



Caja de Ahorros

El Banco de la Familia Panameña

MANUAL ORGANIZACIONAL DE LA CAJA DE AHORROS

Administrador de la Información

Gerencia Directiva Gestión Humana

Versión 2



TABLA DE CONTENIDO

I. HOJA ADMINISTRATIVA	5
II. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.....	6
III. OPERACIONES Y FUNCIONES DE LA CAJA DE AHORROS	7
IV. NIVELES ESTRUCTURALES.....	8
JUNTA DIRECTIVA	10
GERENCIA GENERAL	11
SUBGERENCIA GENERAL	11
COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	12
COMITÉ DE CREDITO NACIONAL- BANCA CORPORATIVA.....	13
COMITÉ DE PREVENCION DE BLANQUEO DE CAPITALS.....	13
COMITÉ DE AUDITORIA.....	14
COMITÉ DE RIESGOS	15
GERENCIA EJECUTIVA DE CUMPLIMIENTO	15
GERENCIA DE PREVENCION Y MONITOREO.....	16
GERENCIA DE RIESGO Y REMEDIACIÓN	16
GERENCIA DE REGULACIONES Y REPORTES	16
GERENCIA EJECUTIVA DE RIESGOS.....	16
SUBGERENCIA EJECUTIVA RIESGOS FINANCIERO.....	17
GERENCIA RIESGO OPERACIONAL.....	17
GERENCIA DE RIESGO TECNOLÓGICO	17
GERENCIA EJECUTIVA DE AUDITORÍA INTERNA.....	17
SUBGERENCIA EJECUTIVA SEGUIMIENTO AUDITORÍAS.....	18
SUBGERENCIA EJECUTIVA AUDITORÍA INTERNA.....	18
GERENCIA AUDITORÍA REGULATORIA Y ESPECIALES	18
GERENCIA AUDITORÍA DE SISTEMAS	18
GERENCIA AUDITORÍA FINANCIERA Y OPERATIVA	18
GERENCIA AUDITORÍA CRÉDITO Y REGIONALES	19
GERENCIA DIRECTIVA DE ADMINISTRACION DE CREDITO	19
SUBGERENCIA EJECUTIVA ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO.....	19
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN CRÉDITO DE CONSUMO	19



GERENCIA ADMINISTRACION CRÉDITO CORPORATIVO.....	19
GERENCIA DE CREDITO DE CONSUMO.....	19
GERENCIA DE INFORMACIÓN GERENCIAL.....	20
GERENCIA EJECUTIVO GOBIERNO CORPORATIVO	20
GERENCIA POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS GOBIERNO CORPORATIVO	20
GERENCIA DIRECTIVA COMERCIAL	20
GERENCIA DE CREDITO CORPORATIVO	20
GERENCIA DE FIDEICOMISO	20
GERENCIA EJECUTIVA DE RED DE SUCURSALES METRO.....	21
GERENCIA REGIONAL METRO 1, 2, 3, 4.....	21
GERENCIA EJECUTIVA CANALES	21
GERENCIA CAJEROS AUTOM / BUZÓN EXPRESS.....	21
GERENCIA BANCA LÍNEA.....	22
GERENCIA VENTA ADQUIRENCIA.....	22
GERENCIA ADQUIRENCIA Y CNB	22
GERENCIA CALL CENTER.....	22
GERENCIA BANCA SEGUROS	23
GERENCIA MIDDLE OFFICE.....	23
GERENCIA SOPORTE BANCA PERSONAL	24
GERENCIA INTELIGENCIA COMERCIAL.....	24
GERENCIA VENTAS EXTERNAS.....	24
GERENCIA DIRECTIVA GESTIÓN HUMANA	24
GERENCIA EJECUTIVA GESTION HUMANA	24
GERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION	24
SUB GERENCIA EJECUTIVA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	24
GERENCIA DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	25
GERENCIA DE PLANILLA.....	25
GERENCIA DIRECTIVA DE COMUNICACIONES E IMAGEN.....	25
GERENCIA DIRECTIVO FINANZAS Y TESORERIA.....	25
GERENCIA DE FINANZAS.....	26
GERENCIA DE CONTABILIDAD	26



GERENCIA DE TESORERÍA Y MERCADO DE CAPITALES	26
GERENCIA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	26
GERENCIA DIRECTIVA DE ADMINISTRACION Y SEGURIDAD	27
GERENCIA EJECUTIVA DE SEGURIDAD	27
GERENCIA PREVENCIÓN FRAUDE CANALES ELECTRÓNICOS	27
SUBGERENCIA EJECUTIVA DE SEGURIDAD	27
GERENCIA EJECUTIVA ARQUITECTURA E INGENIERÍA	27
GERENCIA INGENIERÍA.....	27
GERENCIA DE VALUACIÓN	27
GERENCIA DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA.....	28
GERENCIA EJECUCIÓN DE PROYECTOS	28
GERENCIA MANTENIMIENTO	28
SUBGERENCIA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN	28
GERENCIA ARCHIVO Y MICROFILMACIÓN	28
GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	28
GERENCIA DE TRANSPORTE	29
GERENCIA DE BIENES ADQUIRIDOS Y PATRIMONIALES	29
GERENCIA CONTRATACIONES ADMINISTRATIVA	30
GERENCIA DIRECTIVA DE TECNOLOGÍA.....	30
GERENCIA PROYECTOS Y CALIDAD SERVICIOS	30
GERENCIA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	30
GERENCIA ENLACE TÉCNICO	30
GERENCIA DESARROLLO Y MANTENIMIENTO APLICACIONES	30
GERENCIA SOPORTE TÉCNICO	30
GERENCIA ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	31
GERENCIA DIRECTIVA JURÍDICA	31
GERENCIA EJECUTIVA DE COMUNICACIONES JUDICIALES	31
GERENCIA LITIGIOS	31
GERENCIA JURISDICCIÓN COACTIVA.....	31
GERENCIA DE ASUNTOS INSTITUCIONALES	32
GERENCIA DIRECTIVA DE MERCADEO	32



GERENCIA EJECUTIVA DE COBROS.....	32
SUBGERENCIA EJECUTIVA COBROS	32
GERENCIA COBROS.....	33
GERENCIA CRÉDITOS ESPECIALES	33
GERENCIA DIRECTIVA DE OPERACIONES	33
GERENCIA OPERACIONES PASIVAS	33
GERENCIA OPERACIONES DE PRÉSTAMOS.....	33
GERENCIA RECLAMOS	33
SUBGERENCIA EJECUTIVA OPERACIONES SUCURSALES	33
SUBGERENCIA OPERACIONES REGIONAL METRO1, 2, CENTRAL Y OCCIDENTE	34
GERENCIA RESERVA Y VALORES	34
SUBGERENCIA EJECUTIVA OPERACIONES SERVICIOS ELECTRÓNICOS.....	34
GERENCIA DE OPERACIONES SERVICIOS ELECTRÓNICOS.....	34
GERENCIA OPERACIONES CONTABLES.....	34
GERENCIA BALANCE Y ABASTECIMIENTOS ATMS.....	34
GERENCIA DIRECTIVA ADJUNTA DESARROLLO COORPORATIVO	34
GERENCIA EJECUTIVA DE CALIDAD, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	34
GERENCIA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	35
GERENCIA EJECUTIVA DE GOBIERNO DE DATOS.....	35
CONTROL DE CAMBIOS	36



I. HOJA ADMINISTRATIVA

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN – GERENCIA DIRECTIVA DE GESTIÓN HUMANA

El director o ejecutivo de cada área es el responsable del contenido de cada procedimiento por lo que tendrá la obligación de revisar, actualizar y certificar anualmente cada uno de los manuales o procedimientos del área.

INTRODUCCIÓN	Para esbozar dicho manual hacemos una breve introducción sobre la base legal de la CAJA DE AHORROS aludiendo lo siguiente, es una Institución Autónoma del Estado con personería jurídica propia y autónoma en su régimen y manejo interno, sujeta únicamente a la vigilancia e inspección del Órgano Ejecutivo. El manejo, dirección y administración de la Caja de Ahorros están a cargo de un Gerente General y de una Junta Directiva, integrada por cinco (5) Directores principales, quienes son nombrados por el Órgano Ejecutivo. Nuestra Institución se encuentra organizada en unidades superiores, denominados Gerentes Directivos, estas responden directamente a la Gerencia General, están integradas por Gerencias Ejecutivas y éstas a su vez por Gerencias, Departamentos y Secciones. Las Gerencias de Asesorías que igualmente responden directamente a la Gerencia General son las encargadas en brindar a la organización recomendaciones en las diferentes áreas del Banco. A continuación veremos los objetivos, funciones, y organigramas de la organización de Alto Nivel Ejecutivo, Gerencias de Asesorías, Gerencias Directivas, Gerencias Ejecutivas, Gerencias, Departamentos y Sucursales.
OBJETIVO	• Compilar las funciones generales del Alto Nivel Ejecutivo así como las de las Gerencias y Departamentos según el Organigrama Estructural presentado
FUNDAMENTOS LEGALES	Ley No. 52 del 12 de diciembre de 2000. El cual establece la vigilancia e inspección única por parte del Órgano Ejecutivo.



II. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Nuestros principios institucionales se enmarcan en el desarrollo de nuestra misión, visión y valores, estos aspectos son claves para que nuestra organización se identifique como integra; no solo a través de nuestros funcionarios sino también en el ámbito social y legal.

LA VISIÓN

Plantea sus objetivos a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro y su expectativa ideal. Nuestras aspiraciones deben ser realistas, guiar y motivar al equipo, logrando nuestras metas.

➤ **Nuestra Visión:**

Ser reconocido como el mejor banco, a nivel nacional, para hacer realidad los anhelos de la Familia Panameña.

LA MISIÓN

Representa el motivo o la razón de ser de la institución con la cual alcanzaremos nuestros objetivos a largo plazo.

➤ **Nuestra Misión:**

Hacer banca desde el ser humano y para el ser humanos, trascendiendo hacia una institución centrada en las personas, fomentando el hábito del ahorro y ofreciendo a nuestros clientes una amplia variedad de productos y servicios financieros, optimizando nuestros niveles de rentabilidad y liquidez, cumpliendo con los más altos estándares de calidad de servicio, con el respaldo de nuestro equipo de trabajo altamente motivado y capacitados, sin dejar a un lado nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de la comunidad y el medio ambiente.

LOS VALORES

Son principios éticos sobre los que se fundamenta la cultura de la institución permitiendo crear nuestras acciones de comportamiento.

➤ **Nuestros Valores:**

- ✓ **Pasión por el cliente:** Es la calidez, respeto, interés, y cercanía que reflejamos en nuestro comportamiento para crear experiencias positivas con las personas con las que nos relacionamos, a fin de construir relaciones a largo plazo.
- ✓ **Trascendencia:** Es asumir el reto, permanente, de evolucionar y hacer las cosas de la mejor manera.
- ✓ **Compromiso y Lealtad:** Surgen de la convicción, el respeto y el cariño por lo que hacemos. Nos permiten pasar de las promesas a los hechos y actuar de forma coherente con lo que decimos y creemos.
- ✓ **Transparencia:** Implica hacer las cosas de manera íntegra, clara y honesta, de tal forma que no se perjudique al otro, haciendo de la confianza la base fundamental de nuestras relaciones para satisfacer a nuestros públicos de interés.



- ✓ Responsabilidad Social: Es el comportamiento que tenemos que construir, con nuestras decisiones y acciones, un banco sostenible que busca el mejoramiento social, económico y ambiental de nuestra sociedad.

FINALIDADES Y OBJETIVOS DE LA CAJA DE AHORRO

La Caja de Ahorros, creada por los Decretos Ejecutivos 54 de 1934 y 27 de 1939, reorganizada por la Ley 77 de 1941 y posteriormente por la Ley 87 de 1960 y sus modificaciones, continuará existiendo y operando de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley, bajo la denominación Caja de Ahorros.

La Caja de Ahorros, creada para realizar la función social primordial de coadyuvar a la solución del problema de vivienda de interés social y a la ejecución de programas de educación y fomento del ahorro en todas sus variantes, podrá continuar utilizando como denominación comercial, y con derechos exclusivos a su uso, la expresión El Banco de la Familia Panameña.

Igualmente, como elemento de promoción del ahorro en la niñez panameña, la Caja de Ahorros continuará utilizando la expresión y el carácter animado Zambo, tanto en las actividades del Banco como en su publicidad, con derechos exclusivos a su uso.

III. OPERACIONES Y FUNCIONES DE LA CAJA DE AHORROS

La Caja de Ahorros podrá hacer las siguientes operaciones:

- Recibir depósitos en cuentas de ahorro, de acuerdo a la clasificación que establezca la Gerencia General con la aprobación de la Junta Directiva.
- Emitir títulos hipotecarios.
- Emitir bonos de ahorro con garantía de su patrimonio y de su capital.
- Administrar bienes raíces para personas naturales, jurídicas o para el Estado.
- Administrar préstamos sobre bienes inmuebles de personas naturales, jurídicas o del Estado.
- Efectuar préstamos con garantía hipotecaria y anticresis sobre propiedades urbanas o suburbanas que produzcan rentas, ubicadas en cualquier parte de la República.
- Efectuar préstamos con garantía hipotecaria y anticresis para la construcción de viviendas residenciales, inclusive viviendas de propiedad por piso-departamento de un mismo edificio (propiedad horizontal).
- Aceptar como garantía de préstamos celebrados con la misma Institución hasta el 90% de su valor y en garantía de obligaciones contraídas con la Lotería Nacional de Beneficencia, las cuentas de depósito hechas con la propia Institución. Las obligaciones garantizadas por estas cuentas serán de pago preferencial.



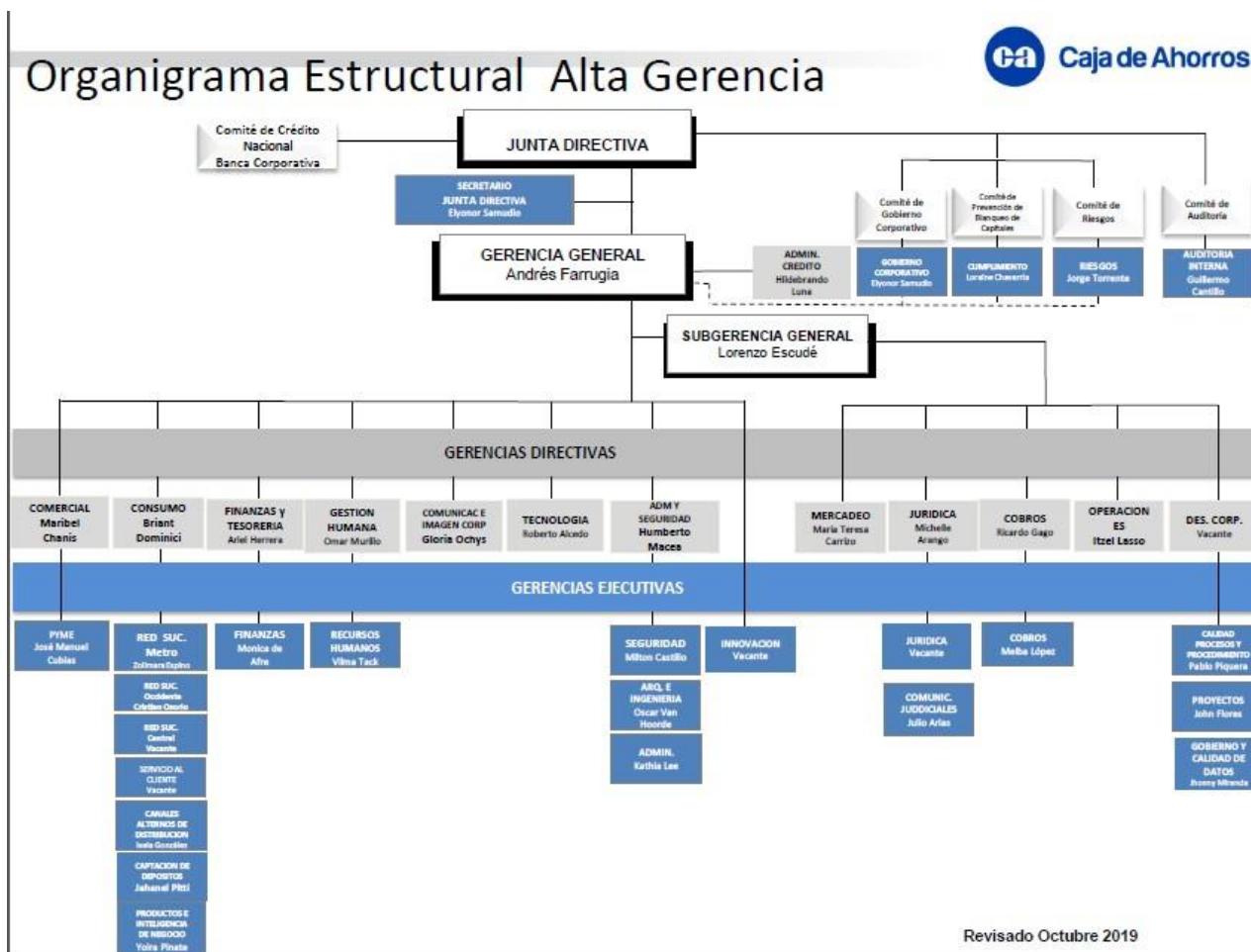
En caso de orden judicial o administrativa de embargo o secuestro, la Caja de Ahorros deducirá del saldo de la cuenta dada en garantía, la cantidad garantizada más los intereses hasta su cancelación y mantendrá a orden de la autoridad correspondiente la cantidad sujeta a secuestro o embargo.

- Adquirir bienes muebles, inmuebles y valores dados en garantía de obligaciones contraídas a favor de la Caja de Ahorros, en pago parcial o total de estas mismas obligaciones
- Adquirir bienes muebles o inmuebles para su propio uso.
- Arrendar cajas de seguridad.
- Emitir estampillas de ahorro.
- Solicitar y obtener dinero en préstamos en el país y en el extranjero y para tal efecto podrá darse la garantía de la Caja de Ahorros y la fianza solidaria de la Nación, previa autorización del Órgano Ejecutivo.
- Financiar proyectos que comprendan la urbanización y la construcción de viviendas calificadas.
- Adquirir terrenos con el objeto de urbanizar y construir viviendas calificadas.
- Administrar fideicomisos.
- Efectuar peritajes y avalúos de bienes raíces.
- Vender cheques viajeros.
- Emitir títulos hipotecarios hasta por un monto igual al valor de los préstamos hipotecarios, prendarios, respectivamente que tuviera a su favor.
- Realizar cualquier operación permitida al negocio de banca, de acuerdo a la Ley o las prácticas bancarias.

IV. NIVELES ESTRUCTURALES

En virtud del crecimiento que ha tenido la Caja de Ahorros en los últimos años y a los grandes retos que se ha propuesto la administración actual, como es el de mantenernos como uno de los líderes en el sector de hipotecas, impulsar préstamos comerciales, abrir nuevas sucursales, expandir nuestra red de cajeros automáticos, entre otros; se ha reorganizado la estructura Organizacional General de la Caja de Ahorros, la cual comprende el equipo gerencial, las gerencias Directivas y Gerencias Ejecutivas que conformar los dos pilares en los cuales se sustenta dicha estructura.

Igualmente, están incluidas las gerencias Ejecutivas y departamentos que conforman cada uno los pilares que componen las diferentes áreas que son: el Pilar de Negocios y el Pilar de Soporte de Negocios.





JUNTA DIRECTIVA

Responsabilidades de la Junta Directiva según acuerdo 5-2011

1. Promover la seguridad y solidez del banco
2. Entender el ambiente regulatorio y velar que el banco mantenga una relación efectiva con sus reguladores.
3. Establecer una estructura de Gobierno Corporativo efectiva, incluyendo un Sistema de Control Interno que contribuya a la eficiencia interna del banco.
4. Velar porque existan las condiciones generales de trabajo adecuadas para el desempeño de las tareas asignadas a cada nivel del personal que participe de la estructura de gobierno corporativo.
5. Promover, en conjunto con la gerencia superior elevados estándares éticos y de integridad.
6. Establecer una cultura organizativa que demuestre enfatice a todos los funcionarios la importancia del proceso de control interno y el papel de cada uno dentro del banco y de estar plenamente integrado al mismo.
7. Aprobar y revisar periódicamente las estrategias de negocios y otras políticas trascendentes del Banco.
8. Conocer y comprender los principales riesgos a los cuales se expone el Banco, estableciendo límites y procedimientos razonables para dichos riesgos y asegurarse que la Gerencia Superior adopte las medidas necesarias para la identificación, medición, vigilancia y control de los mismos.
9. Mantener informada a la Superintendencia sobre situaciones, eventos o problemas que afecten o pudieran afectar significativamente al Banco, y las acciones concretas para enfrentar y/o subsanar las deficiencias identificadas.
10. Documentarse debidamente y procurar tener acceso a toda la información necesaria sobre las condiciones y políticas administrativas para tomar decisiones, en el ejercicio de sus funciones ejecutivas y de vigilancia.
11. Aprobar la estructura organizacional y funcional del sistema de control interno y asegurarse de que la Gerencia Superior verifique la efectividad.
12. Seleccionar y evaluar al Gerente General y a los responsables por las funciones de auditoría externa.
13. Seleccionar y evaluar al Gerente General y a los responsables por las funciones de auditoría externa e interna, salvo cuando la asamblea de accionistas se atribuya esta responsabilidad.
14. Aprobar y revisar por lo menos una (1) vez al año los objetivos y procedimientos del sistema de control interno, así como manuales de organización y funciones, de políticas y procedimientos, de control de riesgos y demás manuales del Banco en donde se plasmen los mismos, así como los incentivos, sanciones y medidas correctivas que fomenten el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y verificar su cumplimiento sistemáticamente.
15. Aprobar los programas de auditoría interna y externa, y revisar los Estados Financieros no auditados del Banco por lo menos una (1) vez cada tres meses.
16. Vigilar que se cumpla con lo establecido en los Acuerdos que dicte esta Superintendencia sobre la veracidad, confiabilidad e integridad de la información contenida en los estados financieros.



17. Asegurar que existen los sistemas que faciliten el cumplimiento de los Acuerdos que dicte la Superintendencia en materia de transparencia de la información de los productos y servicios del banco.
- **Secretario de la Junta Directiva:** Coordinar en el ámbito administrativo las gestiones necesarias para el adecuado funcionamiento de las reuniones de la Junta Directiva y sus Comités, y actuar como enlace entre la Junta Directiva y la Gerencia General.

GERENCIA GENERAL

Responsabilidades de la Gerencia General según Ley Orgánica de la Caja de Ahorros (ley 52 de 2000)

El Gerente General de la Caja de Ahorros, o quien desempeñe sus funciones, será el Representante Legal de la Institución, que con la aprobación de la Junta Directiva, podrá conferir poderes y delegar funciones en los Gerentes y Subgerentes de la Institución y tendrá entre otras, las siguientes funciones:

1. El manejo, dirección y administración de la Caja de Ahorros en conjunto con la Junta Directiva.
2. Le corresponde al Gerente General aprobar o negar aquellas operaciones crediticias que no involucren montos superiores a cien mil balboas (B/100,000.00).
3. El Gerente General de la Caja de Ahorros deberá presentar a la junta Directiva, dentro de los primeros quince días de cada mes, todos los informes requeridos en el Artículo 18 de la Ley Orgánica.
4. Presentar anualmente un informe a la Asamblea Nacional sobre las operaciones y desempeño de la Institución

Responsabilidades de la Gerencia General según acuerdo 5-2000 de la Superintendencia del Banco de Panamá.

La Gerencia General tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades:

1. Implementar las estrategias y políticas aprobadas por la junta directiva.
2. Asegurar el funcionamiento y efectividad de un sistema de control interno efectivo.
3. Dotar a los distintos niveles de gestión y operación del banco con los recursos necesarios para el adecuado desarrollo del sistema de control interno.
4. Asegurar el funcionamiento y efectividad de los procesos que permitan la identificación y administración de los riesgos que asume el banco en el desarrollo de sus operaciones y actividades.
5. Mantener una estructura de organización que asigne claramente responsabilidad, autoridad y las líneas jerárquicas.
6. Desarrollar procesos que identifiquen, midan, verifiquen y controlen los riesgos incurridos por el banco.

SUBGERENCIA GENERAL

Asistir al Gerente General en la obtención de los objetivos del Banco, atendiendo y coordinando todas las gestiones necesarias para el seguimiento de los asuntos asignados.



Desempeña su labor conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de la Institución. Además, remplazará al Gerente General en sus ausencias temporales, accidentales o absolutas. En esta última circunstancia, el remplazo será provisional hasta tanto el órgano Ejecutivo realice el nuevo nombramiento.

COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Comité de Gobierno Corporativo tendrá las siguientes funciones:

1. Documentar que se establezcan claramente los valores corporativos, objetivos estratégicos, códigos de conducta y otros estándares apropiados de comportamiento.
2. Evidenciar el cumplimiento de lo indicado en el ordinal anterior y su comunicación a todos los niveles de la organización.
3. Diseñar una estrategia corporativa equilibrada frente a la cual el desempeño global del banco y la contribución de cada nivel de la estructura de gobierno corporativo pueda ser medida.
4. Definir una clara asignación de responsabilidades y de las autoridades que adoptan las decisiones, incorporando los requisitos de competencias individuales necesarias para ejercer las mismas y una línea jerárquica de aprobaciones requeridas en todos los niveles de la estructura de gobierno corporativo, hasta la junta directiva.
5. Establecer mecanismo para la interacción y cooperación entre la junta directiva, la gerencia superior y los auditores internos y externos.
6. Implementar Sistemas de controles adecuados que incluyan a las funciones de gestión de riesgos independientes de las líneas de negocios y otros pesos y contrapesos.
7. Aprobación previa, seguimiento y verificación especial de las exposiciones de riesgo, en particular en concepto de facilidades otorgadas bajo criterios de sana práctica bancaria, en donde existan conflictos de interés.
8. Documentar la política aprobada de reclutamiento, inducción, capacitación continua y actualizada del personal, los incentivos financieros y administrativos.
9. Velar por la implementación de los medios de comunicación que permitan flujos apropiados de información interna y hacia el público, que garanticen la transparencia del sistema de gobierno corporativo, por lo menos en las siguientes áreas:
 - La estructura de la junta directiva (tamaño, membresía, calificaciones y comités) como también el reglamento de la junta directiva y su divulgación a los accionistas.
 - La estructura de la administración general (responsabilidades, líneas jerárquicas, calificaciones y experiencia).
 - La estructura de la organización básica (estructura de la línea de negocios, estructura legal del banco, sociedad controladora y grupo bancario).
 - Naturaleza y extensión de transacciones con partes relacionadas e integrantes del grupo bancario.
10. Tener el Sistema de supervisión directa por cada componente de los niveles jerárquicos de la estructura de la organización al componente inmediatamente inferior jerárquicamente, incluyendo a las funciones no involucradas en la gestión diaria del banco.
11. Aprobar Auditorías externas no vinculadas con la gerencia superior y con la junta directiva.
12. Aprobar Auditorías internas no vinculadas con la gerencia superior.



COMITÉ DE CREDITO NACIONAL- BANCA CORPORATIVA

Es el organismo de revisar Propuestas de Crédito que requieran ser aprobadas a nivel de Junta Directiva o Aprobar Propuestas de Crédito, según el nivel de delegación aprobado por la Junta Directiva.

Sus responsabilidades están enmarcadas en:

1. Analizar, aprobar o improbar las Propuestas de Crédito presentadas siempre que estén dentro de las atribuciones otorgadas por Junta Directiva.
2. Filtrar y recomendar hasta su nivel de competencia, las Propuestas de Crédito que requieran ser aprobadas por la Junta Directiva.
3. Formular ante la Junta Directiva propuestas de Políticas de Crédito vinculadas con la Banca Corporativa.

COMITÉ DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS

Funciones y Responsabilidades Colectivas:

1. Otorgar la aprobación de la planificación y coordinación de las actividades de prevención de blanqueo de capitales.
2. Tener conocimiento de la labor desarrollada y operaciones analizadas por el Oficial de Cumplimiento, tales como la implementación, avance y control de su programa de cumplimiento, entre otros.

Funciones y Responsabilidades Individuales:

1. Sensibilizar a su área de actividad en la importancia de la Prevención, Detección y Control del Blanqueo de Capitales.
2. Detectar cualquier situación relevante que pudiera producirse en su área a este respecto.
3. Analizar los nuevos productos o servicios bajo la óptica de evaluar potenciales riesgos de Blanqueo de Capitales
4. Sumir los compromisos necesarios por parte de su área para poner en marcha los sistemas de prevención, de forma coordinada con los Responsables en las unidades de negocio para prevenir el uso indebido de nuestros servicios.
5. El Oficial de Cumplimiento tiene la independencia de enviar un Reporte de Operación Sospechosa a la UAF (Unidad de Análisis Financiero), sin esperar la autorización del Comité, dependiendo de la naturaleza y urgencia del caso y luego se notifica en el Comité siguiente.
6. El Gerente Ejecutivo de Cumplimiento es el responsable de darle seguimiento a la ejecución de las decisiones adoptadas por el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales/Cumplimiento y a su vez, debe informar a sus integrantes y a la Gerencia General de los avances y obstáculos de la misma.
7. El Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales/Cumplimiento no sustituye las funciones de la Junta Directiva, ni de la Administración y del sistema de control interno de CAJA DE AHORROS fundamentado en la Responsabilidad Corporativa.



COMITÉ DE AUDITORIA

1. La verificación del correcto funcionamiento del sistema de control interno y sobre el cumplimiento de los programas de Auditoría Interna y Eterna, mediante políticas y procedimientos internos para la detección de problemas de control y administración interna, así como de las medidas correctivas implementadas en función de las evaluaciones realizadas por la función de Auditoría Interna, los Auditores Externos y Superintendencia de Bancos.
2. La evaluación del desempeño de la función de Auditoría Interna y de los Auditores Externos, para asegurarse que correspondan a las necesidades del banco.
3. La coordinación permanentemente con la función de Auditoría Interna y con los Auditores Externos de los aspectos relacionados con la eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno.
4. Asegurar el cumplimiento de las políticas de Contabilidad apropiadas y la revisión de los Estados Financieros.
5. Solicitar explicaciones oportunas y periódicas en temas de informes financieros y documentos complementarios antes de su divulgación.
6. Vigilar que las diferentes áreas de Negocio y Operaciones del banco establezcan controles internos confiables.
7. Velar por el cumplimiento del Código de Conducta del Banco, leyes, normas y regulaciones aplicables
8. Recomendar a la Junta Directiva sobre la contratación y/o destitución de Auditores Externos.
9. Velar porque los Auditores Externos cuenten con la independencia necesaria para actuar con objetividad y eficacia, así como con el nivel de calidad requerido para actuar con eficacia.
10. Velar porque los Auditores Internos cuenten con la independencia, autonomía, calidad y jerarquía necesaria para actuar con objetividad y eficacia.
11. Revisar y aprobar el plan general de Auditoría Externa antes del inicio del trabajo de campo.
12. Analizar y discutir la naturaleza y alcance del Plan Anual de Auditoría Interna.
13. La revisión de los Estados Financieros Interinos y auditados para asegurar el cumplimiento de las políticas de Contabilidad apropiadas.
14. Supervisar las funciones de Auditoría Interna con el fin de determinar su independencia y objetividad en relación con las actividades que audita.
15. La verificación del correcto funcionamiento del sistema de control interno y sobre el cumplimiento de los programas de Auditoría Interna y Eterna, mediante políticas y procedimientos internos para la detección de problemas de control y administración interna, así como de las medidas correctivas implementadas en función de las evaluaciones realizadas por la función de Auditoría Interna, los Auditores Externos y Superintendencia de Bancos.
16. La evaluación del desempeño de la función de Auditoría Interna y de los Auditores Externos, para asegurarse que correspondan a las necesidades del banco.
17. La coordinación permanentemente con la función de Auditoría Interna y con los Auditores Externos de los aspectos relacionados con la eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno.
18. Asegurar el cumplimiento de las políticas de Contabilidad apropiadas y la revisión de los Estados Financieros.



19. Solicitar explicaciones oportunas y periódicas en temas de informes financieros y documentos complementarios antes de su divulgación.
20. Vigilar que las diferentes áreas de Negocio y Operaciones del banco establezcan controles internos confiables.
21. Velar por el cumplimiento del Código de Conducta del Banco, leyes, normas y regulaciones aplicables.
22. Recomendar a la Junta Directiva sobre la contratación y/o destitución de Auditores Externos.
23. Velar porque los Auditores Externos cuenten con la independencia necesaria para actuar con objetividad y eficacia, así como con el nivel de calidad requerido para actuar con eficacia.
24. Velar porque los Auditores Internos cuenten con la independencia, autonomía, calidad y jerarquía necesaria para actuar con objetividad y eficacia.
25. Revisar y aprobar el plan general de Auditoría Externa antes del inicio del trabajo de campo.
26. Analizar y discutir la naturaleza y alcance del Plan Anual de Auditoría Interna.
27. La revisión de los Estados Financieros Interinos y auditados para asegurar el cumplimiento de las políticas de Contabilidad apropiadas.
28. Supervisar las funciones de Auditoría Interna con el fin de determinar su independencia y objetividad en relación con las actividades que audita.

COMITÉ DE RIESGOS

1. Dar seguimiento a las exposiciones a riesgos y comparar dicha exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por la junta directiva.
2. Entre otros aspectos que estime pertinentes, el comité de riesgos debe referirse al impacto de dichos riesgos sobre la estabilidad y solvencia del banco
3. Evaluar el desempeño de la unidad de administración de riesgos, el cual deberá quedar debidamente documentado.
4. Reportar a la junta directiva los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo del Banco.
5. Avalar límites, estrategias y políticas que coadyuven con una efectiva administración de riesgos, así como definir los escenarios y el horizonte temporal en los cuales pueden aceptarse excesos a los límites o excepciones a las políticas, los cuales deberán ser aprobados por la junta directiva así como los posibles cursos de acción o mecanismos mediante los cuales se regularice la situación.
6. Desarrollar y proponer procedimientos y metodologías para la administración de los riesgos
7. Proponer planes de contingencia en materia de riesgos los cuales serán sometidos a la aprobación de la Junta Directiva.
8. Las funciones y requerimientos que le establezca la Junta Directiva

GERENCIA EJECUTIVA DE CUMPLIMIENTO

Velar por el cumplimiento de la Ley 23 de 27 de abril de 2015 y de los acuerdos, resoluciones generales emitidas por la Superintendencia de bancos, relacionadas, circulares y



Tiene como objetivo fundamental velar por la implementación y manejo del programa de cumplimiento en todos los niveles estructurales del Banco, dentro del cual se incluyen todas las regulaciones y acuerdos vigentes emitidos por la Superintendencia de Bancos, establecidas para evitar el uso indebido de los servicios bancarios y prevenir el blanqueo de capitales en la Institución.

Revisar todas las aperturas de cuentas de la institución y verifica con la lista de personas vinculadas al lavado de dinero o en sus actividades ilícitas procedente de la DEA (Estados Unidos) y de la CEE (Europa). Recoge información sobre prevención y materia relacionada al lavado de dinero a nivel nacional. Establece los controles de efectivo para las operaciones habituales y no habituales. Elabora políticas, programas o instrucciones a su personal para la prevención del lavado de dinero y su actualización, así como la aplicación de controles y obligaciones.

Entre sus principales funciones está:

1. Vigilar el fiel cumplimiento de la Ley 46 de 17 de noviembre de 1995, el acuerdo Interbancario No. 34 de 1995 y el uso de los formularios 5.90/1-91 CBN, para reportar transacciones en efectivo que sobrepasen los B/.10,000.00, relacionados con el lavado de dinero mal habido.
2. Coordinar los procedimientos para advertir y evitar el «Lavado de Dinero».
3. Analizar transacciones y cuentas sospechosas, producto de los informes provenientes de las sucursales;
4. Enviar informes semanales a la Superintendencia de Bancos sobre transacciones que involucren sumas de B/.10,000.00.

GERENCIA DE PREVENCIÓN Y MONITOREO

Velar por el monitoreo de las actividades de clientes y usuarios de los productos y servicios que brinda la Institución para la detección de operaciones inusuales y sospechosas.

GERENCIA DE RIESGO Y REMEDIACIÓN

Velar por revisión de expedientes de clientes / prospectos clientes de Alto Riesgo que solicitan diferentes productos y servicios que brinda la Institución, asegurando se cumpla con la debida diligencia, para la detección de operaciones inusuales y sospechosas.

GERENCIA DE REGULACIONES Y REPORTE

Asegurar la presentación oportuna de los informes de naturaleza prudencial, estadística o financiera solicitados por la SBP, la divulgación entre el personal del banco de todas las disposiciones legales y reglamentarias establecidas por las autoridades de Panamá relativo al programa de cumplimiento y velar porque las transacciones o movimientos de efectivo sean debidamente sustentadas.

GERENCIA EJECUTIVA DE RIESGOS

Velar por la Gestión Integral de los Riesgos del banco, asegurando el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los acuerdos de la Superintendencia de Bancos.



Tiene como objetivo el de administrar, informar y orientar el nivel de riesgo por cada cliente y actividad económica de la Institución. (Riesgo Financiero, Riesgo Operacional y Riesgo Tecnológico). Es responsable de informar a la Gerencia General y a la Junta Directiva el grado de exposición, los límites y la administración de los riesgos de acuerdo a las políticas de la Caja de Ahorros.

Supervisa la vigencia de los gravámenes que garantizan los créditos otorgados por la Caja de Ahorros. Debe clasificar también el riesgo que representa la cartera crediticia por la actividad económica y por la localización geográfica.

Entre sus principales funciones están:

1. Clasificar el riesgo que representa la cartera crediticia por la actividad económica y localización.
2. Evalúa las garantías que respondan los créditos y la protección efectuada de las mismas.
3. Analiza la concentración del riesgo incurrido, de acuerdo a la estructura y nivel de la cartera crediticia.
4. Identifica el oficial responsable de administrar el nivel de riesgo involucrado por un cliente y sus depósitos.

SUBGERENCIA EJECUTIVA RIESGOS FINANCIERO

Velar por la gestión integral de los riesgos financieros a los que está expuesto el banco, Implementando modelos que permitan identificar, medir, monitorear, controlar y mitigar los riesgos significativos, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el banco y las regulaciones vigentes de la Superintendencia de bancos.

GERENCIA RIESGO OPERACIONAL

Asegurar que el riesgo operacional sea identificado, evaluado, mitigado, monitoreado y controlado de manera adecuada y velar por que en Caja de Ahorros se mantenga un Plan de Continuidad de Negocios que asegure el bienestar de los colaboradores y la continuidad de las operaciones críticas del Banco.

GERENCIA DE RIESGO TECNOLÓGICO

Velar por la gestión integral de los riesgos de Tecnológicos a los que está expuesto el banco, implementando modelos que permitan identificar, medir, monitorear, controlar y mitigar los riesgos significativos, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el banco.

GERENCIA CONTROL INTERNO

Administrar el Sistema de Control Interno del Banco, a fin de garantizar que los procesos estratégicos, operativos y de soporte del Banco cuente con controles efectivos para mitigar riesgos internos y externos

GERENCIA EJECUTIVA DE AUDITORÍA INTERNA

Velar por el cumplimiento de los procedimientos, normas administrativas, legales y operacionales de las diversas áreas del Banco, contribuyendo y dando seguimiento a las auditorias ejecutadas por los



Departamentos que conforman la Gerencia Ejecutiva de Auditoría Interna para el cumplimiento del Plan Anual.

SUBGERENCIA EJECUTIVA SEGUIMIENTO AUDITORÍAS

Asegurarse que las oportunidades de mejoras plasmadas en los diferentes informes de auditoría sean implantadas eficazmente en base a la recomendación del área de auditoría interna así como de políticas, procedimientos, prácticas automatizadas, controles internos, normas de información financiera, contabilidad, leyes, acuerdos.

GERENCIA CONTROL Y CALIDAD Y SEGUIMIENTO:

Supervisar y dar seguimiento al diseño de procedimientos automatizados de auditorías para la implementación de pruebas de monitoreo y a la realización del monitoreo a los procesos que mantienen algún problema o inconsistencia para garantizar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, controles internos, leyes y acuerdos.

SUBGERENCIA EJECUTIVA AUDITORÍA INTERNA

Coordinar y dar seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de auditoría interna y a la ejecución de las funciones del grupo de auditores del banco velando por el cumplimiento de procedimientos, normas administrativas y operacionales.

GERENCIA AUDITORÍA REGULATORIA Y ESPECIALES

Velar porque la investigación a realizarse se enmarque dentro de los aspectos legales, con el objetivo de obtener las pruebas contundentes sobre el caso investigado, cerciorándose que las investigaciones y Auditorías Especiales solicitadas por la Alta Gerencia o la Gerencia de Auditoría se realicen adecuadamente, dentro de lo enmarcado en las Normas Profesionales de Auditoría Interna y la Normas de Auditoría Gubernamental.

GERENCIA AUDITORÍA DE SISTEMAS

Velar porque el enfoque de exámenes y revisiones de las Auditoría de Sistemas que dirige, se oriente a emitir una opinión sobre el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos dictados por la Institución, para la Gerencia de Tecnología y áreas del negocio, así como las diversas tareas de gestión administrativa, con el propósito de asegurar que se cumplan con los procesos internos establecidos.

GERENCIA AUDITORÍA FINANCIERA Y OPERATIVA

Velar porque el enfoque de los trabajos de Auditoría se oriente a emitir una opinión sobre el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos dictados por la Institución, para los diversos productos y servicios, así como las diversas tareas de gestión administrativa, con el propósito de asegurar que se cumplan con los procesos internos establecidos.



GERENCIA AUDITORÍA CRÉDITO Y REGIONALES

Velar porque el enfoque de los trabajos de Auditoría se oriente a emitir una opinión sobre el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos dictados por la Institución, para los diversos productos y servicios, así como las diversas tareas de gestión administrativa, con el propósito de asegurar que se cumplan con los procesos internos establecidos.

GERENCIA DIRECTIVA DE ADMINISTRACION DE CREDITO

La Gerencia Directiva de Administración de Crédito es la encargada de cumplir con los procesos de Identificación, Medición, Monitoreo, Control y Seguimiento de la Cartera de Crédito, tanto Corporativa, como de Consumo, la clasificación y reserva regulatoria, así como el cumplimiento de las políticas y procedimientos operativos y administrativos para la Administración de dichas Carteras.

SUBGERENCIA EJECUTIVA ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO

Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos operativos y administrativos para la Administración de la Cartera activa de Créditos de Consumo y Corporativos del banco, en concordancia con las regulaciones especiales, así como asegurar la atención oportuna de los beneficios de los clientes en relación a las leyes especiales que los regulen y a las políticas internas establecidas por el banco para dicha gestión.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN CRÉDITO DE CONSUMO

Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito establecidos para la Administración de la Cartera activa de Créditos de Consumo del Banco y de Carteras de Crédito de Consumo administradas, en concordancia con las políticas aprobadas y regulaciones especiales vigentes, asegurando la atención oportuna a los beneficios a los que tienen derecho los clientes del Banco.

GERENCIA ADMINISTRACION CRÉDITO CORPORATIVO

Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito establecidos para la Administración de la Cartera de Créditos Corporativos y Comerciales del banco, en concordancia con las políticas del banco y regulaciones especiales.

SUBGERENCIA EJECUTIVA DE ANALISIS FINANCIERO

Otorgamiento y aprobación de los créditos (consumo y comercial). Administración de las carteras en base a regulaciones bancarias.

GERENCIA DE CREDITO DE CONSUMO

Velar por el cumplimiento de las políticas, procedimientos, normas administrativas, operacionales y crediticias del área, estableciendo planes de acción que permitan el alcance de las metas fijadas y el logro de los objetivos estratégicos del banco.



GERENCIA DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Supervisar las actividades de generación, extracción, organización y distribución del conocimiento de la Información del Banco, optimizando los procesos de generación y entrega de informes, con el propósito de apoyar a las áreas de negocio del banco en la toma de decisiones soportadas con información veraz y oportuna.

GERENCIA EJECUTIVO GOBIERNO CORPORATIVO

Administrar y coordinar el modelo de Gobierno Corporativo del Banco actuando como enlace entre la Junta Directiva, la Gerencia General, y los entes externos para garantizar el cumplimiento de normas, acuerdos, regulaciones y políticas establecidas.

GERENCIA POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS GOBIERNO CORPORATIVO

Administrar el modelo de Gobierno Corporativo del Banco para garantizar la transparencia en el cumplimiento de las normas, acuerdos, regulaciones, políticas y procedimientos establecidos.

GERENCIA DIRECTIVA COMERCIAL

Dirigir y coordinar todas las actividades concernientes a la dinámica de negocios de la Banca Corporativa, PYME y Comercial del banco, incluyendo el desarrollo de nuevos productos, así como la venta adecuada de los mismos y velar porque los productos ofrecidos sean lo suficientemente rentables de manera que la institución tenga los beneficios correspondientes.

GERENCIA EJECUTIVA PYME

Velar por el desarrollo e implementación de las estrategias de ventas para el segmento Pymes dando seguimiento a las gestiones realizadas por la fuerza de venta Pyme para asegurar el cumplimiento de las metas propuestas y el incrementando de la cartera de clientes del Banco.

GERENCIA DE CREDITO CORPORATIVO

Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el Desarrollo de la Banca Corporativa, coordinando y promoviendo su crecimiento con calidad y buen servicio, a fin de captar nuevos clientes y dar un valor agregado a los clientes existentes.

GERENCIA DE FIDEICOMISO

Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la administración de los fideicomisos de la Caja de Ahorros y la administración de los créditos de esta cartera.

GERENCIA MIDDLE OFFICE COMERCIAL

Asegurar el soporte administrativo a las áreas de Banca Corporativa y Comercial, en lo relacionado a elaboración, gestión y seguimiento de documentos y trámites de los créditos manejados en el área.



GERENCIA DIRECTIVA DE CONSUMO

Dirigir y coordinar todas las actividades concernientes a la dinámica de negocios de la Banca Personal y Banca Pyme dentro de la institución, incluyendo el desarrollo de nuevos productos, así como la venta adecuada de los mismos y evaluar las oportunidades de expansión de la red de sucursales como canal principal de atención de clientes.

GERENCIA EJECUTIVA DE RED DE SUCURSALES METRO

Planificar, dirigir y coordinar las actividades administrativas y crediticias que se originen en cada una de las sucursales, a través de los Gerentes Regionales, dando prioridad a la generación de mayores negocios, así como al seguimiento y cumplimiento de las metas establecidas.

GERENCIA REGIONAL METRO 1, 2, 3, 4

Dirigir y dar seguimiento a los planes de trabajo de las Sucursales a su cargo, velando por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el logro de las metas establecidas.

GERENCIA EJECUTIVA RED SUC OCCIDENTE Y CENTRALES

Planificar, dirigir y coordinar las actividades administrativas y crediticias que se originen en cada una de las sucursales, a través de los Gerentes Regionales, dando prioridad a la generación de mayores negocios, así como al seguimiento y cumplimiento de las metas establecidas.

GERENCIA REGIONAL CENTRAL Y REGIONAL OCCIDENTAL

Dirigir y dar seguimiento a los planes de trabajo de las Sucursales a su cargo, velando por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el logro de las metas establecidas.

GERENCIA EJECUTIVA CANALES

Dirigir y coordinar todas las actividades concernientes a la dinámica de negocios relativos a servicios electrónicos y corresponsales no bancarios tales como banca en línea, sistema de respuesta interactiva de voz, cajeros automáticos, ACH, Agentes Electrónicos, Comercio Electrónico, u otras modalidades de pagos emergentes (M-Banking, M-Commerce, M-Wallet) así como el desarrollo de nuevos productos, la venta adecuada de los mismos y velar porque los productos ofrecidos sean lo suficientemente rentables para el banco.

GERENCIA CAJEROS AUTOM / BUZÓN EXPRESS

Administrar los servicios electrónicos de ATM y Buzón Express, así como cualquier otro producto o servicio electrónico que incluya tecnología y dinero físico, que pueda desarrollarse para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y generar nuevas fuentes de ingresos para el Banco.



GERENCIA BANCA LÍNEA

Administrar los servicios electrónicos de Banca en Línea, IVR, Kioscos Electrónicos, ARP, ACH y velar por que las actividades y gestiones realizadas en el centro de servicio (Call Center) del banco se realicen cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos.

GERENCIA VENTA ADQUIRENCIA

Administrar los servicios electrónicos de Adquirencia de Comercios y Corresponsales No Bancarios, así como cualquier otro producto o servicio electrónico a comercios que pueda desarrollarse para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y generar nuevas fuentes de ingresos para el Banco.

GERENCIA ADQUIRENCIA Y CNB

Administrar los servicios electrónicos de Adquirencia de Comercios y Corresponsales No Bancarios, así como cualquier otro producto o servicio electrónico a comercios que pueda desarrollarse para satisfacer las Necesidades y expectativas del cliente, y generar nuevas fuentes de ingresos para el Banco

GERENCIA CALL CENTER

Velar por la respuesta oportuna y eficiente a solicitudes, consultas, quejas e inquietudes de nuestros clientes, a través de los medios de contacto existentes, dando seguimiento a los procesos de atención al cliente, a fin de garantizar el buen servicio y lograr una percepción de calidad.

GERENCIA EJECUTIVA DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITO

Mejorar la estructura de fondeo del banco, administrar la cartera de pasivo del banco, diseñar e implementar la estrategia para la captación de los depósitos.

GERENCIA EJECUTIVA DE PRODUCTOS

Definir y establecer estrategias para el desarrollo de nuevos productos y servicios, así como su administración y desarrollo de campañas para el fortalecimiento de la fidelización de los clientes y rentabilidad de los mismos.

GERENCIA HIPOTECAS

Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos del banco en las áreas que conforman la Gerencia de Trámite Hipotecario e implementar mejores prácticas en el flujo de Trámite Hipotecario para lograr los desembolsos en el menor tiempo posible y cumplir con las metas propuestas.

GERENCIA PRESTAMO DE AUTOS

Definir y establecer estrategias para el desarrollo del producto autos, así como su administración y desarrollo de promociones y ferias para el crecimiento de la cartera.



GERENCIA DE TARJETA DE CREDITO

Administrar el Negocio de colocación y retención de créditos que comprendan Tarjetas y las gestiones de afiliación a comercios, velando que se logren las metas establecidas de participación del mercado, incremento de cartera y rentabilidad, a través de la implementación de políticas, procesos y procedimientos para ofrecer productos y servicios eficientes y competitivos.

GERENCIA BANCA SEGUROS

Negociar y velar por la implementación y seguimiento de las ventas de productos, gestiones y servicios de Banca Seguros, asegurando el logro de los objetivos estratégicos de rentabilidad operativa, el cumplimiento de las políticas y procedimientos del banco y lo establecido en los contratos de seguros, para proteger los intereses del Banco.

GERENCIA PRESTAMOS PERSONALES

Definir y establecer estrategias para el desarrollo de nuevos productos y servicios, así como su administración y desarrollo de campañas para el fortalecimiento de la fidelización de los clientes y rentabilidad de los mismos.

GERENCIA DE TRÁMITE

Ejecución de los trámites de los créditos hipotecarios otorgados hasta su liquidación
Verificar y notificar los créditos otorgados en sucursales acorde con las políticas establecidas.

GERENCIA MIDDLE OFFICE

Velar por que se cumpla el tiempo de respuesta determinado para todos los créditos negociados por las Sucursales a nivel nacional y la Gerencia de Ventas Externas en las etapas establecidas, asegurando que se cumpla con los requisitos, políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Crédito para evitar reproceso o devoluciones.

GERENCIA CONTRATO HIPOTECARIO

Velar por el cumplimiento de las normas legales, manual de procedimiento y de crédito del Banco, para la tramitación de Minutas y Escrituras Públicas.

GERENCIA DE RELACION CON PROMOTORES

Velar por el desarrollo de estrategias que mantengan las Relaciones con Promotoras, administrando eficientemente al recurso humano de ventas para así asegurar la producción efectiva y el cumplimiento de los objetivos que es brindar a cada promotora una atención rápida y ágil

SUBGERENCIA EJECUTIVA DE INTELIGENCIA COMERCIAL

Coordinar y administrar los procesos de extracción, transformación y carga de datos del banco, y mejorar los procesos de Segmentación y Carterización de clientes, con el propósito de apoyar a las áreas de negocios en conocimiento del cliente y en la definición de las estrategias adecuadas para cada segmento.



GERENCIA SOPORTE BANCA PERSONAL

Buscar nuevas oportunidades de negocios para el desarrollo de nuevas sucursales, remodelación o mudanza de las mismas, velar por la atención de reclamos y fidelización de clientes y brindar soporte a las áreas de Banca Personal en la implementación de estrategias para el logro de las metas de negocios.

GERENCIA INTELIGENCIA COMERCIAL

Coordinar y administrar los procesos de extracción, transformación y carga de datos del banco, y mejorar los procesos de Segmentación y Carterización de clientes, con el propósito de apoyar a las áreas de negocios en conocimiento del cliente y en la definición de las estrategias adecuadas para cada segmento.

GERENCIA VENTAS EXTERNAS

Velar por el desarrollo de estrategias que mantengan las relaciones de negocios y aumentar las ventas mediante la administración eficiente del recurso humano de ventas y del mercado potencial de clientes, para asegurar la producción efectiva, el cumplimiento de las metas propuestas y sobrepasar las expectativas de crecimiento de la cartera de clientes.

GERENCIA DIRECTIVA GESTIÓN HUMANA

Administrar, dirigir y supervisar el Sistema de Recursos Humanos de la Institución, implantando normas, políticas y procedimientos de administración de personal para garantizar la motivación, eficiencia y productividad de los colaboradores.

GERENCIA EJECUTIVA GESTION HUMANA

Velar por el cumplimiento del Reglamento Interno, políticas y procedimientos establecidos para el manejo del Recursos Humano y supervisar las gestiones/tramites operativos del área con la finalidad de dar respuesta oportuna a los requerimientos internos de los colaboradores del banco.

Autorizar las solicitudes de acceso a sistemas nuevos o de cambios por movimientos de personal de su área, de acuerdo a las funciones a realizar.

GERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION

Desarrollar estrategias de reclutamiento y selección con el propósito de reclutar personal calificado y con el talento necesario que permitan el logro de los objetivos institucionales.

SUB GERENCIA EJECUTIVA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Estructurar el proceso de Capacitación para todo el personal del banco, el cual involucra la planeación, organización, ejecución y evaluación, según las necesidades detectadas y de acuerdo a las políticas de Recursos Humanos.



GERENCIA DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

Desarrollar y administrar los planes de compensación y programas de beneficios con miras a atraer y retener talento en el banco, asegurando competitividad, equidad interna y maximización de recursos en apoyo a los objetivos organizacionales.

GERENCIA DE PLANILLA

Velar porque los procesos realizados en el área de Planilla, se realicen cumplimiento con las políticas y procedimientos establecidos.

GERENCIA DIRECTIVA DE COMUNICACIONES E IMAGEN

Desarrollo y ejecución de las estrategias de comunicación y relaciones públicas a nivel interno y externo.

Establecer y liderar las estrategias de Comunicación y Relaciones Públicas del banco, a nivel interno y externo, de manera que permita continuar forjando el banco de confianza de la Institución con sus grupos de interés y la comunidad en general, procurando mantener la buena reputación e imagen de Caja de Ahorros

GERENCIA DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Establecer y liderar las estrategias de Comunicación y Relaciones Públicas del banco, a nivel interno y externo, de manera que permita continuar forjando el banco de confianza de la Institución con sus grupos de interés y la comunidad en general, procurando mantener la buena reputación e imagen de Caja de Ahorros.

GERENCIA DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Crear, definir, implementar y ejecutar la estrategia de comunicaciones digitales, apoyando la gestión del plan de mercadeo de productos y servicios, para que genere oportunidades de negocio a través de canales digitales. Incrementar la visibilidad de la marca, logrando la mejor reputación online. Trabaja en colaboración con otros departamentos principalmente con Mercadeo.

GERENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Velar por el desarrollo de proyectos que respalden la cultura de Responsabilidad Social Institucional del banco, y nuestro compromiso con el entorno y la sociedad, supervisando el Programa Nacional del Ahorro, a fin de promover el hábito del ahorro en clientes externos y coordinar lo relacionado con el programa de Huertos Escolares, la participación en eventos de ONGs, clubes cívicos, fundaciones, donaciones y apoyo a la educación, cultura y el deporte en nuestro país.

GERENCIA DIRECTIVO FINANZAS Y TESORERIA

Dirigir y controlar los recursos financieros del banco administrando los excedentes de liquidez a través de inversiones en valores y colocaciones interbancarias, así como la elaboración de informes



financieros de la organización que incluyen la formulación y ejecución del presupuesto del banco, la Planificación del Plan estratégico y el seguimiento del mismo, asegurando la correcta interpretación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de contabilidad establecidos para los registros contables.

GERENCIA EJECUTIVA DE FINANZAS

Ejecutar, elaborar de informes financieros de la organización que incluyen la formulación y ejecución del presupuesto del banco, la Planificación del Plan estratégico y el seguimiento del mismo.

GERENCIA DE FINANZAS

Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el manejo del Presupuesto Institucional del banco y en las gestiones internas de Control Financiero.

GERENCIA DE CONTABILIDAD

Velar por el cumplimiento de la Política Contable y porque los manuales y procedimientos contables internos estén acordes con las regulaciones, así como la aplicación de Normas adoptadas, tanto internacionales como fiscales en las operaciones, con el fin de mantener la calidad e integridad de la información financiera del banco.

GERENCIA DE TESORERÍA Y MERCADO DE CAPITALES

Velar por el Manejo y Control de los recursos líquidos del Banco, utilizados para las operaciones de las sucursales y para la colocación de excedentes monetarios a través de la Mesa de Dinero.

GERENCIA DE INFORMACIÓN GENERAL

Supervisar las actividades de generación, extracción, organización y distribución del conocimiento de la información del Banco, optimizando los procesos de generación y entrega de informes, con el depósito de apoyar las áreas de negocio del banco en la toma de decisiones soportadas con información veraz y oportuna

GERENCIA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Velar por el cumplimiento del Plan Estratégico Quinquenal del Banco, a través del seguimiento a la ejecución de los objetivos e iniciativas estratégicas definidas, asegurar el control de los Proyectos Estratégicos del Banco, dar visibilidad a la Alta Gerencia, Gobierno Corporativo y Junta Directiva sobre el estatus y avance de los mismos, a través del liderazgo del Comité de Dirección y velar por correcta ejecución presupuestaria de la Cartera de Proyectos asignados al área.



GERENCIA DIRECTIVA DE ADMINISTRACION Y SEGURIDAD

Establecer estrategias del área de Administración y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de las áreas que funcionalmente están bajo su cargo.

GERENCIA EJECUTIVA DE SEGURIDAD

Planificar e implementar estrategias de seguridad integral, desarrollar las políticas, normas y procedimientos de seguridad e identificar los diferentes riesgos del sistema de seguridad activo y pasivo del banco a nivel nacional.

GERENCIA PREVENCIÓN FRAUDE CANALES ELECTRÓNICOS

Velar por la adecuada administración del riesgo de fraude en los portafolios de productos de tarjetas de crédito y servicios electrónicos (Emisor y Adquirente), no únicamente en términos financieros, sino también en términos de reputación, y contribuir de esa manera a la minimización de las pérdidas directas e indirectas por fraude y compromisos de información.

SUBGERENCIA EJECUTIVA DE SEGURIDAD

Prevenir, detectar y/o neutralizar riesgos y amenazas físicas y tecnológicas para minimizar vulnerabilidades, con el fin de garantizar la seguridad integral corporativa, utilizando con efectividad los recursos asignados.

GERENCIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Desarrollar, supervisar y verificar el cumplimiento de las políticas y controles que garanticen la seguridad de los sistemas de procesamiento de datos y la continuidad de las operaciones de la Caja de Ahorros.

GERENCIA EJECUTIVA ARQUITECTURA E INGENIERÍA

Planificar y dirigir el desarrollo de proyectos de construcción, remodelación y diseño de interiores de los edificios y espacios ocupados por las diferentes dependencias de la Institución, así como la inspección de obras, valuación de bienes inmuebles y el mantenimiento de estadística inmobiliaria, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.

GERENCIA INGENIERÍA

Dirigir, coordinar y supervisar las inspecciones de obra y demás procesos de ingeniería asegurando que se cumpla con las reglamentaciones de construcción y procedimientos del banco.

GERENCIA DE VALUACIÓN

Velar por el cumplimiento de los procesos de valuación y de estadística inmobiliaria, de acuerdo con las políticas y procedimientos de crédito establecidos por la institución; por la SBP, Reglamento de Valuación de la Caja de Ahorros y las Normas Internacionales de Valuación (IVS), requeridas para la medición de la



garantía hipotecaria relacionada con los programas de financiamiento para la construcción; adquisición; enajenación y ejecución jurídica de los bienes inmuebles que a nivel nacional garantizan los préstamos hipotecarios en la Caja de Ahorros.

GERENCIA DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA

Supervisar y dar seguimiento al proceso para la selección de contratistas concernientes a los proyectos de desarrollo de infraestructura del banco así como a los trabajos de construcción y remodelación realizados por los mismos y las actividades realizadas por los coordinadores de proyectos.

GERENCIA EJECUCIÓN DE PROYECTOS

Coordinar, planificar y dar seguimiento a la ejecución de los proyectos de remodelaciones, mudanzas, nuevas estructuras y sucursales nuevas dentro del área del negocio y diferentes centros del banco, luego de ser aprobados los mismos por la Gerencia General y Junta Directiva cuando así se requiera.

GERENCIA MANTENIMIENTO

Velar por el desarrollo y ejecución de los mantenimientos preventivos a las diferentes instalaciones que conforman el banco, con la finalidad de minimizar los daños y deterioros en las mismas, garantizar una respuesta oportuna y asegurar que los trabajos se realicen de forma satisfactoria.

GERENCIA EJECUTIVA DE ADMINISTRACION

Establecer estrategias del área de Administración y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de las áreas que funcionalmente están bajo su cargo.

SUBGERENCIA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN

Planificar, Dirigir y Supervisar las actividades de administración de activos fijos, administración y venta de bienes adquiridos, movilización y transporte, archivos centralizados, mensajería interna y los contratos y servicios externos de índole administrativo, asegurando se cumpla con las políticas y procedimientos establecidos por el banco.

GERENCIA ARCHIVO Y MICROFILMACIÓN

Velar por el cumplimiento de los controles necesarios para custodiar y preservar los documentos administrativos, crédito, cuentas de ahorros (activos y cancelados) y de microfilmación que se encuentran ubicados en esta área, con la finalidad de garantizar la seguridad y el adecuado manejo de la documentación proveniente de los diferentes centros del banco.

GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Asegurar que los servicios administrados en el área, tales como contratos de servicios, traslado de activos y enseres, distribución de la valija y correspondencia interna y externa, asignación de estacionamientos, pagos



de contratos por servicios, Caja Menuda, asignación de Celulares, entre otros, se ejecuten cumpliendo con lo establecido en los contratos, políticas y procedimientos del banco.

GERENCIA DE TRANSPORTE

Supervisar las asignaciones, mantenimiento y buen funcionamiento del equipo rodante del Banco, de manera que se minimicen los riesgos, se tenga mayor seguridad, se atienda y se facilite un buen servicio a todas las demandas de los usuarios internos del banco y se eviten pérdidas económicas para la Institución.

GERENCIA DE BIENES ADQUIRIDOS Y PATRIMONIALES

Velar por la adecuada administración, control y mantenimiento físico de los Bienes Patrimoniales y los Bienes Adquiridos del Banco, de acuerdo a los procedimientos vigentes; implementando planes de acción que garanticen el cumplimiento de las normas, reglamentaciones y políticas establecidas para las gestiones realizadas por el área, manteniendo la eficiencia tanto operativa como de los trámites de venta de los Bienes Adquiridos y el manejo efectivo de los recursos del Estado bajo la responsabilidad del Banco.

GERENCIA DE PÓLIZAS INSTITUCIONALES

Administrar las Pólizas Institucionales del Banco, con el propósito de mantener asegurados los activos del Banco.

SUBGCIA. EJECUTIVA DE COMPRAS

Velar porque la elaboración de contratos administrativos, las gestiones de compra de bienes y/o servicios requeridos por las diferentes áreas del banco y la asesoría en materia de Contrataciones Públicas se realice cumpliendo con las disposiciones contenidas en la ley de contrataciones públicas y procedimientos establecidos por el banco.

GERENCIA DE COMPRAS EXCEPCIONALES

Velar porque la gestión de compra de bienes y/o contratación de servicios por Compras Excepcionales mediante Ley Orgánica y Ley 22 de Contrataciones Públicas, requeridas por las diferentes áreas del banco, se realicen cumpliendo con las disposiciones contenidas en la ley de contrataciones públicas, en la Ley 78 de 20 de marzo de 2019 que modifica la Ley 52 de 200 y la resolución JD 25-2019, sus reglamentos así como las políticas y procedimientos establecidos por el banco.

GERENCIA DE COMPRAS PÚBLICAS INSTITUCIONALES

Asegurar que la gestión para la adquisición de bienes, obras y servicios requeridas por las diferentes áreas del banco, se realicen cumpliendo con las disposiciones contenidas en la Ley de Contratación Pública y las políticas y procedimientos establecidos.



GERENCIA CONTRATACIONES ADMINISTRATIVA

Velar porque la elaboración de los contratos administrativos y la asesoría en materia de Contrataciones Públicas se realice cumpliendo con las disposiciones contenidas en la ley de contrataciones públicas y procedimientos establecidos por el banco.

GERENCIA DIRECTIVA DE TECNOLOGÍA

Velar por el desarrollo y coordinación de los programas técnicos y administrativos relacionados con el sistema de información integrado del banco, así como la implementación del mismo en todas las unidades administrativas a nivel nacional.

GERENCIA PROYECTOS Y CALIDAD SERVICIOS

Administrar y gestionar los proyectos de Tecnología y las actividades de Proyectos de la Organización a través de estándares y mejores prácticas que permitan alcanzar los objetivos en tecnología según los planes, recursos y tiempos definidos.

GERENCIA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Planear, dirigir y controlar las actividades de instalación, operación y mantenimiento del sistema de comunicaciones informáticas a fin de asegurar el óptimo desempeño de las redes y servidores del banco.

GERENCIA ENLACE TÉCNICO

Velar por el cumplimiento de los requerimientos técnicos solicitados por las diferentes áreas del banco, dando seguimiento a las necesidades funcionales y definiendo las prioridades de proyectos, incidencias y Sistemas de Información, conjuntamente con las áreas de Planificación Estratégica del Banco para garantizar la implementación exitosa de los mismos.

GERENCIA DESARROLLO Y MANTENIMIENTO APLICACIONES

Planificar y dirigir el adecuado procesamiento y programación de los sistemas de información y programas del Banco, velando por su mejoramiento continuo.

GERENCIA SOPORTE TÉCNICO

Establecer, coordinar y supervisar los lineamientos técnicos para brindar soporte a todas las dependencias del banco, velando por el cumplimiento de los patrones de control, seguridad y calidad definidos para los procesos de Soporte Técnico con la finalidad de entregar a la Institución el mejor servicio para el logro de los objetivos.



GERENCIA ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Diseñar y mantener la arquitectura de aplicaciones, entidades, datos, infraestructura, estándares, metodologías, base del conocimiento y modelo operativo de TI.

GERENCIA EJECUTIVA DE INNOVACION

Planifica, organiza y da seguimiento a los principales proyectos, impulsa el banco en la modernización y mejoras de sus productos, servicios, sistemas y procesos.

GERENCIA DIRECTIVA JURÍDICA

Velar que los trámites legales y jurídicos emanados de las Gerencias a su cargo, cumplan con las políticas y procedimientos establecidos para dar seguimiento de forma efectiva a los casos donde los intereses de la institución se encuentren afectados.

GERENCIA EJECUTIVA DE COMUNICACIONES JUDICIALES

Velar por el cumplimiento de las comunicaciones judiciales que requiera efectuar la Caja de Ahorros mediante notas dirigidas a los Juzgados ordinarios, Ministerio Público, Juzgados Ejecutores, y demás autoridades competentes, a fin de dar respuesta a los oficios provenientes de dichas autoridades, en los cuales peticionen información sobre existencia de cuentas o bienes, ordenes de secuestros y embargos, u otra información relacionada a los sumarios o procesos ventilados en dichas instancias.

GERENCIA LITIGIOS

Gestionar los trámites legales y jurídicos necesarios para dar seguimiento a los casos donde los intereses de la institución se encuentren afectados, mediante una metodología de trabajo que permita identificar los riesgos y beneficios para la institución.

GERENCIA JURISDICCIÓN COACTIVA

Coordinar administrativamente la Gerencia de Jurisdicción Coactiva, velando por el cumplimiento de los procesos de cobro coactivo, con la finalidad de lograr la mayor recuperación de los créditos morosos y cumplir con las metas propuestas, Autorizar las solicitudes de acceso a sistemas nuevos o de cambios por movimientos de personal de su área, de acuerdo a las funciones a realizar.



GERENCIA ASESORÍA LEGAL NEGOCIOS

Velar porque los contratos y trámites legales que se ejecuten en el área cumplan con las normas jurídicas para salvaguardar los intereses de la institución y evitar en lo posible un riesgo legal que se pueda convertir en demanda para el banco.

GERENCIA DE ASUNTOS INSTITUCIONALES

Velar que los trámites legales y jurídicos emanados de las Gerencias a su cargo, cumplan con las políticas y procedimientos establecidos para dar seguimiento de forma efectiva a los casos donde los intereses de la institución se encuentren afectados.

GERENCIA DIRECTIVA DE MERCADEO

Velar por la implementación de estrategias de mercadeo de la marca Caja de Ahorros, sus Productos y servicios y desarrollar estrategias de comunicaciones para apoyar la gestión del Banco y alcanzar las Metas Crucialmente Importantes (MCIs).

GERENCIA DE PUBLICIDAD

Coordinar y dar seguimiento a la ejecución del contrato y cumplimiento del mismo, realizado con la agencia; compañías de publicidad para el mercadeo de productos y servicios que ofrece Caja de Ahorros, inversión del plan de medios, actualización de las tendencias de mercado, seguimiento del material producido de brief de campañas publicitarias.

GERENCIA DIRECTIVA DE COBROS

Organizar, dirigir y controlar las labores de cobros para asegurar la correcta y oportuna recuperación de los créditos de consumo, implementando las estrategias de Cobro, evaluando la efectividad de las mismas y los resultados de las gestiones internas y externas.

GERENCIA EJECUTIVA DE COBROS

Dirigir y coordinar todas las actividades de Administración de Créditos, Cobros de Consumo y Comité de Crédito de Consumo, asegurando el cumplimiento de las normas administrativas, operacionales, políticas, acuerdos, leyes especiales y metas.

SUBGERENCIA EJECUTIVA COBROS

Velar por el cumplimiento de las normas administrativas y operacionales en las áreas que conforman la Subgerencia Ejecutiva de Cobros, evaluando los resultados de las gestiones realizadas e implementando estrategias que permitan disminuir los niveles de morosidad del Banco



GERENCIA COBROS

Velar por el cumplimiento de las normas administrativas y operacionales en las áreas que conforman la Gerencia de Cobros evaluando los resultados de las gestiones realizadas (internas y por agencia externa) e implementando estrategias que permitan disminuir los niveles de morosidad del banco.

GERENCIA CRÉDITOS ESPECIALES

Velar por el cumplimiento de las normas administrativas y operacionales en las áreas que conforman la Gerencia de Créditos Especiales dentro de la Subgerencia Ejecutiva de Cobros, evaluando los resultados de las gestiones realizadas (internas y por agencia externa) e implementando estrategias que permitan disminuir los niveles de morosidad del banco y aumentar los recuperos de castigos.

GERENCIA DIRECTIVA DE OPERACIONES

Dirigir y liderar las actividades y procesos adscritos a las áreas de Operaciones Pasivas, Operaciones de Préstamos, Prevención de Fraude de Canales Electrónicos y las operaciones de servicios electrónicos y sucursales del banco velando por el desarrollo, implementación, actualización y cumplimiento de los planes, objetivos, políticas y procedimientos operativos establecidos.

GERENCIA OPERACIONES PASIVAS

Velar porque los procesos operativos de Cámara de Compensación, Cuentas Corrientes, Balance y Seguimiento y Bienes y Valores inactivos, se ejecuten en estricto cumplimiento con las políticas y procedimientos establecidos por el banco y acuerdos regulatorios.

GERENCIA OPERACIONES DE PRÉSTAMOS

Velar porque los procesos operativos de descuentos directos, liquidaciones, crédito fiscal y reingeniería de los préstamos, se ejecute en estricto cumplimiento con las políticas y procedimientos establecidos por el banco.

GERENCIA RECLAMOS

Representar a la institución en lo relacionado a las gestiones que realice la Unidad Administrativa de Reclamos para que mediante el Sistema de Atención de Reclamos se cumpla con las políticas, procedimientos y acuerdos reglamentado en el Acuerdo 1-2008 de la Superintendencia de Bancos.

SUBGERENCIA EJECUTIVA OPERACIONES SUCURSALES

Planificar, dirigir y coordinar las actividades operativas de la red de sucursales del banco, así como la actualización y adecuación de las políticas, procedimientos operativos y mejoras que se requieran para asegurar el óptimo funcionamiento operativo en las sucursales



SUBGERENCIA OPERACIONES REGIONAL METRO1, 2, CENTRAL Y OCCIDENTE

Coordinar y dar seguimiento a las operaciones de las sucursales a su cargo, velando por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

GERENCIA RESERVA Y VALORES

Supervisar y coordinar las actividades de las reservas y valores del banco, de las regiones metro, central y occidente, velando por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

SUBGERENCIA EJECUTIVA OPERACIONES SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Planificar, dirigir y coordinar las operaciones de los servicios y productos electrónicos del banco velando por el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles operativos establecidos.

GERENCIA DE OPERACIONES SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Velar por el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles operativos establecidos para la administración de las operaciones transaccionales de los productos de tarjetas.

GERENCIA OPERACIONES CONTABLES

Velar por el procesamiento correcto y oportuno de las operaciones contables, servicios y productos electrónicos manejados en el área, asegurando el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

GERENCIA BALANCE Y ABASTECIMIENTOS ATMS

Planear, desarrollar y coordinar las actividades relativas a la administración y balance de los ATMS ubicados en áreas externas a nivel nacional, a fin de asegurar la disponibilidad de efectivo y balance de los mismos.

GERENCIA DIRECTIVA ADJUNTA DESARROLLO COORPORATIVO

Planificar, dirigir, asegurar, coordinar y velar por la correcta ejecución e implementación de las actividades relacionadas a Procesos y Procedimientos, Calidad de Servicios, Proyectos y Planificación Estratégica del banco, estableciendo planes de acción que permitan el logro de las metas crucialmente importantes.

GERENCIA EJECUTIVA DE CALIDAD, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Dirigir, proponer y asegurar la correcta elaboración y publicación de los manuales, que tiendan a mejorar los procesos y procedimientos del Banco. Coordinar con el equipo de Calidad las actividades que requieran que permitan monitorear y mejorar la calidad de servicios que ofrece la Caja de Ahorros a sus clientes externos e internos, mediante la aplicación de diferentes herramientas que nos permitan conocer de primera mano el diagnóstico actual de la atención que se le brinda a los clientes en los diferentes puntos de contacto.



GERENCIA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Dirigir, organizar y controlar los procesos, procedimientos y actividades relacionadas con la gestión de la calidad, dando seguimiento a su funcionamiento y aplicación, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares y favorecer la mejora continua de los mismos.

GERENCIA EJECUTIVA DE GOBIERNO DE DATOS

Definir e implementar políticas, principios y métodos que aseguren la estandarización, gobernanza, control y calidad de los datos de cada uno de los sistemas del banco.

GERENCIA EJECUTIVA DE PROYECTO

Velar por el desarrollo e implementación de los proyectos asignados a su área, a través del seguimiento, evaluación de resultados y coordinación, para que la ejecución de los mismos esté alineada a la estrategia de desarrollo y puedan culminarse de forma exitosa.



CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Referencia	Resumen de cambios	Aprobado por:
31 de mayo de 2019	Memorándum de Junta Directiva No.2018 (110-02)256 del 02 de agosto de 2018.	A solicitud de la Gerencia Ejecutiva de Recursos Humanos se actualiza el Manual Organizacional de la Caja de Ahorros en base a lo establecido en el memorándum de Junta Directiva No.2018 (110-02)256 del 02 de agosto de 2018. Para consulta comunicarse con Vilma Tack de Torres – Gerente Ejecutivo Recursos Humanos	Junta Directiva Vilma Tack Gerente Ejecutivo Recursos Humanos
25 de noviembre de 2019	Acta 186 - 2019	A solicitud de la Gerencia Ejecutiva de Gestión Humana se modifica el Manual Organizacional basado mediante memorando de JD No. 2019 (110-02)318; dentro de las modificaciones se contemplaron las nuevas gerencias. Para consulta comunicarse con Vilma Tack de Torres – Gerente Ejecutivo de Gestión Humana	Vilma Tack Gerente Ejecutivo De Gestión Humana