiencia específica del cargo para que así la curva de aprendizaje sea más corta y efectiva. Se presenta el detalle de todo el trabajo realizado a partir del año 2018.

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
0020	Gerente General Corporativo	F.E	Gerencia General Corporativa	Gerencia General Corporativa
0035	Subgerente General de Operaciones	F.E	Subgerencia General de Operaciones	Subgerencia General de Operaciones
0036	Subgerente General de Negocios	F.E	Subgerencia General de Negocios	Subgerencia General de Negocios
0030	Auditor General	F.E	Auditoría Interna	Auditoría Interna
3069	Director General Corporativo	F.E	Dirección General Corporativa	Gerencia General Corporativa
0037	Subauditor General	F.E	Auditoría Interna	Auditoría Interna
3071	Director Consultoría Jurídica	26	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica
3039	Director Soporte Administrativo	26	Dirección Soporte Administrativo	Dirección Soporte Administrativo
3015.01	Director Ejecutivo (FODEMIPYME)	26	Dirección Fodemipymes	Dirección Fodemipymes
3015.02	Director de Canales	26	Dirección Canales	Dirección Canales
3015.03	Director Investigación de Mercados	26	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados
3015.04	Director Tecnología de Información	26	Dirección Tecnología de la Información	Dirección Tecnología de la Información
3015.05	Director Banca Desarrollo Social	26	Dirección Banca Desarrollo Social	Dirección Banca Desarrollo Social
3015.06	Director de Gestión	26	Dirección Gestión	Dirección Gestión
3015.07	Director Banca Empresarial y Corporativa	26	Dirección Banca Empresarial y Corporativa	Dirección Banca Empresarial y Corporativa
3015.08	Director Financiero Corporativo	26	Dirección Financiera Corporativa	Dirección Financiera Corporativa
3015.09	Director Corporativo de Riesgo	26	Dirección Corporativa de Riesgo	Dirección Corporativa de Riesgo
3015.10	Director Banca de Personas	26	Subgerencia General de Negocios	Dirección Banca Personas

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3015.12	Director Capital Humano	26	Gerencia General Corporativa	Dirección Capital Humano
3015.13	Director Soporte al Negocio	26	Dirección Soporte al Negocio	Dirección Soporte al Negocio
3070	Jefe División Regional	26	Dirección Banca de Personas	División Regional
3070.01	Líder Estratégico Programa y Proyecto Crédito y Cobro	26	Subgerencia General de Negocios	Proyecto Asignación Estratégica Crédito y Cobro
3014	Oficial de Cumplimiento del Banco Popular	25	Gerencia General Corporativa	División Oficialía de Cumplimiento
3023	Secretario(a) General Junta Directiva Nacional	25	Junta Directiva Nacional	Junta Directiva Nacional
3027	Asesor Legal de Junta Directiva Nacional	25	Junta Directiva Nacional	Junta Directiva Nacional
3036	Asesor Experto en Tecnología de Información	25	Dirección Tecnología de la Información	Dirección Tecnología de la Información
3067	Jefe Tesorería Corporativa	25	Dirección Financiera Corporativa	División Tesorería Corporativa
3068	Jefe División Centro Nacional de Tarjetas	25	Dirección Banca de Personas	División Centro Nacional de Tarjetas
3072	Subdirector Jurídico	25	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica
3073	Subdirector Tecnología de Información	25	Dirección Tecnología de la Información	Dirección Tecnología de la Información
3001	Asesor de Gerencia	25	Gerencia General Corporativa	Gerencia General Corporativa
3001.01	Asesor de Gerencia General Corporativo 3	25	Gerencia General Corporativa	Gerencia General Corporativa
3001.02	Asesor Gerencia en Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa	25	Gerencia General Corporativa	Gerencia General Corporativa
3001.03	Asesor Financiero	25	Dirección Financiera Corporativa	Dirección Financiera Corporativa
3001.05	Asesor de Gestión	25	Dirección Gestión	Dirección Gestión
3001.06	Lider Estratégico de Gerencia General Corporativa	25	Gerencia General Corporativa	Proyecto Asignación Estratégica Crédito y Cobro
3001.07	Asesor Gerencial en Tarjetas	25	Gerencia General Corporativa	Gerencia General Corporativa
3001.08	Asesor Gerencial Inteligencia de Negocios	25	Gerencia General Corporativa	Gerencia General Corporativa
3017.01	Jefe División Gestión de Servicios	25	Dirección Tecnología de la Información	División Gestión de Servicios

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3017.03	Jefe de División Mercadeo Táctico	25	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	División Mercadeo Táctico
3017.04	Jefe División Desarrollo de Servicios	25	Dirección Tecnología de la Información	División Desarrollo de Servicios
3017.05	Jefe División Contabilidad Analítica	25	Dirección Financiera Corporativa	División Contabilidad Analítica Corporativa
3017.06	Jefe División Control Operativo	25	Dirección Tecnología de la Información	División Control Operativo
3017.07	Jefe División Operación de Servicios	25	Dirección Tecnología de la Información	División Operación de Servicios
3017.08	Jefe División Seguridad de la Información	25	Gerencia General Corporativa	División Seguridad de la Información
3057.01	Director de Auditoría Procesos de Negocios-A.N.S /Director de Auditoría Financiera- AF	25	Auditoría Interna	Auditoría Financiera
3057.02	Director de Auditoría de Tecnología de la Información-ATI	25	Auditoría Interna	Auditoría Tecnología de Información
3020	Gerente Centro de Negocios Pequeño	24	Dirección Banca de Personas	BP Total
3021	Gerente Centro de Negocios Mediano	24	Dirección Banca de Personas	BP Total
3022	Gerente Centro de Negocios Grande	24	Dirección Banca de Personas	BP Total
3052	Jefe División 1 Auditoría Aseguramiento de la Calidad	24	Auditoría Interna	Auditoría Interna
3054	Jefe División Contratación Administrativa	24	Dirección Soporte Administrativo	División Contratación Administrativa
3055	Oficial Adjunto de Cumplimiento del Banco Popular	24	Gerencia General Corporativa	División Oficialía de Cumplimiento
3016.02	Jefe Proyecto Solución Planta Física	24	Gerencia General Corporativa	División Oficina Corporativa Administración de Proyectos
3016.03	Gestor Comercial	24	Subgerencia General de Negocios	Banca Comercial
3016.04	Jefe Canales Alternos	24	Dirección Canales	División Canales Alternos
3016.05	Asesor de Banca	24	Subgerencia General de Negocios	Banca Comercial
3016.06	Jefe División Banca Social	24	Dirección Banca Desarrollo Social	Dirección Banca Desarrollo Social

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3016.07	Jefe División Seguridad Bancaria	24	Dirección Soporte Administrativo	División Seguridad Bancaria
3016.08	Jefe División de Riesgo Operativo	24	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Operativo
3016.09	Jefe Canales Electrónicos	24	Dirección Canales	División Canales Electrónicos
3016.11	Jefe Oficina Corporativa Administración de Proyectos	24	Gerencia General Corporativa	División Oficina Corporativa Administración de Proyectos
3016.12	Coordinador de la ATTCFBPDC	24	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras
3016.13	Jefe División Gestión Experiencia del Cliente	24	Subgerencia General de Negocios	División Gestión Experiencia del Cliente
3016.14	Jefe División Inteligencia de Negocios	24	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	División Inteligencia de Negocios
3016.18	Jefe División de Riesgo Financiero	24	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Financiero
3016.19	Jefe División Planificación Estrategica	24	Gerencia General Corporativa	División Planificación Estratégica
3016.20	Jefe División Planificación y Análisis Financiero	24	Dirección Financiera Corporativa	División Planificación y Análisis Financiero
3016.21	Coordinador Operativo Unidad Técnica FODEMIPYME	24	Dirección Fodemipymes	Dirección Fodemipymes
3016.22	Jefe División Corporativa de Tributos	24	Dirección Financiera Corporativa	División Corporativa de Tributos
3016.23	Jefe División Banca Desarrollo Empresarial	24	Dirección Banca Empresarial y Corporativa	División Banca Desarrollo Empresarial
3016.24	Jefe División Bienes y Servicios	24	Dirección Soporte Administrativo	División Bienes y Servicios
3016.25	Jefe División Banca Institucional Corporativa	24	Dirección Banca Empresarial y Corporativa	División Banca Institucional Corporativa
3016.26	Jefe División Gestión Normativa	24	Dirección Soporte al Negocio	División Gestión Normativa
3016.27	Jefe División Gestión de Calidad	24	Dirección Gestión	División Gestión de Calidad
3016.28	Jefe División Gestión Activos Créditicios	24	Subgerencia General de Operaciones	División Gestión Activos Crediticios
3016.29	Jefe División Gestión de la Infraestructura	24	Dirección Soporte Administrativo	División Gestión de la Infraestructura
3016.30	Jefe División de Operaciones	24	Dirección Soporte al Negocio	División Operaciones
3016.31	Jefe División Centro Servicios de Soporte	24	Dirección Soporte al Negocio	División Centro Servicios de Soporte

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3016.32	Jefe División Captación	24	Dirección Soporte al Negocio	División Captación
3016.33	Jefe División Gestión Cobratoria	24	Dirección Soporte al Negocio	División Gestión Cobratoria
3016.34	Jefe Unidad BP Global	24	Dirección Banca de Personas	Unidad BP Global
3016.35	Jefe División Cultura y Desarrollo	24	Dirección Capital Humano	División Cultura y Desarrollo
3016.36	Asesor Senior Subgerencia General Negocios	24	Subgerencia General de Negocios	Subgerencia General de Negocios
3016.37	Jefe División Servicios al Personal	24	Dirección Capital Humano	División Servicios al Personal
3016.38	Jefe División Gestión Crédito	24	Dirección Soporte al Negocio	División Gestión de Crédito
3002	Asesor Ejecutivo Administrativo	23	Gerencia General Corporativa	Dependencia según corresponda
3002.01	Supervisión de Articulación Sectorial	23	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras
3002.02	Especialista en Modelos Matemáticos y Metodología de Riesgo	23	Dirección Corporativa de Riesgo	Dirección Corporativa de Riesgo
3002.03	Asesor de Junta Directiva	23	Junta Directiva Nacional	Junta Directiva Nacional
3002.04	Asesor Junior Subgerencia General de Negocios	23	Subgerencia General de Negocios	Subgerencia General de Negocios
3002.05	Responsable de la Unidad Técnica de la Gestión	23	Gerencia General Corporativa	Unidad Técnica Evaluación de la Gestión
3002.06	Analista Financiero Senior	23	Dirección Financiera Corporativa	División Tesorería Corporativa
3002.07	Asesor de Subgerencia de Operaciones	23	Subgerencia General de Operaciones	Subgerencia General de Operaciones
3002.08	Asesor Ejecutivo Financiero Subgerencia General de Operaciones	23	Subgerencia General de Operaciones	Subgerencia General de Operaciones
3003	Asistente Ejecutivo de la Asamblea de Trabajadores	23	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras
3012	Director de Proyecto	23	Gerencia General Corporativa	División Oficina Corporativa Administración de Proyectos
3012.01	Especialista en T24	23	Dirección Tecnología de la Información	Dirección Tecnología de la Información
3012.02	Project Manager Especialista	23	Gerencia General Corporativa	División Oficina Corporativa Administración de Proyectos
3035	Jefe Área Administración del Sourcing	23	Dirección Tecnología de la Información	Área Administración del Sourcing

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3035	Jefe Área de Aseguramiento de la Calidad	23	Dirección Tecnología de la Información	Área Aseguramiento de la Calidad
3035.02	Jefe Área de Investigación Tecnológica	23	Dirección Tecnología de la Información	Área Investigación Tecnológica
3035.03	Jefe Área de Redes y Telecomunicaciones	23	Dirección Tecnología de la Información	Área Redes y Telecomunicaciones
3035.04	Jefe Área Aplicativos Centrales	23	Dirección Tecnología de la Información	Área Aplicativos Centrales
3035.05	Jefe Área Aplicativos Complementarios	23	Dirección Tecnología de la Información	Área Aplicativos Complementarios
3035.06	Jefe Área Atención Cliente Interno	23	Dirección Tecnología de la Información	Área Atención Cliente Interno
3035.07	Jefe Área Seguridad Operativa Informática	23	Dirección Tecnología de la Información	Área Seguridad Operativa Informática
3035.08	Jefe de Monitoreo	23	Dirección Tecnología de la Información	Área Monitoreo
3035.09	Jefe Área de Soporte	23	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte
3035.10	Jefe Área de Cómputo	23	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
3040	Abogado Auditoría	23	Auditoría Interna	Auditoría Interna
3045	Asesor Legal Consultoría Jurídica	23	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica
3045.01	Asesor Legal Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	23	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras
3056	Asesor Ejecutivo en Riesgo	23	Dirección Corporativa de Riesgo	Dirección Corporativa de Riesgo
3056.01	Asesor Gestión de Riesgo Financiero	23	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Financiero
3056.02	Asesor Ejecutivo Gestión Normativa Tributaria	23	Dirección Financiera Corporativa	División Corporativa de Tributos
3056.03	Asesor Ejecutivo en Riesgo de Crédito	23	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Financiero
3056.04	Asesor Ejecutivo en Riesgo de Liquidez	23	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Financiero
3056.05	Asesor Ejecutivo en Riesgo de Mercado	23	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Financiero
3056.06	Asesor Ejecutivo en Riesgo Operativo	23	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Operativo
3056.07	Asesor Ejecutivo Gestión Normativa Legal	23	Dirección Financiera Corporativa	División Corporativa de Tributos

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3058	Supervisor de Auditoría	23	Auditoría Interna	Auditoría Interna
3058.01	Supervisor de Auditoría de Tecnología de Información	23	Auditoría Interna	Auditoría Tecnología de Información
3061	Coordinador Regional - Centro Empresarial	23	Dirección Banca Empresarial y Corporativa	Centros Empresariales
3066	Jefe Unidad de Auditoría Estudios Especiales	23	Auditoría Interna	Auditoría Interna
3066.01	Jefe Unidad de Auditoría de Riesgo	23	Auditoría Interna	Unidad Auditoría de Riesgo
5025	Subgerente Centro de Negocio 2	23	Dirección Banca de Personas	BP Total
3019.01	Oficial de Seguridad Funcional de los Sistemas Informáticos	23	Dirección Tecnología de la Información	División Control Operativo
3019.02	Jefe Área Fondos Especiales	23	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Fondos Especiales
3019.03	Jefe Área Dirección Banca Desarrollo Social	23	Dirección Banca Desarrollo Social	Dirección Banca Desarrollo Social
3019.04	Jefe Área Administración de Relaciones	23	Dirección Tecnología de la Información	Área Administración de Relaciones
3019.05	Jefe Unidad de Fideicomisos	23	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Fideicomisos
3019.06	Jefe de Pignoración	23	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Pignoración
3019.07	Jefe Área Análisis y Administración de Costos	23	Dirección Financiera Corporativa	Área Análisis y Administración de Costos
3019.08	Jefe Área de Contabilidad	23	Dirección Financiera Corporativa	Área Contabilidad
3019.10	Jefe Área Promoción y Desarrollo	23	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Promoción y Desarrollo
3019.11	Jefe Área Análisis de Proyectos	23	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Análisis de Proyectos
3019.12	Jefe Área Cobro Administrativo	23	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Administrativo
3019.13	Jefe Área Banca Fácil	23	Dirección Canales	Área Banca Fácil
3019.14	Jefe Área Seguimiento al Crédito	23	Dirección Soporte al Negocio	Área Seguimiento al Crédito
3019.15	Jefe Área Centro Crédito Corporativo	23	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Crédito Corporativo
3019.16	Jefe Área Fondos Vivienda de Interés Social	23	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Fondos Vivienda Interés Social

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
5021	Subgerente Centro de Negocio	22	Dirección Banca de Personas	BP Total
5020	Jefe de Agencia	22	Dirección Banca de Personas	BP Total
5020.01	Jefe Centro de Crédito sobre Alhajas	22	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Pignoración
3041	Médico	22	Dirección Capital Humano	Unidad Bienestar del Personal
3032	Ejecutivo Bancario Administrativo 3 (Auditoría)	22	Auditoría Interna	Auditoría Interna
3032.01	Auditor Senior 2- TI	22	Auditoría Interna	Auditoría Tecnología de Información
3032.02	Auditor en Ciberseguridad	22	Auditoría Interna	Auditoría Tecnología de Información
3029	Supervisor del Área de Comunicaciones	22	Dirección Tecnología de la Información	Área Redes y Telecomunicaciones
3029	iSeries y Top Secret	22	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte
3029	Soporte Microsoft	22	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte
3029	Sistema Operativo S/390	22	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte
3029	Asistente de la Dirección	22	Dirección Tecnología de la Información	Dirección Tecnología de la Información
3029.02	Administrador de Proyectos	22	Gerencia General Corporativa	División Oficina Corporativa Administración de Proyectos
3029.03	Encargado Equipo de Pruebas Técnicas	22	Dirección Tecnología de la Información	División Desarrollo de Servicios
3029.04	Especialista en Software- Área de Aplicativos	22	Dirección Tecnología de la Información	Área Aplicativos Centrales/Área Aplicativos Complementarios
3029.05	Project Manager Senior	22	Gerencia General Corporativa	División Oficina Corporativa Administración de Proyectos
3029.06	Especialista Soluciones de Infraestructura en la Nube	22	Dirección Tecnología de la Información	Área Investigación Tecnológica
3029.07	Gestor de Continuidad de TI	22	Dirección Tecnología de la Información	División Control Operativo
3029.08	Asistente Técnico de la División Operación de Servicios	22	Dirección Tecnología de la Información	División Operación de Servicios
3029.09	Profesional Especialista Plataforma Microsoft	22	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte
3029.10	Profesional Especialista Plataforma T24	22	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte
3026	Abogado	22	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica

INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3026.01	Abogado y Notario Institucional	22	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica
3024	Subsecretario(a) General Junta Directiva Nacional	22	Junta Directiva Nacional	Junta Directiva Nacional
3018.01	Jefe Arquitectura Empresarial e Innovación	22	Dirección Gestión	Área Arquitectura Empresarial e Innovación
3018.02	Jefe Área Evaluación de la Gestión	22	Gerencia General Corporativa	Unidad Técnica Evaluación de la Gestión
3018.03	Jefe Área Atención al Cliente	22	Subgerencia General de Negocios	Área Atención al Cliente
3018.04	Jefe Área Gestión Valor del Cliente	22	Subgerencia General de Negocios	Área Gestión Valor del Cliente
3018.05	Jefe Área Ingeniería y Arquitectura	22	Dirección Soporte Administrativo	Área Ingeniería y Arquitectura
3018.06	Jefe Área Gestión de Mantenimiento	22	Dirección Soporte Administrativo	Área Gestión de Mantenimiento
3018.07	Jefe Área Evaluación Financiera	22	Dirección Financiera Corporativa	División Planificación y Análisis Financiero
3018.08	Jefe Desarrollo y Administración de los Planes de Mercadeo	22	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Área Desarrollo y Administración de los Planes de Mercadeo
3018.09	Jefe Área Gestión Recursos Financieros	22	Dirección Financiera Corporativa	Área Gestión de Recursos Financieros
3018.10	Jefe Área Inversiones y Liquidez	22	Dirección Financiera Corporativa	Área de Inversiones y Liquidez
3018.11	Jefe Area Cumplimiento Normativo Corporativo	22	Dirección Corporativa de Riesgo	Área Cumplimiento Normativo
3018.12	Jefe Área Gestión y Análisis de Compras	22	Dirección Soporte Administrativo	Área Gestión y Análisis de Compra
3018.13	Jefe Área Administración de Activos	22	Dirección Soporte Administrativo	Área Administración de Activos
3018.14	Jefe Área Servicios Generales	22	Dirección Soporte Administrativo	Área Servicios Generales
3018.15	Jefe Transportes	22	Dirección Soporte Administrativo	Área Servicios Generales
3018.17	Jefe Área Gestión Cobro a Patronos	22	Dirección Soporte al Negocio	Área Gestión Cobro a Patronos
3018.18	Jefe Área de Presupuesto	22	Dirección Financiera Corporativa	Área Presupuesto
3018.19	Jefe Área Ahorro Obligatorio	22	Subgerencia General de Operaciones	Área Ahorro Obligatorio

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3018.20	Jefe de Área Cajeros Automáticos	22	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
3018.21	Jefe Área Bóveda y Custodia	22	Dirección Financiera Corporativa	Área Bóveda y Custodia
3018.22	Jefe Área Recuperación de Incobrables	22	Dirección Soporte al Negocio	Área Recuperación de Incobrables
3018.23	Jefe Área Cobro Judicial	22	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Judicial
3018.24	Jefe Área Servicios al Negocio	22	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
3018.25	Jefe Área Centro Servicios de Soporte Regional	22	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
3018.26	Jefe Área Bienes Adjudicados	22	Subgerencia General de Operaciones	Área Bienes Adjudicados
3018.27	Jefe Área Centro Ingeniería y Valuación	22	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Ingeniería y Valuación
3018.28	Jefe Área Centro Notariado Institucional	22	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Notariado Institucional
3018.29	Jefe Área Centro Crédito Empresarial	22	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro de Crédito Empresarial
3018.30	Jefe Área Centro Crédito Personas	22	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Crédito de Personas
3018.31	Jefe de Área Cobro Planilla	22	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro por Planilla
3006.01	Supervisor Unidad de Seguimiento y Control	22	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Unidad Seguimiento y Control
3006.02	Ejecutivo Enlace con el Negocio II-Senior	22	Dirección Tecnología de la Información	Área Administración de Relaciones
3006.03	Asistente Ejecutivo Dirección Financiera Corporativa	22	Dirección Financiera Corporativa	Dirección Financiera Corporativa
3006.05	Encargado Política Equidad de Género	22	Gerencia General Corporativa	Gerencia General Corporativa
3006.06	Ejecutivo en Planificación Estrategica	22	Gerencia General Corporativa	División Planificación Estratégica
3006.10	Asistente Profesional Dirección	22	Dirección Soporte Administrativo	Dirección Soporte Administrativo
3006.11	Gestor de Venta de Bienes Adjudicados	22	Subgerencia General de Negocios	Equipo Venta Bienes Adjudicados Subgerencia General Corporativa
3006.12	Asistente Ejecutivo Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	22	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados
3006.13	Coordinador de Estudios Técnicos y de Factibilidad	22	Dirección Gestión	Dirección Gestión

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3006.14	Profesional Subgerencia General de Negocios	22	Subgerencia General de Negocios	Subgerencia General de Negocios
3006.15	Analista Flujo de Caja Corporativo Senior	22	Dirección Financiera Corporativa	División Tesorería Corporativa
3006.16	Ejecutivo de Riesgo Operativo	22	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Operativo
3006.17	Ejecutivo Administrativo Dirección Banca Personas	22	Dirección Banca de Personas	Dirección Banca Personas
3006.18	Resolutor de Crédito-Comisión Permanente	22	Dirección Soporte al Negocio	Dirección Soporte al Negocio
3006.19	Ejecutivo de Riesgo Financiero	22	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Financiero
3006.20	Asistente de Dirección Capital Humano	22	Dirección Capital Humano	Dirección Capital Humano
3006.21	Jefe Unidad Bienestar del Personal	22	Dirección Capital Humano	Unidad Bienestar del Personal
3006.22	Gestor Comunicación Corporativa Senior	22	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Unidad Comunicación Corporativa
3006.23	Gestor Fondos FOFIDE	22	Dirección Banca Empresarial y Corporativa	Equipo FOFIDE
5019	Coordinador de Crédito	21	Dirección Banca de Personas	BP Total
3062.01	Supervisor de Negocio BP Global	21	Dirección Banca de Personas	Unidad BP Global
3062.02	Supervisor de Ventas Centro Negocios	21	Dirección Banca de Personas	Centro de Negocios
3043	Ejecutivo Bancario Administrativo 2 Auditor Senior	21	Auditoría Interna	Auditoría Interna
3043.01	Auditor Senior Unidad Auditoría de Riesgo	21	Auditoría Interna	Auditoría Financiera
3043.02	Auditor Senior Proceso Aseguramiento de la Calidad	21	Auditoría Interna	División Auditoría Aseguramiento de la Calidad
3043.03	Auditor Auditoria Continua	21	Auditoría Interna	Unidad Estudios Especiales
3044	Ejecutivo Bancario Administrativo 2 Auditor Senior TI	21	Auditoría Interna	Auditoría Tecnología de Información
3011	Gestor de Calidad II	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Aseguramiento de la Calidad
3011	Supervisor de Configuración II	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Aseguramiento de la Calidad
3011	Área S/390	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3011.06	Ingeniero de Arquitectura TI	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Investigación Tecnológica
3011.07	Gestor de Pruebas Técnicas	21	Dirección Tecnología de la Información	División Desarrollo de Servicios
3011.08	Gestor de Continuidad del Negocio	21	Dirección Corporativa de Riesgo	Área Continuidad del Negocio
3011.09	Profesional en Soporte de Servidores - Plataforma T24	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte
3011.11	Ingeniero de Software Senior-Área de Cómputo	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
3011.12	Profesional en Contrataciones de Tecnología	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Administración del Sourcing
3011.13	Ingeniero de Software Senior-Área Aplicativos	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Aplicativos Centrales/Área Aplicativos Complementarios
3011.14	Profesional PED 2 - AS/400 y Top Secret	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte
3011.15	Ingeniero en Telecomunicaciones Senior	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Redes y Telecomunicaciones
3011.16	Profesional PED 2 Plataforma Microsoft	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte
3011.17	Profesional Monitoreo e Investigación de Amenazas	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Seguridad Operativa Informática
3011.18	Profesional de Gobierno y Cultura	21	Gerencia General Corporativa	División Seguridad de la Información
3011.19	Profesional Gestión Activos y Riesgos	21	Gerencia General Corporativa	División Seguridad de la Información
3011.20	Profesional Desarrollo y Arquitectura de la Seguridad	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Seguridad Operativa Informática
3011.21	Profesional Plataforma, Infraestructura e Identidad	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Seguridad Operativa Informática
3011.22	Profesional en Gestión de Incidentes, Privacidad y Mejora Continua	21	Gerencia General Corporativa	División Seguridad de la Información
3011.23	Administrador de Bases de Datos Senior	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
3011.24	Gestor de Respaldos	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
3011.25	Supervisor Soporte Usuario Final	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Atención Cliente Interno
3005	Asistente del Coordinador	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3005	Administrador de Riesgos de T.I	21	Dirección Tecnología de la Información	División Control Operativo
3005.01	Arquitecto de Negocios e Información	21	Dirección Gestión	Área Arquitectura Empresarial e Innovación
3005.03	Supervisor Equipo de Mejora Continua	21	Dirección Gestión	División Gestión de Calidad
3005.05	Profesional Modelo de Riesgo División Oficialía de Cumplimiento	21	Gerencia General Corporativa	División Oficialía de Cumplimiento
3005.06	Supervisor de Investigaciones y Minería de Datos	21	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	División Inteligencia de Negocios
3005.07	Supervisor de Reportes y Bases de Datos	21	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	División Inteligencia de Negocios
3005.08	Ejecutivo Especialista en Desarrollo Social	21	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras
3005.09	Gestor Supervisor de Mercadeo	21	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Área Desarrollo y Administración de los Planes de Mercadeo
3005.10	Profesional Administrador de Contrato de Sourcing	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Administración del Sourcing
3005.11	Supervisor Equipo Venta Bienes Adjudicados	21	Subgerencia General de Negocios	Equipo Venta Bienes Adjudicados Subgerencia General Corporativa
3005.13	Profesional en Evaluaciones Planificación Estratégica	21	Gerencia General Corporativa	División Planificación Estratégica
3005.14	Asistente de Jefatura DCNT	21	Dirección Banca de Personas	Unidad Gestión de Ventas
3005.15	Jefe de Unidad de Valoración y Acompañamiento	21	Gerencia General Corporativa	Unidad Valoración y acompañamiento
3005.16	Ejecutivo Administrativo Comercial	21	Dirección Banca de Personas	Dirección Banca Personas
3005.17	Jefe Unidad de Contratos	21	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Contratos
3005.18	Asistente Profesional División	21	Dirección Soporte Administrativo	División Seguridad Bancaria
3005.19	Jefe Unidad de Mantenimiento y Operaciones de Seguridad Bancaria	21	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Mantenimiento de Operaciones y Seguridad Bancaria
3005.20	Jefe Unidad Prevención y Monitoreo	21	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Prevención y Monitoreo
3005.21	Jefe Unidad Centro de Documentos	21	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Centro de Documentos

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3005.22	Jefe Unidad Gestión Cobro a Patronos	21	Dirección Soporte al Negocio	Equipo Trabajo Planillas
3005.23	Supervisor de Estudios Organizacionales	21	Dirección Gestión	División Gestión de Calidad
3005.24	Supervisor Aseguramiento de la Calidad	21	Dirección Gestión	División Gestión de Calidad
3005.25	Supervisor Área Análisis y Administración de Costos	21	Dirección Financiera Corporativa	Área Análisis y Administración de Costos
3005.26	Supervisor Área de Presupuesto	21	Dirección Financiera Corporativa	Área Presupuesto
3005.27	Profesional Administrativo 2 División Contabilidad Analítica	21	Dirección Financiera Corporativa	División Contabilidad Analítica Corporativa
3005.28	Coordinador Custodia de Valores	21	Dirección Financiera Corporativa	Área Gestión de Recursos Financieros
3005.29	Jefe Unidad de Apoyo a la Gestión	21	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad de Apoyo a la Gestión
3005.30	Jefe Unidad de Apoyo Administrativo	21	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad Apoyo Administrativo
3005.31	Líder Administrativo y Experiencia al Cliente	21	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
3005.32	Líder Operativo	21	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
3005.33	Líder Soporte Técnico	21	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
3005.34	Jefe Unidad de Seguros	21	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Seguros
3005.35	Ejecutivo en Asesoría Económica	21	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras
3005.36	Jefe Unidad Mantenimiento Sistemas Electromecánicos	21	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Mantenimiento Sistemas Electromecánicos
3005.37	Ejecutivo Senior Canales Electrónicos	21	Dirección Canales	División Canales Electrónicos
3005.39	Supervisor de Unidad de Pagos	21	Dirección Financiera Corporativa	Unidad Pagos
3005.40	Jefe Unidad Servicios Administrativos	21	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Servicios Administrativos
3005.41	Ejecutivo Planificación y Análisis Financiero	21	Dirección Financiera Corporativa	División Planificación y Análisis Financiero
3005.42	Supervisor de Inversiones	21	Dirección Financiera Corporativa	División Tesorería Corporativa
3005.43	Supervisor Flujo de Efectivo	21	Dirección Financiera Corporativa	División Tesorería Corporativa

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3005.44	Ejecutivo de Tesorería Corporativa	21	Dirección Financiera Corporativa	División Tesorería Corporativa
3005.46	Ejecutivo Administrativo Cobro Judicial	21	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Judicial
3005.47	Ejecutivo Productos Captación	21	Dirección Soporte al Negocio	División Captación
3005.48	Ejecutivo de Formación	21	Dirección Capital Humano	División Cultura y Desarrollo
3005.50	Profesional en Salud Ocupacional	21	Dirección Capital Humano	Unidad Bienestar del Personal
3005.51	Jefe Unidad Responsabilidad Social Corporativa	21	Dirección Gestión	Unidad Responsabilidad Social Corporativa
3005.52	Supervisor de Gestión de Bienes Adjudicados	21	Subgerencia General de Operaciones	Área Bienes Adjudicados
3005.53	Supervisor de Gestión Concursos	21	Subgerencia General de Operaciones	Área Bienes Adjudicados
3005.54	Supervisor de Puestos y Salarios	21	Dirección Capital Humano	División Cultura y Desarrollo
3005.55	Supervisor Unidad Transporte de Valores	21	Dirección Financiera Corporativa	Área Bóveda y Custodia
3005.56	Jefe Unidad de Comunicación Corporativa	21	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Unidad Comunicación Corporativa
3005.57	Jefe Unidad de Proyectos y Control Interno	21	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad de Proyectos y Control Interno
3005.58	Adminitrador Gobierno TI	21	Dirección Gestión	Dirección Gestión
3005.59	Administrador de Edificio	21	Dirección Soporte Administrativo	Dirección Soporte Administrativo
3005.60	Jefe de Unidad de Oficialía de Cumplimiento	21	Gerencia General Corporativa	División Oficialía de Cumplimiento
3005.61	Supervisor División Servicios al Personal	21	Dirección Capital Humano	División Servicios al Personal
3005.62	Líder Gestión del Cambio	21	Dirección Capital Humano	Dirección Capital Humano
3005.63	Analista de Crédito Corporativo	21	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Crédito Corporativo
3005.65	Ejecutivo Negocios Banca Institucional Corporativa	21	Dirección Banca Empresarial y Corporativa	División Banca Institucional Corporativa
3005.66	Asistente Profesional DOCAP	21	Gerencia General Corporativa	División Oficina Corporativa Administración de Proyectos
3005.67	Jefe Unidad de Control Interno	21	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Control Interno
3005.68	Jefe Unidad Soporte Ley 8204	21	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Soporte a la Ley 8204

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3005.69	Jefe Unidad Administrativa	21	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Administrativa
3005.70	Encargado Equipo de Trabajo Multiservicios	21	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
3005.71	Asistente de la División- División Desarrollo de Servicios	21	Dirección Tecnología de la Información	División Desarrollo de Servicios
3005.72	Coordinador General Negociaciones de Pago	21	Dirección Soporte al Negocio	División Gestión Cobratoria
3005.73	Supervisor Área Bienes Adjudicados	21	Subgerencia General de Operaciones	Área Bienes Adjudicados
3005.74	Supervisor de Crédito- Centro Crédito Empresarial	21	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro de Crédito Empresarial
3005.75	Supervisor de Crédito - Centro de Crédito Corporativo	21	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Crédito Corporativo
3005.76	Asistente del Área - Área Cómputo	21	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
3005.77	Supervisor de Formación	21	Dirección Capital Humano	División Cultura y Desarrollo
3005.78	Supervisor Gestión del Talento	21	Dirección Capital Humano	División Gestión del Talento
3064	Perito Institucional	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Ingeniería y Valuación
3064.01	Ingeniero Topógrafo	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Ingeniería y Valuación
3064.02	Perito Valuador Seguimiento de Crédito	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Seguimiento al Crédito
3046	Notario Institucional	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Notariado Institucional
3046.01	Abogado Laboral	20	Dirección Capital Humano	Dirección Capital Humano
3046.02	Abogado Cobro Judicial	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Judicial
3046.03	Abogado en Contratación	20	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Contratos
3046.04	Abogado Órgano Director de Proceso	20	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica
3046.05	Abogado Cobro Recuperación de Incobrables	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Recuperación de Incobrables
3046.06	Notario Cobro Judicial	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Judicial
3042	Ejecutivo Bancario Administrativo 1 Auditor Junior	20	Auditoría Interna	Auditoría Interna
3042.01	Auditor Analista de Datos	20	Auditoría Interna	Auditoría Interna
2021	Enfermera	20	Dirección Capital Humano	Unidad Bienestar del Personal

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3010	Supervisor de Configuración I	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Aseguramiento de la Calidad
3010	Área de Taller	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Redes y Telecomunicaciones
3010.02	Profesional Iniciativas Área de Monitoreo	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Monitoreo
3010.03	Administrador de Bases de Datos Junior	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
3010.04	Gestor de Comunicaciones	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Redes y Telecomunicaciones
3010.05	Gestor Técnico de Contratación Tecnológica	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Administración del Sourcing
3010.06	Ingeniero de Software Junior-Área de Cómputo	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
3010.07	Ingeniero Soporte Switching	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
3010.08	Ingeniero de Software Junior-Área Aplicativos	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Aplicativos Centrales/Área Aplicativos Complementarios
3010.09	Gestor de Relaciones de T.I	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Administración de Relaciones
3010.10	Profesional IVR	20	Dirección Canales	Área Banca Fácil
3010.11	Soporte Plataforma Microsoft	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte
3010.12	Ingeniero en Telecomunicaciones Junior	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Redes y Telecomunicaciones
3010.13	Analista de Datos División Servicios al Personal	20	Dirección Capital Humano	División Servicios al Personal
3010.14	Ingeniero Soporte Usuario Final	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Atención Cliente Interno
3010.15	Gestor de Niveles de Servicio	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Administración de Relaciones
3010.16	Administrador de Herramienta de Mesa de Servicios	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Atención Cliente Interno
3010.17	Supervisor Técnico de la Mesa de Servicios	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Atención Cliente Interno
3010.20	Profesional Plataforma Zseries	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte
3010.21	Profesional de Monitoreo	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Monitoreo
3004	Asistente de la División Control Operativo	20	Dirección Tecnología de la Información	División Control Operativo

INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3004.01	Ejecutivo de Estudios Socioeconómicos - Roles	20	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Fondos Vivienda Interés Social
3004.02	Encargado Sistemas de Información Mercadológica	20	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados
3004.03	Gestor de Proyectos	20	Gerencia General Corporativa	Unidad Valoración y Acompañamiento
3004.06	Gestor Pago de Impuestos y otras Obligaciones Tributarias	20	Dirección Financiera Corporativa	División Corporativa de Tributos
3004.07	Planificación de T.I.	20	Gerencia General Corporativa	División Planificación Estratégica
3004.08	Profesional en Planificación Estratégica	20	Gerencia General Corporativa	División Planificación Estratégica
3004.09	Gestor de Calidad	20	Dirección Gestión	División Gestión de Calidad
3004.12	Gestor de Riesgo Tecnológico	20	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Operativo
3004.13	Gestor de Riesgo Proyectos	20	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Operativo
3004.15	Gestor del Valor al Cliente	20	Subgerencia General de Negocios	Área Gestión Valor del Cliente
3004.17	Gestor de Riesgo Operativo	20	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Operativo
3004.18	Profesional Seguridad Funcional de los Sistemas Informáticos	20	Dirección Tecnología de la Información	División Control Operativo
3004.20	Ejecutivo Soporte	20	Dirección Financiera Corporativa	Área de Inversiones y Liquidez
3004.21	Ejecutivo Enlace con el Negocio I-Junior	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Administración de Relaciones
3004.22	Gestor Fábrica de Software	20	Dirección Tecnología de la Información	División Desarrollo de Servicios
3004.23	Profesional Tarjetas DCNT	20	Dirección Banca de Personas	División Centro Nacional de Tarjetas
3004.24	Profesional Área Ingeniería y Arquitectura	20	Dirección Soporte Administrativo	Área Ingeniería y Arquitectura
3004.25	Analista en Minería de Datos de Mercadeo	20	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	División Inteligencia de Negocios
3004.26	Gestor Inteligencia de Mercadeo	20	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	División Inteligencia de Negocios
3004.27	Gestor de Costos	20	Dirección Financiera Corporativa	Área Análisis y Administración de Costos
3004.28	Gestor de Contabilidad Analítica	20	Dirección Financiera Corporativa	División Contabilidad Analítica Corporativa

INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3004.29	Gestor de Información Financiera y Regulatorio	20	Dirección Financiera Corporativa	Área Información Financiera y Regulatoria
3004.30	Gestor de Evaluación Financiera	20	Dirección Financiera Corporativa	División Planificación y Análisis Financiero
3004.32	Ejecutivo de Fiscalización Tributaria	20	Dirección Financiera Corporativa	División Corporativa de Tributos
3004.33	Gestor de Riesgo Sociedades	20	Dirección Corporativa de Riesgo	Dirección Corporativa de Riesgo
3004.34	Analista Gestión de Canales	20	Dirección Canales	División Canales Alternos
3004.35	Analista de Datos de Negocios	20	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	División Inteligencia de Negocios
3004.36	Gestor Inteligencia en Economía	20	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	División Inteligencia de Negocios
3004.37	Analista Minería de Datos de Medios Digitales	20	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	División Inteligencia de Negocios
3004.38	Gestor de Mercadeo Digital	20	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Área Desarrollo y Administración de los Planes de Mercadeo
3004.39	Gestor de Mercadeo Masivo	20	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Área Desarrollo y Administración de los Planes de Mercadeo
3004.40	Gestor de Mercadeo	20	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Área Desarrollo y Administración de los Planes de Mercadeo
3004.41	Profesional Unidad de seguimiento y Control	20	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Unidad Seguimiento y Control
3004.43	Ejecutivo Equipo Venta Bienes Adjudicados	20	Subgerencia General de Negocios	Equipo Venta Bienes Adjudicados Subgerencia General Corporativa
3004.44	Ejecutivo Cartera Fideicomisos Administrados	20	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Fideicomisos
3004.45	Gestor Servicios de Desarrollo Empresarial	20	Dirección Fodemipymes	Dirección Fodemipymes
3004.46	Asistente Profesional División	20	Dirección Soporte Administrativo	División Contratación Administrativa
3004.47	Gestor de Acompañamiento	20	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Contratos
3004.48	Ejecutivo Contratación Administrativa	20	Dirección Soporte Administrativo	Área Gestión y Análisis de Compra
3004.49	Asistente Profesional Área	20	Dirección Soporte Administrativo	Área Servicios Generales
3004.50	Asistente Profesional División	20	Dirección Soporte Administrativo	División Bienes y Servicios
3004.51	Ejecutivo en Diseño de Productos y Servicios	20	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3004.52	Gestor de Estudios Técnicos y de Factibilidad	20	Dirección Gestión	Dirección Gestión
3004.53	Gestor del Sistema Gestión de Tercerización de Servicios Corporativos	20	Dirección Gestión	Dirección Gestión
3004.54	Ejecutivo Legal Secretaría Junta Directiva Nacional	20	Junta Directiva Nacional	Secretaría Junta Directiva Nacional
3004.55	Gestor de Calidad Sociedades y Temas Administrativos	20	Dirección Gestión	División Gestión de Calidad
3004.56	Ejecutivo Financiero Fondos Especiales	20	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Fondos Especiales
3004.57	Encargado Fondo de Avales Especiales FAE	20	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Fondos Especiales
3004.58	Encargado Fondo Especial de Desarrollo FEDE	20	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Fondos Especiales
3004.59	Encargado Fondo Especial de Vivienda FEVI	20	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Fondos Especiales
3004.60	Administrador Sistema de Análisis de Costo por Producto	20	Dirección Financiera Corporativa	Área Análisis y Administración de Costos
3004.61	Ejecutivo Análisis de Costos	20	Dirección Financiera Corporativa	Área Análisis y Administración de Costos
3004.62	Supervisor Área de Contabilidad	20	Dirección Financiera Corporativa	Área Contabilidad
3004.63	Encargado Plan Anual Operativo de Presupuesto	20	Dirección Financiera Corporativa	Área Presupuesto
3004.64	Profesional en Servicios y Presupuesto	20	Dirección Financiera Corporativa	Área Presupuesto
3004.65	Profesional Administrativo 1 División Contabilidad Analítica	20	Dirección Financiera Corporativa	División Contabilidad Analítica Corporativa
3004.66	Ejecutivo Cumplimiento Normativo	20	Dirección Corporativa de Riesgo	Área Cumplimiento Normativo
3004.67	Gestor Recursos Financieros	20	Dirección Financiera Corporativa	Área Gestión de Recursos Financieros
3004.68	Gestor Custodia de Valores	20	Dirección Financiera Corporativa	Área Gestión de Recursos Financieros
3004.69	Gestor Atención al Cliente	20	Subgerencia General de Negocios	Área Atención al Cliente
3004.70	Profesional en Ahorro Obligatorio	20	Subgerencia General de Operaciones	Área Ahorro Obligatorio

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3004.71	Gestor Administrativo Soporte Switching	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
3004.72	Encargado de Comunicación	20	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras
3004.73	Profesional Área Gestión de Mantenimiento	20	Dirección Soporte Administrativo	Área Gestión de Mantenimiento
3004.74	Profesional Contratos en Mantenimiento de Sistemas Electromecánicos	20	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Mantenimiento Sistemas Electromecánicos
3004.75	Profesional en Gestión Ambiental	20	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Mantenimiento Sistemas Electromecánicos
3004.76	Ejecutivo Canales Electrónicos	20	Dirección Canales	División Canales Electrónicos
3004.77	Ejecutivo Canales Alternos	20	Dirección Canales	División Canales Alternos
3004.78	Ejecutivo Administrativo Normativa de Crédito	20	Dirección Soporte al Negocio	División Gestión Normativa
3004.79	Profesional Apoyo Flujo de Efectivo	20	Dirección Financiera Corporativa	División Tesorería Corporativa
3004.80	Profesional Apoyo de Tesorería	20	Dirección Financiera Corporativa	División Tesorería Corporativa
3004.81	Gestor de Riesgo Cumplimiento	20	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Operativo
3004.82	Ejecutivo Dirección Banca Personas	20	Dirección Banca de Personas	Dirección Banca Personas
3004.83	Ejecutivo Profesional División-Procesos Administrativos	20	Dirección Soporte al Negocio	División Centro Servicios de Soporte
3004.84	Ejecutivo Profesional División-Contratación Administrativa	20	Dirección Soporte al Negocio	División Gestión de Crédito
3004.85	Ejecutivo Profesional Gestión Administrativa	20	Dirección Soporte al Negocio	División Gestión Cobratoria
3004.86	Ejecutivo Administrativo Gestión Cobratoria	20	Dirección Soporte al Negocio	División Gestión Cobratoria
3004.87	Líder Equipo de Trabajo Línea de Producción	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Recuperación de Incobrables
3004.88	Ejecutivo Gestiones Cobro Judicial	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Judicial
3004.89	Ejecutivo Profesional Gestión Administrativa	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Seguimiento al Crédito
3004.90	Gestor Profesional de Seguimiento de Cartera	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Seguimiento al Crédito

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3004.91	Gestor Profesional Contratación Administrativa	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Seguimiento al Crédito
3004.92	Gestor Profesional en Estimaciones	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Seguimiento al Crédito
3004.93	Gestor Profesional Grupos Interés Económico y Vinculado	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Seguimiento al Crédito
3004.94	Líder Equipo Trabajo Seguimiento de Cartera	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Seguimiento al Crédito
3004.95	Líder Equipo Trabajo Control Normativo	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Seguimiento al Crédito
3004.96	Ejecutivo Profesional Gestión Administrativa	20	Dirección Soporte al Negocio	División Operaciones
3004.101	Gestor Productos de Captación	20	Dirección Soporte al Negocio	División Captación
3004.102	Ejecutivo Profesional SINPE	20	Dirección Soporte al Negocio	División Captación
3004.103	Ejecutivo Gestión Administrativa- Servicios al Negocio	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
3004.104	Jefe Unidad de Servicios	20	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Servicios
3004.105	Gestor de Procesos Servicios al Personal	20	Dirección Capital Humano	División Servicios al Personal
3004.106	Encargado de la Medición del Desempeño	20	Dirección Capital Humano	Dirección Capital Humano
3004.107	Gestor de Presupuesto	20	Dirección Capital Humano	Dirección Capital Humano
3004.108	Desarrollador de Modelos de Riesgo	20	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Financiero
3004.109	Gestor de Riesgo Financiero	20	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Financiero
3004.110	Profesional Bienestar del Personal	20	Dirección Capital Humano	Unidad Bienestar del Personal
3004.111	Profesional en Riesgo Psicosociales	20	Dirección Capital Humano	Unidad Bienestar del Personal
3004.112	Gestor Senior Unidad Responsabilidad Social - Roles	20	Dirección Gestión	Unidad Responsabilidad Social Corporativa
3004.113	Analista de Puestos y Salarios	20	Dirección Capital Humano	División Cultura y Desarrollo
3004.114	Profesional en Cultura y Desarrollo	20	Dirección Capital Humano	División Cultura y Desarrollo

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
3004.115	Profesional en Comunicación Corporativa	20	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Unidad Comunicación Corporativa
3004.116	Gestor del Cambio	20	Dirección Capital Humano	Dirección Capital Humano
3004.117	Ejecutivo Profesional Bienes Adjudicados	20	Subgerencia General de Operaciones	Área Bienes Adjudicados
3004.118	Gestor Profesional de Oficialía de Cumplimiento	20	Gerencia General Corporativa	División Oficialía de Cumplimiento
3004.119	Supervisor de Fraude Electrónico	20	Dirección Soporte Administrativo	División Seguridad Bancaria
3004.120	Project Manager Junior	20	Gerencia General Corporativa	División Oficina Corporativa Administración de Proyectos
3004.121	Ejecutivo Profesional Gestión Administrativa	20	Dirección Soporte al Negocio	División Gestión de Crédito
3004.122	Gestor de Seguimiento y Control-Centro Crédito Personas	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Crédito de Personas
3004.123	Facilitador División Gestión de Servicios	20	Dirección Tecnología de la Información	División Gestión de Servicios
3004.124	Supervisor de la Mesa de Servicios	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Atención Cliente Interno
3004.125	Gestor Canales Electrónicos	20	Dirección Canales	División Canales Electrónicos
3004.126	Gestor de Riesgo Ciberseguridad	20	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Operativo
3004.127	Profesional Experiencia del Cliente	20	Subgerencia General de Negocios	División Gestión Experiencia del Cliente
3004.128	Trabajador Social	20	Dirección Capital Humano	Unidad Bienestar del Personal
3004.129	Profesional Gestión de Calidad I T.I	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Aseguramiento de la Calidad
3004.130	Gestor Profesional Seguimiento al Crédito	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Seguimiento al Crédito
3004.131	Ejecutivo Programa BP Autos	20	Dirección Banca de Personas	Dirección Banca de Personas
5017	Ejecutivo de Negocios 2	20	Dirección Banca de Personas	BP Total
5017.01	Vendedor-Centro Empresarial	20	Dirección Banca Empresarial y Corporativa	Centros Empresariales
5017.02	Analista de Crédito-Centro Empresarial	20	Dirección Banca Empresarial y Corporativa	Centros Empresariales
5017.03	Ejecutivo Ventas -DCNT	20	Dirección Banca de Personas	División Centro Nacional de Tarjetas
5017.04	Ejecutivo de Negocios 2 - Ejecutivo de Avales	20	Dirección Fodemipymes	Dirección Fodemipymes

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
5017.05	Ejecutivo de Crédito Pignoraticio	20	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Pignoración
5017.06	Ejecutivo División Banca Desarrollo Empresarial	20	Dirección Banca Empresarial y Corporativa	División Banca Desarrollo Empresarial
5017.07	Ejecutivo de Soporte Área Gestión de Recursos Financieros	20	Dirección Financiera Corporativa	Área Gestión de Recursos Financieros
5017.08	Ejecutivo de Promoción de Proyectos Regional	20	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Promoción y Desarrollo
5017.09	Analista de Crédito Área Análisis de Proyectos	20	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Análisis de Proyectos
5017.10	Ejecutivo de Negocios 2-Vendedor	20	Dirección Banca de Personas	Centro de Negocios
5017.11	Ejecutivo de Negocios 2-Ejecutivo de Crédito FODEMIPYME	20	Dirección Fodemipymes	Dirección Fodemipymes
5017.12	Ejecutivo de Negocios BP Global	20	Dirección Banca de Personas	Unidad BP Global
5017.13	Analista de Crédito Empresarial	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro de Crédito Empresarial
5017.14	Gestor Negociaciones de Pago Senior	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Negociaciones de Pago
5018.01	Coordinador con el Negocio – Mesa de Servicios TI	20	Dirección Tecnología de la Información	Área Atención Cliente Interno
5018.02	Gerente Experiencia al Cliente	20	Dirección Banca de Personas	BP Total
5018.03	Coordinador Equipo de Cobro	20	Dirección Soporte al Negocio	Área Negociaciones de Pago
2002.01	Coordinador de Bóveda y Custodia	19	Dirección Financiera Corporativa	Área Bóveda y Custodia
2002.02	Supervisor de Bóveda Central	19	Dirección Financiera Corporativa	Área Bóveda y Custodia
2002.03	Técnico Productos de Captación	19	Dirección Soporte al Negocio	División Captación
2002.04	Técnico Gestión Administrativa	19	Dirección Soporte al Negocio	División Captación
2002.05	Gestor de Seguimiento y Control Pago Salarios y Ahorro Programado	19	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
2002.06	Supervisor del Área Banca Fácil	19	Dirección Canales	Área Banca Fácil

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
5016.01	Supervisor de Plataforma Centro de Crédito sobre Alhajas	19	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Pignoración
2018	Supervisor Transcriptor	18	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad de Apoyo a la Gestión
2020	Asistente de Junta Directiva Nacional	18	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad Apoyo Administrativo
2001.01	Encargado Equipo de Investigadores	18	Dirección Soporte Administrativo	División Seguridad Bancaria
2001.02	Técnico Soporte Administrativo-Ingeniería y Valuación	18	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Ingeniería y Valuación
2001.03	Técnico Profesional Encargado Gestión de Procesos	18	Dirección Gestión	División Gestión de Calidad
2001.04	Técnico en Mercadeo Digital	18	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Área Desarrollo y Administración de los Planes de Mercadeo
2001.05	Gestor de Seguimiento y Control de Cobro	18	Dirección Soporte al Negocio	Área Gestión Cobro a Patronos
2001.06	Encargado de la Herramienta de Gestión de Proyectos	18	Gerencia General Corporativa	División Oficina Corporativa Administración de Proyectos
2001.07	Contador Fideicomisos	18	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Fideicomisos
2001.08	Técnico Soporte Financiero FODEMIPYME	18	Dirección Fodemipymes	Dirección Fodemipymes
2001.09	Técnico Pólizas	18	Dirección Soporte Administrativo	Área Administración de Activos
2001.10	Asistente de Formación 2	18	Dirección Capital Humano	División Cultura y Desarrollo
2001.11	Gestor de Seguimiento Proceso Alertas Transaccionales	18	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Soporte a la Ley 8204
2001.12	Técnico de Soporte Centro de Crédito sobre Alhajas	18	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Pignoración
2001.13	Gestor de Herramientas Tecnológicas	18	Dirección Gestión	División Gestión de Calidad
2001.14	Técnico Administrativo de Costos	18	Dirección Financiera Corporativa	Área Análisis y Administración de Costos
2001.15	Coordinador Equipo de Trabajo Área de Contabilidad	18	Dirección Financiera Corporativa	Área Contabilidad
2001.16	Técnico Contable 2	18	Dirección Financiera Corporativa	Área Contabilidad

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
2001.17	Técnico Estados Financieros Consolidados	18	Dirección Financiera Corporativa	Área Contabilidad
2001.18	Técnico Administrativo Presupuestario 2	18	Dirección Financiera Corporativa	Área Presupuesto
2001.19	Técnico de Custodia 2	18	Dirección Financiera Corporativa	Área Gestión de Recursos Financieros
2001.20	Encargado de Archivo -SJDN	18	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad de Apoyo a la Gestión
2001.21	Técnico de proyección y programación de efectivo	18	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
2001.22	Técnico en Operaciones Administrativas de Servicios al Personal 2	18	Dirección Capital Humano	División Servicios al Personal
2001.23	Técnico Canales Electrónicos	18	Dirección Canales	División Canales Electrónicos
2001.24	Técnico Canales Alternos	18	Dirección Canales	División Canales Alternos
2001.25	Técnico en Presupuesto 2	18	Dirección Financiera Corporativa	Área Presupuesto
2001.26	Técnico Contratos de Arrendamiento	18	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Servicios Administrativos
2001.27	Técnico de Información Financiera y Regulatoria	18	Dirección Financiera Corporativa	Área Información Financiera y Regulatoria
2001.28	Técnico Soporte de Inversiones 2	18	Dirección Financiera Corporativa	División Tesorería Corporativa
2001.30	Técnico Riesgos Operacionales	18	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Operativo
2001.31	Técnico Banca de Personas	18	Dirección Banca de Personas	Dirección Banca Personas
2001.32	Gestor de Seguimiento y Control Cobro Administrativo	18	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Administrativo
2001.33	Gestor de Seguimiento y Control-Recuperación de Incobrables	18	Dirección Soporte al Negocio	Área Recuperación de Incobrables
2001.34	Gestor de Seguimiento y Control Cobro Judicial	18	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Judicial
2001.35	Técnico Atención Inconformidades y Gestiones Administrativas	18	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Administrativa
2001.36	Técnico Dirección Capital Humano	18	Dirección Capital Humano	Dirección Capital Humano
2001.37	Técnico en Relaciones con el Personal	18	Dirección Capital Humano	Dirección Capital Humano

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
2001.38	Técnico Administrativo de Tesorería	18	Dirección Financiera Corporativa	División Tesorería Corporativa
2001.39	Técnico Cartera Pasiva	18	Dirección Financiera Corporativa	División Tesorería Corporativa
2001.40	Técnico en Sostenibilidad Social	18	Dirección Capital Humano	Unidad Bienestar del Personal
2001.41	Gestor Junior Ambiental	18	Dirección Gestión	Unidad Responsabilidad Social Corporativa
2001.42	Técnico Puestos y Salarios	18	Dirección Capital Humano	División Cultura y Desarrollo
2001.43	Técnico en Comunicación Corporativa	18	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Unidad Comunicación Corporativa
2001.44	Gestor del Sistema Gestión Aseguramiento de la Calidad	18	Dirección Gestión	División Gestión de Calidad
2001.45	Técnico Legal JDN	18	Junta Directiva Nacional	Junta Directiva Nacional
2001.46	Técnico en Pesquisas Área Bienes Adjudicados	18	Subgerencia General de Operaciones	Área Bienes Adjudicados
2001.47	Supervisor Administradores Técnicos ABAD	18	Subgerencia General de Operaciones	Área Bienes Adjudicados
2001.48	Gestor Técnico de Oficialía de Cumplimiento	18	Gerencia General Corporativa	División Oficialía de Cumplimiento
2001.49	Técnico Soporte Administrativo-Área Centro Notariado Institucional	18	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Notariado Institucional
2001.50	Gestor de Seguimiento y Control Equipo de Aplicación	18	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro por Planilla
2001.51	Técnico en Gestión de Procesos	18	Según corresponda	Dependencia según corresponda
2001.52	Técnico Aseguramiento de Calidad de TI	18	Dirección Tecnología de la Información	Área Aseguramiento de la Calidad
2013.01	Secretaria Gerencia General Corporativa	18	Gerencia General Corporativa	Gerencia General Corporativa
5015.01	Contador Presupuestario PAO	18	Dirección Financiera Corporativa	Área Presupuesto
2009	Asistente de Configuración	17	Dirección Tecnología de la Información	Área Aseguramiento de la Calidad
2009	Controlador de Información 2	17	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
2009	Verificador (Supervisor) de Operadores de Computador	17	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
2009	Operadores de Computador	17	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
2009	Técnico PED 2 Área Taller	17	Dirección Tecnología de la Información	Área Redes y Telecomunicaciones
2009.03	Técnico de Comunicaciones	17	Dirección Tecnología de la Información	Área Redes y Telecomunicaciones
2009.04	Técnico PED 2- División Desarrollo de Servicios	17	Dirección Tecnología de la Información	División Desarrollo de Servicios
2009.05	Técnico PED 2- División Operación de Servicios	17	Dirección Tecnología de la Información	División Operación de Servicios
2009.06	Técnico PED 2- Área Soporte Técnico	17	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte
2009.07	Técnico de Soporte Auditoría TI	17	Auditoría Interna	Auditoría Tecnología de Información
2009.08	Agente de Soporte Nivel 2	17	Dirección Tecnología de la Información	Área Atención Cliente Interno
2009.09	Técnico Monitoreo e Investigación de Amenazas	17	Dirección Tecnología de la Información	Área Seguridad Operativa Informática
2009.10	Técnico en Gobierno y Cultura de Seguridad	17	Gerencia General Corporativa	División Seguridad de la Información
2009.11	Técnico Plataforma, Infraestructura e Identidades	17	Dirección Tecnología de la Información	Área Seguridad Operativa Informática
2009.12	Controlador en Procesamiento Electrónico de Datos 2	17	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
2009.13	Técnico PED 2- Office 365	17	Dirección Tecnología de la Información	División Desarrollo de Servicios
2009.14	Supervisor de Controladores PED	17	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
5011	Gestor de Cobro	17	Dependencia que según corresponda	Dependencia que según corresponda
5012	Tesorero	17	Según corresponda	Dependencia que según corresponda
5013	Ejecutivo de Negocios 1	17	Dirección Banca de Personas	BP Total
5014	Coordinador de Ventanilla de Servicios	17	Dirección Banca de Personas	Ventanilla de Servicios
5024	Técnico del Servicio al Cliente y Crédito- CE	17	Dirección Banca Empresarial y Corporativa	Centros Empresariales
2008.01	Asistente Notarial	17	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Notariado Institucional
2008.02	Soporte Logístico y Promoción para la venta de Bienes Adjudicados	17	Subgerencia General de Operaciones	Área Bienes Adjudicados

INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
2008.03	Gestor Operativo de Agencia (Supernumerario)	17	Dirección Banca de Personas	Agencia Bancaria
2008.04	Técnico en Reportes y Bases de Datos de Inteligencia	17	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	División Inteligencia de Negocios
2008.05	Técnico en Arquitectura Empresarial e Innovación	17	Dirección Gestión	Área Arquitectura Empresarial e Innovación
2008.06	Supervisor de Ventas	17	Dirección Canales	Dirección Canales
2008.07	Técnico Soporte Gestión Normativa	17	Dirección Soporte al Negocio	División Gestión Normativa
2008.08	Encargado de Inversiones	17	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Fondos Vivienda Interés Social
2008.09	Técnico Tarjetas-DCNT	17	Dirección Banca de Personas	División Centro Nacional de Tarjetas
2008.10	Técnico Administración de Fideicomisos	17	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Fideicomisos
2008.11	Técnico de Soporte de Pignoración	17	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Pignoración
2008.12	Técnico en Ahorro Obligatorio 2	17	Subgerencia General de Operaciones	Área Ahorro Obligatorio
2008.13	Técnico Revisor Contable y Experiencia al Cliente	17	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
2008.14	Técnico Operación Cajeros Automáticos	17	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
2008.15	Técnico de Soporte Área Análisis de Proyectos	17	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Análisis de Proyectos
2008.16	Técnico Soporte de Tesorería	17	Dirección Financiera Corporativa	División Tesorería Corporativa
2008.17	Técnico Administrativo de Bóveda y Custodia	17	Dirección Financiera Corporativa	Área Bóveda y Custodia
2008.18	Técnico Operativo de Bóveda y Custodia	17	Dirección Financiera Corporativa	Área Bóveda y Custodia
2008.19	Técnico en Procesos de Contratación Administrativa	17	Dirección Soporte al Negocio	División Centro Servicios de Soporte
2008.20	Técnico Gestión Cobratoria	17	Dirección Soporte al Negocio	División Gestión Cobratoria
2008.21	Técnico Administrativo en Aplicación de Planillas	17	Dirección Soporte al Negocio	Equipo Trabajo Planillas
2008.22	Técnico Gestión Recuperación de Incobrables	17	Dirección Soporte al Negocio	Área Recuperación de Incobrables
2008.23	Técnico Seguimiento de Cartera	17	Dirección Soporte al Negocio	Área Seguimiento al Crédito
2008.24	Técnico Seguimiento de Crédito	17	Dirección Soporte al Negocio	Área Seguimiento al Crédito

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
2008.25	Técnico Servicios Administrativos Control Interno	17	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Control Interno
2008.26	Técnico Gestión Notas de Débito y Revisión	17	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Administrativa
2008.27	Técnico Soporte Administrativo	17	Dirección Soporte al Negocio	División Captación
2008.28	Técnico Seguimiento y Control Servicios Varios	17	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
2008.29	Técnico Unidad de Servicios	17	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Servicios
2008.30	Técnico Apoyo de Avales	17	Dirección Fodemipymes	Dirección Fodemipymes
2008.31	Administrador Técnico Bienes Adjudicados	17	Subgerencia General de Operaciones	Área Bienes Adjudicados
2008.32	Técnico Unidad Contratos	17	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Contratos
5011.01	Ejecutivo de Cobro Judicial	17	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Judicial
5011.02	Gestor Negociaciones de Pago	17	Dirección Soporte al Negocio	Área Gestión Cobro a Patronos
5011.03	Gestor Recuperación de Incobrables	17	Dirección Soporte al Negocio	Área Recuperación de Incobrables
5013.01	Asistente de Ejecutivo Banca Institucional Corporativa	17	Dirección Banca Empresarial y Corporativa	División Banca Institucional Corporativa
5013.02	Analista de Expediente	17	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Fondos Vivienda Interés Social
5013.03	Técnico en Servicio Firma Digital	17	Dirección Soporte al Negocio	División Centro Servicios de Soporte
5013.05	Ejecutivo de Negocios 1 - Apoyo de Crédito FODEMIPYME	17	Dirección Fodemipymes	Dirección Fodemipymes
5013.06	Asesor de Cartera BP Global	17	Dirección Banca de Personas	Unidad BP Global
5013.07	Analista de Medición de la Gestión de la Fuerza Laboral	17	Dirección Canales	Área Banca Fácil
5013.08	Analista de Calidad-Asignación de Casos	17	Dirección Canales	Área Banca Fácil
5013.09	Ejecutivo de Negocios 1 (Asesor de Crédito Banca Fácil)	17	Dirección Canales	Área Banca Fácil
5013.10	Asistente de Outsourcing	17	Dirección Canales	Área Banca Fácil
5013.11	Analista Centro Crédito Personas 2	17	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Crédito de Personas

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
5013.12	Gestor Negociaciones de Pago Junior	17	Dirección Soporte al Negocio	Área Negociaciones de Pago
1010	Perito Tasador	16	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Pignoración
2006	Técnico en Seguridad y Vigilancia	16	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Prevención y Monitoreo
2016	Perito Tasador Regional	16	Dirección Banca de Personas	BP Total
2017	Transcriptor	16	Según corresponda	Dependencia según corresponda
5010	Encargado de Control Interno	16	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Control Interno
2006.01	Coordinador de Tripulación	16	Dirección Financiera Corporativa	Área Bóveda y Custodia
2007.01	Diseñador Gráfico	16	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras
2007.04	Técnico en Diseño Gráfico Comunicación Corporativa	16	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Unidad Comunicación Corporativa
2007.06	Técnico en Gestión Archivística	16	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Centro de Documentos
2007.07	Técnico Evaluación de Resultados	16	Gerencia General Corporativa	Unidad Técnica Evaluación de la Gestión
2007.08	Técnico en Seguridad Funcional de los Sistemas de Información	16	Dirección Tecnología de la Información	División Control Operativo
2007.09	Administrador de zona de Bienes Adjudicados	16	Subgerencia General de Operaciones	Área Bienes Adjudicados
2007.10	Técnico Modelo Precios de Transferencias	16	Dirección Financiera Corporativa	División Corporativa de Tributos
2007.11	Técnico Pago de Tributos	16	Dirección Financiera Corporativa	División Corporativa de Tributos
2007.12	Técnico en Custodia 1	16	Dirección Financiera Corporativa	Área Gestión de Recursos Financieros
2007.13	Técnico en Bóveda y Custodia - Contratos	16	Dirección Financiera Corporativa	Área Bóveda y Custodia
2007.14	Técnico en Inversiones y Liquidez	16	Dirección Financiera Corporativa	Área de Inversiones y Liquidez
2007.15	Técnico Centro de Costos	16	Dirección Financiera Corporativa	Área Análisis y Administración de Costos
2007.16	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1 Auditoria Interna	16	Auditoría Interna	Auditoría Interna
2007.17	Técnico de Costos	16	Dirección Financiera Corporativa	Área Análisis y Administración de Costos

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
2007.18	Técnico Gestión Operativa de Tributos	16	Dirección Financiera Corporativa	División Corporativa de Tributos
2007.19	Técnico en Bóveda y Custodia - Efectivo Institucional	16	Dirección Financiera Corporativa	Área Bóveda y Custodia
2007.20	Técnico Control Unidad de seguimiento y Control	16	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Unidad Seguimiento y Control
2007.21	Soporte Técnico Administrativo Venta Bienes Adjudicados	16	Subgerencia General de Negocios	Equipo Venta Bienes Adjudicados Subgerencia General Corporativa
2007.22	Gestor de Cumplimiento Normativo	16	Dirección Corporativa de Riesgo	Área Cumplimiento Normativo
2007.23	Soporte Técnico Mandatos, Garantías y Crédito	16	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Fideicomisos
2007.24	Técnico Operativo Administrativo Servicios al Personal 1	16	Dirección Capital Humano	División Servicios al Personal
2007.25	Técnico en Recursos y Contratación Administrativa	16	Dirección Soporte Administrativo	Área Gestión y Análisis de Compra
2007.26	Técnico en Administración de Activos	16	Dirección Soporte Administrativo	Área Administración de Activos
2007.27	Técnico Contratos	16	Dirección Soporte Administrativo	Área Servicios Generales
2007.28	Técnico Contable 1 (Revisión y Registro)	16	Dirección Financiera Corporativa	Área Contabilidad
2007.29	Técnico Administrativo Presupuestario 1	16	Dirección Financiera Corporativa	Área Presupuesto
2007.30	Técnico de Conciliación Presupuestaria	16	Dirección Financiera Corporativa	Área Presupuesto
2007.31	Técnico de Presupuesto y Gastos de Viajes	16	Dirección Financiera Corporativa	Área Presupuesto
2007.32	Técnico de Servicios Presupuestarios	16	Dirección Financiera Corporativa	Área Presupuesto
2007.33	Técnico Administrativo Legal Dirección Jurídica	16	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica
2007.34	Soporte Técnico Secretaría Junta Directiva Nacional	16	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad Apoyo Administrativo
2007.35	Técnico de Proyectos y Control Interno	16	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad de Proyectos y Control Interno
2007.36	Técnico Administrativo Subgerencia General Negocios	16	Subgerencia General de Negocios	Subgerencia General de Negocios

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
2007.37	Técnico Administrativo SJDN	16	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Secretaría Junta Directiva Nacional
2007.38	Técnico Atención al Cliente	16	Subgerencia General de Negocios	Área Atención al Cliente
2007.39	Técnico Administrativo en Actualizaciones Masivas	16	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
2007.40	Técnico en Ahorro Obligatorio 1	16	Subgerencia General de Operaciones	Área Ahorro Obligatorio
2007.41	Técnico Administrativo-Cajeros Automáticos	16	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
2007.42	Soporte Técnico-Administrativo	16	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras
2007.43	Técnico en Diseño de Ingeniería y Arquitectura	16	Dirección Soporte Administrativo	Área Ingeniería y Arquitectura
2007.44	Soporte Técnico de Contratos	16	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Mantenimiento Sistemas Electromecánicos
2007.45	Soporte Técnico Canales Electrónicos	16	Dirección Canales	División Canales Electrónicos
2007.46	Soporte Técnico Canales Alternos	16	Dirección Canales	División Canales Alternos
2007.47	Técnico de Soporte Unidad de Pagos	16	Dirección Financiera Corporativa	Unidad Pagos
2007.48	Técnico Contratos y Gestión Administrativa	16	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Servicios Administrativos
2007.49	Técnico Administrativo de Riesgo Operativo	16	Dirección Corporativa de Riesgo	División Riesgo Operativo
2007.50	Técnico Administrativo en Seguros	16	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Seguros
2007.51	Técnico Gestión Administrativa	16	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Administrativo
2007.52	Soporte Técnico Administrativo	16	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Administrativa
2007.53	Técnico Administrativo Gestión de Servicios al Negocio	16	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
2007.54	Técnico de Seguimiento y Control Cámara Entrante	16	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
2007.55	Técnico de Seguimiento y Control Cámara Saliente	16	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
2007.56	Técnico Aplicación Pago de Salarios y Ahorros Programados	16	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
2007.58	Técnico de Archivo y Soporte Administrativo- DSP	16	Dirección Capital Humano	División Servicios al Personal
2007.59	Técnico Administrativo Herramientas de Control	16	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Soporte a la Ley 8204
2007.60	Técnico Bienestar del Personal	16	Dirección Capital Humano	Unidad Bienestar del Personal
2007.61	Técnico en Salud Ocupacional	16	Dirección Capital Humano	Unidad Bienestar del Personal
2007.62	Gestor de Bienes Adjudicados	16	Subgerencia General de Operaciones	Área Bienes Adjudicados
2007.63	Asistente de Formación 1	16	Dirección Capital Humano	División Cultura y Desarrollo
2007.64	Técnico Encargado Casa Cultura	16	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Unidad Comunicación Corporativa
2007.65	Técnico Fondos FOFIDE	16	Dirección Banca Empresarial y Corporativa	Equipo FOFIDE
2007.66	Técnico Analista de Oficialía de Cumplimiento	16	Gerencia General Corporativa	División Oficialía de Cumplimiento
2007.67	Técnico Servicios Presupuestarios-AASOURC	16	Dirección Tecnología de la Información	Área Administración del Sourcing
2007.68	Técnico Administrativo Contratos Sourcing	16	Dirección Tecnología de la Información	Área Administración del Sourcing
2007.69	Técnico Analista de Fraude Electrónico	16	Dirección Soporte Administrativo	División Seguridad Bancaria
2007.70	Técnico Herramienta Control Gestión de Créditos	16	Dirección Soporte al Negocio	División Gestión de Crédito
2007.71	Técnico Gestión de Comisiones	16	Gerencia General Corporativa	Gerencia General Corporativa
2007.72	Técnico en Análisis de Datos	16	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Administrativo
2007.73	Técnico Puestas en Posesión	16	Subgerencia General de Operaciones	Área Bienes Adjudicados
2017.01	Transcriptor de Actas-Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	16	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras
5010.01	Soporte Administrativo y Control Interno	16	Dirección Fodemipymes	Dirección Fodemipymes
4009	Supervisor Técnico de Mantenimiento	15	Dependencia que según corresponda	Dependencia que según corresponda
1022.01	Secretaria de Junta Relaciones Laborales	15	Dirección Capital Humano	Dirección Capital Humano
2005.02	Encargado de la Intranet	15	Dirección Capital Humano	Unidad Bienestar del Personal

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
2005.03	Técnico en Redes y Comunicaciones Banca Fácil	15	Dirección Canales	Área Banca Fácil
2005.04	Agente de Soporte Nivel 1	15	Dirección Tecnología de la Información	Área Atención Cliente Interno
2005.05	Controlador de Procesamiento Electrónico de Datos 1 (Cómputo)	15	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
2019.01	Asistente de Comunicación de Acuerdos	15	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad de Apoyo a la Gestión
2019.02	Asistente de Seguimiento	15	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad de Apoyo a la Gestión
2019.03	Asistente Libro Oficial de Actas	15	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad de Apoyo a la Gestión
4009.01	Supervisor Técnico Área Gestión de Mantenimiento	15	Dirección Soporte Administrativo	Área Gestión de Mantenimiento
4009.02	Supervisor Técnico de Mantenimiento-UMOSB	15	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Mantenimiento de Operaciones y Seguridad Bancaria
1018	Transcriptor de Actas Junior	14	Según corresponda	Dependencia según corresponda
5003	Operador de Cajero Automático	14	Dirección Banca de Personas	BP Total
5008	Asesor de Servicios Financieros	14	Dirección Banca de Personas	BP Total
5023	Asistente Operativo de Crédito-Crédito Empresarial	14	Dirección Banca Empresarial y Corporativa	Centros Empresariales
1016.01	Oficial Administrativo de Control de Cajeros Automáticos	14	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
1016.03	Oficial en Atención Alertas Transaccionales	14	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Soporte a la Ley 8204
1016.04	Gestor de Ahorro Obligatorio 2	14	Subgerencia General de Operaciones	Área Ahorro Obligatorio
1016.05	Actualizadores Política Conozca a su Cliente	14	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Soporte a la Ley 8204
1016.06	Soporte Administrativo Proceso Actualización	14	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Soporte a la Ley 8204
1016.07	Agente de Popular en Línea	14	Dirección Canales	Área Banca Fácil
1016.08	Revisor Documentos Centro Crédito Corporativo Empresarial	14	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Crédito Corporativo o Centro de Crédito Empresarial
1016.09	Analista Centro Crédito Personas 1	14	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Crédito de Personas

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
5003.01	Operador de Cajeros Automáticos (Área Cajeros Automáticos)	14	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
5003.02	Operador de Monitoreo de Cajeros Automáticos	14	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
5008.01	Asesor Operativo BP Global	14	Dirección Banca de Personas	Unidad BP Global
1024	Asistente Administrativo Junta Directiva Nacional	13	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad Apoyo Administrativo
4004	Coordinador de Servicios Generales	13	Dirección Soporte Administrativo	Área Servicios Generales
4005	Coordinador de Seguridad y Vigilancia	13	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Mantenimiento de Operaciones y Seguridad Bancaria
5006	Asistente de Contabilidad	13	Dirección Financiera Corporativa	Área Contabilidad
1023.01	Asistente Operativo y administrativo de seguimiento y control	13	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Unidad Seguimiento y Control
1023.02	Apoyo Administrativo Área Análisis y Administración de Costos	13	Dirección Financiera Corporativa	Área Análisis y Administración de Costos
1023.03	Asistente Cartera Pasiva	13	Dirección Financiera Corporativa	Área Gestión de Recursos Financieros
1023.04	Auxiliar Atención al Cliente	13	Subgerencia General de Negocios	Área Atención al Cliente
1023.05	Oficial en Aplicación de Caja Seca	13	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Administrativo
1023.06	Oficial Operativo Multiservicios-Plan Piloto	13	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
1023.07	Asistente de Contrataciones	13	Dirección Capital Humano	División Cultura y Desarrollo
1023.08	Oficial Administrativo Comunicación Corporativa	13	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Unidad Comunicación Corporativa
1023.10	Oficial en Aplicación de Planillas	13	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro por Planilla
4004.01	Soporte Técnico Transportes	13	Dirección Soporte Administrativo	Área Servicios Generales
4005.01	Operador de Monitoreo	13	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Prevención y Monitoreo
5006.01	Asistente de Fondos Especiales	13	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Fondos Especiales
5007.01	Asistente Operativo de Fideicomisos	13	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Fideicomisos

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
5007.02	Auxiliar de Monitoreo-Gestión de Clientes y Usuarios	13	Subgerencia General de Negocios	Área Gestión Valor del Cliente
5007.03	Apoyo Operativo Administrativo de Tarjeta (DCNT)	13	Dirección Banca de Personas	División Centro Nacional de Tarjetas
5007.04	Asistente Contable Transacciones Cajeros Automáticos	13	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
5007.05	Asistente Experiencia al Cliente	13	Dirección Soporte al Negocio	Área Cajeros Automáticos
5007.06	Asistente Operativo-Área Ingeniería y Valuación	13	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Ingeniería y Valuación
5007.07	Asistente Operativo Unidad de Pagos	13	Dirección Financiera Corporativa	Unidad Pagos
5007.08	Asistente Administrativo Bóveda y Custodia	13	Dirección Financiera Corporativa	Área Bóveda y Custodia
5007.09	Asistente Operativo Clasificador de Efectivo	13	Dirección Financiera Corporativa	Área Bóveda y Custodia
5007.10	Asistente Operativo de Análisis de Efectivo	13	Dirección Financiera Corporativa	Área Bóveda y Custodia
5007.11	Asistente Operativo Notariado	13	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Notariado Institucional
5007.12	Asistente Gestión Administrativa	13	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Administrativa
5007.13	Asistente Procesos SINPE	13	Dirección Soporte al Negocio	División Captación
5007.14	Asistente Operativo Cámara Entrante	13	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
5007.15	Asistente Operativo Cámara Saliente	13	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
5007.16	Asistente Operativo Servicios SINPE	13	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
5007.17	Asistente Operativo Servicios Cuentas Corrientes	13	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
5007.18	Asistente Operativo Trámites Causas Penales	13	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
5007.19	Asistente Popular Express	13	Dirección Canales	Área Banca Fácil
1021	Asistente Administrativo 2-Dirección Tecnología de Información	12	Dirección Tecnología de la Información	Dirección Tecnología de la Información
1021	Asistente Administrativo 2-División Control Operativo	12	Dirección Tecnología de la Información	División Control Operativo

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
5004	Formalizador de Crédito	12	Dirección Banca de Personas	BP Total
5005	Asistente Operativo de Crédito	12	Dirección Banca de Personas	BP Total
1009.01	Gestión Administrativa	12	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Fondos Vivienda Interés Social
1009.02	Gestor de Ahorro Obligatorio 1	12	Subgerencia General de Operaciones	Área Ahorro Obligatorio
1009.03	Oficial de Servicios Operativos Área Promoción y Desarrollo	12	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Promoción y Desarrollo
1009.04	Asistente Administrativo en Seguros	12	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Seguros
1009.05	Oficial Operativo y Administrativo en Seguros	12	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Seguros
1009.06	Oficial Operativo Gestión Cobratoria	12	Dirección Soporte al Negocio	División Gestión Cobratoria
1009.07	Oficial de Cobro Administrativo	12	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Administrativo
1009.08	Oficial en Aplicación de Planillas	12	Dirección Soporte al Negocio	Equipo Trabajo Planillas
1009.09	Oficial Recuperación Operaciones Castigadas	12	Dirección Soporte al Negocio	Área Recuperación de Incobrables
1009.10	Oficial Operativo Cobro Judicial	12	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Judicial
1009.11	Oficial Operativo Inscripciones	12	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Administrativa
1009.12	Oficial Procesos de SINPE	12	Dirección Soporte al Negocio	División Captación
1009.13	Oficial Procesos de Captación	12	Dirección Soporte al Negocio	División Captación
1009.15	Oficial en Servicios de Conectividad	12	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
1009.16	Oficial Operativo Trámites Causas Penales	12	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
1021.01	Asistente Administrativo 2- División Planificación Estratégica	12	Gerencia General Corporativa	División Planificación Estratégica
1021.02	Asistente Administrativo FODEMIPYME	12	Dirección Fodemipymes	Dirección Fodemipymes
1021.03	Asistente Administrativo Dirección Soporte Administrativo	12	Dirección Soporte Administrativo	Dirección Soporte Administrativo

INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
1021.04	Soporte Administrativo Comunicación Corporativa	12	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	Unidad Comunicación Corporativa
1021.05	Asistente Administrativo de Oficilía de Cumplimiento	12	Gerencia General Corporativa	División Oficialía de Cumplimiento
1021.06	Asistente Administrativo 2- División Desarrollo de Servicios	12	Dirección Tecnología de la Información	División Desarrollo de Servicios
1021.07	Asistente Administrativo 2- División Operaciones de Servicios	12	Dirección Tecnología de la Información	División Operación de Servicios
5004.01	Formalizador de Crédito Área Análisis de Proyectos	12	Dirección Banca Desarrollo Social	Área Análisis de Proyectos
5004.03	Formalizador Centro Crédito Personas	12	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Crédito de Personas
5005.02	Revisor Documentos Centro Crédito Personas	12	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Crédito de Personas
1008.01	Mensajero Express	11	Varias Dependencias	Dependencia según corresponda
1008.02	Chofer de Gerencia	11	Gerencia General Corporativa	Gerencia General Corporativa
1008.03	Soporte en Diseño	11	Dirección Soporte Administrativo	Área Ingeniería y Arquitectura
1008.04	Apoyo Pago de Impuestos	11	Dirección Financiera Corporativa	División Corporativa de Tributos
1008.06	Soporte Operativo Administración de Fideicomisos	11	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Fideicomisos
1008.07	Soporte en Garantías de Cumplimiento y Participación	11	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Contratos
1008.08	Control Inventarios	11	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Mantenimiento de Operaciones y Seguridad Bancaria
1008.09	Soporte Almacén- Administración de Activos	11	Dirección Soporte Administrativo	Área Administración de Activos
1008.10	Soporte Operativo- Administración de Activos	11	Dirección Soporte Administrativo	Área Administración de Activos
1008.11	Asistente Operativo Transportes	11	Dirección Soporte Administrativo	Área Servicios Generales
1008.12	Soporte Archivístico	11	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Centro de Documentos
1008.13	Soporte Operativo Base de Datos	11	Dirección Soporte al Negocio	Área Recuperación de Incobrables

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
1008.14	Asistente de Ahorro Obligatorio	11	Subgerencia General de Operaciones	Área Ahorro Obligatorio
1008.15	Oficial Operativo Gestión Legal	11	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Judicial
1008.16	Oficial Seguimiento al Crédito	11	Dirección Soporte al Negocio	Área Seguimiento al Crédito
1008.18	Oficial Operativo Servicios Varios	11	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
1008.19	Soporte Administrativo de Oficialía de Cumplimiento	11	Gerencia General Corporativa	División Oficialía de Cumplimiento
1008.20	Oficial Servicios y Operaciones Administrativas 1-Sourcing	11	Dirección Tecnología de la Información	Área Administración del Sourcing
1008.21	Oficial Administrativo- Área Centro Notariado Institucional	11	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Notariado Institucional
1008.22	Oficial Administrativo- Unidad Administrativa	11	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Administrativa
1008.23	Oficial en Atención al Cliente	11	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro por Planilla
1008.24	Soporte Operativo Recuperación de Incobrables	11	Dirección Soporte al Negocio	Área Recuperación de Incobrables
4010.01	Técnico en Mantenimiento-UMOSB	11	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Mantenimiento de Operaciones y Seguridad Bancaria
4010.02	Soporte del Sistema de Reportería	11	Dirección Soporte Administrativo	Área Gestión de Mantenimiento
4010.03	Técnico en Mantenimiento-Infraestructura	11	Dirección Soporte Administrativo	Área Gestión de Mantenimiento
4010.04	Inspector Técnico	11	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Mantenimiento Sistemas Electromecánicos
1020	Asistente Administrativo 1-Área de Cómputo	10	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
1020	Asistente Administrativo 1-Área de Redes y Telecomunicaciones	10	Dirección Tecnología de la Información	Área Redes y Telecomunicaciones
1020	Asistente Administrativo-Soporte TI	10	Dirección Tecnología de la Información	Área Soporte
1020.01	Soporte Operativo	10	Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	División Inteligencia de Negocios
1020.02	Asistente Administrativo 1-DCNT	10	Dirección Banca de Personas	Unidad Gestión de Tarjetas
1020.03	Soporte Administrativo DOCAP	10	Gerencia General Corporativa	División Oficina Corporativa Administración de Proyectos

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
1020.04	Asistente Administrativo 1 División Contratación Administrativa	10	Dirección Soporte Administrativo	División Contratación Administrativa
1020.05	Asistente Administrativo 1 Área Gestión y Análisis de Compra	10	Dirección Soporte Administrativo	Área Gestión y Análisis de Compra
1020.06	Asistente Administrativo 1 División Seguridad Bancaria	10	Dirección Soporte Administrativo	División Seguridad Bancaria
1020.07	Asistente Administrativo 1 División Bienes y Servicios	10	Dirección Soporte Administrativo	División Bienes y Servicios
1020.08	Asistente Administrativo 1- Unidad Servicios Administrativos	10	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Servicios Administrativos
1020.09	Asistente Gestión Administrativa	10	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
1020.10	Asistente Administrativo I - División Gestión de Servicios	10	Dirección Tecnología de la Información	División Gestión de Servicios
4008	Operario de Mantenimiento	8	Dirección Soporte Administrativo	Área Gestión de Mantenimiento
4008.01	Operario de Mantenimiento de Bodega y Archivo	8	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Servicios Administrativos
4008.02	Oficial Transporte de Valores (Oficial Tripulación)	8	Dirección Financiera Corporativa	Área Bóveda y Custodia
5002	Guía de Servicios	7	Dirección Banca de Personas	BP Total
1002.01	Auxiliar Operativo Notariado	7	Dirección Soporte al Negocio	Área Centro Notariado Institucional
1002.03	Asistente Operativo Gestión Cobro Judicial	7	Dirección Soporte al Negocio	Área Cobro Judicial
1002.04	Asistente Operativo y Gestión de Archivo	7	Dirección Soporte al Negocio	Área Recuperación de Incobrables
1025.01	Asistente Administrativo Área Servicios Generales	7	Dirección Soporte Administrativo	Área Servicios Generales
1025.02	Auxiliar de Ahorro Obligatorio	7	Subgerencia General de Operaciones	Área Ahorro Obligatorio
1025.03	Asistente Operativo Servicios al Negocio	7	Dirección Soporte al Negocio	Área Servicios al Negocio
1025.04	Asistente Operativo Unidad de Servicios	7	Dirección Soporte al Negocio	Unidad Servicios
1025.05	Asistente Operativo Servicios al Personal	7	Dirección Capital Humano	División Servicios al Personal
1025.06	Recepcionista Consultorio Médico	7	Dirección Capital Humano	Unidad Bienestar del Personal

INDICE	Nombre del Cargo	Categoría	Alta Administración/Subgerencia /Dirección	Dirección/División/Área / Unidad
1025.07	Auxiliar Administrativo de Oficialida de Cumplimiento	7	Gerencia General Corporativa	División Oficialía de Cumplimiento
1001.01	Recepcionista- JDN	6	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad Apoyo Administrativo
1004.01	Auxiliar Administrativo Recuperación de Incobrables	5	Dirección Soporte al Negocio	Área Recuperación de Incobrables
4007	Oficial de Seguridad	4	Dirección Soporte Administrativo	Unidad Mantenimiento de Operaciones y Seguridad Bancaria
1005.01	Vendedor Junior	4	Dirección Banca de Personas	Dirección Banca Personas
1005.02	Auxiliar en Recuperación de Incobrables	4	Dirección Soporte al Negocio	Área Recuperación de Incobrables
4003	Chofer	3	Dependencia que según corresponda	Dependencia que según corresponda
4003.01	Chofer JDN	3	Secretaría de Junta Directiva Nacional	Unidad Apoyo Administrativo
4001	Asistente Servicios Generales	2	Dirección Soporte Administrativo	Área Servicios Generales
4001	Máquinas Auxiliares del Centro de Cómputo	2	Dirección Tecnología de la Información	Área Cómputo
4001.02	Auxiliar de Cocina	2	Junta Directiva Nacional	Junta Directiva Nacional
4002.01	Auxiliar Operativo Activos	1	Dirección Soporte Administrativo	Área Administración de Activos

Nota: Información publicada en la página web del Banco Popular

-Desarrollo e implementación de nuevo modelo de competencias *blandas* para el Conglomerado

Desde el año 2016 iniciamos con el proceso de investigación y desarrollo para la implementación de un modelo integral de competencias para el CFBPDC, el cual decidimos fuera basado en la metodología de Martha Alles. Este modelo evidentemente está vinculado a los valores institucionales y ha ido evolucionando y mejorando con el tiempo, además adquirimos una herramienta por medio de una contratación para medir dichas competencias en el personal y de esta forma contar con un primer diagnóstico y a partir de ello diseñar un plan de cierre de brechas, esta herramienta es aplicada cada dos años y se realiza una comparación de los resultados anteriores e ir visualizando la evolución que va teniendo el personal en el pasar de los años y asó desarrollar los planes de cierres de brechas de los años siguientes. En la actualidad el modelo tuvo un cambio recientemente y las competencias definidas son las siguientes:

Competencias Cardinales: Competencias asociadas a los valores organizacionales y que son requeridos en todo el personal en diferentes niveles. Las competencias cardinales representan la esencia organizacional y permiten alcanzar la visión organizacional.

Consideramos que estas competencias son de las más importantes y que como indica la descripción, todos los funcionarios deberían tener estas competencias, sin embargo de la lista original se propone la salida de este grupo de la competencia de *Compromiso Social*, dado que no es una competencia como tal sino un valor que puede ser abordado desde los diferentes planes de acción institucionales y que así se ha estado realizando, además que no es una competencia que haya sido medida por la herramienta actual Kompe Disc y que no se encuentra dentro de las opciones o listado de competencias disponibles.

Por tanto, mantendríamos las siguientes 4 competencias cardinales que están relacionadas con los Valores Organizacionales e incorporaríamos una más que es Manejo Emocional, dado que se considera importante que el todo el personal del Conglomerado Financiero maneje conductas relacionadas con la tolerancia a la presión del trabajo. Entonces la propuesta para las Competencias Cardinales (aquellas que se le miden a todo el personal del Conglomerado Financiero) sería la siguiente:

• **Orientación al Cliente**: Capacidad para atender a las personas basado en el conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente interno y/o externo. Se preocupa por entender y resolver efectivamente los requerimientos del cliente presentando alternativas encaminadas a ofrecer un servicio oportuno y de calidad.

• **Innovación y Creatividad**: Capacidad de construir, producir y proponer ideas innovadoras que son aplicables a su contexto; así mismo soluciona los problemas con aportes originales y creativos de manera recurrente.

• **Seguimiento de Procedimientos**: Capacidad para comprender, acatar y ejecutar de forma rápida y correcta las indicaciones que son impartidas o que ya están establecidas aun en situaciones de extrema exigencia.

• **Orientación a Resultados**: Capacidad para generar una motivación intrínseca para orientar el propio comportamiento hacia el alcance y cumplimiento tanto de las labores asignadas como de las metas propuestas.

• **Inteligencia Emocional**: Capacidad de continuar actuando eficazmente aún en situaciones tensas, complicadas, oposición o adversidad. Responde emocionalmente de

manera equilibrada al enfrentar situaciones de alta carga laboral y / o de exigencia de calidad o tiempo de respuesta.

Competencias Gerenciales: Competencias asociadas a puestos de Supervisión o de Jefatura dentro del Conglomerado Financiero.
Se ha decidido prescindir de la competencia de *Seguimiento de la Gestión,* dado que este elemento se ha establecido dentro de las normas de control interno planteadas por la Contraloría General de la República como una obligación de los titulares subordinados. Por lo tanto la propuesta en cuanto a las Competencias Gerenciales, es que se mantengan las siguientes:

• **Dirección de Equipo:** Capacidad de incentivar en el equipo de trabajo el deseo de colaboración y cooperación para lograr su efectiva participación motivando un alto desempeño y consecución de un propósito común.
26

• **Desarrollo de Otros:** Capacidad de fomentar el aprendizaje y crecimiento de sus colaboradores a partir de un apropiado análisis de las necesidades de cada persona y de la organización. Así mismo crea escenarios de confianza sostenibles para enfrentar nuevas experiencias y retos de equipo.

Competencias Áreas del Negocio: Capacidades que se esperan sean desarrolladas por aquellas personas que laboran en las diferentes Oficinas Comerciales o Áreas de Negocio dentro del Conglomerado Financiero.
Se reorganizó y analizó las actividades principales de los cargos que se encuentran en las Oficinas Comerciales y se considera que el tema de *Negociación* no es un tema que tenga una importancia en las conductas esperadas, por cuanto el personal no tiene la posibilidad de negociar muchas condiciones con los clientes, si no que más bien están más orientados a persuadir en la adquisición de productos o servicios. Dado lo anterior las competencias que se propone deben mantenerse en este segmento son:

• **Análisis de la Información:** Capacidad para analizar de forma precisa y profunda los datos o hechos disponibles; es detallista, revisa de forma completa toda la información identificando sus relaciones, validez y utilidad

• **Persuasión:** Capacidad para influir e incidir en el comportamiento de otros; así mismo afecta el punto de vista de las personas que le rodean para lograr convencer o guiar frente a opiniones o puntos de vista diferentes a los propios.

Competencias Áreas del Soporte: Capacidades que se esperan sean desarrolladas por aquellas personas que laboran en las diferentes Áreas del Soporte dentro del Conglomerado Financiero.
Para este segmento, se valoró las competencias que se presentaban en la mayoría de las tareas operativas y administrativas de los funcionarios que pertenecen a este grupo y se determinó que la competencia de *Planeación* era un tema prescindible y que se debe enfocar en las siguientes competencias:

• **Practicidad:** Capacidad para actuar y tomar decisiones ágiles teniendo en cuenta la premura necesaria para resolver problemas.

• **Precisión:** Capacidad para realizar las tareas asignadas de manera correcta y con el mínimo de errores. Implica una insistencia por la exactitud en cada tarea que involucre la labor a realizar**.**

Tanto para las Áreas de Negocio como para las Áreas de Soporte se eliminó la competencia de *Trabajo en Equipo*, por cuanto las mediciones en las Encuestas de Ambiente Laboral, Cultura Organizacional y Endomarketing que se han venido realizando, el factor orgullo por el equipo y las prácticas que se han venido realizando muestran que esto es un principio arraigado dentro de la Cultura Organizacional y no se considera necesario fomentarlo en una forma adicional a lo que se ha venido desarrollando.

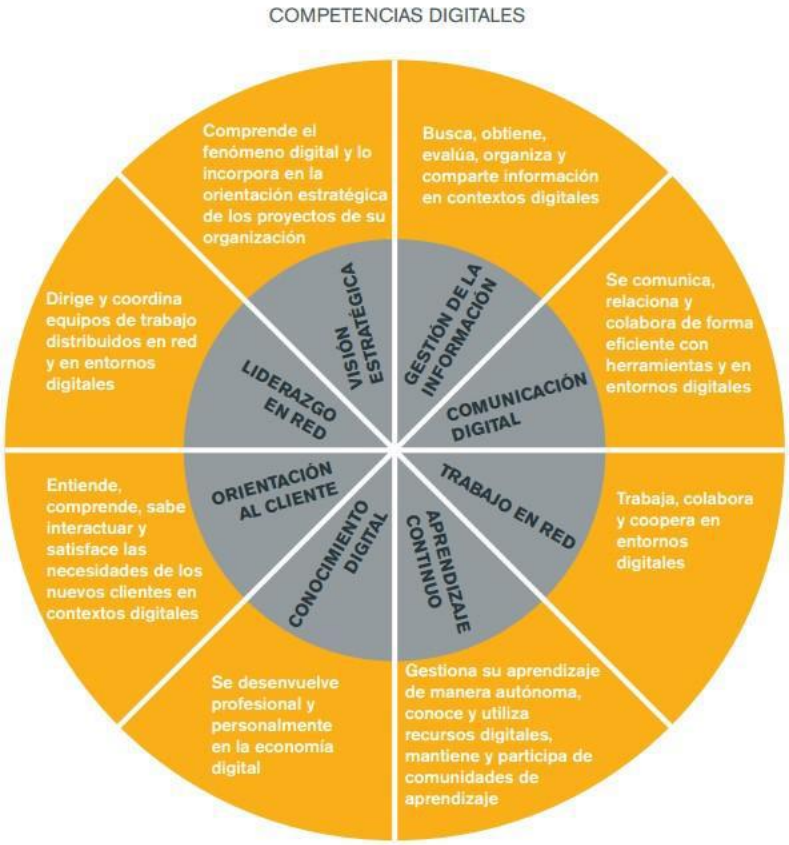
Se propone a la Alta Administración un ajuste en el Modelo de Competencias, siendo que se pasaría de un modelo de actual de 16 competencias a un modelo de 11 competencias, siendo que el personal del Conglomerado deberá atender un máximo de 7 competencias que serían las 5 competencias cardinales, más 2 competencias adicionales según sean Supervisores o Jefes, o que laboren en un Área de Soporte o del Negocio en el Conglomerado Financiero, lo que alivianaría la carga de cierre de brechas de competencias para el personal y puede enfocarse en el desarrollo de las conductas requeridas para cada cargo en particular.

PROPUESTA COMPETENCIAS CFBPDC 2022
Competencias Cardinales
~~Compromiso Social~~
Orientación al Cliente
Innovación y Creatividad
Orientación a Resultados (Sociales y Comerciales)
Seguimiento de Procedimientos (Integridad)
Inteligencia Emocional
Competencias Gerenciales
Liderazgo de Equipos
Desarrollo de Otros
~~Seguimiento de Gestión~~

Competencias Específicas de Negocios
Análisis de la Información
Persuasión en ventas
~~Trabajo en Equipo~~
~~Negociación~~
Competencias Específicas de Soporte
Precisión
Practicidad
~~Trabajo en Equipo~~
~~Planeación~~

Competencias Digitales

De acuerdo a lo establecido en la estrategia Global 2019-2023 dentro los objetivos estratégicos está priorizado el esfuerzo por la transformación digital en la organización, por este motivo la DIRCH desarrolla, propone y se aprueba el modelo de Competencias Digitales del Banco, con el cual se han venido desarrollando todos los procesos formativos contenido en la UBP a fin de que todo el personal de manera gradual poco a poco cierre brechas en conocimientos, herramientas y formas de trabajo más ágiles y digitales.



Endomarketing

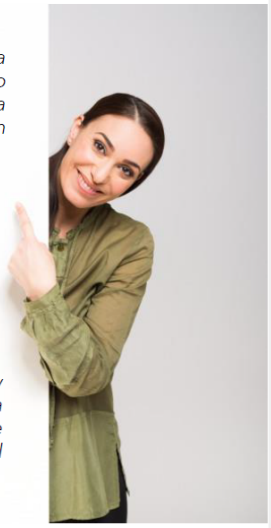
- Como parte de la co-responsabilidad de la Dirección de Capital Humano en temas de sentido de pertenencia y amor por la marca, se han venido aplicando en los últimos años encuestas de endomarketing para determinar el nivel de pertenencia y cultura organizacional.

ENDOMARKETING

"Es una estrategia de marketing institucional direccionada a acciones internas. También es conocido como Marketing Interno y busca mejorar la imagen de la empresa entre sus colaboradores, culminando en un equipo motivado y reduciendo la rotación"

LO QUE EL EMPLEADO APORTA A LA RELACIÓN

AMOR POR LA MARCA



CULTURA ORGANIZACIONAL

"Las creencias, valores, hábitos, tradiciones, actitudes y experiencias de una organización. La finalidad de la cultura organizacional es especificar el modo en el que se espera que los miembros interactúan entre ellos y con el exterior"

LO QUE LA ORGANIZACIÓN APORTA A LA RELACIÓN

9

DRIVERS

La ecuación de AMOR institucional, aunque mantiene la misma estructura de los 2 años anteriores, registra un incremente de 4 pp en la contribución de Endomarketing.

Base: Total entrevistados (2020: 1097; 2020: 1011; 2022;1106)

AMOR

Derivado para los principales drivers

ENDOMARKETING 36.3% (32.4% 2020, 32.5% 2021)

CULTURA ORGANIZACIONAL 63.7% (67.6% 2020, 67.5% 2021)

	2020	2021	2022
COMPROMISO	10.2%	9.5%	10.5%
PERTENENCIA	8.4%	8.1%	10.1%
LEALTAD	7.0%	7.8%	8.7%
ORGULLO	6.9%	7.0%	7.0%
MOTIVACIÓN	8.9%	8.7%	10.4%
SATISFACCIÓN LABORAL	8.1%	8.4%	9.9%
TRABAJO EN EQUIPO	9.9%	9.1%	9.5%
COMUNICACIÓN INTERNA	10.8%	10.9%	9.5%
GESTIÓN DE RH	12.6%	12.4%	8.7%
IGUALDAD	9.2%	9.0%	7.9%
RESPONSABILIDAD	8.0%	7.9%	7.7%

10 | **E2.** Ligado al Compromiso y usando una escala de 1 a 10, donde 1=Totalmente en desacuerdo y 10=Totalmente de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

Administración y gestión de la Política salarial del Conglomerado

Con relación a los análisis salariales del personal del Conglomerado Financiero, se cuenta con una Política Salarial Integral aprobada por la Junta Directiva Nacional (mediante acuerdo JDN-5660-Acd-598-Art-7, Inciso 1ª-RR1-RR1, sesión celebrada el 05 de agosto de 2019 y modificación según el acuerdo JDN-5867-Acd-836-Art-9, Inciso 1ª-RR1, sesión celebrada el 25 de octubre de 2021, la cual establece en el punto IV) desde el año 2019 en la cual se regulan todas las condiciones que deben ser tomadas en cuenta para la fijación de salarios en el Conglomerado así como la creación de la Escala Salarial de manera semestral.

La Dirección de Capital Humano utiliza como referencia para realizar la propuesta de ajustes salariales a la Gerencia General Corporativa de manera semestral tal y como lo establece la referida Política, la información de los resultados de los estudios de mercado que facilita mediante contrato, la empresa Price Waterhouse Co., también se toma en cuenta el índice de IPC del semestre y el presupuesto aprobado por la Contraloría General de la República para ajustes salariales del año correspondiente. Una vez la Gerencia General esté de acuerdo con las propuestas, previas negociaciones con el Sindicato, presenta el informe ante la Junta Directiva Nacional para la correspondiente aprobación.

En el Banco, no así en las Sociedades Anónimas, se cuenta con dos modalidades salariales, un 16 % de la población ostenta salario base más pluses, mientras que el % restante cuenta con salario único.

La administración salarial en el Banco también cuenta con sustento legal contenido en el artículo 35 de la V Convención Colectiva.

Se cuenta con una escala salarial que es actualizada de manera semestral y la misma se conforma por categorías, desde la categoría 1 a la 26 y los puestos que están fuera de escala

Programa de acompañamiento financiero, con el apoyo e insistencia durante varios años de la Dirección General Corporativa, se logró que la Gerencia General aprobara una plaza para contratar a un trabajador social, con el objetivo de hacerle frente en la medida de las posibilidades a la cantidad de personal de la institución con condiciones financieras muy comprometidas y que evidentemente tienen un gran impacto en la salud integral de los trabajadores y además al ser parte de una institución financiera los riesgos son mayores en estas situaciones. En el año 2022 se logró en convenio con ASEBANPO la consolidación de un producto financiero que se le pudiera brindar a las personas que

cumplieran con los requisitos establecidos en el Programa de salvamento financiero.

CHARLAS

FECHA	TEMA	CANTIDAD DE PERSONAS
8-jun	Redes de apoyo y salud financiera	327
15-jun	Seguros y salud financiera	179
22-jun	Pensiones voluntarias y salud financiera	191
29-jun	Proyecto de vida y salud financiera	217
TOTAL		914

CREACIÓN DEL DIARIO DE FINANZAS SANAS

REALIZADO POR EL PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL

SOBRE EL DIARIO

- Conformado por 9 cuentos interactivos
- Gestión interactiva del cuento
- Posibilidad de ampliar el contenido según necesidades
- No depende de recurso externo, sino interno lo que permite reducir costos en gastos de contratación de terceros

APOYO EN CREACIÓN DE PRODUCTO FINANCINERO

BRINDADO APOYO AL COMITÉ DE TRABAJO DESTINADO PARA ESTA LABOR

Programa de gestión Ética

A partir del año 2016 se inició con el proceso de implementación de acciones que reforzaran las conductas y valores éticos de la Institución y a nivel del todo el Conglomerado Financiero por lo tanto se desarrolló el Programa de Gestión ética, documento que año a año se construye de acuerdo a las necesidades Institucionales y la evolución del nivel de madurez ético que va mostrando el Conglomerado con el pasar del tiempo.

El Banco se ha convertido en referente por sus buenas prácticas y el alto nivel de desarrollo de planes y programas para fortalecer y concientizar a los trabajadores sobre sanas conductas y comportamientos éticos. Hace aproximadamente dos años, somo parte de la Comisión Nacional de ética y valores a nivel nacional.

La Ética constituye un conjunto de aspiraciones morales, normas, costumbres, creencias y otros, que dan forma a la cultura organizacional de una institución.
La ética nos permite tomar decisiones responsables acordes con la cultura empresarial.

Nos brinda un conjunto de herramientas, como códigos de conducta y principios que nos permiten reflexionar sobre los valores, la igualdad, la tolerancia, el respeto a las normas y los demás.

Es por ello, que la gestión de la ética constituye un tema relevante para el Conglomerado Financiero Banco Popular, ya que a través de ella se pretende conducir a los funcionarios hacia actuaciones correctas y mitigar con ello, los riesgos que puedan derivarse de comportamientos y actos antiéticos, no concordantes con el pensar de la Administración.

El Programa de Gestión Ética es de carácter Conglomeral, y tiene por objetivo establecer el conjunto de normas dirigidas a regular los comportamientos de las entidades del Conglomerado y sus Grupos de Interés con base en el propósito, visión, misión, valores y propósito del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, así como establecer los mecanismos de control y medición que permita la toma de decisiones efectivas para lograr mitigar riesgos y establecer un ambiente de control adecuado a los intereses del Conglomerado y a las buenas prácticas.

El Programa de Gestión Ética inicia desde la definición de la misión, visión y valores en el Plan Estratégico Conglomeral:

Misión:

"Somos un Conglomerado Financiero que atiende las necesidades y expectativas de las personas, empresas instituciones y organizaciones sociales; mediante procesos mas humanos y eficientes, fundamentados en tecnología de punta e innovación"

Visión:

"Ser percibidos como el Conglomerado Financiero moderno, accesible, inclusivo, flexible, ágil y humano; qué, fundamentado en las tecnologías de punta, la eficiencia y la innovación, facilita a los clientes productos y servicios competitivos acordes a sus necesidades y expectativas en la triple línea base.

Propósito:

"Fomentamos el bienestar económico financiero, social y ambiental para nuestros clientes y demás habitantes del país, mediante el acceso a productos y servicios financieros que satisfagan sus necesidades y expectativas."

Valores:

Enfoque al Cliente: Nuestra prioridad es el cliente. Le brindamos productos y servicios acorde a sus necesidades y expectativas mediante una actuación íntegra y ética con estándares de excelencia.
Innovación: Impulsamos nuevas formas de hacer las cosas, mediante el uso de la tecnología y el desarrollo de procesos ágiles, eficientes y modelos de negocio que generen valor al cliente.
Compromiso Económico, Social y Ambiental: Nos comprometemos con el desarrollo económico, social y ambiental de la sociedad costarricense, con accesibilidad, solidaridad, inclusión y equidad de género.
Liderazgo: Trabajamos con pasión y responsabilidad para el logro de los objetivos, por medio del empoderamiento, la comunicación eficiente y el trabajo colaborativo de quienes laboramos en el CFBPDC.
Evolución Constante: Transformamos nuestros conocimientos, competencias y habilidades humanas para habilitar una organización dinámica y flexible; capaz de adaptarse a los cambios.
Asimismo, el Programa está compuesto de diversos elementos que enmarcan las acciones que se realizan para alcanzar los objetivos planteados:

Nivel de Madurez de la Ética CGR

Como parte de los elementos que se utilizan en materia de ética, está la valoración del nivel de madurez de la ética, según los instrumentos que para tal efecto brinda la Contraloría General de la Republica en la Guía Técnica para el Desarrollo de Auditorías de la Ética, GT-01-2008.

Este instrumento mide dicho nivel en cinco estadios: Incipiente, Novato, Competente, Diestro y experto, para cuatro elementos: Programa de Ética, Ambiente Ético, Integración de la Ética en los Sistema de Gestión y Marco Institucional de la Ética.

Para cada uno de estos elementos se detalla el nivel esperado como sigue:

ACCIONES	EJES	Actividades	Indicador de Gestión	Responsable
Prevención de conductas antiéticas	INDUCCIÓN	01.Incorporar en el Proceso de inducción un módulo de ética, donde se brinde información sobre el Código de Conducta, incluyendo videos animados con casos reales que identifiquen conductas antiéticas y conductas correctas. Brindar a este personal de nuevo ingreso material impreso con el Código de Conducta (signo externo)	1 apartado de Etica en la inducción Campamento Naranja	CULTURA Y DESARROLLO
	CAPACITACIÓN	02. Brindar material a las jefaturas sobre el Código de Conducta vigente para realizar repasos en las reuniones con los equipos de trabajo (plan de Valor Social)	Material (ppt y Código)entregado a jefaturas via circular	BIENESTAR AL PERSONAL
		03.Impartir la capacitación a funcionarios de reforzamiento del Código de Conducta con el objetivo de reforzar el conocimiento y sus alcances.	1 capacitación anual para la población del CFBPDC	CULTURA Y DESARROLLO
		04. Sensibilización a las jefaturas sobre el código de conducta y sus implicaciones, para que puedan ejercen el control y mitigación de las conductas impropias de los colaboradores (charla anual)	1 charla de sensibilización anual para jefaturas	CULTURA Y DESARROLLO
		05. Aplicar una evaluación de conocimientos del Código de Conducta para el Personal del Conglomerado (plan de valor social) A través de este exámen el funcionario debe identificar conductas antiéticas y temas relacionados con Código de Conducta	1 evaluación anual	BIENESTAR AL PERSONAL
		06.Generar una actividad para las categorias vulnerables de acuerdo a los arquetipos definidos por Seguridad.	1 actividad anual	SEGURIDAD BANCARIA
	CONCIENTIZACIÓN	07.Realizar campañas de concientización y divulgación reforzando las conductas definidas en el código de conducta. Se requiere se amplíen a los directivos del CFBPDC, Asamblea de Trabajadores y Trabajadores, Juntas de crédito Local. Incorporar cápsulas informativas sobre las conductas Anti-éticas que se presentan y posibles consecuencias. Recordar a la gente lo que conlleva un proceso de investigación administrativa en desgate monetario, emocional y mental; para que puedan dimensionar las concuencias a asumir ante una situación de este tipo.	Al menos un comunicado mensual	COMUNICACIÓN CORPORATIVA
		08.Realizar el Mes de la ética: incluir actividades semanales sobre el tema etico, con divulgación del Código de Conducta, charlas y otros como incorporar obras de teatro con actores profesionales con casos reales, en donde se evidencie cuales son las conductas deseadas del Conglomerado. Repasar el Código de Conducta pero con ejemplos concretos.(incluir los videos animados)	1 mes de la etica anual	BIENESTAR AL PERSONAL- CULTURA Y DESARROLLO
		09.Incluir un punto fijo de 10 minutos en la agenda de las reuniones de Construimos Bienestar , sobre el tema de ética o código de conducta (Ejemplo: un micro informativo con uno o dos artículos del Código de Conducta, o algún video corto sobre el tema, o exposición de un caso y como este se resolvió.Información sobre prevención, detección y respuesta para el reforzamiento de la Gestión de la Ética.)	1 espacio en Construimos bienestar por mes	COMUNICACIÓN CORPORATIVA
		10.Creación de un personaje conglomeral relacionado con la Ética, que refleje e identifique al personal con conductas Éticas y utilizar el personaje en la campaña Ética. Realizar un concurso interno para determinar el nombre del personaje y las características que debe tener, que sea una figura explosiva, que refleje conductas éticas y que sea de fácil reconocimiento interno, que permita visualizar las conductas más allá de la lectura del Código de Ética (ejemplo de nombres: ETICON, POPUETICO.	1 personaje con nombre creado en el primer trimestre del año	BIENESTAR AL PERSONAL
		11.Incluir fondos de pantalla en las computadoras con refuerzos a la ética uno por mes.	1 fondo de pantalla diferente por mes	TECNOLOGIA DE INFORMACION
		10. Divulgación de las actividades del programa de gestión ética	1 pubicación trimestral del programa	BIENESTAR AL PERSONAL
	DOCUMENTAL	11.Construir en cada uno de los procedimientos un apartado de riesgos asociados con temas de ética	1 oficio con indicación de inclusión de apartado ético	AREAS-GESTION CALIDAD
	SEGUIMIENTO	12.Aplicar encuesta de percepción de aspectos Eticos	1 encuesta de percepcion anual	BIENESTAR AL PERSONAL
		13.Seguimiento de los indicadores del programa general de ética institucional	1 informe semestral	BIENESTAR AL PERSONAL
		14. Remitir Informes de gestión a JDN dos veces al año, en cumplimiento a lo establecido en el Código de Conducta.	1 informe semestral	BIENESTAR AL PERSONAL
		15. Efectuar sesiones de trabajo periódicas de la Comisión Técnica de Ética y Valores	4 sesiones anuales	BIENESTAR AL PERSONAL
		16. Efectuar sesiones de trabajo periódicas de la Comité de Valores	2 sesiones anuales	BIENESTAR AL PERSONAL

Detección de conductas antiéticas	CONCIENTIZACIÓN	17. Promover el uso del mecanismo de denuncias de acciones anti-éticas (Canal Unico de Denuncias). (Plan de Mitigación Riesgos de la Ética) Correo mensuales sobre la existencia de canales de denuncia, insistiendo en el tema de la confidencialidad de la información.	12 correos anuales	SEGURIDAD BANCARIA
	DOCUMENTAL	18.Elaborar un Protocolo de Empoderamiento para jefaturas con el paso a paso para detectar una conducta antietica (apertura de expediente y respaldo de la alta administración)	Protocolo elaborado y enviado a las jefaturas	OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO-SEGURIDAD BANCARIA-DIRCH
	SEGUIMIENTO	20.Monitoreo constante a todo el personal del conglomerado , esto de una forma automatizada o por muestra que permita identificar situaciones sospechosas. (Establecer link para que se comunique a la DIRCH)	1 informe semestral	SEGURIDAD BANCARIA
		21.Activación de procedimiento para detectar corrupción	No de casos detectados	RIESGO OPERATIVA
Respuesta ante materialización de conductas antiéticas	CAPACITACIÓN	22.Capacitación de alto nivel (Comisión Nacional de valores) dirigido para Comité de Valores y Comité Ejecutivo ampliado)direccionado a la respuesta decisoria de casos antiéticos	1 charla anual	RELACIONES CON EL PERSONAL
	SEGUIMIENTO	19.Actualización-Activación del procedimiento de para dar trámite de denuncias	No de casos tramitados	SEGURIDAD BANCARIA-DIRCH
		20.Generación y comunicación los funcionarios de estadísticas sobre resolución de casos.	Un comunicado semestral	RELACIONES CON EL PERSONAL

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Nivel de Madurez de la Ética

Uno de los componentes de la ética en el Conglomerado, es la valoración del nivel de madurez de la ética, para cuya valoración se desarrolló una metodología utilizando como referencia la metodología de referencia establecida por la Contraloría General de la República, en la Guía Técnica para el Desarrollo de Auditorías de la Ética, GT-01-2008.

Este instrumento mide dicho nivel de madurez en cinco estadios: Incipiente, Novato, Competente, Diestro y Experto, para cuatro elementos: Programa de Ética, Ambiente Ético, Integración de la Ética en los Sistema de Gestión y Marco Institucional de la Ética.

INSTRUMENTO	VALOR
1. ANALISIS FODA	25%
2. ENCUESTA A FUNCIONARIOS	25%
3. ENCUESTA A JEFATURAS	25%
4. ENCUESTA A ADMINISTRACION SUPERIOR (JDN)	25%
TOTAL	100%

CRITERIO	
X>= 90%	EXPERTO
80%<=X<90%	DIESTRO
70%<=x<80%	COMPETENTE
50%<=x<70%	NOVATO
0%<x<50%	INCIPIENTE

INSTRUMENTOS

Análisis FODA:
Este análisis será realizado por la Comision Técnica de Ética y Valores una vez al año en la última sesión del año, con el fin de reconocer los avances obtenidos en materia de ética institucional y las debilidades del programa, así como, para determinar las oportunidades y amenazas, para ser consideradas en el plan del año siguiente.

La realización de este ejercicio tendrá un valor del 25%.

Encuesta al personal:
Se tomará como base el formulario 08-encuesta-personal de la CGR, el cual ha sido ligeramente adaptado al Banco.
Esta encuesta será aplicada a una muestra aleatoria del personal de al menos 220 personas, cantidad obtenida estadísticamente considerando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%

Encuesta a Jefaturas

Para diseñar esta encuesta se utilizó como referencia la 07-Guia entrevista-titulares-subordinados.

Esta encuesta se aplicará a una muestra constituida por a 142 jefaturas, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%.

Encuesta a Administración Superior:

Para diseñar esta encuesta se utilizó como referencia la 06-Guia entrevista-administración-superior de la CGR. Se aplicará a la totalidad de miembros de JDN.

INSTRUMENTOS NIVEL DE MADUREZ

INSTRUMENTO	VALOR
1. ANALISIS FODA	25,00%
2. ENCUESTA A FUNCIONARIOS	21,69%
3. ENCUESTA A JEFATURAS	21,88%
4. ENCUESTA A ADMINISTRACION SUPERIOR (JDN)	21,09%
TOTAL	89,66%

CRITERIO	
X>= 90%	EXPERTO
80%<=X<90%	DIESTRO
70%<=x<80%	COMPETENTE
50%<=x<70%	NOVATO
0%<x<50%	INCIPIENTE

CIERRE DE BRECHAS

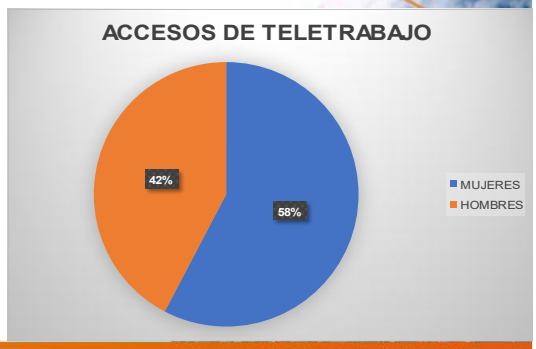
CIERRE DE BRECHAS		NIVEL ESPERADO
ACCIONES	2023	NIVEL EXPERTO
MARCO INSTITUCIONAL	CUMPLE	
Revisar anualmente el Programa ético, informar sobre los resultados y perfeccionarlo si es necesario.		Se cuenta con un programa ético completo, cuya observancia se da de manera transparente y como parte del quehacer diario, y que se somete a un proceso permanente de mantenimiento, evaluación, retroalimentación y perfeccionamiento, bajo el liderazgo del jerarca institucional y demás autoridades superiores.
Aprobar el Programa Etico anualmente por El Comité de Valores y obtener visto bueno de JDN.		
Publicar el programa ético permanentemente en la intranet institucional.		
AMBIENTE ÉTICO		
Publicar el Código de conducta en la web institucional y la intranet.		El ambiente ético impulsa el debido comportamiento en todos los miembros de la organización y sujetos interesados, y se reconoce como un elemento fundamental para que en el logro de los objetivos se obtengan niveles sobresalientes de efectividad y optimización del uso de los recursos, con estricto apego al marco de legalidad y plena conciencia de las responsabilidades éticas que competen a la institución en todos sus ámbitos de acción.
Repasar mensualmente en reuniones en la organización el Código de Conducta, según lo establecido en la sub-llave de pago de ética.		
Revisar el Código de conducta 1 vez al año y ajustarlo con la legislación vigente de ser necesario		
Publicar flyers donde se reconozca la ética como elemento fundamental para que en el logro de los objetivos se obtengan niveles de efectividad y optimización del uso de los recursos y el estricto apego a la legalidad		
INTEGRACION DE LA ETICA EN LO SISTEMAS DE GESTION		
Incluir de forma paulatina (según vayan venciendo) en los procedimientos, normativas y otros, un apartado de riesgos éticos en la gestión.		En todos los sistemas de gestión de la institución, la ética actúa como motivador del debido comportamiento, para que en el logro de los objetivos se obtengan niveles sobresalientes de efectividad y optimización del uso de los recursos, con estricto apego al marco de legalidad y plena conciencia de las responsabilidades éticas que competen a la institución en todos sus ámbitos de acción.
Garantizar el cumplimiento de los programas de gestión ética llevando un control del avance de la ejecución del programa		
Emitir un comunicado por parte del Comité de Valores motivando a la Gestión ética.		
MARCO INSTITUCIONAL EN MATERIA DE ETICA		
Divulgar el Programa de Gestión de Ética Institucional		La ética es una consideración emblemática en la institución, que guía la gestión en todos sus ámbitos bajo el liderazgo del jerarca y las demás autoridades superiores. En efecto, el marco institucional en materia ética se ha convertido en elemento fundamental para orientar el debido comportamiento de todos los miembros de la organización, y para la operación de todos los sistemas de gestión con estricto apego al marco de legalidad y plena conciencia de las responsabilidades éticas que competen a la institución en todos sus ámbitos de acción.
Comunicar las estadísticas de resolución de casos éticos		

Cambios en el entorno

Durante la pandemia en 2020, si implementó el Programa de presencia virtual que incluye una importante cantidad de acciones que permite que la operativa laboral y las relaciones interpersonales de todas las dependencias se mantuvieran y hasta mejoraran tanto la eficiencia como la calidad de vida del personal

Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

ACCESOS A LA MODALIDAD TELETRABAJO			
	CANTIDAD	SOPORTE	NEGOCIO
MUJERES	1540	923	617
HOMBRES	1130	774	356
TOTAL	2670	1697	973



2021

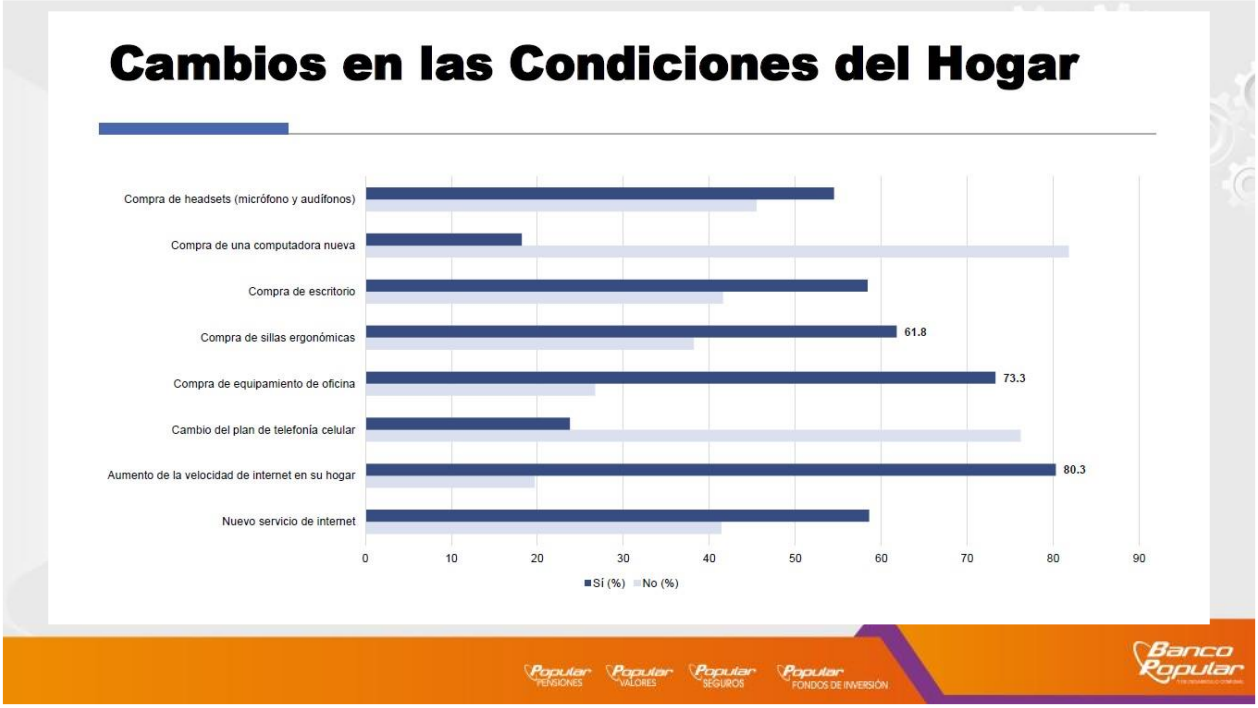
DIAGNÓSTICO UTN

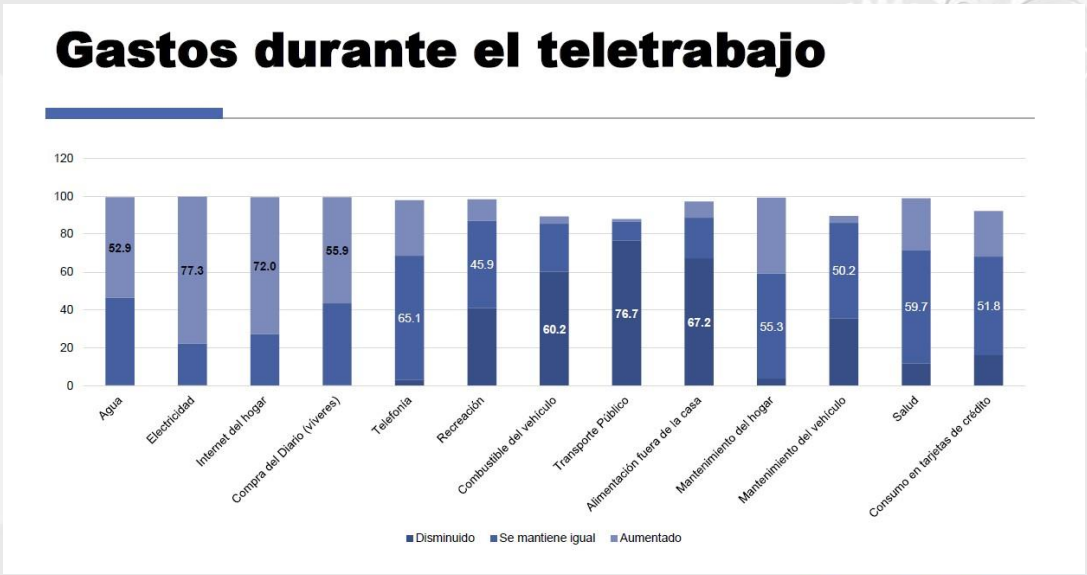
Género (N = 1245)	%
Femenino	56.8
Masculino	42.5
Ninguno	0.6
Otro	0.2
Provincia de Residencia (N = 1245)	**%**
San José	48.4
Alajuela	11.9
Cartago	14.9
Heredia	20.6
Guanacaste	1.8
Puntarenas	1.5
Limón	0.9
Rango de Ingresos (N = 1245)	**%**
Menos de 200 315 colones	1.0
De 200 316 colones a 381 426 colones	3.9
De 381 427 colones a 601 068 colones	11.4
De 601 069 colones a 998 549 colones	22.8
De 998 550 colones a 2 278 895 colones	46.8
Más de 2 278 895 colones	14.1

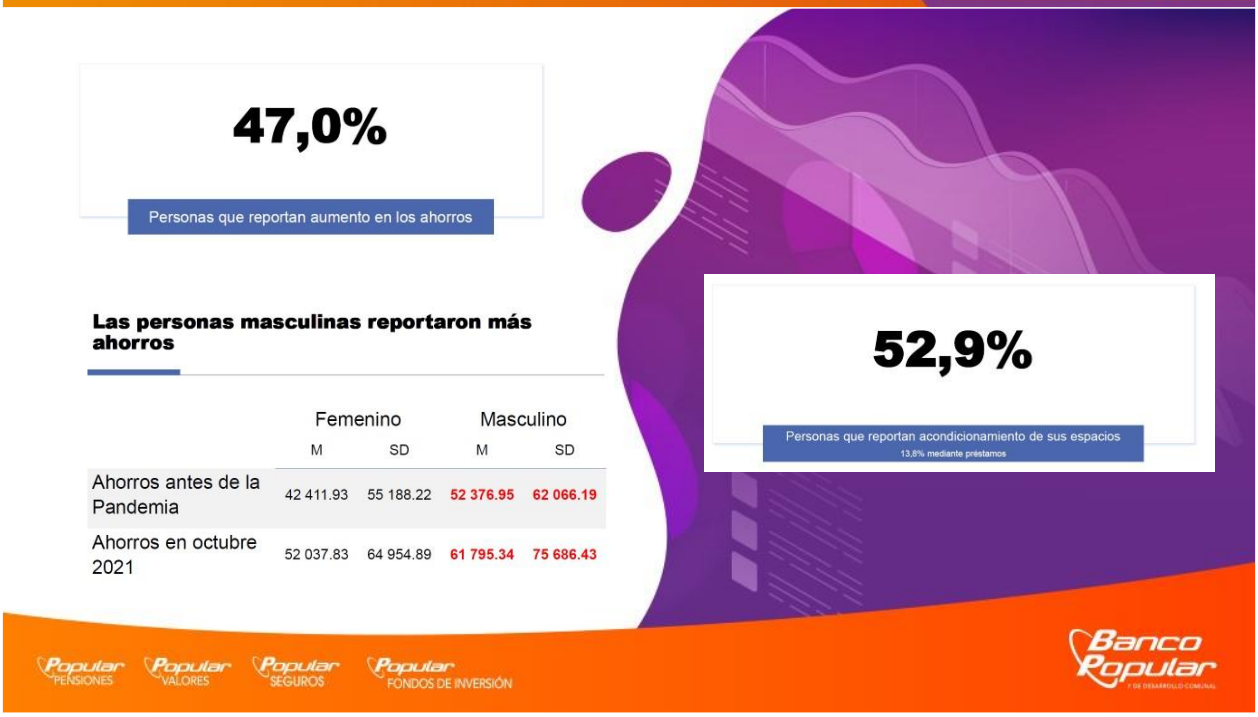
Condición de Discapacidad (N = 1245)	%
No	97.6
Sí	2.4

¿Con quién vive? (N = 1245)	%
Solo o sola	9.6
Con otras personas	90.4
Convivencia (N = 1125)	**%**
Pareja	69.2
Hijos/as menores de edad	47.1
Hijos/as mayores de edad	23.9
Familiares (padre, madre, abuelos, tíos, hermanos y otros)	25.4
Amigos/as	0.4
Persona con discapacidad	2.2
Persona adulta mayor	7.7
Otro	2.7

9,57 horas/día
Jornada laboral reportada
Buenas relaciones con la jefatura y compañeros(as)
Situación de Convivencia
Popular PENSIONES
Popular VALORES
Popular SEGUROS
Popular FONDOS DE INVERSIÓN
Banco Popular

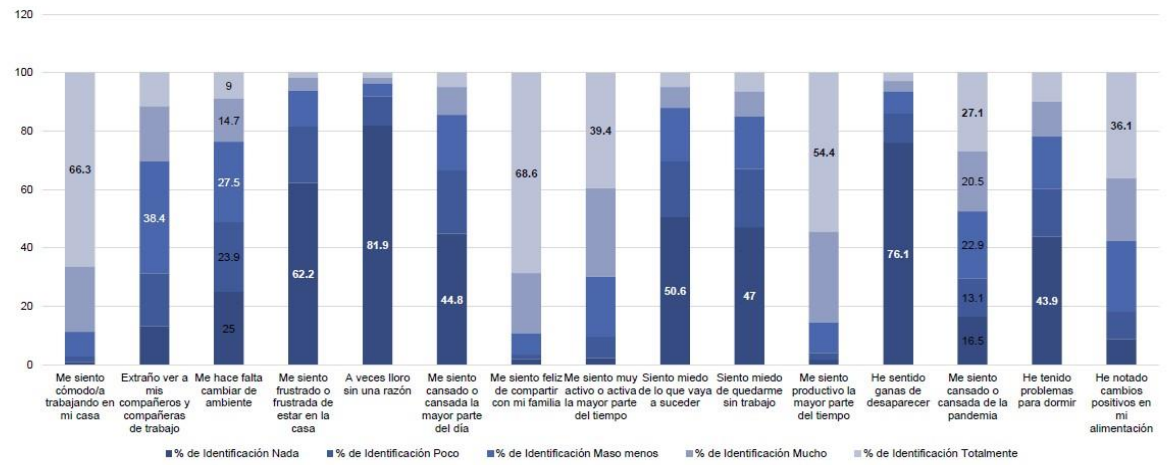

Cambios en las Condiciones del Hogar
Compra de headsets (micrófono y audífonos)
Compra de una computadora nueva
Compra de escritorio
Compra de sillas ergonómicas
61.8
Compra de equipamiento de oficina
73.3
Cambio del plan de telefonía celular
Aumento de la velocidad de internet en su hogar
80.3
Nuevo servicio de internet
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
Sí (%)
No (%)
Popular PENSIONES
Popular VALORES
Popular SEGUROS
Popular FONDOS DE INVERSIÓN
Banco Popular





	Femenino		Masculino	
	M	SD	M	SD
Ahorros antes de la Pandemia	42 411.93	55 188.22	52 376.95	62 066.19
Ahorros en octubre 2021	52 037.83	64 954.89	61 795.34	75 686.43

Enunciados del Estado de Ánimo



CONCLUSIONES

- Se observan diferencias de género en los datos
- Los sentimientos hacia el teletrabajo influyen en las finanzas de las personas
- Existe un aumento de horas en la jornada laboral
- El teletrabajo impacta de forma positiva en la organización

INSTRUMENTOS TELETRABAJO

- DIRECTRIZ UBIP-DIR-04 V01 DIC 2021
- PROCEDIMIENTO UBIP-PROC-13 V01 DIC 2021
- HERRAMIENTA DE REGISTRO TAREAS (TI)

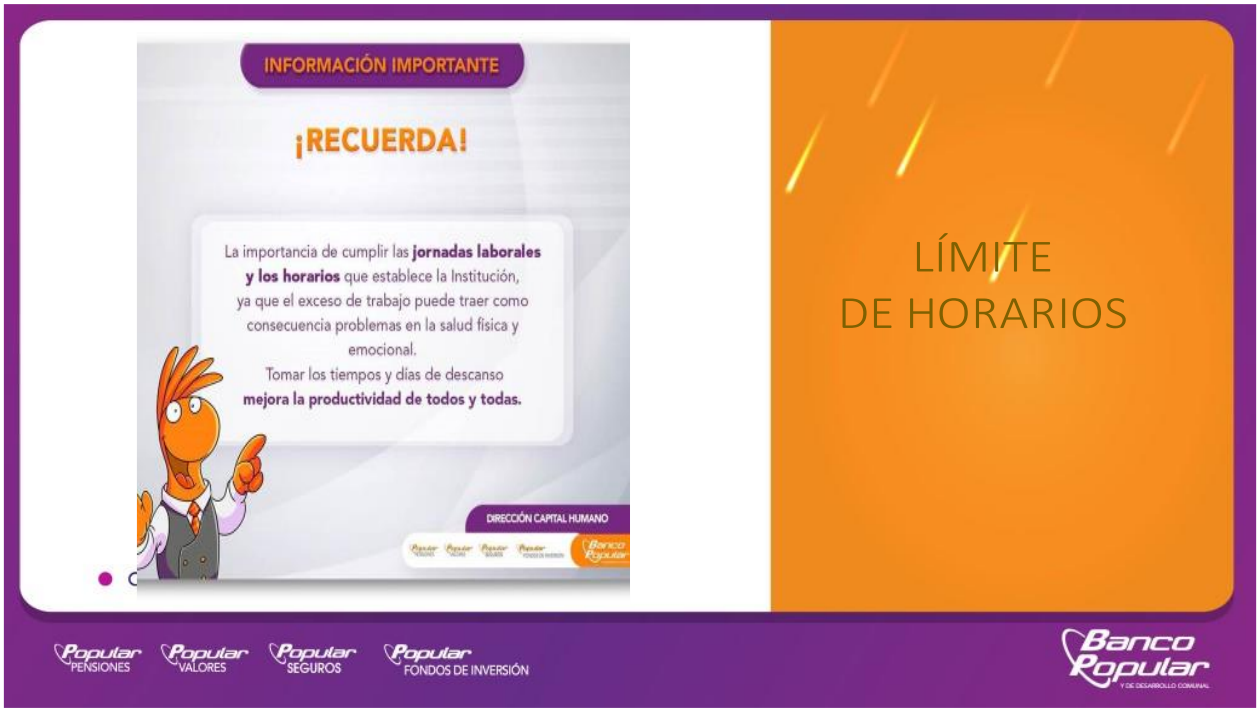
ASPECTOS IMPORTANTES

- POLIZA RIESGOS DE TRABAJO: UNICAMENTE CUBRE ACCIDENTES GENERADOS POR EL TRABAJO
- LOS HORARIOS DEBEN RESPETARSE POR COBERTURA DE POLIZA
- EL LUGAR DE TRABAJO DEBE RESPETARSE POR COBERTURA DE POLIZA (2 DIRECCIONES)
- APLICAN IGUALES CONDICIONES QUE EN LA OFICINA:HORAS EXTRAS, LACTANCIA,PAGO ALIMENTACION
- LEY DE DERECHO A LA DESCONEXION DIGITAL

CULTURA DE PRESENCIA VIRTUAL

TELETRABAJO EN TIEMPOS DE COVID

Conversatorio
IMPORTANCIA DE MANTENER LAS CONDICIONES FÍSICO-AMBIENTALES ADECUADAS PARA REALIZAR TELETRABAJO
A cargo de: Jaime Morera Vega
Fecha: viernes 20 de noviembre
Hora: 1:00 p.m. a 3:30 p.m.
UNIDAD BIENESTAR DEL PERSONAL - DIRCH
SALUD OCUPACIONAL EN EL TELETRABAJO
PRINCIPIOS ERGONÓMICOS
VIDEO TUTORIALES
CONSEJOS DE ERGONOMÍA PARA CALIDAD DE VIDA
(Teletrabajo y oficinas)
Video instructivos
Sillas ergonómicas
Pausas activas
y más..
Popular PENSIONES
Popular VALORES
Popular SEGUROS
Popular FONDOS DE INVERSIÓN
Banco Popular


INFORMACIÓN IMPORTANTE
¡RECUERDA!
La importancia de cumplir las jornadas laborales y los horarios que establece la Institución, ya que el exceso de trabajo puede traer como consecuencia problemas en la salud física y emocional.
Tomar los tiempos y días de descanso mejora la productividad de todos y todas.
DIRECCIÓN CAPITAL HUMANO
LÍMITE DE HORARIOS
Popular PENSIONES
Popular VALORES
Popular SEGUROS
Popular FONDOS DE INVERSIÓN
Banco Popular

ACOSTUMBRÁNDONOS A LA VIRTUALIDAD

EQUILIBRIO TELETRABAJO - VIDA FAMILIAR

APOYO EMOCIONAL Y CALIDAD DE VIDA

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Autoevaluación control interno y Riesgo Operativo

AÑO	
2014	**2022**
Bueno	**Excelente**

Según fuese informado por la Dirección de Riesgo Corporativo, mediante oficio DIRRC-102-2015 para el periodo 2014 la autoevaluación de control interno y riesgo operativo fue calificada como "Buena", mientras que para el período 2022 fue calificada de "excelente" de acuerdo con el comunicado realizado por la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, por medio de correo electrónico del 4 de enero de 2023. No se hace referencia a la evaluación correspondiente al periodo 2023, dado que la misma se realiza a inicios del año 2024.

RV: Autoevaluación de Control Interno del periodo 2022 - Mensaje (HTML) (solo lec...

Archivo Mensaje Ayuda

Eliminar Archivo Mover Responder Responder a todos Reenviar Marcar como no leído Buscar Zoom

RV: Autoevaluación de Control Interno del periodo 2022

Silvia Flores Montiel
Para Mensajería Interna Direccion Capital Humano
CC Wallace Golfin Cartin

Responder Responder a todos Reenviar
miércoles 4/1/2023 15:48

Público
Mensaje reenviado el 4/1/2023 15:50.

Dirección Capital Humano:

En cumplimiento del inciso c), artículo 17 de la Ley General de Control Interno # 8292, relacionado con la obligatoriedad de la Administración Activa de realizar por lo menos una vez al año las autoevaluaciones del Sistema de Control Interno, me permito informarle que el resultado general de la Dirección a su cargo para la ***Autoevaluación de Control Interno del periodo 2022***, es de un **0%,** que la ubica en un nivel de exposición al riesgo **Excelente,** esto, de acuerdo al promedio obtenido de las calificaciones de las dependencias adscritas.

Las calificaciones obtenidas de las dependencias adscritas a la Dirección a su cargo fueron las siguientes:

Dependencia	Calificación RO	Nivel RO	Calificación CI	Nivel CI
División Cultura y Desarrollo	0%	Excelente	0%	Excelente
División Gestión del Talento.	0%	Excelente	0%	Excelente
División Servicios al Personal	0%	Excelente	0%	Excelente
Unidad Bienestar del Personal	0%	Excelente	0%	Excelente
Calificación promedio de la Dirección	**0%**	**Excelente**	**0%**	**Excelente**

Asimismo, en cumplimiento de la "*Política para autoevaluar el Riesgo Operativo en el Conglomerado Banco Popular*", le comunico que la calificación de la **Autoevaluación de Riesgo Operativo** es de un **0%,** que ubica a la Dirección a su cargo en un nivel **Excelente.**

Se envía por este medio en apego a las políticas de reducción del gasto institucional y contribución con el medio ambiente.

12:22 20/7/2023

RV: Autoevaluación de Control Interno del periodo 2022 - Mensaje (HTML) (solo lec...

Archivo Mensaje Ayuda

Eliminar Archivo Mover Responder Responder a todos Reenviar Marcar como no leído Buscar Zoom

RV: Autoevaluación de Control Interno del periodo 2022

Silvia Flores Montiel
Para Mensajería Interna Direccion Capital Humano
CC Wallace Golfin Cartin

Responder Responder a todos Reenviar
miércoles 4/1/2023 15:48

Público
Mensaje reenviado el 4/1/2023 15:50.

Asimismo, en cumplimiento de la "*Política para autoevaluar el Riesgo Operativo en el Conglomerado Banco Popular*", le comunico que la calificación de la **Autoevaluación de Riesgo Operativo** es de un **0%,** que ubica a la Dirección a su cargo en un nivel **Excelente.**

Se envía por este medio en apego a las políticas de reducción del gasto institucional y contribución con el medio ambiente.

CON EL ENVÍO DIGITAL DEL MISMO, SE DA POR RECIBIDO POR PARTE DEL ÁREA DESTINATARIA

Atentamente

Ing. Silvia Flores Montiel
Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión
Gerencia General Corporativa
Tel. 2104-7195

2202-2020 8502-2020 BPDC (BP Bot)
www.bancopopular.fi.cr

12:23 20/7/2023

Acciones sobre el Control Interno

Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

1. Comunicados internos realizados de manera trimestral relacionados con:
   a. Bloqueo de computadoras y consumo de alimento y bebidas cerca de equipos d etrabajo
   b. Comunicado de forma de vestir
   c. Horarios de comidas
   d. Reglas de lenguaje telefónico
   e. Tarjeta de identificación

2. Realización de reuniones programadas mensualmente denominadas "Construimos Bienestar" donde se tratan temas de interés institucional (11 en el año 2022 y 1 a la fecha de mi traslado).

3. Elaboración con periodicidad cuatrimestral de cuadros vacacionales gestionando de forma óptima y coherente las labores internas con las ausencias de personal generadas por este motivo.

4. Realización y aprobación por parte del equipo staff de la Dirección de Capital Humano, de las pruebas de conocimiento de temas de interés de la institución, como por ejemplo:
   a. Cumplimiento Normativo y Regulatorio
   b. Seguridad de la Información y Ciberseguridad
   c. Manual Normativo Conglomeral de Imagen y Experiencia del Cliente
   d. Innovación
   e. Estrategia Global
   f. Gestión Integral de Riesgos
   g. Gestión ética
   h. Ley 7786
   i. Riesgo de Fraude

5. Gestión ante la Dirección Tecnología de Información de habilitación y deshabilitación de usuarios por ausencias del personal superiores a cinco días (16 gestiones en total para el año 2022 y 1 en año 2023 a ña fecha de mi traslado).

6. Remisión al ärea de Administración de Activos, el inventario y las actas de asignación de activos del personal de la Dirección Capital Humano (ref. DIRCH-993-2022)

7. Remisión de expedientes al Archivo Central de la Unidad Centro de documentos (documentos firmados digitalmente).

CBP-A2

Auditoría Interna

El suscrito MBA. Manuel Antonio González Cabezas, Auditor General del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, certifico que, según consulta efectuada al Sistema de Seguimiento de Recomendaciones (SIAR) (sistema informático administrado por la Auditoría Interna en el que se registra la información relativa a las recomendaciones contenidas en los informes emitidos por esta oficina), el siguiente es el detalle de la cantidad de recomendaciones emitidas mediante informes de auditoría elaborados por este Despacho y asignadas a la Dirección de Capital Humano desde enero 2020 hasta el 7 de marzo 2023:

Dirección	2020	2021	2022	2023 (al 7 de marzo)
Dirección de Capital Humano	21	6	31	0
Reasignadas a la Dirección de Capital Humano	0	0	5	0
Total	21	6	36	0

Extiendo esta certificación en atención al oficio con fecha el día 22 de junio de 2023, recibido en el correo mensajeriainternaauditoriainterna@bp.fi.cr, suscrito digitalmente por la señora Jeniffer Rodríguez Chaves, Cédula 1-1048-498. Extiendo esta certificación, en la ciudad de San José, en fecha y hora que indica mi firma digital.

MANUEL ANTONIO GONZALEZ CABEZAS (FIRMA)

Firmado digitalmente por MANUEL ANTONIO GONZALEZ CABEZAS (FIRMA)
Fecha: 2023.07.11 10:21:13 -06'00'

INFORMACIÓN DE USO INTERNO
La información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

Teléfono: 2104-79-54 Apartado: 10190-1000 San José, Costa Rica

Casos de investigación recibidos y analizados en comisión preliminar y conformación de Órganos de Procesos.

UNIDAD RELACIONES CON EL PERSONAL Casos valorados / ODP instaurados ESTADISTICA 2014 A MARZO 2023			
AÑO	ODP INSTAURADOS	CASOS QUE INGRESAN PARA VALORACION	CANTIDAD DE SESIONES DE LA COMISION PRELIMINAR
2014	30	61	Mínimo 2 mensuales
2015	32	74	Mínimo 2 mensuales
2016	31	65	Mínimo 2 mensuales
2017	15	98	Mínimo 2 mensuales
2018	29	84	Mínimo 2 mensuales
2019	27	74	Mínimo 2 mensuales
2020	45	97	49
2021	45	61	38
2022	52	77	49
A inicios de marzo 2023	6	9	9
Total general	**312**	700	

AÑO	ODP INSTAURADOS	CASOS QUE INGRESAN PARA VALORACION	CANTIDAD DE SESIONES DE LA COMISION PRELIMINAR
Total general	**312**	700	

Principales Logros

Cumplimiento de metas establecidas en Cuadros de mando institucional anualizados de acuerdo a las metas estratégicas definidas por la Junta Directiva Nacional.

DIRECCIÓN GENERAL CORPORATIVA
DIRECCIÓN CAPITAL HUMANO

METAS CRUCIALMENTE IMPORTANTES

AVANCE AL 30 DICIEMBRE 2014

Perspectiva	Meta	Peso por Meta	Cumplimiento al 30 de noviembre	Peso cumplimiento
Financiera	El 90% del personal debe tener como máximo 15 días de vacaciones vencidas pendientes de disfrutar. El 10% de personal restante sus periodos vencidos no deben superar 30 días.	5%	100%	5%
Clientes	Cumplimiento de los Convenios de Servicios firmados con las Áreas de Negocios	60%	100%	60%
	Cumplimiento de los Convenios de Servicios firmados con las Sociedades Anónimas		100%	
Procesos	Ejecutar el plan de capacitación y adaptación al cambio para la implementación del Proyecto Core System	5%	N/A	N/A
	Implementar el Modelo Competitividad en materia de Capital Humano	5%	100%	5%
	Implementar el programa de Sostenibilidad Empresarial interno para fortalecer un proceso de sensibilización y formación que soporte el enfoque	5%	100%	5%
	Administrar el proyecto de teletrabajo a nivel institucional	5%	100%	5%
	Promover la tercerización de los servicios que brinda la DIRCH	5%	100%	5%
	Dar cumplimiento al programa de ambiente laboral	5%	94%	4,70%
	Disponer de un plan de sustitución y reemplazo para puestos clave del negocio	5%	100%	5%
Total BSC		**100%**		**99.70%**

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2015

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA	Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO	Superior:	DIRECCION GENERAL CORPORATIVA
No de cédula:	0108760973	Puesto:	DIRECTOR		26
Periodo de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2015 — IV Trimestre	Jefatura inmediata:	MENDEZ CARMONA GIOVANNI		430100

No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC Institucional	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Peso	Frecuencia								Ponderación
							I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		
							Logro	Calificación	Logro	Calificación	Logro	Calificación	Logro	Calificación	
1	Financiera	Mejorar la eficiencia operativa		Contribuir con los resultados financieros del Banco, por medio del cumplimiento de la política Institucional que el 90% del personal tiene un saldo máximo de 15 días de vacaciones vencidas no disfrutadas y 10% del personal restante con un saldo máximo de 30 días de vacaciones vencidas no disfrutadas de vacaciones, de periodos vencidos	(Total del personal con saldo máximo de 15 días vencidos no disfrutados/ total de personal de la dependencia)*100	5,0%		0%		0%		0%	100,0%	5%	5%
2	Clientes	Ofrecer múltiples canales de atención	3. Aumento en la cantidad de canales disponibles para la atención al cliente.	Promover niveles de excelencia en la calidad y prontitud con que se atiende al cliente interno, en la atención de las solicitudes recibidas según los Convenios de Servicios firmados por las dependencias de Negocio y las Sociedades Anónimas	Una calificación promedio igual o superior a 90% de todos los acuerdos de servicios formalizados	40,0%		0%		0%		0%	99,5%	40%	40%
3	Procesos Internos	Mejorar la eficiencia operativa.	6. Garantizar el cumplimiento de la Ley 8204 y su reforma de la Ley 8719, y su Normativa Conexa en el CFBPDC.	Dotar de las herramientas necesarias (metodología y procedimientos) para cumplir con lo establecido en la Ley 8204, su reforma de la Ley 8719, y su Normativa Conexa, referente a la Política Conozca su Empleado	Circular enviada a todo el personal del BPDC, con el formulario de la PCSE actualizado según la normativa vigente.	5,0%		0%		0%		0%	100,0%	5%	5%
4	Procesos Internos	Mejorar la eficiencia operativa.	6. Garantizar el cumplimiento de la Ley 8204 y su reforma de la Ley 8719, y su Normativa Conexa en el CFBPDC.	Obtener un resultado igual a 5% en la calificación emitida por la Oficialía de Cumplimiento, con respecto al cumplimiento de la Ley 8204 y su normativa conexa.	Obtener un resultado igual a 5%.	5,0%		0%		0%		0%	100,0%	5%	5%

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2015

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA	Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO	Superior:	DIRECCION GENERAL CORPORATIVA
No de cédula:	0108760973	Puesto:	DIRECTOR		26
Periodo de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2015 — IV Trimestre	Jefatura inmediata:	MENDEZ CARMONA GIOVANNI		430100

No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC Institucional	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Peso	Frecuencia: I Trimestre Logro	I Trimestre Calificación	II Trimestre Logro	II Trimestre Calificación	III Trimestre Logro	III Trimestre Calificación	IV Trimestre Logro	IV Trimestre Calificación	Ponderación
5	Aprendizaje y Crecimiento	Desarrollar una cultura de excelencia	9. Implementación de la propuesta integral de mejoramiento de la cultura de Servicio al Cliente.	Impulsar y dar seguimiento al cumplimiento de la I Etapa del programa de formación Escuela de Ventas BP.	100% de cumplimiento del cronograma del Plan de Formación Escuela de Ventas BP (I Etapa)	15,0%		0%		0%		0%	100,0%	15%	15%
6	Aprendizaje y Crecimiento	Desarrollar una cultura de excelencia	9. Implementación de la propuesta integral de mejoramiento de la cultura de Servicio al Cliente.	Apoyar en el desarrollo de las actividades de seguimiento en las acciones de mejora en materia de ambiente laboral para así incrementar los niveles de eficiencia en las distintas áreas del Conglomerado Financiero	100% de cumplimiento de entrega de resultados y el desarrollo por parte de las instancias , del plan de mejora del clima laboral.	15,0%		0%		0%		0%	100,0%	15%	15%
7	Aprendizaje y Crecimiento	Desarrollar una cultura de excelencia	9. Implementación de la propuesta integral de mejoramiento de la cultura de Servicio al Cliente.	Impulsar la realización oportuna de un diagnóstico de puestos clave en Áreas de Soporte para que así se haga efectivo el diseño de un plan de capacitación para los mismos (competencias).	100% de cumplimiento en el avance del programa de puestos claves	15,0%		0%		0%		0%	100,0%	15%	15%
8								0%		0%		0%		0%	0%
9								0%		0%		0%		0%	0%
10								0%		0%		0%		0%	0%
Calificación gestión individual que aporten al BSC de la oficina						**100,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**99,9%**	**100,0%**	**100,0%**

Calificación total

	Calificación I-Trimestre	Calificación II-Trimestre	Calificación III-Trimestre	Calificación IV-Trimestre	Nota Parcial
Resultados obtenidos del BSC	0,00%	0,00%	0,00%	99,93%	100,00%

Sección final (uso exclusivo Dirección Capital Humano)

	Calificación del Nivel (gestión propia)	**Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)**			
Resultado final	**Criterios de evaluación del BSC**	**% Metas Institucionales**	**% Gestión Propia**	**% Calificación de áreas adscritas o BDP´s**	**Calificación Final del Periodo**
	Asignación del porcentaje que corresponde al BSC	**30%**	**40%**	**30%**	
	Porcentajes obtenidos		40,00%	29,73%	

Firma del Evaluado(a) — Firma del Evaluador(a)

Para ver la Calificación Final, complete las celdas marcadas en amarillo.

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2017

VERSIÓN 2-2017

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA	Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO	Superior:	DIRECCION GENERAL CORPORATIVA
No de cédula:	0108760973	Puesto:	DIRECTOR		26
Período de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2017 IV Trimestre	Jefatura inmediata:	GARRO MORA GIOVANNI		430100

No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC Institucional o en alineamiento Metas Institucionales llaves de pago	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Peso	Frecuencia: I Trimestre Logro	I Trimestre Calificación	II Trimestre Logro	II Trimestre Calificación	III Trimestre Logro	III Trimestre Calificación	IV Trimestre Logro	IV Trimestre Calificación	Ponderación
1	Financiera	3. Lograr un crecimiento sostenido del desempeño financiero del Conglomerado Financiero	3.3 Eficiencia del Conglomerado (Punto de partida: valorar situación actual del Conglomerado): Gastos Administrativos / Utilidad operacional Bruta.	Contribuir con los resultados financieros del Banco, por medio del cumplimiento de la política institucional de que el personal cumpla con un saldo máximo de 15 días de vacaciones vencidas no disfrutadas.	(Total de Personal con saldo máximo de 15 días vencidos no disfrutados / total de personal de la dependencia) * 100 ≥100% de la meta= Total del peso Entre 90% y 100% = Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	90,00%	2,50%	NA	2,50%	NA	2,50%	NA	2,50%	100,00%	2,50%	2,50%
2	Procesos Internos y Sistemas.	5. Asegurar la excelencia operacional orientada a la generación de valor en la triple línea base, mediante una gestión eficiente por procesos y una plataforma tecnológica que soporte la estrategia.	5.22 Cumplimiento de los objetivos de los acuerdos de servicios suscritos con terceros.	Cumplimiento de los objetivos de los acuerdos de servicios suscritos con terceros.	Una calificación promedio, igual o superior a 90% de todos los convenios de servicios formalizados ≥ 100% de la meta = Total del peso ≥ 90% < 100% de la meta = Medición proporcional del peso < 90% = 0% del peso	90,00%	40,00%	NA	40,00%	100,00%	40,00%	100,00%	40,00%	100,00%	40,00%	40,00%
3	Procesos Internos y Sistemas.	5. Asegurar la excelencia operacional orientada a la generación de valor en la triple línea base, mediante una gestión eficiente por procesos y una plataforma tecnológica que soporte la estrategia.	5.7 Efectividad de la gestión integral de riesgos	Obtener una calificación de al menos un 95% en el resultado de la medición que se realice al cumplimiento de los objetivos claves de riesgo operativo, según la metodología para medición del indicador de riesgo operativos elaborada por la DIRRC.	Calificación obtenida según la metodología ≥100% = Total del peso Entre 95% y 100% = Medición proporcional del peso <95%=0%	R	5,00%	NA	5,00%	NA	5,00%	100,00%	5,00%	100,00%	5,00%	5,00%

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2017

VERSIÓN 2-2017

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA	Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO	Superior:	DIRECCION GENERAL CORPORATIVA
No de cedula:	0108760971	Puesto:	DIRECTOR		26
Periodo de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2017 IV Trimestre	Jefatura Inmediata:	GARRO MORA GIOVANNI		430100

No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC Institucional o en alineamiento Metas Institucionales Nivel de pago	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Peso	Frecuencia: I Trimestre Logro	I Trimestre Calificación	II Trimestre Logro	II Trimestre Calificación	III Trimestre Logro	III Trimestre Calificación	IV Trimestre Logro	IV Trimestre Calificación	Ponderación
4	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.1 Cierre (Disminución) de brechas de competencias persona / puesto	Lograr que el personal de las sociedades anónimas sea evaluado en lo referente a competencias requeridas	(Evaluaciones realizadas / Total del personal)*100 ≥50% Evaluación de al menos el 90% del personal de las sociedades anónimas en lo referente a competencias requeridas ≥100% = Total del peso Entre 90% y 100% = Medición proporcional del peso <90%=0%	90,00%	4,00%	NA	4,00%	100,00%	4,00%	NA	4,00%	NA	4,00%	4,00%
5	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.1 Cierre (Disminución) de brechas de competencias persona / puesto	Ejecutar el 100% de actividades referidas al desarrollo de competencias en el Banco, según los diagnósticos realizados	(Actividades cumplidas / actividades programadas)*100 ≥100% = Total del peso Entre 90% y 100% = Medición proporcional del peso <90%=0%	90,00%	4,00%	NA	4,00%	100,00%	4,00%	NA	4,00%	NA	4,00%	4,00%
6	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.1 Cierre (Disminución) de brechas de competencias persona / puesto	Garantizar que el 100% de personal reclutado cumpla con las competencias y conocimientos técnicos esenciales (sujeto a condiciones de negociación de Convención Colectiva, artículo 8).	(Cantidad de personal que cumple con las competencias / Total de personal reclutado)*100 ≥100% = Total del peso Entre 90% y 100% = Medición proporcional del peso <90%=0%	90,00%	3,00%	100,00%	3,00%	100,00%	3,00%	100,00%	3,00%	100,00%	3,00%	3,00%

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2017

VERSIÓN 2-2017

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA	Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO	Superior:	DIRECCION GENERAL CORPORATIVA
No de cedula:	0108760973	Puesto:	DIRECTOR		26
Periodo de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2017 / IV Trimestre	Jefatura inmediata:	GUARDIA MORA GIOVANNI		430100

No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC institucional o en alineamiento. Metas institucionales llaves de pago	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Peso	Frecuencia: I Trimestre Logro	I Trimestre Calificación	II Trimestre Logro	II Trimestre Calificación	III Trimestre Logro	III Trimestre Calificación	IV Trimestre Logro	IV Trimestre Calificación	Ponderación
7	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.3 Nivel de desempeño del personal	Ejecutar las actividades de capacitación establecidas en el Plan Anual de Capacitación (PAC).	(Actividades cumplidas / actividades programadas)*100 Ejecutar al menos en un 90% las actividades de capacitación establecidas en el Plan Anual de Capacitación (PAC). ≥100% = Total del peso Entre 90% y 100% = Medición proporcional del peso <90%=0%	90,00%	3,00%	NA	3,00%	100,00%	3,00%	100,00%	3,00%	48,15%	0,00%	2,00%
8	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.1 Cierre (Disminución) de brechas de competencias persona / puesto	Ejecutar las actividades establecidas en la Escuela Comercial respecto al Modelo Gestión de Negocios	(Actividades cumplidas / actividades establecidas)*100 Ejecutar al menos el 90% de las actividades establecidas en la Escuela Comercial respecto al Modelo Gestión de Negocios ≥100% = Total del peso Entre 90% y 100% = Medición proporcional del peso <90%=0%	90,00%	3,00%	NA	3,00%	100,00%	3,00%	100,00%	3,00%	100,00%	3,00%	3,00%

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2017

VERSIÓN 2-2017

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA		Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO	Superior:	DIRECCION GENERAL CORPORATIVA	
No de cedula:	0108760973		Puesto:	DIRECTOR			26
Periodo de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2017	IV Trimestre	Jefatura Inmediata:	GARRO MORA GIOVANNI			430100

No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC Institucional o en alineamiento Metas Institucionales llaves de paso	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Peso	Frecuencia: I Trimestre Logro	I Trimestre Calificación	II Trimestre Logro	II Trimestre Calificación	III Trimestre Logro	III Trimestre Calificación	IV Trimestre Logro	IV Trimestre Calificación	Ponderación
9	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.2 Índice de ambiente laboral	Ejecutar las actividades de acompañamiento en las matrices de mejora, con respecto al ambiente laboral en todas las dependencias del CFBPDC	(Actividades cumplidas / actividades programadas)*100 Ejecutar el 100% de actividades de acompañamiento en las matrices de mejora, con respecto al ambiente laboral en todas las dependencias del CFBPDC ≥100% = Total del peso Entre 90% y 100% = Medición proporcional del peso <90%=0%	90,00%	3,00%	NA	3,00%	100,00%	3,00%	NA	3,00%	NA	3,00%	3,00%
10	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.2 Índice de ambiente laboral	Ejecutar el 100% de actividades de seguimiento semestral de las matrices de mejora en todas las dependencias del CFBPDC	(Actividades cumplidas / actividades programadas)*100 ≥100% = Total del peso Entre 90% y 100% = Medición proporcional del peso <90%=0%	90,00%	3,00%	NA	3,00%	100,00%	3,00%	NA	3,00%	NA	3,00%	3,00%
11	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.2 Índice de ambiente laboral	Obtener al menos el porcentaje mínimo en la calificación en el resultado del estudio de ambiente laboral	Porcentaje de calificación Porcentaje de la calificación en el resultado del estudio de ambiente laboral ≥ 80% ≥100% = Total del peso Entre 90% y 100% = Medición proporcional del peso <90%=0%	90,00%	2,0%	NA	2,00%	NA	2,00%	NA	2,00%	100,0%	2,00%	2,00%

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2017

VERSIÓN 2-2017

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA	Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO	Superior:	DIRECCION GENERAL CORPORATIVA
No de cédula:	0108760973	Puesto:	DIRECTOR		26
Periodo de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2017 IV Trimestre	Jefatura inmediata:	GARRO MORA GIOVANNI		450100

No.	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC Institucional o en Alineamiento Metas Institucionales Claves de pago	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Peso	Frecuencia I Trimestre Logro	I Trimestre Calificación	II Trimestre Logro	II Trimestre Calificación	III Trimestre Logro	III Trimestre Calificación	IV Trimestre Logro	IV Trimestre Calificación	Ponderación
12	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.3 Nivel de desempeño del personal	Lograr ejecutar al menos el porcentaje mínimo de actividades de acompañamiento en el proceso de evaluación del desempeño	(Actividades cumplidas / actividades programadas)*100 Porcentaje de actividades de acompañamiento en el proceso de evaluación del desempeño 90% ≥100% = Total del peso Entre 90% y 100% = Medición proporcional del peso <90%=0%	90,00%	3,0%	NA	3,00%	NA	3,00%	NA	3,00%	100,0%	3,00%	3,00%
13	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.4 Índice de inserción inclusiva, permanencia y desarrollo profesional	Cumplir el 100% de actividades del Programa de Sostenibilidad	(Actividades cumplidas / actividades programadas)*100 ≥100% = Total del peso Entre 90% y 100% = Medición proporcional del peso <90%=0%	90,00%	2,0%	100,0%	2,00%	100,0%	2,00%	90,0%	1,80%	100,0%	2,00%	1,95%
14	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.6 Resultado de la encuesta de cultura organizacional basada en senderos estratégicos	Lograr que al menos el porcentaje mínimo del personal realice la evaluación de cultura organizacional	(Evaluaciones realizadas / Evaluaciones totales)*100 Porcentaje del personal realice la evaluación de cultura organizacional 90% ≥100% = Total del peso Entre 90% y 100% = Medición proporcional del peso <90%=0%	90,00%	3,0%	NA	3,00%	NA	3,00%	NA	3,00%	100,0%	3,00%	3,00%

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2017

VERSIÓN 3-2017

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA			Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO			Superior:	DIRECCION GENERAL CORPORATIVA									
No de cédula:	0108760973			Puesto:	DIRECTOR													16
Periodo de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2017	IV Trimestre		Jefatura Inmediata:	GARRO MORA GIOVANNI													430100
No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador RSC institucional o en alineamiento líneas institucionales líneas de pago	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Peso	Frecuencia										Ponderación
								I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre				
								Logro	Calificación	Logro	Calificación	Logro	Calificación	Logro	Calificación			
15	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.		Cumplir el 100% de las acciones planificadas del plan para el cierre de brechas para el 2017, en las 7 materias de la Responsabilidad Social ISO 26000	(Acciones cumplidas / acciones programadas)*100 ≥100% = Total del peso <100%=0% del peso	100,00%	2,0%	100,0%	2,00%	100,0%	2,00%	100,0%	2,00%	100,0%	2,00%			2,00%
16	Financiera	3. Lograr un crecimiento sostenido del desempeño financiero del Conglomerado Financiero	3.5 Creación y distribución de valor, según el GRI G4	Publicar al I Cuatrimestre Memoria de Sostenibilidad GRI-G4 2016 en sitio Web del Global Reporting Iniciative	Memoria de Sostenibilidad publicada ≥100% = Total del peso <100%=0% del peso	100,00%	2,5%	100,0%	2,50%	100,0%	2,50%	100,0%	2,50%	100,0%	2,50%			2,50%
17	Financiera	3. Lograr un crecimiento sostenido del desempeño financiero del Conglomerado Financiero	3.3 Eficiencia del Conglomerado (Punto de partida: valorar situación actual del Conglomerado): Gastos Administrativos / Utilidad operacional Bruta.	Medición de la Subejecución presupuestaria	Mantener una subejecución presupuestaria < al porcentaje indicado por la Dirección Financiera ≥ 100% de la meta = Total del peso < 100% = 0% del peso	100,00%	5,0%	NA	5,00%	NA	5,00%	NA	5,00%	100,0%	5,00%			5,00%
18	Procesos Internos y Sistemas.	5. Asegurar la excelencia operacional orientada a la generación de valor en la triple línea base, mediante una gestión eficiente por procesos y una plataforma tecnológica que soporte la estrategia.		Cumplimiento de los plazos definidos en los procedimientos, para atender las recomendaciones de Auditoría Interna y Auditoría Externa, así como los acuerdos de Junta Directiva Nacional y las Comisiones de JDN.	100% de cumplimiento de las solicitudes atendidas en tiempo ≥100% de la metatotal del peso ≤100%=0% del peso	100,00%	5,0%	NA	5,00%	NA	5,00%	NA	5,00%	100,0%	5,00%			5,00%
19	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.6 Resultado de la encuesta de cultura organizacional basada en senderos estratégicos	Cumplir con las acciones definidas en el Modelo de transformación de la gestión de la experiencia del cliente en materia de capital humano.	100% de cumplimiento de las acciones planificadas ≥ 100% de la meta = Total del peso ≥ 90% < 100% de la meta = Medición proporcional del peso < 90% = 0% del peso	90,00%	2,0%	NA	2,00%	100,0%	2,00%	100,0%	2,00%	100,0%	2,00%			2,00%

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2017

VERSIÓN 2-2017

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA	Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO	Superior:	DIRECCIÓN GENERAL CORPORATIVA
No de cédula:	0108760973	Puesto:	DIRECTOR		26
Periodo de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2017 / IV Trimestre	Jefatura inmediata:	GARHO MORA GIOVANNI		430100

No.	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC institucional o en alineamiento Metas institucionales llaves de pago	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Peso	Frecuencia: I Trimestre Logro	I Trimestre Calificación	II Trimestre Logro	II Trimestre Calificación	III Trimestre Logro	III Trimestre Calificación	IV Trimestre Logro	IV Trimestre Calificación	Ponderación
20	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.8 Formulación de la estrategia del Modelo de Gestión del Talento Humano	Elaborar la estrategia del Modelo de Gestión del Talento acorde a las necesidades del Conglomerado	Estrategia presentada a JDN ≥ 100% de la meta = Total del peso < 100% = 0% del peso	100,00%	3,0%	NA	3,00%	NA	3,00%	NA	3,00%	100,0%	3,00%	3,00%
21									0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
22									0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	0,00%
Calificación gestión individual que aporten al BSC de la oficina							100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,85%	99,80%	96,76%	97,00%	98,95%
Calificación total																
								Logro I Trimestre	Calificación I Trimestre	Logro II Trimestre	Calificación II Trimestre	Logro III Trimestre	Calificación III Trimestre	Logro IV Trimestre	Calificación IV Trimestre	Nota Parcial
Resultados obtenidos del BSC								100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,85%	99,80%	96,76%	97,00%	98,95%

Sección final

Calificación del Nivel (gestión propia)	Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)			Calificación Final del Periodo
Resultado final	Criterios de evaluación del BSC	% Gestión Propia	% Calificación de áreas adscritas y/o BDF's	
	Asignación del porcentaje que corresponde al BSC	60%	40%	
		59,67%	38,17%	97,84%

Firma del Evaluado(a)

Firma del Evaluador(a)

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2018

VERSIÓN 1-2018

Validado División Planificación ✓

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA	Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO
No de cédula:	0108760973	Puesto:	DIRECTOR 26
Período de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2018 II Semestre	Jefatura inmediata:	ROJAS FIGUEREDO MAGDALENA 430100

No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC Institucional o en alineamiento Metas Institucionales llaves de pago	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Forma de Medición (Leyenda)	Peso	Frecuencia	I Semestre		II Semestre		% Gestión Propia Concursos	Ponderación
										Logro	Calificación	Logro	Calificación		
1	Procesos Internos y Sistemas.	5. Asegurar la excelencia operacional orientada a la generación de valor en la triple línea base, mediante una gestión eficiente por procesos y una plataforma tecnológica que soporte la estrategia.	5.22 Cumplimiento de los objetivos de los acuerdos de servicios suscritos con terceros.	Cumplimiento de los objetivos de los acuerdos de servicios suscritos con terceros.	Una calificación promedio, igual o superior a 90% de todos los convenios de servicios formalizados.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	40,00%	Anual	0,00%	0,00%	94,17%	37,67%	37,67%	37,67%
2	Financiera	3. Lograr un crecimiento sostenido del desempeño financiero del Conglomerado Financiero	3.5 Creación y distribución de valor, según el GRI G4	Ejecutar las actividades relacionadas con el cierre de brechas, definidas por la Dirección de Gestión a cada dependencia, en materia de sostenibilidad.	Ejecutar al menos el 90% en cada una de las actividades relacionadas con el cierre de brechas (Sostenibilidad, Responsabilidad Social, GRI, Materialidad, ISO 26000).	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	3,00%	Anual	0,00%	0,00%	80,00%	0,00%	2,40%	0,00%
3	Procesos Internos y Sistemas.	5. Asegurar la excelencia operacional orientada a la generación de valor en la triple línea base, mediante una gestión eficiente por procesos y una plataforma tecnológica que soporte la estrategia.	5.5 Obtener y mantener el Galardón Bandera Azul Ecológica	Apoyar las acciones y/o requerimientos asignados según el Plan de trabajo Bandera Azul Ecológica - Educación Ambiental en Centros Educativos del MEP.	Atención de los requerimientos asignados, de acuerdo a nuestra competencia, según el Plan de Trabajo Bandera Azul Ecológica – Educación Ambiental en centros educativos del MEP.	100,0%	≥100% = Total del peso < 100% = 0% del peso	2,50%	Anual	0,00%	0,00%	100,00%	2,50%	2,50%	2,50%

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2018

VERSIÓN 1-2018

Validado División Planificación ✓

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA		Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO	
No de cédula:	0108760973		Puesto:	DIRECTOR	26
Período de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2018	II Semestre	Jefatura inmediata:	ROJAS FIGUEREDO MAGDALENA	430100

No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC Institucional o en alineamiento Metas Institucionales llaves de pago	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Forma de Medición (Leyenda)	Peso	Frecuencia	I Semestre		II Semestre		% Gestión Propia Concursos	Ponderación
										Logro	Calificación	Logro	Calificación		
4	Financiera	3. Lograr un crecimiento sostenido del desempeño financiero del Conglomerado Financiero	3.7 Impacto del modelo de gestión integral	Cumplir con las acciones definidas en el Modelo de transformación de la gestión de la experiencia del cliente según las competencias de responsables.	Acciones definidas, según nuestra competencia, en el Modelo de transformación de la gestión de la experiencia del cliente según las competencias de responsables a ejecutar en el periodo definido.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	2,50%	Anual	0,00%	0,00%	100,00%	2,50%	2,50%	2,50%
5	Financiera	3. Lograr un crecimiento sostenido del desempeño financiero del Conglomerado Financiero	3.7 Impacto del modelo de gestión integral	Participar en la construcción y ejecución de actividades del componente en el Modelo Integral del CFBPDC.	Participar en el desarrollo del componentes que apoye el Modelo de Negocios Integral del CFBPDC. Ejecución de las acciones definidas en el Modelo según las competencias responsables.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	4,00%	Anual	0,00%	0,00%	100,00%	4,00%	4,00%	4,00%
6	Procesos Internos y Sistemas.	5. Asegurar la excelencia operacional orientada a la generación de valor en la triple línea base, mediante una gestión eficiente por procesos y una plataforma tecnológica que soporte la estrategia.	5.2 Abordar todos los grupos de interés descritos en el Plan de Educación Financiera	Apoyar las acciones asignadas con alcance de Conglomerado provenientes de la Estrategia de Educación Financiera.	Atención de las actividades asignadas, según nuestra competencia, para el cumplimiento de la estrategia de Educación Financiera del Conglomerado.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	3,00%	Anual	0,00%	0,00%	100,00%	3,00%	3,00%	3,00%

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2018

VERSIÓN 1-2018

Validado División Planificación

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA	Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO
No de cédula:	0108760973	Puesto:	DIRECTOR 26
Período de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2018 II Semestre	Jefatura inmediata:	ROJAS FIGUEREDO MAGDALENA 430100

No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC Institucional o en alineamiento Metas Institucionales llaves de pago	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Forma de Medición (Leyenda)	Peso	Frecuencia	I Semestre		II Semestre		% Gestión Propia Concursos	Ponderación
										Logro	Calificación	Logro	Calificación		
7	Procesos Internos y Sistemas.	5. Asegurar la excelencia operacional orientada a la generación de valor en la triple línea base, mediante una gestión eficiente por procesos y una plataforma tecnológica que soporte la estrategia.	5.2 Abordar todos los grupos de interés descritos en el Plan de Educación Financiera	Apoyar las acciones asignadas para la implementación de la estrategia integral de innovación del CFBPDC.	Actividades ejecutadas/Actividades planificadas según requerimientos.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	2,50%	Anual	0,00%	0,00%	100,00%	2,50%	2,50%	2,50%
8	Procesos Internos y Sistemas.	5. Asegurar la excelencia operacional orientada a la generación de valor en la triple línea base, mediante una gestión eficiente por procesos y una plataforma tecnológica que soporte la estrategia.	5.2 Abordar todos los grupos de interés descritos en el Plan de Educación Financiera	Proponer y ejecutar una estrategia que garantice el compromiso de la Alta Administración (factor crítico de éxito) con el Modelo de Negocios del CFBPDC.	Ejecutar al menos el 90% de actividades definidas en la estrategia, de acuerdo a nuestra competencia.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	2,00%	Anual	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
9	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.1 Cierre (Disminución) de brechas de competencias persona / puesto	Ejecutar las actividades de desarrollo de competencias requeridas en los puestos del CFBP según el diagnóstico realizado.	Ejecutar el 100% de las actividades referidas al desarrollo de competencias en el CFBP.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	2,00%	Anual	0,00%	0,00%	100,00%	2,00%	2,00%	2,00%
10	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.1 Cierre (Disminución) de brechas de competencias persona / puesto	Garantizar que en los procesos de reclutamiento y selección se dote de personal con competencias y conocimientos técnicos escenciales.	El 100% del personal debe cumpla con los perfiles requeridos.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	2,00%	Anual	0,00%	0,00%	100,00%	2,00%	2,00%	2,00%

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2018

VERSIÓN 1-2018

Validado División Planificación ✔

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA		Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO	
No de cédula:	0108760973		Puesto:	DIRECTOR	26
Periodo de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2018	II Semestre	Jefatura inmediata:	ROJAS FIGUEREDO MAGDALENA	430100

No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC Institucional o en alineamiento Metas Institucionales llaves de pago	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Forma de Medición (Leyenda)	Peso	Frecuencia	I Semestre		II Semestre		% Gestión Propia Concursos	Ponderación
										Logro	Calificación	Logro	Calificación		
11	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.1 Cierre (Disminución) de brechas de competencias persona / puesto	Ejecutar las actividades de capacitación establecidas en el Plan Anual de Capacitación (PACI).	Cumplir al menos con el 90% de las actividades de capacitación impartidas al personal del Banco según lo establecido en la matriz Detección de Necesidades de Capacitación.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	2,0%	Anual	0,0%	0,00%	100,0%	2,00%	2,00%	2,00%
12	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.1 Cierre (Disminución) de brechas de competencias persona / puesto	Cumplir con las acciones establecidas en la Directriz Interna "Plan de Sucesión y programas en entrenamiento de puestos clave".	Cumplir con el 100% de las actividades definidas para el año 2018 en el Plan de Sucesión.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	2,0%	Anual	0,0%	0,00%	100,0%	2,00%	2,00%	2,00%
13	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.2 Índice de ambiente laboral	Ejecutar las actividades de medición de ambiente laboral en todas las dependencias del CFBPDC.	Cumplir con el 100% de actividades de asesoría en la elaboración de las matrices de mejora, correspondientes a los resultados del año en curso.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	2,5%	Anual	0,0%	0,00%	100,0%	2,50%	2,50%	2,50%
14	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.2 Índice de ambiente laboral	Ejecutar las actividades de seguimiento semestral a las matrices de mejora en todas las dependencias del CFBPDC.	Cumplir con el 100% de las actividades de seguimiento contenidas en las matrices de mejora elaboradas por las dependencias en el año anterior.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	2,5%	Anual	0,0%	0,00%	100,0%	2,50%	2,50%	2,50%

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2018

VERSIÓN 1-2018

Validado División Planificación ✔

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA		Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO	
No de cédula:	0108760973		Puesto:	DIRECTOR	26
Periodo de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2018	II Semestre	Jefatura inmediata:	ROJAS FIGUEREDO MAGDALENA	430100

No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC Institucional o en alineamiento Metas Institucionales llaves de pago	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Forma de Medición (Leyenda)	Peso	Frecuencia	I Semestre		II Semestre		% Gestión Propia Concursos	Ponderación
										Logro	Calificación	Logro	Calificación		
15	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.2 Índice de ambiente laboral	Ejecutar las actividades de seguimiento semestral a las matrices de mejora en todas las dependencias del CFBPDC.	Cumplimiento de al menos el 90% de las acciones de mejora incorporadas en las matrices de ambiente laboral elaboradas por las dependencias en el año anterior.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	2,0%	Anual	0,0%	0,00%	100,0%	2,00%	2,00%	2,00%
16	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.3 Nivel de desempeño del personal	Ejecutar el 90% o más de actividades de acompañamiento en los procesos de evaluación de desempeño en todas las áreas del Conglomerado.	Ejecutar al menos el 90% o más de actividades de acompañamiento en el proceso de evaluación del desempeño.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	3,0%	Anual	0,0%	0,00%	100,0%	3,00%	3,00%	3,00%
17	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.3 Nivel de desempeño del personal	Actividades de seguimiento en todas las dependencias del Conglomerado, con el monitoreo de metas alcanzadas según objetivos establecidos.	Cumplir con al menos el 90% de las actividades de seguimiento correspondientes a Evaluación del Desempeño.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	3,0%	Anual	0,0%	0,00%	100,0%	3,00%	3,00%	3,00%
18	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.4 Índice de inserción inclusiva, permanencia y desarrollo profesional	Cumplir con las acciones de Inserción Laboral que favorezcan e impulsen el desarrollo e igualdad de oportunidades.	Cumplir con el 100% de las actividades del Programa de Inserción Laboral.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	2,0%	Anual	0,0%	0,00%	100,0%	2,00%	2,00%	2,00%

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2018

VERSIÓN 1-2018

Validado División Planificación ✓

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA	Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO
No de cédula:	0108760973	Puesto:	DIRECTOR
Periodo de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2018 — II Semestre	Jefatura inmediata:	ROJAS FIGUEREDO MAGDALENA

26

430100

No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC Institucional o en alineamiento Metas Institucionales llaves de pago	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Forma de Medición (Leyenda)	Peso	Frecuencia	I Semestre		II Semestre		% Gestión Propia Concursos	Ponderación
										Logro	Calificación	Logro	Calificación		
19	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.4 Índice de inserción inclusiva, permanencia y desarrollo profesional	indice de inserción inclusiva, permanencia y desarrollo profesional.	Cumplir con al menos el 10% de requerimientos de inserción inclusiva, permanencia y desarrollo profesional.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	2,0%	Anual	0,0%	0,00%	0,0%	0,00%	0,00%	0,00%
20	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.6 Resultado de la encuesta de cultura organizacional basada en senderos estratégicos	Ejecutar las actividades de medición de cultura organizacional en todas las dependencias del CFBPDC.	Lograr que al menos el 90% del personal realice la evaluación.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	3,0%	Anual	0,0%	0,00%	0,0%	0,00%	0,00%	0,00%
21	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.6 Resultado de la encuesta de cultura organizacional basada en senderos estratégicos	Ejecutar las actividades de medición de cultura organizacional en todas las dependencias del CFBPDC.	Aumentar en 3 puntos porcentuales el resultado anual de la encuesta cultura organizaciona del año 2017.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	1,0%	Anual	0,0%	0,00%	0,0%	0,00%	0,00%	0,00%
22	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.5 Cliente incógnito	Brindar soporte al Modelo de Gestión de Negocios, a través de los procesos de formación de la Escuela Comercial.	Cumplir con al menos el 90% de los actividades de capacitación incorporadas en el programa para los ejecutivos de negocios del Conglomerado.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	3,0%	Anual	0,0%	0,00%	100,0%	3,00%	3,00%	3,00%
23	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.5 Cliente incógnito	Identificar acciones que coadyuven a fortalecer una identidad conglomeral vinculada al bienestar integral del personal.	Implementar al menos el 90% de las acciones establecida en el Programa de Identidad Institucional.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	2,5%	Anual	0,0%	0,00%	100,0%	2,50%	2,50%	2,50%

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dirección Capital Humano
Demás Dependencias de Soporte y de Negocio (Titulares Subordinados)
Año 2018

VERSIÓN 1-2018

Validado División Planificación ✓

Nombre completo:	VARGAS CASTILLO GRACIELA		Dependencia:	DIRECCION CAPITAL HUMANO	
No de cédula:	0108760973		Puesto:	DIRECTOR	26
Período de evaluación:	1 Enero al 31 Diciembre 2018	II Semestre	Jefatura inmediata:	ROJAS FIGUEREDO MAGDALENA	430100

No	Perspectiva	Objetivo PEC	Indicador BSC Institucional o en alineamiento Metas Institucionales llaves de pago	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Forma de Medición (Leyenda)	Peso	Frecuencia	I Semestre Logro	I Semestre Calificación	II Semestre Logro	II Semestre Calificación	% Gestión Propia Concursos	Ponderación
24	Valor Social.	2. Incidir en la generación de empleo y trabajo decente, y en el desarrollo territorial y local sostenible; mediante nuestro vínculo con la economía social solidaria.	2.4 Cobertura geográfica de servicios bancarios	Dotar en tiempo el personal requerido y capacitado de acuerdo a los requerimientos de aperturas de nuevas oficinas.	Requerimientos ejecutados/ requeridos solicitados.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	3,0%	Anual	0,0%	0,00%	100,0%	3,00%	3,00%	3,00%
25	Crecimiento Humano	6. Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6.8 Formulación de la estrategia del Modelo de Gestión del Talento Humano	Cumplir con las acciones programadas definidas en la estrategia del Modelo de Gestión Integral para el Desarrollo y Crecimiento Humano acorde a las necesidades del Conglomerado.	Implementar al menos el 50% de la estrategia del Modelo de Gestión Integral para el Desarrollo y Crecimiento Humano acorde a las necesidades del Conglomerado.	90,0%	≥100% = Total del peso Entre 90% y 100%=Medición proporcional del peso <90%=0% del peso	3,0%	Anual	0,0%	0,00%	83,0%	0,00%	2,49%	0,00%
Calificación gestión individual que aporten al BSC de la oficina								100,00%			0,00%		83,67%	88,56%	83,67%

Sección final

Calificación del Nivel (gestión propia) ——>	Calificación gestión Propia Concursos		Nota Parcial (Calificación gestión propia BSC)		% Gestión Propia	% Calificación de áreas adscritas y/o BDP´s	Calificación Final del Periodo
Resultado final	53,13%	%	33,47%	% BDP	60%	40%	
	88,56%	Calif.	83,67%	Calif.	50.20%	36.60%	86,80%

GRACIELA VARGAS CASTILLO (FIRMA) — Firmado digitalmente por GRACIELA VARGAS CASTILLO (FIRMA) Fecha: 2019.03.11 17:36:39 -06'00'
Firma del Evaluado(a)

MARIA MAGDALENA ROJAS FIGUEREDO (FIRMA) — Firmado digitalmente por MARIA MAGDALENA ROJAS FIGUEREDO (FIRMA) Fecha: 2019.05.23 11:21:09 -06'00'
Firma del Evaluador

Fecha

*Se les recuerda que para acceder al incentivo económico se deben cumplir con las siguientes condiciones:
* Alcanzar las "llaves de pago" * Cada dependencia debe alcanzar las sub llaves definidas * Alcanzar una calificación igual o superior al 90% en el BSC de su dependencia
* En el caso de los BDP's además de las tres condiciones anteriormente citadas, se debe alcanzar una calificación igual o superior al 90% en su BDP.

RESUMEN DE RESULTADOS ANUALES POR CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Año	Calificación
2014	100%
2015	96,26%
2016	97,14%
2017	97,54%
2018	86,80%
2020	91,59%

2021	99,94%
2022	99,90%

Proyectos más relevantes

Uno de los proyectos más relevantes fue el de la creación de la Universidad Corporativa y que estuvo muy cerca de automatizarse por medio de la adjudicación de un proveedor experto que nos brindara una plataforma tecnológica para contar con una Universidad de Conglomerado del más alto nivel, sin embargo la adjudicación se tuvo que declarar infructuosa por incumplimientos cartelarios de los proveedores.

El otro fue el de evaluación del desempeño con el cual hemos realizado dos publicaciones cartelarias y con el cual sucedió la misma situación. Ambos proyectos fueron llevados a cabo desde la Dirección de Capital Humano y desde el mes de Junio se inició con el Proyecto Módulo Integral de Capital Humano el cual está en desarrollo de sus primeras etapas.

El presupuesto de estos proyectos contaba con una asignación presupuestaria cercana a los $1 millón.

Desde el año 2014, se ha venido insistiendo y solicitando a las altas autoridades de la institución y la Dirección de Tecnología de Información, sobre la imperante necesidad de contar con el apoyo en recursos técnicos y económicos con el fin de realizar mejoras y actualizaciones en el sistema Star-H el cual ya tiene en funcionamiento 15 años, y los cambios o mejoras que hemos logrado que se desarrollen son primordialmente temas normativos, además de módulos mejorados en Reclutamiento y Selección, módulo de ambiente laboral, módulo de competencias entre otros, lo cual consta en los archivos de la Dirección de Capital Humano.

Algunos de ellos se pueden ver a continuación:

Inversión de horas en el proyecto (continuación)

Licitación pública N°2015LN-000034-DCADM . Monto del contrato anual aproximado: ¢150.000.000,00

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS	FACTURA	FECHA	HORAS
Cambio de la información Puestos según IPC, trámites automáticos	14371	28/09/2011	120
Modificaciones en el proceso de generación del tabulado de Cesantía según la LPT	15077	01/04/2012	140
Ajuste Manuales Tècnicos de STARH según nueva metodología del Banco	15698	07/09/2012	136
Modificaciones al módulo de concursos para el manejo de factores de selección según oficio DDHO-581-2012	16010	27/11/2012	118
Modificaciones a tablas, procedimientos, triggers, programas para el manejo de Sociedades Anónimas.	16192	04/02/2013	624
Proceso automatizado para la generación del salario escolar del BPDC	16326	21/03/2013	308
Adendum al proceso de generación del salario escolar	16850	21/06/2013	85
Proceso para la generación de la conciliación de la CCSS	16661	23/05/2013	407
Adendum al proceso de conciliaciones de la Caja del Seguro Social	16849	21/06/2013	59
Normativa para el pago de subsidios de la CCSS	18635	22/09/2014	612
Ajustes al proceso de marcas de ingreso/salida del Portal de STAR*H	18726	15/10/2014	22
Implementación de los módulos de planillas de Sa's	18011	23/04/2014	456

13

Inversión de horas en el proyecto (continuación)

Licitación pública N°2015LN-000034-DCADM . Monto del contrato anual aproximado: ¢150.000.000,00

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS	FACTURA	FECHA	HORAS
Documentación del Portal de Autoservicio relacionado al diagrama de ER	19172	23/01/2015	18
Modificaciones al tabulado de cesantía y proceso de liquidaciones de los funcionarios	19225	10/02/2014	344
Implementación de los módulos de vacaciones y liquidaciones para Sa's	18012	23/04/2014	456
Implementación de los módulos de interfaces CCSS, INS, Hacienda para Sa's	18010	23/04/2014	456
Inclusión de información de consultas al portal , según solicitud No. SR493714	19849	24/08/2015	101
Agregar un nuevo botón al proceso de marcas llamada CONSULTA MARCAS HOY	20602	3/02/2016	16
Soporte en el proceso de generación de vacaciones y Sociedades Anónimas	20754	28/03/2016	18
Desarrollo requerimiento 1-23 y tareas 58-60 de la solicitud DIRCH-040-2016	21055	23/05/2016	931
Desarrollo de requerimientos según oficio 2490-DSP-2015	21165	23/06/2016	835
Desarrollo asiento contable para provisión de aguinaldo	22492	21/06/2017	136
Desarrollo requerimiento 3,4,5 y 6 y actividades de 24 a 64 DCD-331-2015	22778	08/09/2017	1.278
Provisión de aguinaldo y cargas sociales	22492	21/06/2017	136
Atención de boletas de soporte 2017	22920	24/10/2017	43
Modificaciones al proceso de concursos según oficio DIRCH-0757-2017	23253	23/01/2018	338
Ajustes a rebajos de cargas sociales a maternidades, según oficio No. DSP-3451-2017	00564	22/08/2018	988
Ajustes a la boleta de pago y según oficio No. DIRCH-0439-2018	00562	22/08/2018	390

Administración de Recursos Financieros

Durante los 9 años, administré y tuve bajo mi responsabilidad un promedio de 127 mil millones de colones al año que incluye la partida de remuneraciones de todo el Banco así como partidas importantes relacionadas con fiscalización de contratos, capacitación y en general partidas para servicios del personal.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

Todo lo relacionado ha sido atendido de manera oportuna, en tiempo y calidad.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

De los hallazgos que hemos administrado en estos últimos años, actualmente y hasta donde se nos informó por parte de la UTEC, es la preocupación de los auditores externos por la gran cantidad de provisión de vacaciones con que cuenta el banco, a pesar de haberse por años implementado una cantidad de acciones de control, entre ellas establecer metas máximas de acumulación de vacaciones, que por diversos motivos han sido eliminadas por parte de solicitud de la administración a la Junta Directiva Nacional.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Se solicitó el estatus a la fecha de las recomendaciones de auditoría interna, sin embargo, no fue posible contar con dicha información.

Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.