



## MANUAL DE CARGOS

| <b>Dependencia:</b>        | Subgerencia General de Operaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Área:</b>              | Dirección Soporte Administrativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código del Cargo:</b>   | 3039                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Código del Puesto:</b> | 3039                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Categoría:</b>          | 26 (F.E)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Nombre del Puesto:</b> | Director Soporte Administrativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Nombre del Cargo:</b>   | Director (a) Soporte Administrativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Reporta a:</b>         | Subgerente (a) General de Operaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Objetivo del Cargo:</b> | Planificar, organizar, dirigir, coordinar, liderar y controlar de manera eficaz y eficiente todas las funciones de la dirección a cargo, promoviendo elementos innovadores y disruptivos que fortalezcan la imagen y reputación del banco en concordancia con el Plan Estratégico Corporativo.<br>Lidera, gestiona, optimiza y supervisa las actividades relacionadas con la valoración y la definición de los mejores y más convenientes esquemas para el abastecimiento y contratación de bienes y servicios necesarios para satisfacer necesidades institucionales, así como, con actividades de administración de bienes y servicios en general, administración de los aspectos de seguridad bancaria, así como y de la gestión de la infraestructura. Todo en búsqueda de la satisfacción del cliente y cumplimiento de los objetivos institucionales. |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| MACRO PROCESO              | PROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ACTIVIDAD                 | FUNCIONES GENERALES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 1 Planificación: Antes de iniciar cada año, deberá presentar a su superior inmediato para la revisión y aprobación, el Plan Anual que la Dirección ejecutará para el cumplimiento de sus objetivos, asegurando que el mismo se encuentra alineado a la estrategia del Banco. Debe incluir como mínimo las tácticas, actividades, acciones, responsables y cronogramas debidamente sincronizados con elementos externos e internos, así como los respectivos indicadores para medir su efectividad. Dicho plan debe abarcar su dirección y las dependencias a su cargo. Presentando antes de finalizar cada año, el resultado obtenido del plan inicial propuesto. |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 2 Supervisión: Dirigir, evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes, programas, actividades e indicadores de la Dirección y de las dependencias a su cargo, con el fin de promover los ajustes o cambios que se requieren para lograr mayores niveles de efectividad tanto para la dirección como para las dependencias a su cargo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 3 Productos: Proponer la creación, modificación o eliminación de productos, servicios o canales para competir en el mercado y garantizar la satisfacción del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 4 Normativa: Gestionar el cumplimiento de la normativa interna y externa que atañe a la gestión de la Dirección y supervisar el cumplimiento de las dependencias a su cargo, para lo cual deberá definir, formalizar e implementar los controles correspondientes, así como la creación, modificación o eliminación de normas, procedimientos y prácticas internas relacionadas, que aseguren debidamente, el cumplimiento de sus deberes alineados con la estrategia empresarial, el apetito de riesgo y las políticas aprobadas por la Junta Directiva.                                                                                                         |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 5 Metas: Cumplir con las metas asignadas, debiendo realizar las gestiones suficientes y competentes para su logro, cumpliendo con los procesos de PAO y Presupuesto, según establece la normativa interna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 6 Sinergias: Establecer y mantener relaciones basadas en la coordinación y colaboración con otros departamentos del banco para garantizar una operación eficiente en función de la satisfacción del cliente y la mejora de procesos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 7 Presupuesto: Controlar y supervisar el cumplimiento de la gestión y ejecución eficaz y eficiente presupuestaria de su dirección y de las dependencias a cargo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 8 Rendición de cuentas: Elaborar y remitir informes tácticos y estratégicos para la toma de decisiones oportuna y la rendición de cuentas, relacionados con la gestión de la Dirección y de los fondos que administra, a fin de que sean conocidos, valorados y aprobados por la Administración y los respectivos Órganos de Control.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 9 Motivación: Liderar y motivar al personal, con el objetivo de propiciar un buen ambiente laboral que incida en el máximo rendimiento de sus funcionarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 10 Colaboración: Colaborar en la ejecución de actividades, acciones o proyectos en coordinación con dependencias internas y/o entidades, empresas o personas externas creando sinergias que permitan la consecución de los objetivos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 11 Recursos: Obtener el máximo rendimiento de los recursos de información, tecnológicos, financieros, humanos y los dispuestos bajo su cargo, que garanticen la sostenibilidad financiera de los fondos que administra y maximice los beneficios en función del cumplimiento de sus objetivos, implicando la solicitud de recursos requeridos y la debida diligencia con los subutilizados.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 12 Procesos: Agilizar los procesos en pro del cliente interno (personal) y externo, tanto de su dirección como de las dependencias a cargo a fin de garantizar eficacia y eficiencia de las operaciones del Banco.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 13 Calidad: Asegurar la calidad del trabajo bajo su responsabilidad, la debida supervisión de su personal y la ejecución eficaz y eficiente de las actividades a su cargo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 14 Control interno: Establecer, implementar, evaluar y perfeccionar el Sistema de Control Interno del área o de la oficina a su cargo, (entendido éste en sus 5 componentes: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, sistemas de información y seguimiento), conforme con la regulación aplicable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 15 Actualización: Mantenerse al día con las últimas tendencias y tecnologías en el campo de su aplicación y gestionar lo correspondiente con el fin de adquirir, modificar o implementar nuevas herramientas, procesos, tácticas o acciones para lograr la eficacia y eficiencia de las operaciones del Banco y/o la satisfacción del cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 16 Disponibilidad: Mantener disponibilidad de trasladarse dentro y fuera del territorio nacional para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 17 Rendición de cuentas JDN: Asistir y/o atender a las sesiones y/o acuerdos de Junta Directiva Nacional, Comités o Comisiones de dicho órgano, por delegación o convocatoria de la Gerencia General Corporativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 18 Rendición de cuentas Administración: Asistir y/o atender a las sesiones y/o acuerdos de los Comités, Comisiones de la Administración u Órganos de Control por delegación o convocatoria según corresponda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 19 Representar al Banco ante clientes, proveedores y otros cuando corresponda, siguiendo las directrices del equipo de Comunicación Corporativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 20 Auditoría: Asegurar una proactiva, eficiente y efectiva atención de las diferentes actividades relacionadas con la gestión de la Auditoría Interna y Externa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 21 Vocería: Funcionar como Vocero Institucional en los temas de su competencia bajo el acatamiento de las directrices y lineamientos del equipo de Comunicación Corporativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 22 Brindar un servicio desde su campo de acción: Resolutivo, eficiente, eficaz y proactivo en función de la satisfacción del cliente final bajo un enfoque clientecéntrico en la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                           | 23 Otros: Ejecutar otras funciones propias de la Dirección.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| FUNCIONES ESPECÍFICAS                         |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 24 Planificar conjuntamente con la Subgerencia General de Operaciones, los mejores y más convenientes esquemas para las prestaciones esenciales en los ámbitos de la seguridad bancaria, la gestión de la infraestructura física, la ejecución de los trámites y procesos de contratación administrativa y los relacionados con la prestación de servicios de limpieza, transportes, manejo documental y otros similares, siguiendo los lineamientos del Plan Estratégico Corporativo y cualquier otra orientación de la Administración Superior del Banco.                                            |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 25 Desarrollar y ejecutar planes adecuados que permitan garantizar la celeridad y precisión y apego normativo de la gestión de abastecimiento y contratación institucional, en todas las etapas de esos procesos; desde la planificación del abastecimiento y la conducción del procedimiento de contratación que culmine con la selección del contratista hasta la fase de ejecución contractual. Supervisar el ajuste a dichos planes y asegurar el apego a la legalidad de los procedimientos, el mejoramiento continuo de la gestión institucional y la satisfacción permanente de las necesidades |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 26 Supervisar y disponer de mecanismos de verificación orientados a que todos los servicios externos contratados por el Banco (outsourcing), cumplan con altos estándares de calidad y en condiciones mercado, buscando asegurar la satisfacción de los clientes internos del Banco Popular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 27 Identificación de riesgos: Identificar los riesgos asociados con las actividades a su cargo y trabajar en colaboración con la Dirección Corporativa de Riesgos para identificar y evaluar los riesgos potenciales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 28 Evaluación de riesgos: Después de identificar los riesgos, en coordinación con la Dirección Corporativa de Riesgo evaluar y clasificar los riesgos según su impacto y probabilidad, para determinar qué medidas son necesarias para mitigar o controlar los riesgos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 29 Gestión de riesgos: Desarrollar y poner en marcha las acciones para gestionar y mitigar los riesgos identificados, en colaboración con la Dirección Corporativa de Riesgo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 30 Monitoreo de riesgos: Monitorear continuamente los riesgos para asegurarse de que las acciones de gestión de riesgos sean efectivas y adecuadas para los riesgos identificados, caso contrario deberá gestionar lo correspondiente para evitar desviaciones en el cumplimiento de los objetivos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 31 Informe de riesgos: Informar regularmente al equipo ejecutivo y a otros interesados sobre el estado de los riesgos identificados y las medidas tomadas para mitigarlos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 32 Capacitación y formación: Capacitar y formar al equipo de trabajo en la gestión de riesgos, asegurándose de que todos los funcionarios a cargo comprendan los riesgos asociados con sus actividades y su accionar para mitigarlos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 33 Implementar la gestión integral de los riesgos a que está expuesta la entidad en lo que compete a las funciones del área y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas y demás normativa, así como la atención de los requerimientos de los Órganos de Control y del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| CÓDIGO                                        | REQUISITOS EXIGIBLES                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | Formación Académica:                                                                                                                                                                                                   | Licenciatura en Ciencias de la Computación o Ciencias Económicas. Preferiblemente con una Maestría o Postgrado en los campos anteriormente indicados o en Alta Gerencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                               | Legales:                                                                                                                                                                                                               | Incorporado al Colegio de Profesionales respectivo, estar al día con sus obligaciones y mantenerse en estatus activo por el periodo de su nombramiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                               | Experiencia:                                                                                                                                                                                                           | Contar con experiencia comprobada de al menos tres años en actividades del negocio bancario relacionadas con dirigir o asesorar a empresas del sector financiero o de la gestión pública. Experiencia laboral en el campo de su formación académica liderando con éxito equipos de trabajo, preferiblemente en procesos específicos de la Dirección a cargo.                                                                                                                                                                                                                                           |
| CÓDIGO                                        | * REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Generales                                     | 1. Conocimiento sobre las leyes, reglamentos y normativas que regulan la actividad de la Dirección y de sus dependencias adscritas.                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 2. Herramientas: Dominio de Herramientas de Microsoft Office, Balanced Scorecard y de programas aplicables a la Dirección y dependencias adscritas.                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 3. Tecnología: Conocimiento sobre herramientas tecnológicas para la gestión de productos, proyectos, servicios y procesos bancarios, así como, sobre tendencias y tecnologías emergentes en el área de su competencia. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 4. Equipos de trabajo: Conocimiento sobre formación, dirección, organización, coordinación de equipos de trabajo.                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 5. Estrategia: Conocimiento sobre la formulación, desarrollo e implementación de planes de acción.                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 6. Servicio al cliente: Conocimiento sobre servicio al cliente.                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 7. Negocio: Conocimiento sobre el negocio bancario.                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 8. Proyectos Conocimiento sobre Administración de Proyectos, trabajo en equipo y/o metodologías ágiles.                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 9. Presupuestos: Conocimiento sobre análisis de presupuestos.                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 10. Conocimiento sobre herramientas analíticas y análisis de datos para la toma de decisiones.                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 11. Conocimiento sobre la gestión integral de riesgos.                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 12. Conocimiento sobre finanzas para comprender el desempeño financiero del Banco, así como, el impacto y funcionamiento de los productos y servicios.                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 13. Conocimiento sobre alta gerencia y liderazgo.                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 14. Conocimiento sobre redacción de informes y rendición de cuentas.                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 15. Conocimiento sobre análisis de mercado y comprensión de las tendencias de la industria.                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 16. Conocimiento sobre el diseño, implementación y control de estrategias de transformación digital.                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Específicos                                   | 1. Conocimiento sobre herramientas de Gestión Empresarial (Enterprise Resource Planning ERP) para la sistematización, digitalización y automatización de procesos.                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 2. Conocimientos en estrategias de contratación administrativa.                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 3. Conocimiento en estrategias de seguridad bancaria.                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 4. Conocimiento en estrategias de administración de bienes muebles e inmuebles.                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 5. Conocimiento en estrategias de tercerización de servicios.                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| CÓDIGO                                        | REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 1. Conocimiento sobre sistematización, digitalización y automatización para optimizar el respectivo proceso.                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 2. Conocimiento sobre diseño de experiencia de usuario (UX).                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 3. Conocimiento sobre inteligencia artificial y machine learning.                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 4. Conocimiento sobre el idioma inglés expresión oral, lectura y escritura.                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 5. Conocimiento sobre la negociación con clientes y la gestión de relaciones comerciales.                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 6. Conocimiento sobre analítica avanzada y Ciencia de Datos.                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 7. Conocimiento sobre la estructura organizacional del Conglomerado Financiero.                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| CÓDIGO                                        | INDICADORES                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Generales                                     | 1. Reputación del Banco                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 2. Satisfacción del cliente interno de las áreas a cargo                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 3. Satisfacción del cliente externo                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 4. Impacto financiero                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 5. Impacto social                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 6. Impacto ambiental                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Específicos                                   | 1. Niveles de servicio (SLA)                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 2. Satisfacción del negocio (evaluación cuatrimestral)                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | 3. Ponderado de metas de negocio                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | COMPETENCIAS REQUERIDAS                  |   |   |   |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---|---|---|
| PERFIL KOMPE DISC: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | PERFIL: DIRECCIÓN SOPORTE ADMINISTRATIVO |   |   |   |
| CÓDIGO             | Cardinales:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | D                                        | C | B | A |
| CAR-01             | Compromiso Social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                          |   |   |   |
| CAR-02             | Orientación al Cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                          |   |   |   |
| CAR-03             | Innovación y Creatividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                          |   |   |   |
| CAR-04             | Orientación al Logro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                          |   |   |   |
| CAR-05             | Seguimiento de procedimientos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                          |   |   |   |
| CÓDIGO             | Gerenciales:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | D                                        | C | B | A |
| GER-01             | Desarrollo de Otros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                          |   |   |   |
| GER-02             | Dirección de Equipo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                          |   |   |   |
| GER-03             | Seguimiento de la Gestión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                          |   |   |   |
| CÓDIGO             | Del Negocio:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | D                                        | C | B | A |
| NEG-01             | Análisis de la Información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                          |   |   |   |
| NEG-02             | Negociación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          |   |   |   |
| NEG-03             | Persuasión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                          |   |   |   |
| NEG-04             | Manejo Emocional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                          |   |   |   |
| NEG-05             | Trabajo en Equipo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                          |   |   |   |
| CÓDIGO             | Del Soporte:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | D                                        | C | B | A |
| SOP-01             | Planeación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                          |   |   |   |
| SOP-02             | Practicidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          |   |   |   |
| SOP-03             | Precisión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                          |   |   |   |
| CÓDIGO             | DISC - Personalidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | D                                        | C | B | A |
| DISC-01            | Dominancia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                          |   |   |   |
| DISC-02            | Influencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                          |   |   |   |
| DISC-03            | Estabilidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          |   |   |   |
| DISC-04            | Conformidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          |   |   |   |
| Observaciones:     | <p>Perfil se crea mediante Acuerdo de JDN #680 de la Sesión #4268 del 13 de diciembre de 2004. En este perfil se actualizaron funciones y se incluyó la capacitación requerida, según oficio DDHO-1509-06, con visto bueno de la Gerencia General Corporativa (14-09-2006). Se ajustan las funciones según Oficio DDHO-1039-2007, con visto bueno de la Gerencia General Corporativa (31-08-2007) de acuerdo con lo establecido en los artículos 3 y 6 del Reglamento de Clasificación y Valoración de Puestos del Grupo Financiero Banco Popular el cual fue aprobado en la Sesión 4367 de la Junta Directiva Nacional celebrada el 2 de febrero del 2006.</p> <p>Este perfil se le cambia nomenclatura de Director de Área a Director a partir del 14 de marzo de 2013, con base en el acuerdo de Junta Directiva Nacional sesión ordinaria número 4976 celebrada el 26 de junio de 2012, acuerdo número 303, que aprueba el Nuevo Modelo de Competitividad.</p> <p>En este perfil se agregan las funciones relacionadas a riesgo de proyectos según oficio DIRCH-945-2017, el cual cuenta con la aprobación de la Gerencia General.</p> <p>Se aprueba ajustes al perfil según acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5621- Acuerdo-147 Art -10 sesión celebrada el 04 de Marzo 2019.</p> <p>Se aprueban ajustes al perfil según acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5948-Acd-811-Art-13 inciso 1a, sesión celebrada el 18 de Octubre 2022.</p> <p>Este perfil se ajusta según acuerdo JDN-6022-Acd-839-2023-Art-9, sesión realizada el 12 de julio del 2023, aprobado por la Junta Directiva Nacional.</p> |                                          |   |   |   |