



Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 1 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	---------------------



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ORGANIZACIONAL

Elaborado por:	 Rita Muñoz Romero	Revisado y aprobado por:	 Victoria Fernández Campollo
	Jefe de Desarrollo Organizacional		Presidente Comité de Administración y Finanzas

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 2 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	---------------------

Índice

1. Bitácora de modificaciones	4
2. Introducción	7
Nuestra empresa	7
Misión	7
Visión	7
3. Aspectos Generales	7
4. Descripción de Funciones	7
5. Objetivo	8
6. Utilización y Actualización	8
7. PCR Holding	9
Organigrama General	9
8. PCR País	10
Organigrama País	10
9. Descriptores de puesto PCR Holding	11
Junta de Accionistas	11
Directorio	13
Comité de Calificación	15
Comité de Auditoría Interna	17
Comité de Criterios y Metodologías	19
Comité de Negocios	21
Comité de Tecnologías de la Información	23
Comité de Administración y Finanzas	25
Comité de Quejas y Reclamaciones	27
Comité de Gestión Integral de Riesgos	28
Comité de Cumplimiento	30
Presidente Ejecutivo	35
Jefe de Asuntos Regulatorios Globales	40
Oficial de Gestión Integral de Riesgos	44
Analista de Gestión Integral de Riesgos	51
Auditor Interno	56

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 3 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	---------------------

Oficial de Cumplimiento	62
Director de Negocios	68
Jefe de Comunicaciones y Negocios	74
Analista de Comunicaciones	79
Director de Administración y Finanzas	83
Jefe de Desarrollo Organizacional	89
Contador	94
Jefe de Reclutamiento y Selección	99
Jefe de Tecnología de la Información	104
Analista de IT	109
Analista Contable.....	114
Director de Análisis.....	118
Analista de Proyectos	124
10. Descriptores de puesto PCR País	128
Gerente País	128
Coordinador País	136
Analista Senior.....	144
Analista Principal	150
Analista de Riesgo.....	156
Analista	161
Asistente de Investigación de Riesgo	166
Asistente Administrativo	171
Auxiliar Administrativo	176
11. Órganos externos de soporte.....	180
<i>Asesoría Contable</i>	180
<i>Asesoría Legal</i>	180
<i>Auditoría Externa</i>	180

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 4 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	---------------------

1. Bitácora de modificaciones

Bitácora de modificaciones				
N°	Sección y páginas modificadas	Descripción del cambio	Fecha de modificación	Versión
1	No aplica	Primera versión del documento	No aplica	1
2	Sección "III. Funciones y responsabilidades" de TODOS los puestos de trabajo.	Se ha agregado la función "Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo" a TODOS los puestos de trabajo.	junio, 2020	2
3	Sección "II. Objetivo del Puesto", columna "Nombre del indicador" y "Ecuación matemática"	Se agregaron los indicadores de desempeño y la ecuación matemática de cada uno a los siguientes puestos: Analista de comunicaciones, Analista de Reclutamiento y Selección, Analista de IT, Oficial de Gestión Integral de Riesgo, Coordinador de Metodologías, Jefe de Administración, Jefe de Tesorería, Jefe de Contabilidad, Jefe de Desarrollo Organizacional, Jefe de Comunicaciones, Gerente País, Coordinador País y Director de Análisis.	junio, 2020	2
4	Rol Oficial de Cumplimiento	Ha sido creado el Rol Oficial de Cumplimiento.	junio, 2020	2
5	Comité de Calificación	Actualización de miembros de Comité, donde han sido agregado el Coordinador de Metodologías y ha sido eliminado el Coordinador de Proyectos.	junio, 2020	3
6	Sección descriptores de puesto	Actualización de competencias transversales y específicas	noviembre, 2020	4
7	Sección de descriptores de puesto	Adición de funciones relacionadas con Riesgos a los puestos: Directorio, Auditor Interno, Comité de Gestión Integral de Riesgos, Oficial GIR, Gerente País, Coordinador País, Jefe de Administración, Analista IT.	enero, 2021	5
8	Sección de descriptores de puestos	Adición de funciones a los puestos relacionados con la Gestión de calidad, a los siguientes puestos: Presidente Ejecutivo, Comité de Administración y Finanzas, Directores, Jefaturas y demás puestos de PCR (exceptuando comités no mencionados).	enero, 2021	5
9	Sección de descriptores de puestos	Adición del perfil de puesto "Agile Coach", posterior al perfil del Director de Análisis.	julio, 2021	6
10	Sección de perfil de puesto	Jefaturas: adición de estudios complementarios "Conocimientos de computación, especialmente Office 365, Power BI".	agosto, 2021	7

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 5 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	---------------------

11	Sección de perfil de puesto	Director de Administración y Finanzas: En carrera se ha agregado la de Psicología Industrial. En estudios complementarios se ha agregado: "Manejo de plataformas de aprendizaje, finanzas, contabilidad, IT y RRHH".	agosto, 2021	7
12	Sección de funciones	Para puestos: Analista Senior, Analista Principal, Analista de Riesgo, Analista y Asiste de Investigación de Riesgo; se han reducido funciones que se encontraban repetidas o se daba a entender la misma función que otras.	agosto, 2021	7
13	Sección de perfil de puesto	Se agregó el rol de coordinador SGC y de Funcionario de Control Interno en los perfiles de Oficial de Gestión Integral de Riesgos y Auditor Interno	noviembre, 2021	8
14	Sección de perfil de puesto	Se agregó la posición de Analista de Desarrollo Organizacional.	diciembre, 2021	9
15	Sección de Introducción	Se actualizó la misión.	enero, 2022	10
16	Sección Identificación General	Nombre de puesto: Jefe de Comunicaciones a Jefe de Marketing Digital Analista de Negocios a Jefe de Negocios	febrero, 2022	11
17	Sección Descriptores de puesto Holding	Se agregó la posición de Jefe de Tecnología de la Información y Comunicaciones	febrero, 2022	11
18	Sección Descriptores de puesto Holding	Se eliminó de miembro al Jefe de Administración y se agregó al Jefe de Tecnología de la Información y Comunicaciones	febrero, 2022	11
19	Sección Descriptores de puesto Holding	Se modificó en el comité de negocios de Analista de Negocios a Jefe de Negocios.	febrero, 2022	11
20	Sección Descriptores de puesto Holding	Se modificó el nombre de Agile Coach por Jefe de Análisis, dejando agile coach como rol de Scrum	abril, 2022	12
21	Sección Descriptores de puesto Holding	Se agregó la posición de Analista de Gestión Integral de Riesgos.	abril, 2022	12
22	Sección Descriptores Holding	Se agregaron función 16 y 17 a Jefe de Contabilidad	junio, 2022	13
23	Sección de funciones	Para puestos: Jefe de Análisis, Analista Senior, Analista Principal, Analista de Riesgo, Analista y Asistente de Investigación de Riesgo se actualizaron las funciones y se agregaron los roles del marco Scrum.	julio, 2022	14
24	Descriptor de puestos Holding /Organigrama	Se agregó la posición de Agile Coach	diciembre, 2022	15
25	Descriptor de puestos Holding /Organigrama	Se eliminó la posición de Jefe de Análisis	diciembre, 2022	15
26	Descriptor de puestos Holding	Se incorpora el MOF del Oficial de Cumplimiento/Comité de Cumplimiento de PCR El Salvador, a raíz de los requisitos normativos establecidos por el Instructivo de la UIF de fecha 22/10/2021	enero, 2023	16

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 6 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	---------------------

27	Sección Descriptores de puesto	Se cambio el nombre de Jefe de Contabilidad por Contador	enero, 2023	16
28	Sección Descriptores de puesto	Se modificó el nombre de la posición de Jefe de Marketing Digital por Jefe de Comunicaciones	julio, 2023	17
29	Sección Descriptores de puesto	Se revisaron y actualizaron las funciones de los puestos: Analista de Negocios y Jefe de Comunicaciones	julio, 2023	17
30	Sección Descriptores de puesto	Se modificó el nombre de la posición de Jefe de Tecnología de la Información y Comunicaciones a Jefe de Tecnología de la Información	julio, 2023	17
31	Sección Descriptores de puesto	Se agregó la posición de asistente contable	noviembre, 2023	18
32	Sección Descriptores de puesto	Se actualizaron los descriptores de puesto: <ul style="list-style-type: none"> • Director de Administración y Finanzas • Contador • Jefe de Tecnología de la Información • Analista IT 	noviembre, 2023	18
33	Sección Descriptores de puesto	Se elimina el descriptor del puesto de Coordinador de Metodologías.	Julio, 2024	19
34	Todo el documento	Se actualizó con los puestos actuales.	Diciembre, 2024	20
35	Perfil de Puesto “Analista de Proyectos”	Se actualizó el perfil en temas de estudios, conocimientos y experiencia.	Agosto, 2025	21

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 7 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	---------------------

2. Introducción

El Manual de Organización y Funciones es un documento interno de gestión que sirve para indicar las funciones correspondientes a cada puesto y es consecuencia inmediata del organigrama.

Es necesario mencionar que algunas funciones que actualmente no están operativas fueron consideradas en este manual con miras a que se puedan implementar en un futuro para la mejora de la empresa en general.

Nuestra empresa

Somos una Calificadora de Riesgo con cobertura internacional en continuo proceso de expansión. Operamos en Latinoamérica y establecemos relaciones de valor con nuestros clientes sobre la base de **Prestigio, Calidad y Respuesta Ágil** en diversos mercados y sectores. Somos confiables y estamos comprometidos con los objetivos de nuestros clientes.

Misión

“Establecer una relación de confianza con nuestros clientes, brindando un servicio de la más alta calidad, realizado por un equipo de analistas competentes, objetivos, con una amplia experiencia en el mercado latinoamericano y con los más altos estándares éticos.”.

Visión

“Ser el grupo calificador de riesgo con mayor credibilidad y más innovador en Latinoamérica”.

3. Aspectos Generales

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento que presenta la descripción de cargos, funciones y responsabilidades constituyendo la principal fuente de información para los funcionarios y empleados en general, evitándose así la dualidad funcional y los conflictos entre las diferentes áreas de la empresa, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden. Al mismo tiempo facilita el proceso de inducción del personal y permite la correcta orientación de las responsabilidades y funciones del cargo unificándolas en todas las oficinas en los distintos países.

4. Descripción de Funciones

Está compuesta por los siguientes elementos:

1. Cargo: Identificación del cargo o título del cargo.
2. Área: Ubicación en el Organigrama.
3. A quien reporta directamente: puesto al que le reporta o informa directamente los resultados del trabajo del puesto de trabajo.
4. Puestos a los que supervisa directamente: Grado de Autoridad.
5. Interrelación directa: Con otras áreas de la empresa o externos.
6. Objetivo del puesto: misión de la existencia del puesto.
7. Funciones y atribuciones: Descripción detallada del cargo, las actividades que debe realizar, responsabilidades y atribuciones.
8. Requisitos de educación: requisitos mínimos de educación formal para desempeñarse en la posición.
9. Requisitos de experiencia o educación informal: capacidades para cumplir con sus funciones que no sean producto de la educación formal.
10. Indicadores de desempeño: medida tangible con la que será evaluada su actuación dentro de la compañía a las posiciones que se considere

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 8 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	---------------------

5. Objetivo

El objetivo de este manual es hacer de conocimiento de todo el personal los conceptos para la administración y conducción de las actividades de la organización.

Cabe resaltar que este documento es una guía que contiene los aspectos enunciativos de cada puesto, sin embargo, en PCR-Pacific Credit Rating somos alentadores de la iniciativa individual y, por tanto, puede ser ampliado o modificado según las necesidades o las políticas que se determinen en su momento.

6. Utilización y Actualización

Este manual está restringido para el uso exclusivo del personal de PCR. El Jefe de Desarrollo Organizacional será el encargado de hacer cumplir lo establecido en este manual, así como de la correcta utilización de este, debiendo hacer entrega de éste, en caso de traslado o cambio a quien pase a ocupar tal cargo.

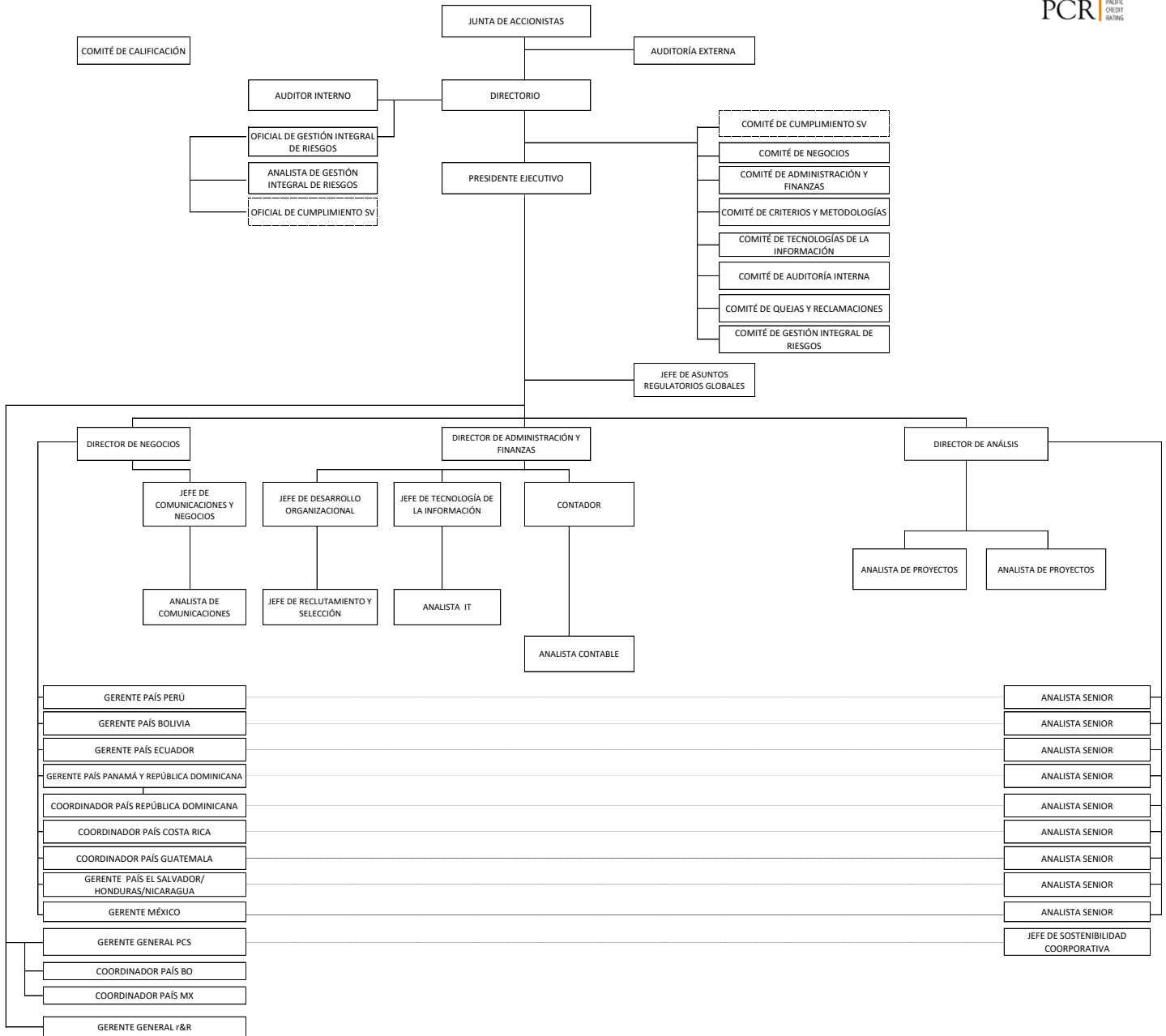
La reproducción parcial o total de este ejemplar es prohibida, así como la distribución a personas ajenas a la institución, excepto cuando sea debidamente autorizado.

La autorización de cualquier modificación del manual es responsabilidad del Directorio y su actualización es responsabilidad del Jefe de Desarrollo Organizacional el cual comunicará a las Gerencias País los cambios y actualizaciones realizados y solicitará su remisión a las autoridades supervisoras que corresponda en cada país.

Así mismo una vez autorizado el cambio, el Jefe de Desarrollo Organizacional deberá actualizar el documento en la intranet.

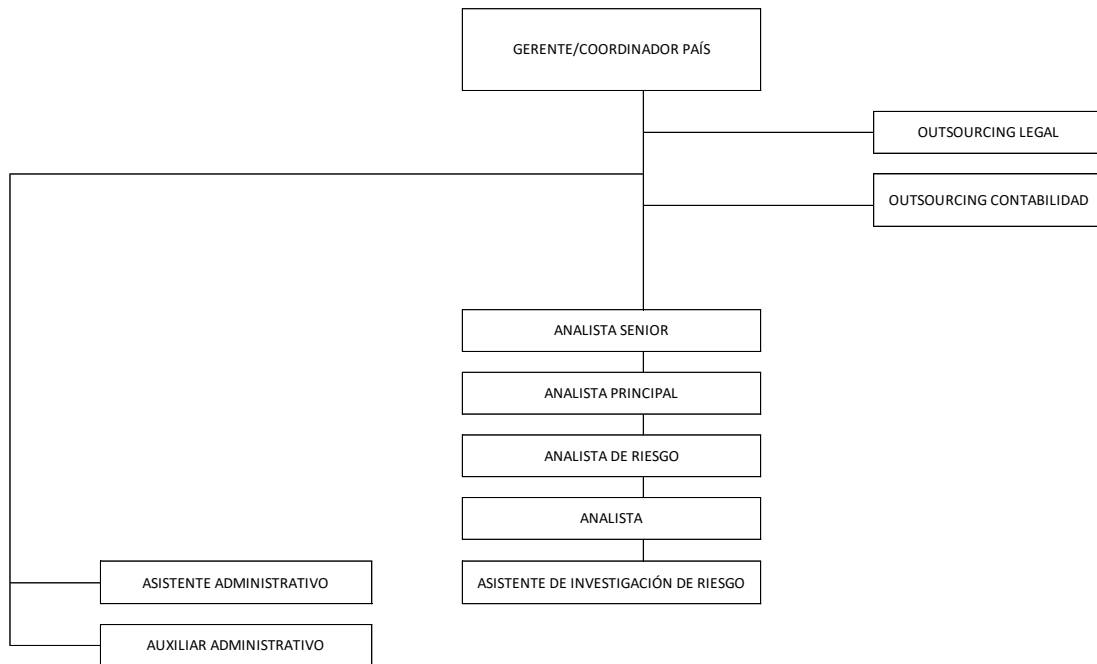
7. PCR Holding

Organigrama General



8. PCR País

Organigrama País



Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 11 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

9. Descriptores de puesto PCR Holding

Junta de Accionistas

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre	Junta de Accionistas
Área	Alta Dirección
Miembros Titulares	Accionistas
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2021

II. ÓRGANO DE LÍNEA:
Describir, de manera general, aspectos del cargo.
Es el órgano de mayor jerarquía y en el cuál reside la soberanía de la empresa. Está constituida por la reunión de los titulares o tenedores de las acciones representativas de su capital social. Es presidida por un Presidente nombrado por la Junta de Accionistas, que además nombra al Secretario. La Junta General de Accionistas debe realizarse cuando menos una vez al año, dentro de los tres meses siguientes a la terminación del ejercicio económico anual.
III. OBJETIVO DEL PUESTO:
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).
Administrar y fiscalizar la toma de decisiones clave para la marcha y funcionamiento de la sociedad; podrá también tratar los asuntos contemplados en la convocatoria. La Junta General de Accionistas solo podrá tratar los asuntos contemplados en la convocatoria. Los acuerdos adoptados en ella deben constar en un Libro de Actas u hojas sueltas en sistema mecanizado legalizados, conforme a Ley.

IV. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
No	Función o Responsabilidad
1	El Secretario debe hacer constar mediante que los acuerdos adoptados en ella deben constar en un Libro de Actas u hojas sueltas en sistema mecanizado legalizados, conforme a Ley.
2	Aprobar o desaprobar la gestión social, las cuentas y el Balance General del Ejercicio.
3	Disponer la aplicación de utilidades.
4	Fijar la remuneración del Directorio.
5	Elegir regularmente a los miembros del Directorio.
6	Tratar los demás asuntos que le sean propios.
7	Remover a los miembros del Directorio y elegir a sus nuevos integrantes.
8	Modificar el Estatuto.
9	Aumentar o reducir el Capital Social.
10	Emitir Obligaciones.
11	Disponer investigaciones, auditorías y balances.
12	Transformar, fusionar, disolver y liquidar la sociedad.
13	Resolver en los casos en que la Ley o el Estatuto disponga su intervención y en cualquier otro que requiera el interés social.
14	Regir la Junta de Accionistas de acuerdo con los Estatutos de la Sociedad.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 12 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

15	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
----	---

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 13 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Directorio

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre	Directorio / Junta Directiva
Área	Alta Dirección
Miembros Titulares	
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2021

II. ÓRGANO DE LÍNEA:	
Describir, de manera general, aspectos del cargo.	
<p>Los miembros son nombrados y removidos por la Junta de Accionistas no pudiendo ser menos de tres. Sus funciones se encuentran reguladas por los Estatutos de la Sociedad y en ocasiones se complementan con las resoluciones de la Asamblea o Junta General de Accionistas. La toma de decisiones se realiza en forma democrática con el voto de la mayoría. La presencia de la totalidad o mayoría de sus miembros constituye quórum suficiente para deliberar y tomar decisiones válidas.</p>	
III. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Expresar la voluntad de la Junta de Accionistas en lo relativo a la formulación de la política, lineamientos empresariales y la gestión de la empresa; identificando las debilidades para de esta manera conseguir un mejor desempeño frente a la competencia y a terceros.	

IV. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
No	Función o Responsabilidad
1	Elaborar planes y proyectos para el desarrollo de la compañía.
2	Revisar y aprobar el presupuesto de ingresos y gastos.
3	Reglamentar de acuerdo con los Estatutos las sesiones del Consejo o Directorio, los servicios y productos del grupo, tarifarios, y los planes de inversión y de expansión.
4	Nombrar al Presidente Ejecutivo.
5	Determinar el sueldo del Presidente.
6	Convocar a Asamblea General sea ordinaria o extraordinaria.
7	Dictar las resoluciones y acuerdos del grupo.
8	Supervisar el desempeño del personal y equipo directivo.
9	Designar los miembros de Comités de Directorio: Negocios, Criterios y Metodologías, Administración y Finanzas y Comités Especiales.
10	Velar por el cumplimiento de los requisitos del ente regulador de cada país y los definidos por PCR en el presente Manual de Organización y Funciones, para el nombramiento de los miembros del Comité de Calificación.
11	Autorizar por excepción el nombramiento de algún miembro del Comité de Calificación, bajo lo definido por el ente regulador de cada país.
12	Elaborar y presentar ante la Junta de Accionistas un informe anual sobre el desarrollo de sus funciones y de las actividades cumplidas.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 14 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

13	Aprobar su propio reglamento interno
14	Evitar las incompatibilidades o restricciones previstas en las normas legales de calificación de riesgo de cada país; dónde todos los socios, incluso los disidentes y los ausentes, quedan sometidos a sus acuerdos adoptados conforme a Ley.
15	Aprobar las estrategias, políticas y manuales del Sistema para la Gestión de la Continuidad del Negocio de PCR, y asegurarse que los Gerentes y Coordinadores País los implementen efectivamente.
16	Aprobar el Programa de Seguridad de la Información y la estructura del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

V. REQUISITOS DE LOS INTEGRANTES:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Economía, Administración de Empresas, Finanzas, Ingeniería Industrial, Derecho, o afín.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones)	N/A	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Banca y finanzas, relaciones con el mercado, administración de empresas, economía, derecho, u otra función con responsabilidad de dirección y control empresarial.	5

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 15 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Comité de Calificación

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Comité	Comité de Calificación
Área	Órgano Independiente
Reporta a (puesto)	N/A
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Analista Senior, Analista Principal, Analista de Riesgo, Analista, Asistente de Investigación de Riesgo, Director de Análisis
Miembros Titulares	Director de Análisis Analista Senior (de acuerdo con la regulación del país) Analista Principal (de acuerdo con la regulación del país)
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	junio 2024 2020

II. OBJETIVO DEL PUESTO:
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).
Formular y emitir los dictámenes de calificación, por medio de los integrantes del Comité, los cuáles dependerán de la normativa de cada país donde es realizada la calificación y se considerará válida cuando estén presentes por lo menos tres miembros titulares o suplentes; la presencia podrá ser física o virtual a través de medios tecnológicos (siempre y cuando lo permita la regulación de cada país).
III. ALCANCE:
Describir el alcance con el que será evaluado el Comité:
Las actividades y decisiones tomadas por el Comité de Calificación tienen alcance en el país en donde se encuentra establecido el comité, las cuales están relacionadas a la emisión o actualización de calificaciones a clientes, de acuerdo con la información financiera presentada por estos, así como las actividades relacionadas con las disposiciones de los reguladores en cada país.

IV. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como: elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
No	Función o Responsabilidad
1	Otorgar una nueva calificación a un cliente.
2	Revisión de calificaciones ya otorgadas, mismas que según la regulación y contrato pueden ser trimestrales, semestrales o anuales.
3	Revisión inmediata de una calificación cuando se tiene conocimiento de información que pueda resultar en una acción de calificación (upgrade, downgrade o retiro de esta).
4	Las que le competen por disposición de la regulación o disposición de la Empresa.
5	Revisar o leer antes de cada comité la normativa de cada país en donde se realiza la calificación.
6	Presencia física o virtual a través de medios tecnológicos en la fecha acordada para realizar el comité.
7	Evitar incompatibilidades o restricciones previstas en las normas legales de calificación de riesgo de cada país.

V. PROCESO DE DESARROLLO DEL COMITÉ:

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 16 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Describir cada una de las etapas necesarias para el desarrollo del Comité.	
N°	Descripción
1	<p>Proceso del Desarrollo del Comité: Las decisiones del Comité se adoptan por mayoría simple, aunque se buscará el consenso de sus miembros. Los miembros suplentes deberán reemplazar a los miembros asignados en los casos de ausencia. Todos aquellos analistas que el Comité considere sean convenientes su participación son considerados invitados. Los invitados tienen voz, pero no voto. El Comité se reúne mensualmente según programación anual. Puede haber miembros suplentes los cuáles pueden estar inscritos analistas Senior de otros países o analistas titulares del país, todos deben cumplir con los requisitos legales, de educación y experiencia definidos por las normas de calificación de cada país y de alta exposición en el mercado.</p>
2	<p>Organización del Comité de Calificación: El Comité será dirigido por su Presidente, quien es el responsable de balancear la participación de los miembros e invitados del Comité. Asimismo, pedirá la votación a los miembros al final de la exposición. Dependiendo de las normas de cada país, esta función también la podrá realizar el Secretario del Comité.</p> <p>A pedido de por lo menos un miembro asignado o suplente, se podrá suspender total o parcialmente en caso se estime que no se cuenta con la información necesaria para tomar una decisión.</p> <p>Los miembros del Comité e invitados deberán revisar previamente la información que se presentará, para este fin deberán recibirla con al menos con 48 horas de anticipación. La presentación de cada caso queda a cargo del Analista Senior o titular asignado. En algunas jurisdicciones los miembros pueden ser externos a la calificadora o desempeñar otras funciones en la empresa.</p> <p>Los miembros del comité son propuestos por el Gerente País en consenso con el Director de Análisis y aprobados según indique la regulación de cada país con el consenso del mismo Comité. Los miembros podrán ser removidos de la misma manera.</p>
3	<p>Presentación: El analista realizará su presentación con claridad basado en las dispositivas anteriormente mencionadas y propondrá una calificación de riesgo con base en las escalas autorizadas en el país.</p>
4	<p>Comentarios: se proporcionará el espacio a los miembros del Comité para realizar preguntas y comentarios.</p>
5	<p>Votación de la calificación: evaluando toda la información presentada y los comentarios de los miembros del Comité, se procede a votar la calificación propuesta. El Presidente o el secretario de la sesión solicita el voto en voz alta a cada miembro y vota al final, siempre en voz alta.</p>
6	<p>Finalización del Comité: el Analista Senior asume la función de Secretario del Comité y envía por correo los acuerdos al Presidente del Comité. Asimismo, enviará el cuadro resumen de las calificaciones otorgadas a los miembros del Comité y al Gerente de País con copia al Analista de Comunicaciones en caso sea una calificación pública. También se encargará de llenar el acta respectiva.</p>

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 17 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Comité de Auditoría Interna

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Comité	Comité de Auditoría Interna
Área	Alta Dirección
Reporta a (puesto)	Directorio
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Gerentes y Coordinadores País, Directores y Jefaturas
Miembros – El Salvador	Director Presidente de la Junta Directiva Director Vicepresidente de la Junta Directiva Auditor Interno
Miembros – Bolivia	Director de la Junta Directiva Miembro Titular Miembro Titular
Miembros – Costa Rica	Director Titular de la Junta Directiva Director Titular Auditor Interno
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Junio 2020

II. OBJETIVO DEL PUESTO:
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).
Supervisar el sistema de control interno, los procesos contables y la presentación de la información financiera.

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como: elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
No	Función o Responsabilidad
1	Asegurar el cumplimiento razonable de la conducción ética del negocio, y que se mantenga un efectivo control contra posibles conflictos de interés y fraudes.
2	Asegurar que las labores de auditoría interna evalúen los controles internos implementados. Asimismo, que desarrolle sus actividades de forma independiente y objetiva de control eficiente, para agregar valor y mejorar las operaciones.
3	Revisar y solicitar al Directorio la aprobación del Plan Anual de Trabajo de Auditoría Interna, dentro del último trimestre correspondiente al año precedente de la gestión que se planifica. Asimismo, asegurar su cumplimiento, proponer modificaciones y/o ajustes debidamente justificados.
4	Verificar el cumplimiento de las leyes, reglamentos, otras disposiciones normativas emitidas por el Ente Regulador, el Directorio y las decisiones de la Junta de Accionistas.
5	Efectuar seguimiento a las observaciones de Auditoría Interna, Reguladores, Auditores Externos, verificando que se ha dado solución en los plazos comprometidos.
6	Asegurar que los miembros de Auditoría Interna y Externa realicen su trabajo de manera independiente.; recomendando al Directorio la remoción o reelección de los miembros.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 18 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

7	Informar al Directorio sobre los resultados de las evaluaciones efectuadas por el auditor interno, al menos cada tres (3) meses.
8	Asegurarse que al menos una (1) vez al año, el Directorio revise la estructura organizacional, los manuales de procedimientos, control interno, organización y funciones, así como las modificaciones de los mismos.
9	Revisar dentro de los veinte (20) días calendarios posteriores al cierre de cada trimestre el informe trimestral realizado por el auditor interno, verificando el cumplimiento de los objetivos, detalle de las actividades ejecutadas y no ejecutadas, entre otros.

IV. PROCESO DE DESARROLLO DEL COMITÉ:	
Describir cada una de las etapas necesarias para el desarrollo del Comité.	
N°	Descripción
1	Proceso de desarrollo del Comité: El comité será convocado con una anticipación no menor de 2 días hábiles. El comité podrá realizarse de manera virtual o presencial.
2	Organización del Comité: El Comité de Auditoría está compuesto por al menos tres (3) miembros titulares.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 19 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Comité de Criterios y Metodologías

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Comité	Comité de Criterios y Metodologías
Área	Alta Dirección
Reporta a (puesto)	Directorio
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Gerentes y Coordinadores País, Directores y Jefaturas
Miembros Titulares	Presidente Ejecutivo Director de Análisis
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Julio 2019

II. OBJETIVO DEL PUESTO:
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).
Aprobar las metodologías y criterios, manteniéndolos vigentes y actualizados.

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como: elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
No	Función o Responsabilidad
1	Responsable de la emisión y modificación de las metodologías y los criterios de calificación.
2	Los miembros del comité deben realizar una revisión rigurosa de las metodologías y modelos que se utilizan para la calificación de riesgo, así como autorizar cualquier cambio o modificación que se pretenda realizar en éstos.
3	Proveer recomendaciones en aspectos metodológicos como medición, análisis, método de entrevistas, recolección de información, identificación de errores en la información, herramientas tecnológicas e identificar limitaciones.
4	Revisar las metodologías sometiendo las mismas a un proceso interno de validación; que considere la experiencia histórica, cuando se encuentre información para ello, mediante la comparación de las estimaciones hechas respecto de las efectivamente observadas en períodos anteriores.
5	Responsable del manejo de las versiones de las metodologías.
6	Llevar un registro de todos los comités realizados y contar con un repositorio virtual de las actas de comité.
7	Divulgar todo cambio en las metodologías y/o actualizaciones previo a su implementación, al menos por el mismo medio en el que se encuentra disponible la metodología vigente y cumpliendo siempre con las exigencias regulatorias.
8	Resolver consultas sobre la aplicación de metodologías y criterios técnicos en casos nuevos o complejos.
9	Proponer e instruir la investigación y el desarrollo de nuevas metodologías o criterios de acuerdo con las necesidades de la compañía tanto comerciales (apertura de mercados) como técnicas (análisis de casos nuevos, nuevos mercados).

IV. PROCESO DE DESARROLLO DEL COMITÉ:

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 20 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Describir cada una de las etapas necesarias para el desarrollo del Comité.	
N°	Descripción
1	Proceso de desarrollo del Comité: El comité será convocado con una anticipación no menor de 2 días útiles. El comité podrá realizarse de manera virtual o presencial.
2	Organización del Comité: <ol style="list-style-type: none"> 1. El Comité está compuesto por al menos tres (3) miembros titulares. 2. Los invitados pueden ser analistas, Gerentes o Coordinadores País o terceros. 3. El comité puede invitar a participar a especialistas de distintas materias, que por su conocimiento y experiencia reconocida aporten en el comité información técnica. Éstos pueden ser internos o externos.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 21 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Comité de Negocios

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Comité	Comité de Negocios
Área	Alta Dirección
Reporta a (puesto)	Directorio
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Gerentes y Coordinadores País, Directores y Jefaturas
Miembros Titulares	Presidente Ejecutivo Director de Negocios Analista de Negocios
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Feb 2022

II. OBJETIVO DEL PUESTO:
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).
Dirigir, coordinar y controlar el desarrollo de actividades comerciales y de mercadeo presupuestadas por cada unidad de negocios, procurando la revisión de los resultados de ventas, situación del mercado, seguimiento a clientes, y el control y evaluación de las estrategias comerciales realizadas.

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como: elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
No	Función o Responsabilidad
1	Verificar el cumplimiento de metas presupuestarias mensualmente en las áreas de negocios en lo pertinente a ventas, mercadeo y comunicaciones.
2	Verificar el cumplimiento de los planes establecidos por la Empresa en dichas áreas.
3	Velar por el seguimiento y atención a los clientes.
4	Verificar el crecimiento comercial y estrategias de crecimiento.
5	Establecer Políticas y procedimientos para el área de Negocios.
6	Establecer las políticas de comunicaciones internas y externas.
7	Generar informes de las actividades ejecutadas que den cuenta de las ventas y resultados de las estrategias de mercadeo y comerciales.
8	Las que le competen por disposición de la regulación o disposición de la Empresa.
9	Revisar la información que se presentará durante el Comité.
10	Tomar las decisiones que tengan alcance a todas las oficinas de la Empresa en todos los países en los temas referentes a mercadeo y ventas, seguimiento de actividades de prospección, venta, postventa y toda actividad realizada para el desarrollo comercial de los servicios de la Empresa y los resultados de la gestión de cada país.

IV. PROCESO DE DESARROLLO DEL COMITÉ:
Describir cada una de las etapas necesarias para el desarrollo del Comité.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 22 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

N°	Descripción
1	<p>Proceso del desarrollo del comité: Las decisiones del Comité se adoptan por mayoría simple, teniendo el Presidente del Comité voto dirimente, aunque se buscará el consenso de sus miembros para las mejores prácticas y procedimientos. Otros miembros titulares, como los Gerentes País y los Jefes de Área, tienen voz y voto, cuando el tema a tratar este en su presupuesto y sólo participan en los casos en que se les convoca. Los invitados solo tienen voz, pero no voto.</p> <p>El comité se reúne a solicitud del Presidente del Comité de Negocios de acuerdo a la programación anual o cuando sea necesario para la Empresa, al menos mensualmente. La presencia podrá ser física o virtual a través de medios tecnológicos disponibles.</p>
2	<p>Organización del Comité de Negocios: El comité está presidido por el Director de Negocios o quien haga sus veces. Son miembros titulares del comité el Director de Negocios y el Analista de Negocios, quien actuará como Secretario del Comité. También son miembros los Gerentes País y los Jefes de Área cuando el tema a tratar este en su presupuesto y sólo participan en los casos en que se les convoca. En caso alguna de esa posición se encuentre vacante, participa quien esté a cargo de dicha función. Los miembros del Comité e invitados deberán revisar previamente la información que se presentará en el Comité y que recibirán con al menos 48 horas de anticipación.</p>
3	<p>Presentación: el encargado de la actividad a evaluar durante el comité realizará su presentación con claridad basada en los lineamientos y políticas de la empresa y presentará una propuesta con el soporte necesario para la toma de decisiones.</p>
4	<p>Comentarios: se proporcionará el espacio a los miembros del Comité para realizar las preguntas que consideren necesarias o resolver las dudas que tengan.</p>
5	<p>Votación: las decisiones del Comité se adoptan por mayoría simple, teniendo el Presidente del Comité voto dirimente, aunque se buscará el consenso de sus miembros para las mejores prácticas y procedimientos.</p>
6	<p>Finalización del Comité: el Analista de Negocios como secretario del comité envía por correo a los miembros y a quienes resulte pertinente, los acuerdos alcanzados.</p>

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 23 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Comité de Tecnologías de la Información

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Comité	Comité de Tecnologías de la Información
Área	Alta Dirección
Reporta a (puesto)	Directorio
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Gerentes y Coordinadores País, Directores y Jefaturas
Miembros Titulares – Corporativo	Presidente Ejecutivo Director de Negocios Jefe de Tecnología de la Información
Miembros Titulares – Bolivia	Presidente Ejecutivo Gerente País Jefe de Tecnología de la Información
Fecha de emisión	Marzo 2020
Fecha de actualización	Enero 2022

II. OBJETIVO DEL PUESTO:
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).
Diseñar y mantener actualizado el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (TI), estableciendo lineamientos que faciliten la implementación de la estrategia de negocios y garantizando las prioridades estratégicas de los proyectos de inversión relacionados con las tecnologías de la información de PCR.

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como: elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
No	Función o Responsabilidad
1	Diseñar, revisar, aprobar y actualizar las iniciativas de tecnología (proyectos de informática, tecnología y comunicaciones) mediante la formulación de un Plan Estratégico de TI.
2	Analizar y evaluar los costos de las iniciativas de tecnologías propuestas en el Plan Estratégico de TI.
3	Propiciar la modernización e innovación tecnológica del Grupo PCR
4	Revisar los niveles de tolerancia al riesgo del área de TI en congruencia con el perfil tecnológico de la entidad, para cada iniciativa tecnológica.
5	Presentar a la Junta Directiva semestralmente o cuando las circunstancias lo ameriten un reporte sobre el avance de la implementación del Plan Estratégico de TI aprobado.
6	Recomendar las prioridades de los programas de inversión en tecnología.
7	Asegurar que la tecnología contribuya a los objetivos estratégicos institucionales de PCR, tomando en cuenta los costos y los riesgos relacionados.
8	Dar seguimiento a los planes correctivos/preventivos derivados de auditorías o informes de los entes reguladores externos.
9	Determinar la viabilidad de los nuevos proyectos de informática, tecnología y comunicaciones.
10	Designar los roles y responsabilidades, así como un propietario de cada iniciativa tecnológica definida en el Plan Estratégico de TI, para su implementación.

IV. PROCESO DE DESARROLLO DEL COMITÉ:	
Describir cada una de las etapas necesarias para el desarrollo del Comité.	
N°	Descripción
1	<p>Proceso de desarrollo del Comité: Las decisiones del Comité se adoptan por mayoría simple, teniendo el Presidente del Comité voto dirimente, aunque se buscará el consenso de sus miembros para las mejores prácticas y procedimientos.</p> <p>El comité se reúne a solicitud del Presidente del Comité de Tecnología de a Información de acuerdo con la programación anual o cuando sea necesario para la Empresa, al menos mensualmente. La presencia podrá ser física o virtual a través de medios tecnológicos disponibles.</p> <p>El comité abordará el seguimiento a los acuerdos alcanzados en anterior Comité de TI, documentando los mismos en el acta correspondiente.</p>
2	<p>Organización del Comité: El comité está presidido por el Presidente Ejecutivo, en su ausencia por el Director de Negocios o quien haga sus veces. Son miembros titulares del comité el Presidente Ejecutivo, el Director de Negocios, el Coordinador de Proyectos, el Jefe de Tecnología de la Información quien actuará como Secretario del Comité. Son invitados permanentes con voz, pero sin voto el consultor de Seguridad de la información y el Oficial de Gestión Integral de Riesgo. También son miembros los Gerentes País y los Jefes de Área cuando el tema a tratar este en su presupuesto y sólo participan en los casos en que se les convoca. En caso alguna de esa posición se encuentre vacante, participa quien esté a cargo de dicha función.</p> <p>Los miembros del Comité e invitados deberán revisar previamente la información que se presentará en el Comité y que recibirán con al menos 48 horas de anticipación.</p>
3	<p>Presentación: el encargado de la actividad a evaluar durante el comité realizará su presentación con claridad basada en los lineamientos y políticas de la empresa y presentará una propuesta con el soporte necesario para la toma de decisiones.</p>
4	<p>Comentarios: se proporcionará el espacio a los miembros del Comité para realizar las preguntas que consideren necesarias o resolver las dudas que tengan.</p>
5	<p>Votación: las decisiones del Comité se adoptan por mayoría simple, teniendo el Presidente del Comité voto dirimente, aunque se buscará el consenso de sus miembros para las mejores prácticas y procedimientos.</p>
6	<p>Finalización del Comité: el Jefe de Tecnología de la Información como secretario del comité envía por correo a los miembros y a quienes resulte pertinente, los acuerdos alcanzados, plazos, responsables y elabora el Acta correspondiente.</p>

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 25 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Comité de Administración y Finanzas

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Comité	Comité de Administración y Finanzas
Área	Alta Dirección
Reporta a (puesto)	Directorio
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Gerentes y Coordinadores País, Directores y Jefaturas
Miembros Titulares	Director de Negocios Director de Administración y Finanzas Jefe de Desarrollo Organizacional
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2022

II. OBJETIVO DEL PUESTO:
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).
Asegurar el adecuado y transparente funcionamiento de las distintas oficinas del grupo velando por la seguridad, estabilidad y desarrollo del personal interno

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como: elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
No	Función o Responsabilidad
1	Mantener actualizadas las funciones y responsabilidades de las diferentes posiciones en la organización, las cuales deben estar debidamente aprobadas dentro del Manual de Organización y Funciones (MOF).
2	Aprobar cualquier modificación o actualización del MOF.
3	Controlar y revisar el buen funcionamiento de todas las oficinas del grupo.
4	Administrar los recursos humanos, financieros y materiales que le sean asignados para el cumplimiento de los objetivos anuales de la Empresa.
5	Velar por el cumplimiento y la mejora continua de los procesos propios del área.
6	Velar por el cumplimiento de los manuales de Seguridad, Código de Conducta, Ética, etc. obteniendo el compromiso de todo el personal.
7	Establecer la matriz de riesgos de los procesos de su área y proponer los planes de mitigación de los riesgos que afectan a los procesos en cuestión.
8	Velar por el cumplimiento de la misión de las Jefaturas de Administración y Desarrollo Organizacional.
9	Revisar y presentar al Directorio los resultados de indicadores, propuestas, cumplimiento de metas, etc. de su área y evaluar la eficacia y oportunidad de las acciones realizadas.
10	Nombrar al personal para participar en los distintos comités, ya sean estos permanentes o transitorios.
11	Lograr los niveles de eficiencia de gestión de personal que permitan cumplir con la entrega de los informes y servicios en el tiempo y con la calidad acordados con los clientes y dentro de los costos establecidos, controlando que se cumplan los ciclos tanto de sus procesos productivos como administrativos.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 26 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

12	Velar por la correcta alineación de la planificación estratégica, con la planificación táctica y operativa de la Dirección de Administración y Finanzas, así como la alineación de sus procesos de negocios con la estructura organizacional y de apoyo de los sistemas de información.
13	Evaluar la incorporación de nuevas tecnologías en todos los ámbitos de la Gerencia de Administración y Finanzas, propiciando un ambiente adecuado para la innovación y el desarrollo.
14	Velar que los informes en proceso de elaboración estén siempre relacionados con una Orden de Trabajo sustentada por un contrato y asociados a una Cuenta en el CRM.
15	Definir y priorizar las inversiones de su área para mejorar sus procesos administrativos.
16	Participar de la elaboración del plan estratégico de toda la compañía, así como el control presupuestario anual.
17	Transmitir acuerdos a los involucrados y propuestas y conclusiones al Directorio.
18	Convocar por escrito a reuniones del Comité.
19	Agendar temas a tratar durante las reuniones.
20	El Presidente del Comité deberá evidenciar su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, estableciendo la política, objetivos de calidad, y asegurando que estos sean compatibles con la dirección estratégica de la organización, promoviendo en todo momento el uso del enfoque a procesos, la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos.
21	El Presidente del Comité deberá efectuar revisiones por la Dirección de manera periódica para asegurar que el SGC de PCR logre los resultados previstos y asegurando la disponibilidad de recursos necesarios para tal fin.
22	El Presidente del Comité deberá comprometer y apoyar a los colaboradores para contribuir a la eficacia del SGC.

IV. PROCESO DE DESARROLLO DEL COMITÉ:	
Describir cada una de las etapas necesarias para el desarrollo del Comité.	
N°	Descripción
1	Proceso de desarrollo del Comité: Convocar por escrito a las reuniones por lo menos 1 vez al mes y con un mínimo de 48 horas de anticipación. El Comité podrá ser virtual o presencial. Agendar los temas a tratar. Transmitir los acuerdos a los involucrados y presentar las propuestas y conclusiones al Directorio.
2	<p>Organización del Comité: El Comité de Administración y Finanzas está compuesto por al menos tres (3) miembros titulares e invitados. Los titulares son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director de Negocios (DN) quien ejerce la presidencia del comité • Director de Administración y Finanzas (DAF) • Jefe de Desarrollo Organizacional (JDO) <p>Los invitados pueden ser: Gerentes que podrán exponer necesidades de mejora administrativa o de personal en cada una de sus oficinas.</p> <p>Otros invitados: el comité puede invitar a participar especialistas de distintas materias que por sus conocimientos y experiencias aporten al comité información técnica.</p>

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 27 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Comité de Quejas y Reclamaciones

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Comité	Comité de Quejas y Reclamaciones
Área	Alta Dirección
Reporta a (puesto)	Presidencia
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Direcciones de áreas de Grupo PCR, Gerencia o Coordinador País, Oficial de Gestión Integral de Riesgos
Miembros Titulares	Director de Negocios Gerente o Coordinador País Oficial de Gestión Integral de Riesgo
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	

II. OBJETIVO DEL PUESTO:
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).
Monitorear las reclamaciones y quejas de entidades calificadas, analistas, inversionistas y el público en general, las que serán atendidas con objeto de analizar la causa que le dio origen, seguimiento, resolución y comunicación del resultado.

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como: elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
No	Función o Responsabilidad
1	El Comité de Quejas y Reclamaciones atenderá las quejas y/o reclamos dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles.
2	Si la reclamación o queja es sobre alguno de los tres miembros titulares, este será sustituido en el Comité por un miembro suplente.
3	El Comité decide el curso de la reclamación o queja e instruye al responsable a responder la misma con la resolución del Comité.
4	Cuando el Comité de Reclamaciones o Quejas halle la queja o reclamación total o parcialmente justificada y su resolución contenga la propuesta de medidas de subsanación o mejora, dicha resolución se notificará también a las áreas de la entidad que se vean afectados por dichas medidas.

IV. PROCESO DE DESARROLLO DEL COMITÉ:	
Describir cada una de las etapas necesarias para el desarrollo del Comité.	
N°	Descripción
1	Proceso de desarrollo del Comité: El comité será convocado con una anticipación no menor de dos (2) días hábiles. El comité podrá realizarse de manera virtual o presencial.
2	Organización del Comité: el Comité está compuesto por al menos tres (3) miembros titulares. Se convocan miembros suplentes de ser necesario en casos de conflicto de interés.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 28 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Comité de Gestión Integral de Riesgos

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Comité	Comité de Gestión Integral de Riesgos
Área	Alta Dirección
Reporta a (puesto)	Directorio
Puestos que le reportan directamente	Oficial Gestión Integral de Riesgos
Puestos con los que interactúa	Gerente y Coordinador País, Directorios de áreas de PCR
Miembros Titulares - Bolivia	Director Titular Gerente País Oficial de Gestión Integral de Riesgo
Miembros Titulares – El Salvador	Director Presidente de la Junta Directiva Gerente País Oficial de Gestión Integral de Riesgo
Miembros Titulares – Perú y Costa Rica	Director Titular Director Titular Oficial de Gestión Integral de Riesgo
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2021

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Apoyar y asistir a todas las áreas para la realización de una buena gestión integral de riesgos en sus áreas de responsabilidad, promoviendo acciones que permitan la mitigación de los riesgos expuestos.	
III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como: elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
No	Función o Responsabilidad
1	Asegurar en todo momento el conocimiento por parte de todo el personal involucrado en la gestión de riesgos, de los límites de exposición y el perfil de riesgos.
2	Diseñar políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión integral de los riesgos.
3	Verificar que el Reglamento Interno del Comité de Riesgos sea concordante con las disposiciones emitidas por el ente regulador de cada país.
4	Analizar los riesgos asumidos por PCR, su evolución, efectos en los niveles patrimoniales, necesidades adicionales de mitigación y acciones correctivas.
5	Aprobar las metodologías de medición de las exposiciones para cada tipo de riesgo, y establecer los posibles impactos en la situación financiera.
6	Aprobar el informe anual elaborado por el Oficial de Gestión Integral de Riesgos. El cual debe incluir la gestión del riesgo operacional, seguridad de la información, gestión de la continuidad del negocio, entre otros afines. Asimismo, tiene como periodo máximo de entrega hasta el segundo mes del año.
7	Impulsar capacitaciones anuales sobre la normativa vigente relacionada a la gestión de riesgos; así como respecto a las políticas y procedimientos en la materia.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 29 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

8	El Comité Corporativo de la Gestión Integral de Riesgos deberá reunirse al menos trimestralmente, verificando el cumplimiento de los objetivos, detalle de las actividades ejecutadas y no ejecutadas, entre otros.
9	Elaborar Actas de Comité que contenga los temas revisados en el Comité Corporativo, debiendo pronunciarse de forma explícita sobre el análisis de la Gestión Integral de Riesgo en aquellas oficinas donde es exigible el cumplimiento de la normativa.
10	Velar que el Directorio corporativo suscriba anualmente una declaración de cumplimiento de la Gestión Integral de Riesgo.
11	Revisar, evaluar y proponer para aprobación del Directorio / Junta Directiva el programa y recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, los cuales deberán estar separados de los presupuestos destinados a cualquier otra área de PCR.
12	Supervisar que la Gestión de la Continuidad del negocio sea efectiva y que se realice el análisis de impacto al negocio (Business Impact Analysis – BIA), identificando y priorizando los procesos críticos de PCR

IV. PROCESO DE DESARROLLO DEL COMITÉ:

Describir cada una de las etapas necesarias para el desarrollo del Comité.

N°	Descripción
1	El comité será convocado con una anticipación no menor de dos (2) días hábiles.
2	El comité podrá realizarse de manera virtual o presencial.
3	Organización del Comité: el Comité de la Gestión Integral de Riesgos está compuesto por al menos tres (3) miembros titulares.

V. PERFIL DEL PUESTO:

Nivel de Educación	Universitario/Superior
Carrera	Administración de Empresas, Contabilidad, Auditoría, Economía, Ingeniería o cualquier otra carrera afín.
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	Gestión de Riesgos (deseable)
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	Cursos, certificaciones o diplomados en temas relacionados a riesgo (deseable)

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 30 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Comité de Cumplimiento

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Comité de Cumplimiento
Área	N/A
Reporta a (puesto)	Junta Directiva
Puestos que le reportan directamente	Oficial de Cumplimiento
Puestos con los que interactúa	Gerente / Coordinador País, Directores de Área de PCR, Oficial de Gestión Integral de Riesgos, Auditor Interno, Jefe de Asuntos Regulatorios Globales.
Miembros Titulares – El Salvador	Director – Presidente de la Junta Directiva Director – Secretario de la Junta Directiva Gerente / Coordinador País Jefe de Asuntos Regulatorios Globales Oficial de Cumplimiento
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	noviembre 2022
Fecha de actualización	junio 2024
II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Apoyar al Oficial de Cumplimiento en la constitución y aplicación de las políticas, manuales, metodologías y demás herramientas que sirvan para la prevención de los riesgos de Lavado de Dinero y Activos (LDA), Financiación al Terrorismo (FT), y Financiación a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM).	
III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad (El Salvador)
1	Instruir mediante acuerdos, modificaciones o mejoras a la política institucional de prevención del LDA/FT/FPADM, con apego al marco legal nacional e internacional.
2	Dar seguimiento a la gestión de la Oficialía de Cumplimiento.
3	Conocer las deficiencias al programa de prevención detectadas por el Oficial de Cumplimiento; así como las acciones o medidas correctivas que se hayan implementado para tales efectos.
4	Revisar que la ejecución del plan anual de capacitación involucre a todo el personal de PCR y que además incluya la capacitación especializada para el personal del Oficial de Cumplimiento en temas de LDA/FT/FPADM.
5	Revisar que el enfoque del Oficial de Cumplimiento, además de fortalecer la estructura de control interno, esté orientado a la prevención y gestión de riesgos de LDA/FT/FPADM.
6	Revisar por lo menos cada tres años, la estructura organizativa de PCR en cuanto a recursos humanos dedicados a la gestión del riesgo de LDA/FT/FPADM, en relación proporcional a su tamaño, cantidad de clientes, productos y servicios, así como la operatividad que tenga, para determinar la necesidad de mayores recursos a fin de mitigar los riesgos derivados de LDA/FT/FPADM.
7	Promover y garantizar la independencia y autonomía del Oficial de Cumplimiento de forma institucional.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 31 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

8	Asegurarse que el Oficial de Cumplimiento tenga acceso irrestricto a toda la información y documentación que maneja PCR con relación al riesgo de LDA/FT/FPADM.
N°	Función o Responsabilidad (Bolivia)
1	Vigilar el cumplimiento e implementación de la normativa en materia de LGI/FT y FPADM, instrucciones y recomendaciones emitidas por la UIF.
2	Hacer seguimiento de la implementación de las Políticas y Procedimientos de la Gestión de Riesgos de LGI/FT y FPADM.
3	Organizar y efectuar reuniones trimestrales, en las que se traten entre otros temas, el seguimiento a la implementación y los resultados de las Políticas y Procedimientos de la Gestión de Riesgos de LGI/FT y FPADM, debiendo dejar constancia expresa de los acuerdos y recomendaciones adoptadas en acta, la cual debe ser puesta a conocimiento del Directorio.
4	Revisar los procedimientos internos confidenciales del Funcionario Responsable.
5	Evaluar los informes emitidos por el Funcionario Responsable y presentar dichos informes conjuntamente la evaluación de los mismos, al Directorio en la sesión inmediata siguiente, para que esta instancia en coordinación con la Unidad de Cumplimiento y la Gerencia General adopten las determinaciones que correspondan con relación al contenido de dichos informes.
9	Otras que el Directorio asigne en relación con Gestión de Riesgos de LGI/ FT y FPADM.

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal			X	
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
Informar de alguna modificación no autorizada de los procesos.				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana. Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo. Demuestra aprecio hacia la compañía. Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 32 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.
		A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.
		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apeg a al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3		Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 33 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

	Trabajo en equipo y colaboración	Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
		Genera confianza de los demás.
4	Servicio al cliente externo	Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
		Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
		Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Ingeniería Comercial, Economía, Finanzas, Administración o carrera afín	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones)	Al menos uno de sus miembros – el Oficial de Cumplimiento debe contar con una Certificación ratificada por parte de la Fiscalía General de la República en materia de prevención de lavado de dinero y activos, financiación al terrorismo, y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva.	
Aspectos Legales	N/A	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Al menos uno de sus miembros – el Oficial de Cumplimiento – debe contar con experiencia en la implementación o auditoría interna / externa de un sistema de	2

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 34 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

	prevención de lavado de dinero y activos, financiación al terrorismo, y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva para entidades del sistema financiero.	
--	---	--

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 35 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Presidente Ejecutivo

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Presidente Ejecutivo
Área	Presidencia
Reporta a (puesto)	Directorio
Puestos que le reportan directamente	Director de Negocios, Director de Administrativo y de Finanzas, Director de Análisis, Oficial de Gestión Integral de Riesgos.
Puestos con los que interactúa	N/A
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2021

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Vigilar el cumplimiento de los fines y objetivos de la organización satisfaciendo a la Junta con un manejo responsable de toda la organización, planificando adecuadamente los recursos y rindiendo cuenta del avance de sus metas y objetivos.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Presidir las sesiones del Directorio.
2	Vigilar que se lleve a cabo un adecuado control de la gestión de la empresa.
3	Velar por el cumplimiento de las políticas de la empresa.
4	Suministrar la información que requiera el Directorio.
5	Dirigir y controlar el funcionamiento de la compañía.
6	Proteger la posición financiera de la empresa, adoptando planes estratégicos que son presentados a la Junta de Accionistas para su aprobación.
7	Destinar y aprobar los fondos que sean necesarios para la operatividad de cada una de las empresas del grupo.
8	Dar seguimiento al cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente regulador, así como a la actualización de normativa regulatoria que implique nuevas obligaciones para PCR.
9	Aprobar los presupuestos y planes anuales de los distintos directores.
10	Revisar periódicamente los EE.FF. de la organización.
11	Delegar la autoridad necesaria en los Gerentes para poder representar a la empresa en la firma de contratos de negocios.
12	Sustituir a los directores en caso de ausencia temporal o definitiva hasta que sean sustituidos y nombrados por el comité de operaciones.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 36 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

13	Nombrar y supervisar la gestión de los Directores.
14	Ejercer el más alto nivel de representación de la empresa.
15	Mantenerse informado e informar al Directorio sobre el desarrollo de la empresa y de los nuevos proyectos.
16	Proponer al Directorio los objetivos generales de la empresa para cada período.
17	Proponer al Directorio el Plan Anual Comercial y presupuesto del Grupo PCR.
18	Proponer al Directorio Estrategias para cumplir con los objetivos.
19	Aprobar los Reglamentos Internos y Políticas de la Empresa y sus Subsidiarias.
20	Las atribuciones que le corresponden según los Estatutos de la Sociedad.
21	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
22	Evidenciar su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, estableciendo la política, objetivos de calidad, y asegurando que estos sean compatibles con la dirección estratégica de la organización, promoviendo en todo momento el uso del enfoque a procesos, la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos.
23	Efectuar revisiones por la Dirección de manera periódica para asegurar que el SGC de PCR logre los resultados previstos y asegurando la disponibilidad de recursos necesarios para tal fin.
24	Comprometer y apoyar a los colaboradores para contribuir a la eficacia del SGC.

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros				X
Responsabilidad por maquinarias y equipos			X	
Responsabilidad por materiales				X
Responsabilidad por los bienes inmuebles			X	
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal				X
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
N/A				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Fomenta y promueve los valores y la cultura organizacional entre las personas de la compañía; da el ejemplo y estimula a otros a obrar del mismo modo.

		<p>Alinea la planificación del trabajo a la visión, misión, valores y estrategia de la compañía.</p> <p>Transmite mensajes claros que motivan a todos a trabajar en la consecución de los objetivos comunes.</p> <p>Supera los resultados esperados para su gestión como presidente o director.</p> <p>Es un referente en la compañía por su disciplina personal y alta productividad.</p>
2	Integridad	<p>Se comporta de manera intachable.</p> <p>Se preocupa por asegurar una operación legal y moral.</p> <p>Fomenta con el ejemplo e inculca, en todos los integrantes de la compañía, el respeto por los valores y la justicia en el trato con los demás.</p> <p>Toma decisiones justas en la asignación y aplicación de tareas, procedimientos y procesos.</p> <p>Construye relaciones duraderas basadas en la honestidad de sus actos.</p>
3	Cumplimiento	<p>Diseña estrategias, genera directrices y ejerce sus funciones basado en una planificación sistemática, y siguiendo procesos establecidos.</p> <p>Conforma equipos de trabajo que maximicen la obtención de resultados positivos; selecciona colaboradores prestando atención al enfoque en resultados.</p> <p>Moviliza los recursos organizacionales de un modo innovador e inteligente, y logra su optimización mediante el control de la gestión, evaluando cuidadosamente los riesgos y evidenciando conocimiento de la organización en la integración de actividades.</p> <p>Funda todas sus decisiones y acciones en criterios de eficacia, eficiencia, calidad y racionalidad.</p> <p>Diseña mecanismos que permiten revisar periódicamente el progreso alcanzado con respecto al cumplimiento de las metas de la organización, y corroborar que estas sigan siendo relevantes y válidas.</p>
4	Calidad en el trabajo	<p>Establece estándares retadores de calidad.</p> <p>Promueve y desarrolla la orientación al logro de estándares de calidad en el trabajo la superación de los mismos.</p> <p>Fija nuevos desafíos y metas que incrementan la calidad para la organización en su conjunto.</p> <p>Mantiene y mejora los niveles de rendimiento que agregan valor al negocio por conducir a mejoras permanentes, tanto en la ejecución de las tareas como en los servicios/productos que brinda la compañía.</p> <p>A través de su ejemplo, fomenta la calidad del trabajo y los resultados sobre la base de altos estándares.</p>
5	Planificación y organización	<p>Define la estrategia corporativa alineándola a la visión y misión de la compañía.</p> <p>Desarrolla objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempo</p> <p>Diseña métodos de trabajo que permiten determinar eficazmente metas y prioridades para todos los colaboradores.</p> <p>Diseña e implementar mecanismos de seguimiento y verificación de los grados de avance de las distintas etapas para mantener el control de los proyectos o procesos y poder, de ese modo, aplicar las medidas correctivas que se revelan necesarias.</p> <p>Es un referente en materia de planificación y organización, tanto a nivel personal como organizacional.</p>

6	Comunicación efectiva	Diseña estrategias de comunicación determinando el objetivo de sus mensajes.
		Estructura canales de comunicación que permiten establecer relaciones en todos los sentidos (ascendente, descendente, horizontal) y promueve el intercambio inteligente de información.
		Escucha y entiende a los demás, manteniendo canales de comunicación abiertos.
		Adapta su estilo comunicacional a las características particulares de la audiencia o interlocutor.
		Desarrolla redes de contacto formales e informales que permiten crear un ámbito positivo de intercomunicación.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Visión estratégica	Fija la visión estratégica y conduce a esta como un sistema integral.
		Diseña políticas y procedimientos que permiten optimizar las fortalezas de la compañía y actuar sobre sus debilidades, con el propósito de aprovechar las oportunidades que se presentan.
		Detecta y aprovecha las oportunidades del entorno logrando beneficios para la compañía.
		Se anticipa a los cambios del entorno y establece su impacto en la compañía a corto, mediano y largo plazo.
		Es considerado en el mercado una autoridad en materia de visión estratégica.
2	Conciencia organizacional	Percibe los cambios internos incluso antes de que estos se produzcan, con una visión sistémica y de largo plazo.
		Identifica, comprende e interpreta las relaciones de poder dentro de la compañía.
		Identifica adecuadamente a las personas que toman las decisiones más relevantes para el negocio.
		Crea y mantiene una red de contactos con aquellas personas que son (o pueden ser) útiles para alcanzar los objetivos organizacionales, debido a su poder de influencia.
		Diseña políticas organizacionales destinadas a lograr que los distintos integrantes de la organización comprendan tanto sus elementos constitutivos como las relaciones de poder dentro de ella, con el propósito de lograr una mejor consecución de las metas individuales y organizacionales.
3	Conocimiento de la industria y el mercado	Conoce a profundidad los puntos fuertes y débiles de la compañía, en relación con el mercado, y su impacto en el desempeño.
		Demuestra un conocimiento detallado y completo del marco regulatorio pertinente.
		Instrumenta métodos de trabajo para identificar las tendencias, oportunidades y amenazas que el mercado presenta, en función del análisis de los puntos fuertes y débiles de la organización.
		Evalúa la factibilidad y viabilidad de la adaptación a los requerimientos y necesidades del mercado.
		Es un referente en el mercado, tanto nacional como internacional, por sus conocimientos en la materia.
4	Compromiso con la rentabilidad	Define objetivos de rentabilidad y crecimiento sostenido y diseña políticas y procedimientos que permiten alcanzarlos.
		Orienta las acciones propias y de todos los integrantes de la compañía al logro de la estrategia corporativa.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 39 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

		Racionaliza las actividades y fomenta el buen uso de los recursos disponibles a fin de generar un resultado óptimo, con un enfoque de largo plazo.
		Idea e implementa formas alternativas de trabajo con el objetivo de optimizar el uso de los recursos en la obtención de los resultados esperados.
		Es un referente en la compañía y en el mercado por su compromiso con la rentabilidad y el crecimiento sostenido de la organización.
5	Fortaleza	Idea, diseña e implementa políticas y procedimientos con el propósito de que, en toda la compañía, actúen en todo momento con fortaleza, en la consecución de los planes estratégicos.
		Dirige la compañía aplicando la prudencia y sensatez en la toma de decisiones.
		Analiza su propio desempeño, así como el de las personas que integran la organización, bajo el principio de fortaleza, proponiendo y realizando acciones correctivas cuando es necesario.
		Propone y participa en proyectos multidisciplinarios actuando de acuerdo con el principio definido de fortaleza.
		Es un referente para la compañía y en el mercado en materia de fortaleza, tanto en lo personal como a la hora de hacer negocios y acuerdos.
6	Manejo de crisis	Define y diseña estrategias, procesos, cursos de acción y métodos de trabajo que permiten identificar y administrar exitosamente situaciones de presión, contingencia y conflictos para la organización.
		Ante situaciones de crisis o contingencia, considera siempre los objetivos de la compañía.
		Crea soluciones oportunas y que resultan siempre adecuadas al marco organizacional.
		Es atento, previsor y agudo para identificar situaciones potencialmente críticas, e implementa exitosamente medios para evitar que lleguen a producirse.
		Es un referente por su manejo de situaciones conflictivas, de contingencia o de presión, y evidencia una visión y proyección de largo plazo.

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Economía, Administración de Empresas, Mercadeo, Relaciones Internacionales o carrera afín.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura/Maestría	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	Maestría en Negocios (MBA).	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	N/A	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Medio Financiero	20

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 40 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Jefe de Asuntos Regulatorios Globales

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Jefe de Asuntos Regulatorios Globales
Área	Presidencia
Reporta a (puesto)	Presidente Ejecutivo
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Asesores Legales del Grupo, Departamento Legal de los distintos reguladores del mercado.
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2021

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Garantizar el cumplimiento de las leyes, normativas y regulaciones vigentes en cada uno de los países en donde se encuentra la compañía.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Observar permanentemente los cambios a las normativas en las regulaciones de cada país para actuar en consecuencia.
2	Monitorear constantemente que cada una de las sucursales esté cumpliendo con lo que corresponde al área legal.
3	Apoyar a los Gerentes país en la elaboración de licitaciones para venta de nuestros servicios.
4	Dar seguimiento a los procesos de inscripción de cualquiera de las empresas del grupo o de servicios de la organización con los entes reguladores de los distintos países.
5	Servir de vínculo entre la Presidencia y los distintos Asesores legales en cada país.
6	Hacer las coordinaciones necesarias con los distintos asesores legales de cada país para asegurar el correcto funcionamiento de las distintas oficinas.
7	Representar a la compañía juntamente con el asesor local en cualquier litigio que se pueda presentar.
8	Asesorar a la Presidencia en temas legales y contractuales.
9	Revisar y aprobar los distintos contratos firmados por los personeros de la compañía que tengan esta atribución, sean estos de servicios prestados, alquileres, contratos laborales dentro de la empresa, proveedores, aseguradoras, etc.
10	Organizar todos los aspectos legales de la compañía.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 41 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

11	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
12	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
13	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecuta las acciones de mitigación y controles correspondientes.
14	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
15	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.
16	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC en toda la compañía.
17	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia.

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal		X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
N/A				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.

		Demuestra aprecio hacia la compañía.
		Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.
		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.
		A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.
		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apega al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2		Asume metas desafiantes.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 43 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

	Enfoque a resultados	Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3	Trabajo en equipo y colaboración	Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.
		Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
		Genera confianza de los demás.
4	Servicio al cliente externo	Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
		Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
		Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitaria/Superior	
Carrera	Derecho (leyes)	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones)	N/A	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Abogado corporativo	3

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 44 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Oficial de Gestión Integral de Riesgos

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Oficial de Gestión Integral de Riesgos
Área	Directorio/Comité Gestión Integral de Riesgos
Reporta a (puesto)	Directorio
Puestos que le reportan directamente	Analista de Gestión Integral de Riesgo
Puestos con los que interactúa	Gerentes y Coordinadores País, Jefe de Comunicaciones, Jefe de Desarrollo Organizacional, Contador, Jefe de Tecnología de la Información, Analista de IT y Reguladores locales.
Roles del puesto	Coordinador de SGC / Funcionario Responsable ante UIF BO
Fecha de emisión	Diciembre 2019
Fecha de actualización	junio 2024

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Velar por el cumplimiento normativo de las disposiciones emitidas por los distintos reguladores. Revisar el cumplimiento del Manual de Gestión Integral de Riesgos y la elaboración de procedimientos y/o manuales relacionados la con gestión de riesgos, la seguridad de la información y la continuidad del negocio.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Velar por que la empresa cuente con una adecuada estructura organizacional, políticas, manuales y recursos para la Gestión Integral de Riesgos (GIR).
2	Garantizar que la gestión integral de riesgos considere todos los tipos de riesgo en los que incurre la compañía, así como la interrelación que puede existir entre estos;
3	Establecer límites internos de exposición a los distintos tipos de riesgos. Así como los mecanismos para la implementación de acciones correctivas, planes de contingencias y continuidad del negocio.
4	Implementar sistemas de información que permitan la divulgación de los riesgos.
5	Hacer el seguimiento periódico del cumplimiento de las obligaciones regulatorias de cada Oficinas País, y monitorear que cada Gerente/Coordinador País mantenga información actualizada de su Oficina debidamente cargada en la nube.
6	Elaborar y validar metodologías para identificar, medir, controlar, mitigar y comunicar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la compañía, asegurándose de considerar los riesgos críticos de las actividades que realiza PCR, la gestión de la seguridad de la información y la gestión de la continuidad del negocio.
7	Velar que se difunda y cumpla el Plan y Metodología de GIR.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 45 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

8	Elaborar una base de datos que permita registrar los eventos de pérdidas según los siguientes criterios: códigos de identificación de eventos, concepto, tipo, descripción, monto de la pérdida, entre otros.
9	Recibir los reclamos, tomar una decisión sobre su validez, coordinar medidas correctivas de ser necesario y verificar la implementación y eficacia de las medidas tomadas.
10	Como miembro del Comité de Gestión Integral de Riesgos deberá elaborar y mantener actualizado el Reglamento.
11	Interno de funcionamiento del Comité.
12	Responsable de mantener actualizado el libro con actas foliadas que sustentan las decisiones del Comité de GIR.
13	Establecer un Plan de trabajo para revisiones anuales y trimestrales.
14	Participar en el desarrollo de manuales de procedimientos para la apropiada identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación de la gestión integral de riesgos.
15	Presentar de manera trimestral un informe por la realización de sus funciones al Comité de Riesgos.
16	Realizar seguimiento periódico al perfil de riesgos de la empresa, analizar sus variaciones y documentar las causas que originaron desviaciones a los límites de exposición al riesgo, cuando corresponda.
17	Elaborar anualmente un informe sobre la GIR para su presentación a los reguladores locales, según los plazos definidos en las normativas y previa aprobación de la Junta Directiva.
18	Informar a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos, la ejecución de las políticas aprobadas, velando porque se cumpla la realización de las operaciones según las políticas definidas.
19	Dar seguimiento a las decisiones acordadas en el Comité de Gestión Integral de Riesgos.
20	Apoyar a la Jefatura de Desarrollo Organizacional en la elaboración del Plan de Capacitación anual sobre Gestión Integral de Riesgos, Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio, para todos los empleados.
21	Alertar sobre los posibles impactos negativos en el patrimonio, estructura financiera y de resultados de PCR, como efecto de los riesgos asumidos.
22	Coordinar con las distintas áreas para la evaluación de los distintos tipos de riesgos a los cuales estamos expuestos.
23	Dar cumplimiento a las Metodologías de Gestión Integral de Riesgos.
24	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
25	Elaborar con eficiencia y oportunidad la información requerida por los reguladores.
26	Proponer niveles de apetito, tolerancia y capacidad de riesgo al Comité de Gestión Integral de Riesgos.
27	Informar periódicamente al Comité de Gestión Integral de Riesgos sobre la evolución de los principales riesgos asumidos por la entidad.
28	Dar seguimiento periódico a las acciones correctivas presentadas por las unidades para la mejora en la gestión de riesgos, y poner esto a conocimiento del Comité de Gestión Integral de Riesgos.
29	Realizar pruebas de tensión al perfil de riesgos de la compañía, y ponerlas a consideración del Comité de Gestión Integral de Riesgos.
30	Participar en los Comités donde sea requerida su asistencia, siempre que su intervención no genere conflictos de interés para la compañía.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 46 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

31	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
32	Velar que la Gestión de la Seguridad de la Información y la Gestión de la Continuidad del Negocio sean consistentes con las políticas y metodologías aplicadas para la gestión de riesgos.
33	Proponer un manual de controles específicos de seguridad de la información al Comité de Gestión Integral de Riesgos para su evaluación y validación, y posterior someterlo a aprobación del Directorio / Junta Directiva.
34	Diseñar y proponer al Comité de Gestión Integral de Riesgos, para su evaluación y validación, las métricas que permitan revisar y monitorear la seguridad de la información.
35	Desarrollar actividades de concientización a todo el personal sobre la seguridad de la información.
36	Elaborar el Programa de Seguridad de la Información y proponerlo al Comité de Gestión Integral de Riesgos para su revisión y evaluación.
37	Evaluar los incidentes de seguridad de la información y de ciberseguridad, y recomendar a las instancias correspondientes las acciones preventivas y correctivas necesarias, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos para el efecto.
38	Apoyar en el diseño y someter para aprobación del Directorio / Junta Directiva, a través del Comité de Gestión Integral de Riesgos, las estrategias, políticas y manuales de continuidad del negocio.
39	Proponer las capacitaciones que deben recibir regularmente los miembros del Directorio / Junta Directiva, Comité de Gestión Integral de Riesgos, y el Gerente / Coordinador País sobre temas relacionados con ciberseguridad y mantenerlos actualizados sobre las nuevas ciber amenazas.
40	Elaborar y mantener un inventario de activos de información y relevar las responsabilidades respecto a la protección de dichos activos.
41	Clasificar la información que gestiona y genera PCR, en términos de los requerimientos legalmente establecidos que le fueren aplicables, y de acuerdo con su grado crítico, proponiendo las medidas apropiadas de control que deberán asociarse a las clasificaciones
42	Revisar y actualizar el BIA (Business Impact Analysis) de PCR periódicamente, tomando en cuenta los cambios que se generen en el plan estratégico de la compañía, así como el lanzamiento de nuevos productos o servicios y/o los cambios significativos que existan en los procesos o infraestructura tecnológica que puedan afectar a los procesos críticos del negocio.
43	Formular el Programa de Pruebas al Plan de Continuidad del Negocio.
44	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
45	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecutar las acciones de mitigación y controles correspondientes.
46	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
47	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.
48	Desarrollar e implementar herramientas de mejora continua para el aseguramiento de la calidad total de los procesos de análisis y elaboración de informes.
49	Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos o actividades necesarios para el correcto funcionamiento del SGC de PCR.
50	Mantener informada a la Alta Dirección sobre la evolución del SGC.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 47 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

51	Realizar talleres o cursos de capacitación relacionados al SGC.
52	Realizar o coordinar la ejecución de las auditorías internas del SGC, generar las SACs y realizar el seguimiento de las acciones correctivas propuestas como resultado de las No Conformidades detectadas en las citadas auditorías.
53	Mantener actualizadas las Listas Maestras de Documentos (internos y externos) y los Registros del Sistema.
54	Apoyar la preparación de la documentación necesaria para la Revisión por la Dirección y realiza el seguimiento de los acuerdos tomados en la Revisión por la Dirección.
55	Coordinar el monitoreo de los objetivos e indicadores de calidad.
56	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo
57	Mantener actualizados los documentos normativos que permiten la operativización del SGC, y proponer sus modificaciones a la Alta Dirección cuando corresponda.
58	Mantener actualizado el sitio del SGC en la Intranet, con los recursos de información disponibles para consulta del personal autorizado.
59	Coordinar los aspectos relacionados a la implementación y control del SGC al interior de la Organización en el marco de la implementación y posterior mantención del SGC, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
60	Mantener informada a la Gerencia General sobre los resultados del SGC.
61	Ocupar el cargo de Funcionario Responsable ante UIF BO cumpliendo las funciones definidas en el Manual Interno de Gestión de Riesgo de LGI/FT y FPADM

N°	Rol y Descripción			
1	SGC Funciones del número 44 a la 60			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal		X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
Informar de alguna modificación no autorizada de los procesos.				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:	
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.	
N°	Competencias Transversales/Organizacionales

1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.
		Demuestra aprecio hacia la compañía.
		Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.
		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.
		A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.
		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apega al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 49 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3	Trabajo en equipo y colaboración	Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.
		Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
4	Servicio al cliente externo	Genera confianza de los demás.
		Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
5	Orientación al cliente interno	Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
		Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
6	Disciplina	Fomenta un clima de confianza y colaboración.
		Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:	
Nivel de Educación	Universitario/Superior
Carrera	Economía, Finanzas, Administración o carrera afín
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	Especialización o cursos en Gestión de Riesgos.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 50 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Aspectos Legales		N/A
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Actividades referentes a la gestión de riesgos o al mercado de valores.	3

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 51 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Analista de Gestión Integral de Riesgos

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Analista de Gestión Integral de Riesgos
Área	GIR
Reporta a (puesto)	Oficial de Gestión Integral de Riesgos
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Asistentes Administrativos, Analistas, Analistas de Riesgo, Analistas Principales, Analistas Senior, Analista de Negocios, Analista de Comunicaciones, Gerente / Coordinador País
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Enero 2022
Fecha de actualización	Abril 2022

II. OBJETIVO DEL PUESTO:
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).
Apoyar en el cumplimiento normativo de las disposiciones emitidas por los distintos reguladores. Cumplir lo establecido en el Manual de Gestión Integral de Riesgos, según el ámbito de su responsabilidad, coadyuvando en la elaboración de procedimientos y/o manuales relacionados con la gestión de riesgos, la seguridad de la información y la continuidad del negocio.

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Mantener actualizada la Base de Eventos de Riesgo Operativo (BERO), con el registro y seguimiento de los eventos de riesgo que se susciten en la compañía.
2	Apoyar al Oficial de Gestión Integral de Riesgos en el seguimiento periódico del cumplimiento a las obligaciones regulatorias de cada Oficinas País, monitoreando que cada Gerente/Coordinador País mantenga la información de su Oficina actualizada y debidamente cargada en SharePoint.
3	Aplicar estrictamente las metodologías para gestionar todos los tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la compañía, coadyuvando en la construcción de la Matriz de Riesgos y Oportunidades de la organización, cuando se lo requiera.
4	Apoyar al Oficial de Gestión Integral de Riesgos en el cumplimiento del Plan de Trabajo del Área de GIR.
5	Apoyar al Oficial de Gestión Integral de Riesgos en el seguimiento de las acciones correctivas planteadas para la atención de reclamos procedentes.
6	Participar en la actualización de manuales de procedimientos para la apropiada identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación de la gestión integral de riesgos.
7	Apoyar en las tareas requeridas por el Oficial de Gestión Integral de Riesgos para la elaboración de los informes trimestrales para presentación al Comité de GIR.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 52 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

8	Coadyuvar el seguimiento periódico del perfil de riesgos de la organización, analizar sus variaciones y reportar al Oficial de Gestión Integral de Riesgos las causas que originaron desviaciones a los límites de exposición al riesgo, cuando corresponda.
9	Coordinar con las distintas áreas para la evaluación de los distintos tipos de riesgos a los cuales PCR está expuesto.
10	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
11	Apoyar al Oficial de Gestión Integral de Riesgos en la eficiente y oportuna elaboración de información a requerimiento de los reguladores.
12	Apoyar al Oficial de Gestión Integral de Riesgos en el procesamiento de bases de datos para la definición de los niveles de apetito, tolerancia y capacidad de riesgo que se presentará al Comité de Gestión Integral de Riesgos.
13	Dar seguimiento periódico de las acciones correctivas presentadas por las áreas para la mejora en la gestión de riesgos, y poner esto a conocimiento del Oficial de Gestión Integral de Riesgos.
14	Apoyar al Oficial de Gestión Integral de Riesgos en la elaboración de reportes e informes de Gestión de la Seguridad de la Información y de la Gestión de la Continuidad del Negocio.
15	Investigar y mantenerse continuamente informado en materia de ciberataques – tendencias y noticias relevantes - dirigidos a empresas latinoamericanas, y mantener un registro de dichas noticias.
16	Registrar y catalogar los incidentes de seguridad de la información y de ciberseguridad, haciendo seguimiento a las acciones preventivas y correctivas necesarias para prevenir su recurrencia.
17	Apoyar al Oficial de Gestión Integral de Riesgos en la actualización del Inventario de Activos de la Información de PCR, relevando lo que se requiera en coordinación con los Directores, Jefes y Coordinadores de Área.
18	Ejecutar el Cronograma de Pruebas al Plan de Continuidad del Negocio para las oficinas de El Salvador, Bolivia y Perú.
19	Monitorear continuamente el cumplimiento del Protocolo de Bioseguridad, en especial en lo que respecta al procedimiento de casos sospechosos de COVID-19 y a la implementación de las medidas de bioseguridad de las Oficinas País.
20	Conocer e interiorizar la Política de Calidad, así como los objetivos de la organización, e indicadores que le son asignados de acuerdo con el área donde se desempeña; así mismo debe conocer como el logro de los mismos contribuye a la eficacia del SGC de su área y de la empresa.
21	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.
22	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones mejora o sugerencias y la ejecución de acciones correctivas desde sus posiciones en la organización.
23	Apoyar al Coordinador SGC en el seguimiento de las acciones correctivas definidas en los formatos SAC, reportando al Oficial de Gestión Integral de Riesgos cuando alguna SAC sirva de insumo para la identificación de riesgos.
24	Aportar soluciones a los problemas que se presenten en su área de competencia.

N°	Rol y Descripción
1	N/A

Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos			X	
Responsabilidad por datos confidenciales		X		
Responsabilidad de supervisión de personal		X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
Informar de alguna modificación no autorizada de los procesos.				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.
		Demuestra aprecio hacia la compañía.
		Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.
		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen. A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado. Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apeg a al plan de trabajo.

		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3	Trabajo en equipo y colaboración	Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.
		Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
		Genera confianza de los demás.
4	Servicio al cliente externo	Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
		Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 55 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
		Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Ingeniería Comercial, Economía, Finanzas, Administración o carrera afín	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones)	Postgrados relacionados con las ramas financieras. Especialización o cursos relacionados con la gestión de riesgos (deseable).	
Aspectos Legales	N/A	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Actividades referentes a la gestión de riesgos o al mercado de valores.	1

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 56 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Auditor Interno

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Auditor Interno
Área	Directorio
Reporta a (puesto)	Comité de Auditoría
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Gerente País, Analista Senior, Outsourcing Contable, Outsourcing Legal, Outsourcing Seguridad de la Información, Clientes, Proveedores, Auditores Externos y Reguladores locales.
Roles del puesto	Funcionario de Control Interno
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	noviembre 2021

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Realizar actividades de aseguramiento y consulta de forma independiente y objetiva, para agregar valor y mejorar las operaciones de PCR, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, contribuyendo así al logro de los objetivos de PCR.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Velar por el cumplimiento de los objetivos, el Manual, el Plan Anual de Trabajo y el Plan Anual de Capacitación de la Unidad de Auditoría Interna.
2	Diseñar un Plan Anual de Trabajo y un Plan Anual de Capacitación y someterlos a consideración del Comité de Auditoría para su aprobación.
3	Realizar actividades no programadas, cuando lo considere conveniente o a pedido expreso de la Junta General de Accionistas, Comité de Auditoría y/o instrucciones del Ente Regulador.
4	Proponer las modificaciones al Manual de la Unidad de Auditoría Interna y someterlo a consideración del Comité de Auditoría para su aprobación.
5	Verificar que exista un inventario físico y magnético actualizado de las políticas, manuales y procedimientos y demás normas internas.
6	Verificar que el control interno, esté adecuado a la estructura de operaciones de la entidad.
7	Evaluar los aspectos que contribuyen a fortalecer el sistema de control interno
8	Coordinar las tareas de la Unidad de Auditoría Interna permanentemente con el Comité de Auditoría.
9	Vigilar el cumplimiento de las disposiciones emanadas de la Junta de Accionistas, el Directorio y/o el Comité de Auditoría Interna.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 57 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

10	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias que rigen a la entidad, que incluye el cumplimiento de: legislación vigente; normativa y disposiciones vigentes; disposiciones emitidas por el Ente Regulador de cada país; regulación emitida por otros organismos de regulación, supervisión y control y políticas, manuales, procedimientos y demás normas internas.
11	Efectuar el seguimiento permanente a la implementación de las recomendaciones formuladas por el Ente Regulador (producto de las inspecciones y/o evaluaciones efectuadas), por los Auditores Externos o por la propia Unidad de Auditoría Interna.
12	Asistir a las reuniones del Comité de Auditoría Interna, cuando se le requiera.
13	Evaluar el cumplimiento y avances del Plan Estratégico.
14	Elaborar un informe anual sobre el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, el cual incluya el detalle de las actividades ejecutadas y no ejecutadas, con una explicación de los motivos que ocasionaron los incumplimientos.
15	Elaborar, al final de cada semestre, un informe de evaluación de los estados financieros de la entidad.
16	Elaborar trimestralmente un informe de avance sobre el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, que contemple el detalle de las actividades ejecutadas y de aquellas no ejecutadas en los plazos programados, debidamente justificadas.
17	Elaborar, al 31 de diciembre de cada gestión, un informe sobre el cumplimiento del Plan Anual de Capacitación de la entidad.
18	Evaluar los procedimientos implementados por la entidad para el envío de la información al Ente Regulador a través de los sistemas o módulos provistos por ésta.
19	Cooperar con los Auditores Externos, con el Síndico o con personal del Ente Regulador, en la provisión de información requerida por dichas instancias.
20	Informar al Directorio, a través del Comité de Auditoría, los resultados de su trabajo.
21	Actuar con prudencia en el uso y protección de la información obtenida en el ejercicio de su trabajo.
22	Revisar que el Manual de Auditoría, el Plan Anual de Trabajo y los recursos humanos, tecnológicos y logísticos se encuentren adecuados a las actividades encomendadas.
23	Comunicar inmediata y directamente al Directorio y al Comité de Auditoría, cuando se hayan encontrado situaciones que requieran una acción oportuna para su corrección o prevención.
24	Comunicar al Ente Regulador, los resultados de auditorías o evaluaciones específicas o especiales que dicha Autoridad requiera en el marco de sus competencias y en el plazo que ésta disponga.
25	Tener una dedicación exclusiva al cargo dentro de la entidad.
26	Verificar el cumplimiento del Reglamento de Seguridad de la Información y remitir los resultados al Ente Regulador que lo requiera, hasta el 15 de enero de cada año.
27	Verificar la ejecución de las pruebas de análisis de vulnerabilidades y comunicar los resultados al Ente Regulador que lo requiera, hasta el 15 de noviembre de cada año.
28	Emitir un informe sobre el resultado de las pruebas realizadas a los planes de contingencias tecnológicas y de continuidad del negocio.
29	Refrendar el informe sobre procesamiento de datos o ejecución de sistemas en lugar externo, que será remitido anualmente por el Gerente General, hasta el 31 de marzo de cada año.
30	Verificar que tanto las áreas comerciales, operativas y financieras como la Unidad de Gestión de Riesgos, hayan ejecutado correctamente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos aprobados por el Directorio, para la gestión integral de riesgos.
31	Verificar la implementación de sistemas de control interno efectivos relacionados con la gestión integral de riesgos.
32	Verificar el correcto registro de la información utilizada para el monitoreo y control de la gestión integral de riesgos, mínimamente en cuanto a su integridad, consistencia, oportunidad y validez.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 58 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

33	Realizar la revisión del cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades encomendadas a la Unidad de Gestión de Riesgos.
34	Verificar la documentación del proceso de aprobación de los modelos de medición de riesgos, así como de sus eventuales modificaciones.
35	Evaluar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles implementados de la gestión integral de riesgos.
36	Revisar la estructura organizacional para verificar la adecuada segregación de funciones e Independencia.
37	Auditar áreas, procesos y/o procedimientos, de acuerdo con la programación del área.
38	Emitir recomendaciones para mejorar las áreas, procesos y/o procedimientos evaluados.
39	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
40	Verificar la existencia y el cumplimiento de la estructura del Sistema de Gestión de Seguridad de la información y del Sistema para la Gestión de la Continuidad del Negocio, de acuerdo con las normas regulatorias establecidas.
41	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.
42	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC en toda la compañía.
43	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia.
44	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
45	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecutar las acciones de mitigación y controles correspondientes.
46	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
47	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.
48	Realizar actividades enfocadas a verificar el cumplimiento del sistema de control interno.
49	Ejecutar y hacer ejecutar las operaciones y tareas del sistema de control interno, con base a sus competencias.
50	Revisar periódicamente el Manual del Sistema de Control Interno
51	Proponer la actualización o mejoras del Manual del Sistema de Control Interno, e implementarlas previa aprobación del Directorio.
52	Presentar al Directorio dentro del primer trimestre de cada año, un informe sobre el cumplimiento de las funciones y la eficacia del sistema de control interno durante el ejercicio precedente.
53	Verificar que los directores, gerentes y miembros del Comité observen en todo momento las condiciones o requisitos que dieron mérito al otorgamiento de la autorización de organización y de funcionamiento como Clasificadora.

54	Evaluar el cumplimiento de los procedimientos utilizados para la Gestión de Riesgos.
----	--

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal		X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
Realizar auditorías o evaluaciones específicas.				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.
		Demuestra aprecio hacia la compañía.
		Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.
		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.
		A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.
		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 60 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apega al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3	Trabajo en equipo y colaboración	Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.
		Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
		Genera confianza de los demás.
4	Servicio al cliente externo	Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
		Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 61 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
		Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Contabilidad, Administración de Empresas, Contaduría Pública, Auditoría o afín.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura/Maestría	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	Maestría en Auditoría (deseable)	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	Acreditación de conocimiento de: norma ISAE 3000. Leyes y normativas del mercado de valores, normas tributarias, NIIF, NAGA y NIA. Acreditación de capacitación recibidas en los últimos 12 meses, con relación a principios y prácticas de Auditoría y Contabilidad.	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Actividades de auditoría interna o externa y/o actividades relacionadas al Mercado de Valores o supervisión en entidades de dicho mercado.	3
2	Experiencia en la aplicación de la norma ISAE 3000.	-

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 62 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Oficial de Cumplimiento

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Oficial de Cumplimiento
Área	N/A
Reporta a (puesto)	Comité de Cumplimiento y Oficial de Gestión Integral de Riesgos
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Gerente / Coordinador País, Director de Análisis, Director de Administración y Finanzas, Director de Negocios, Auditor Interno, Jefe de Asuntos Regulatorios Globales.
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	noviembre 2022
Fecha de actualización	noviembre 2022

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Garantizar el cumplimiento normativo de las disposiciones emitidas por los distintos reguladores (SSF, BCR, UIF), en lo referente a la gestión de los riesgos de lavado de dinero y activos, financiación del terrorismo, y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (en adelante LDA/FT/FPADM).	

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Diseñar las políticas, manuales, procedimientos, metodologías y herramientas para la gestión del riesgo de LDA/FT/FPADM y proponerlos para aprobación de su respectivo Comité, para posterior elevación de aprobación ante la Junta Directiva.
2	Realizar el seguimiento rutinario del debido cumplimiento de las políticas y procedimientos para la prevención del LDA/FT/FPADM, con un enfoque basado en riesgo y, además, la implementación de controles y procedimientos que faciliten la detección de operaciones inusuales y el reporte de operaciones sospechosas.
3	Presentar, cuando menos en forma semestral, informes escritos, presenciales o por medio de conexiones remotas a la Junta Directiva, en los cuales debe consignar al menos lo siguiente: (1) Los resultados de la gestión desarrollada, (2) El cumplimiento de los reportes enviados a la UIF, (3) La efectividad de los mecanismos e instrumentos establecidos para control, detección de operaciones inusuales y reporte de operaciones sospechosas, y (4) Las instrucciones y pronunciamientos emanados de la Superintendencia del Sistema Financiero, del Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador y de la UIF.
4	Elaborar un plan de formación anual, de conformidad a la detección de necesidades de capacitación (DNC), en el cual definirá el alcance y la programación de la capacitación para PCR en materia de prevención de LDA/FT/FPADM. Dicho plan debe ser presentado para aprobación de la Junta Directiva a más tardar el 31 de diciembre de cada año , para su aplicación al año inmediato siguiente de su aprobación.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 63 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

5	Promover la adopción de modificaciones a las políticas y procedimientos para la prevención del LDA/FT/FPADM y para la detección de operaciones inusuales y reporte de operaciones sospechosas e informar los resultados de las acciones correctivas ordenadas por la Junta Directiva.
6	Diseñar el manual y proponer la actualización del manual de procedimientos al comité de prevención del LDA/FT/FPADM.
7	Elaborar metodologías, indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de las operaciones inusuales.
8	Analizar e implementar las medidas correctivas de las observaciones detectadas en los informes presentados por la auditoría interna y externa o de quien ejecute funciones similares.
9	Hacer evaluaciones sobre el debido y oportuno cumplimiento de la LCLDA, su Reglamento, el Art. 37 de la Ley Especial contra Actos de Terrorismo, las disposiciones de este instructivo y demás normas relacionadas con la materia dentro del desarrollo de actividades comerciales del sujeto obligado, informando su resultado al Comité de Cumplimiento y a la Junta Directiva.
10	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
11	Analizar los casos de operaciones inusuales detectadas en la Oficialía de Cumplimiento como resultado de los controles y procedimientos implementados y determinar conforme su criterio técnico si procede o no elaborar el reporte de operación sospechosa; en caso afirmativo dicho reporte debe enviarse a la UIF. Esta decisión es exclusiva del Oficial de Cumplimiento o su suplente. En todo caso el Oficial de Cumplimiento debe dejar evidencia documental del análisis realizado.
12	Validar que el envío de los reportes de operaciones reguladas a la UIF sea efectuado a través de los medios establecidos por ella. En los casos en que la UIF y PCR por medio de su área de IT establezca mecanismos automatizados para la generación y envío de dichos reportes, la validación que corresponde al Oficial de Cumplimiento comprenderá la evaluación del contenido de dichos reportes y el cumplimiento de su envío dentro de los plazos de Ley, correspondiendo al área de IT de PCR y de la UIF, la notificación de situaciones técnicas que impidan temporal o totalmente el cumplimiento de dicha obligación.
13	Dar respuesta oportuna a los oficios de información requerida por la UIF, llevando archivo de los mismos con la confidencialidad que este instructivo establece.
14	Preparar y coordinar la ejecución del plan anual de capacitación en materia de LDA/FT/FPADM.
15	Proponer al Comité de Prevención del LDA/FT/FPADM y a la Junta Directiva la aprobación de una política que incluya procedimientos intensificados para el control de las PEP y demás sujetos de alto riesgo dentro del marco legal ya establecido.
16	Participar como miembro del Comité de Prevención del LDA/FT/FPADM, dando seguimiento y documentando adecuadamente los asuntos tratados.
17	Establecer y coordinar la realización permanente de mecanismos de monitoreo dentro de Oficialía de Cumplimiento, para las transacciones realizadas por los clientes o contrapartes durante el curso de la relación comercial, con el fin de asegurar que las transacciones que se están ejecutando son consistentes con su perfil. Conforme al número de transacciones, clientes y actividad comercial del sujeto obligado, esta labor podrá realizarse directamente por el personal técnico de apoyo de Oficialía de Cumplimiento, con un enfoque basado en riesgos, correspondiendo al Oficial de Cumplimiento su verificación y supervisión.
18	Establecer y coordinar la realización permanente de mecanismos de monitoreo adicionales o intensificados dentro de Oficialía de Cumplimiento, para las operaciones de clientes o contrapartes que se encuentran en países o jurisdicciones designados por el GAFI como de alto riesgo o no cooperantes, o que tienen negocios con personas ubicadas en esos territorios;

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 64 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

	asimismo, las operaciones de clientes o contrapartes que realizan negocios financieros en países considerados de nula o baja tributación o calificados como paraísos fiscales, en los términos establecidos en el literal anterior.			
19	Emitir informes u opiniones sobre la existencia de riesgos LDA/FT/FPADM en el lanzamiento de nuevos productos, canales y servicios del sujeto obligado, o en modificaciones de éstos, previo a su lanzamiento o puesta en producción.			
20	Conocer la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización, e indicadores que le son asignados de acuerdo con el área donde se desempeña; así mismo debe conocer cómo el logro de los mismos contribuye a la eficacia del SGC de su área y de PCR.			
21	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.			
22	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones mejora o sugerencias y la ejecución de acciones correctivas desde sus posiciones en la organización.			
23	Apoyar al Coordinador SGC en el seguimiento de las acciones correctivas definidas en los formatos SAC, reportando al Oficial de Gestión Integral de Riesgos cuando alguna SAC sirva de insumo para la identificación de riesgos.			
24	Aportar soluciones a los problemas que se presenten en su área de competencia.			
N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal		X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
Tareas de apoyo al área de Gestión Integral de Riesgos, cuando lo designe la Junta Directiva o el Presidente Ejecutivo.				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.
		Demuestra aprecio hacia la compañía.
		Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 65 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.
		A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.
		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apeg a al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3		Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 66 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

	Trabajo en equipo y colaboración	Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
		Genera confianza de los demás.
4	Servicio al cliente externo	Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
		Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
		Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:

Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Ingeniería Comercial, Economía, Finanzas, Administración o carrera afín	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	Certificación ratificada por parte de la Fiscalía General de la República en materia de prevención de lavado de dinero y activos, financiación al terrorismo, y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva. Conocimientos básicos jurídicos	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 67 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

1	Experiencia en la implementación o auditoría interna / externa de un sistema de prevención de lavado de dinero y activos, financiación al terrorismo, y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva para entidades del sistema financiero.	2
---	---	---

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 68 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Director de Negocios

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Director de Negocios
Área	Negocios
Reporta a (puesto)	Presidente Ejecutivo
Puestos que le reportan directamente	Gerentes o Coordinadores País, Analista de Negocios, Jefe de Comunicaciones.
Puestos con los que interactúa	Director de Administración y Finanzas, Director de Análisis y externamente con clientes y reguladores.
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2022

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
<p>Construir y mantener relaciones de confianza y respeto con los clientes, desarrollando negocios y planificando la política de venta y distribución de servicios del Holding y asegurando el cumplimiento de los objetivos del área de negocios en todas las oficinas del grupo.</p> <p>Procesar negociaciones, celebrar y documentar contratos con los distintos clientes. Participa juntamente con el área de Negocios en actividades de promoción de los productos y servicios de PCR, identificando potenciales interesados en la contratación de tales productos y servicios.</p>	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Diseñar conjuntamente con cada Gerente País el presupuesto de ventas anual por país y para toda la compañía y proponerlo al Presidente para su aprobación.
2	Elaborar conjuntamente con los Gerentes País los planes y acciones a mediano y largo plazo para conseguir los objetivos del presupuesto de cada país.
3	Responsable directo de la elaboración y cumplimiento del presupuesto de ventas anual de PCR Holding.
4	Apoyar a los Gerentes País en la solución de temas comerciales complejos, manteniendo contacto al más alto nivel con los representantes de los clientes y velando siempre por los intereses de la compañía.
5	Analizar continuamente las cifras de ventas consolidadas por producto y por país y elaborar indicadores de su área que puedan ser analizados y discutidos con la Presidencia.
6	Reportar a la Presidencia los indicadores de avances mensuales establecidos con relación a ventas, avance de presupuesto, análisis de diferencias, gastos, etc. de cada país a su cargo y globales.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 69 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

7	Sustituir a cualquiera de los Gerentes País en caso de ausencia temporal o definitiva hasta que conjuntamente con la Presidencia se elija al sustituto.
8	Llevar a cabo las acciones de seguimiento necesarias para asegurar la máxima efectividad en la consecución de objetivos comerciales de toda la organización.
9	Entender las necesidades del cliente y comunicarlas eficazmente a las distintas áreas.
10	Mantener estrecho contacto con los grupos de clientes claves para la compañía comunicando a su equipo sus planes y estrategias.
11	Comunicar la estrategia comercial a toda la organización.
12	Dar seguimiento al proceso de fidelización creando nuevos conceptos y aportando ideas al mismo.
13	Desarrollar constantemente la cartera de clientes de la organización.
14	Representar al grupo en eventos y actividades con objetivo comercial.
15	Comunicar claramente a toda la organización la estrategia comercial, la visión y la misión.
16	Evaluar y entrevistar a todos los posibles candidatos para la Gerencia de cualquier país y presentar su recomendación a la Presidencia.
17	Las demás atribuciones y responsabilidades que le asigne la Presidencia.
18	Dar seguimiento a los reportes de cumplimiento de indicadores y eficiencia de cada país.
19	Participar en la Junta de Avance Presupuestario.
20	Proponer a la Presidencia nuevos negocios y proyectos.
21	Participar en reuniones de trabajo con clientes clave.
22	Visitar a prospectos y participantes del mercado con intención de mantener un conocimiento macro del acontecer latinoamericano.
23	Sostener reuniones de retroalimentación con los Jefes de Área y Gerentes País.
24	Revisar periódicamente que la página web contenga los elementos de marketing suficientes para que contribuya con sus fines.
25	Intercambiar conocimientos de las investigaciones de mercado y retroalimentar con las nuevas normativas y tendencias del mercado.
26	Mantenerse al tanto del performance del área de análisis de cada país.
27	Mantener una constante retroalimentación de la realidad de los distintos mercados con el fin de diseñar conjuntamente las mejores estrategias de penetración e implementación de nuestros productos y servicios.
28	Participar conjuntamente en eventos y reuniones dirigidas a la captación clientes nuevos.
29	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
30	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
31	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecuta las acciones de mitigación y controles correspondientes.
32	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
33	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 70 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

34	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC en toda la compañía.
35	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia.

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros			X	
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos		X		
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal				X
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
Participar en la Junta de Avance Presupuestario. Proponer a la Presidencia nuevos negocios y proyectos. Participar en reuniones de trabajo con clientes clave. Visitar a prospectos y participantes del mercado con intención de mantener un conocimiento macro del acontecer latinoamericano. Sostener reuniones de retroalimentación con los Jefes de Área y Gerentes País. Revisar periódicamente que la página web contenga los elementos de marketing suficientes para que contribuya con sus fines.				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Fomenta y promueve los valores y la cultura organizacional entre las personas de la compañía; da el ejemplo y estimula a otros a obrar del mismo modo.
		Alinea la planificación del trabajo a la visión, misión, valores y estrategia de la compañía.
		Transmite mensajes claros que motivan a todos a trabajar en la consecución de los objetivos comunes.
		Supera los resultados esperados para su gestión como presidente o director.
		Es un referente en la compañía por su disciplina personal y alta productividad.
2	Integridad	Se comporta de manera intachable.
		Se preocupa por asegurar una operación legal y moral.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 71 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

		Fomenta con el ejemplo e inculca, en todos los integrantes de la compañía, el respeto por los valores y la justicia en el trato con los demás.
		Toma decisiones justas en la asignación y aplicación de tareas, procedimientos y procesos.
		Construye relaciones duraderas basadas en la honestidad de sus actos.
3	Cumplimiento	Diseña estrategias, genera directrices y ejerce sus funciones basado en una planificación sistemática, y siguiendo procesos establecidos.
		Conforma equipos de trabajo que maximicen la obtención de resultados positivos; selecciona colaboradores prestando atención al enfoque en resultados.
		Moviliza los recursos organizacionales de un modo innovador e inteligente, y logra su optimización mediante el control de la gestión, evaluando cuidadosamente los riesgos y evidenciando conocimiento de la organización en la integración de actividades.
		Funda todas sus decisiones y acciones en criterios de eficacia, eficiencia, calidad y racionalidad.
		Diseña mecanismos que permiten revisar periódicamente el progreso alcanzado con respecto al cumplimiento de las metas de la organización, y corroborar que estas sigan siendo relevantes y válidas.
4	Calidad en el trabajo	Establece estándares retadores de calidad.
		Promueve y desarrolla la orientación al logro de estándares de calidad en el trabajo la superación de los mismos.
		Fija nuevos desafíos y metas que incrementan la calidad para la organización en su conjunto.
		Mantiene y mejora los niveles de rendimiento que agregan valor al negocio por conducir a mejoras permanentes, tanto en la ejecución de las tareas como en los servicios/productos que brinda la compañía.
		A través de su ejemplo, fomenta la calidad del trabajo y los resultados sobre la base de altos estándares.
5	Planificación y organización	Define la estrategia corporativa alineándola a la visión y misión de la compañía.
		Desarrolla objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempo
		Diseña métodos de trabajo que permiten determinar eficazmente metas y prioridades para todos los colaboradores.
		Diseña e implementar mecanismos de seguimiento y verificación de los grados de avance de las distintas etapas para mantener el control de los proyectos o procesos y poder, de ese modo, aplicar las medidas correctivas que se revelan necesarias.
		Es un referente en materia de planificación y organización, tanto a nivel personal como organizacional.
6	Comunicación efectiva	Diseña estrategias de comunicación determinando el objetivo de sus mensajes.
		Estructura canales de comunicación que permiten establecer relaciones en todos los sentidos (ascendente, descendente, horizontal) y promueve el intercambio inteligente de información.
		Escucha y entiende a los demás, manteniendo canales de comunicación abiertos.
		Adapta su estilo comunicacional a las características particulares de la audiencia o interlocutor.

		Desarrolla redes de contacto formales e informales que permiten crear un ámbito positivo de intercomunicación.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Visión estratégica	Fija la visión estratégica y conduce a esta como un sistema integral.
		Diseña políticas y procedimientos que permiten optimizar las fortalezas de la compañía y actuar sobre sus debilidades, con el propósito de aprovechar las oportunidades que se presentan.
		Detecta y aprovecha las oportunidades del entorno logrando beneficios para la compañía.
		Se anticipa a los cambios del entorno y establece su impacto en la compañía a corto, mediano y largo plazo.
		Es considerado en el mercado una autoridad en materia de visión estratégica.
2	Conciencia organizacional	Percibe los cambios internos incluso antes de que estos se produzcan, con una visión sistémica y de largo plazo.
		Identifica, comprende e interpreta las relaciones de poder dentro de la compañía.
		Identifica adecuadamente a las personas que toman las decisiones más relevantes para el negocio.
		Crea y mantiene una red de contactos con aquellas personas que son (o pueden ser) útiles para alcanzar los objetivos organizacionales, debido a su poder de influencia.
		Diseña políticas organizacionales destinadas a lograr que los distintos integrantes de la organización comprendan tanto sus elementos constitutivos como las relaciones de poder dentro de ella, con el propósito de lograr una mejor consecución de las metas individuales y organizacionales.
3	Conocimiento de la industria y el mercado	Conoce a profundidad los puntos fuertes y débiles de la compañía, en relación con el mercado, y su impacto en el desempeño.
		Demuestra un conocimiento detallado y completo del marco regulatorio pertinente.
		Instrumenta métodos de trabajo para identificar las tendencias, oportunidades y amenazas que el mercado presenta, en función del análisis de los puntos fuertes y débiles de la organización.
		Evalúa la factibilidad y viabilidad de la adaptación a los requerimientos y necesidades del mercado.
		Es un referente en el mercado, tanto nacional como internacional, por sus conocimientos en la materia.
4	Compromiso con la rentabilidad	Define objetivos de rentabilidad y crecimiento sostenido y diseña políticas y procedimientos que permiten alcanzarlos.
		Orienta las acciones propias y de todos los integrantes de la compañía al logro de la estrategia corporativa.
		Racionaliza las actividades y fomenta el buen uso de los recursos disponibles a fin de generar un resultado óptimo, con un enfoque de largo plazo.
		Idea e implementa formas alternativas de trabajo con el objetivo de optimizar el uso de los recursos en la obtención de los resultados esperados.
		Es un referente en la compañía y en el mercado por su compromiso con la rentabilidad y el crecimiento sostenido de la organización.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 73 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

5	Fortaleza	Idea, diseña e implementa políticas y procedimientos con el propósito de que, en toda la compañía, actúen en todo momento con fortaleza, en la consecución de los planes estratégicos.
		Dirige la compañía aplicando la prudencia y sensatez en la toma de decisiones.
		Analiza su propio desempeño, así como el de las personas que integran la organización, bajo el principio de fortaleza, proponiendo y realizando acciones correctivas cuando es necesario.
		Propone y participa en proyectos multidisciplinarios actuando de acuerdo con el principio definido de fortaleza.
		Es un referente para la compañía y en el mercado en materia de fortaleza, tanto en lo personal como a la hora de hacer negocios y acuerdos.
6	Manejo de crisis	Define y diseña estrategias, procesos, cursos de acción y métodos de trabajo que permiten identificar y administrar exitosamente situaciones de presión, contingencia y conflictos para la organización.
		Ante situaciones de crisis o contingencia, considera siempre los objetivos de la compañía.
		Crea soluciones oportunas y que resultan siempre adecuadas al marco organizacional.
		Es atento, previsor y agudo para identificar situaciones potencialmente críticas, e implementa exitosamente medios para evitar que lleguen a producirse.
		Es un referente por su manejo de situaciones conflictivas, de contingencia o de presión, y evidencia una visión y proyección de largo plazo.

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitaria/Superior	
Carrera	Administración de Empresas, Economía, Ingeniería o carrera afín.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura/Maestría.	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	Maestría de Negocios (MBA) o Finanzas.	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones)	N/A	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Puesto de jefatura en el área de ventas.	8

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 74 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Jefe de Comunicaciones y Negocios

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Jefe de Comunicaciones y Negocios
Área	Negocios
Reporta a (puesto)	Director de Negocios
Puestos que le reportan directamente	Analista de Comunicaciones
Puestos con los que interactúa	Presidencia, Jefe de Desarrollo Organizacional, Jefe de Tecnología de la Información, Gerentes y Coordinadores País, Analista de IT, Asistentes Administrativos y externamente con agencias de publicidad, medios de comunicación, cámaras, clientes y proveedores.
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Marzo 2023
Fecha de actualización	Marzo 2023

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Coordinar las acciones necesarias para difundir y promover la imagen de la compañía en todos los países. Apoya en la elaboración y monitoreo de indicadores para el cumplimiento de los planes de marketing de los distintos productos y en los distintos países y trabajar en conjunto con los líderes de país para el diseño de informes, presentaciones y actualizaciones que servirá para la toma de decisiones de la dirección de negocios.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Coordinar las acciones necesarias para difundir y promover la imagen de la compañía en todos los países.
2	Elaborar el calendario de marketing anual y darle seguimiento.
3	Responsable de elaborar el calendario de comunicaciones internas en conjunto con el resto de las áreas y darle seguimiento.
4	Responsable del mantenimiento y actualización de la página web.
5	Responsable del mantenimiento y la actualización de la Intranet corporativa.
6	Dar seguimiento a los indicadores para asegurar el cumplimiento de los objetivos del área.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 75 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

7	Responsable de la creación y coordinación de las campañas de penetración de mercado de los distintos productos del grupo y del seguimiento de las mismas.
8	Establecer relaciones sólidas y duraderas con los medios y agencias de comunicación de cada país con el fin de hacer públicas las notas de prensa, informes, eventos, etc.
9	Coordinar con los Gerentes País la elaboración de calendarios anuales de eventos propios y actividades con el objetivo de promocionar nuestros productos y servicios.
10	Responsable de toda comunicación del grupo en medios, web, correo, boletín, redes sociales, etc. dirigidas al público, reguladores, clientes internos como externos, etc.
11	Responsable de monitorear el cumplimiento del calendario de entregas de informes y materiales de mantenimiento y actualización de la parte de contenidos y editorial de la web, intranet y boletín.
12	Colaborar en la organización de seminarios y actividades promocionales en conjunto con cámaras, clientes, reguladores, etc. con el fin de dar a conocer a la empresa.
13	Apoyar a los gerentes/coordinadores en la elaboración de presentaciones para clientes y eventos.
14	Mantener un listado de proveedores aprobados en servicios de promoción, imprenta, medios, etc. en los distintos países para garantizar el buen precio, servicio y calidad de lo contratado.
15	Colaborar con el área de negocios en el seguimiento a los planes de fidelización y aportar ideas para su mejora.
16	Responsable de organizar la reunión anual corporativa.
17	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
18	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
19	Cotizar materiales promocionales para las distintas actividades de acuerdo con los requerimientos, con calidad, buen precio y adecuado tiempo de entrega.
20	Responsable de mantener actualizado el inventario de materiales promocionales.
21	Las demás atribuciones y responsabilidades que le asigne la Dirección de Negocios.
22	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecuta las acciones de mitigación y controles correspondientes.
23	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
24	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.
25	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC en toda la compañía.
26	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia.
27	Revisar la data usada por los Gerentes/Coordinadores en las presentaciones mensuales y elaborar informes trimestrales y anuales para complementar la información con el objetivo de que la alta dirección pueda tomar decisiones rápidas y certeras.
28	Actualizar los indicadores de gestión de la compañía en el cuadro de mando y en el tablero del SGC.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 76 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

29	Apoyar con la información comercial necesaria para la alimentación del boletín y artículos para la web o los medios.			
30	Colaborar con envíos de información periódica a todas las gerencias.			
31	Elaborar en conjunto con Gerentes/Coordinadores el plan de fidelización para clientes.			
N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros			X	
Responsabilidad por maquinarias y equipos			X	
Responsabilidad por materiales			X	
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal			X	
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
<p>Coordinar y colaborar en actividades como conferencias, seminarios y eventos para promover a la compañía en los distintos mercados.</p> <p>Organizar la reunión anual de la compañía.</p> <p>Elaborar notas de prensa interesantes para compartir con los clientes internos o externos.</p> <p>Contactos y actividades con medios y agencias de publicidad.</p> <p>Representar a la Dirección de Negocios en eventos o actividades cuando así se le solicite.</p>				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.
		Demuestra aprecio hacia la compañía.
		Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.
		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.
3	Cumplimiento	A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
		Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.

		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apega al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3	Trabajo en equipo y colaboración	Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.
		Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
		Genera confianza de los demás.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 78 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

4	Servicio al cliente externo	Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
		Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
		Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Comunicaciones o carrera afín.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura.	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	Maestría en Comunicación, Marketing, Comunicación Estratégica o similar (deseable).	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	Conocimientos de computación, especialmente de paquete Office 365, diseño web y medios electrónicos, marketing digital y paquete de datos.	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Área de comunicaciones, diseño o marketing digital.	5

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 79 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Analista de Comunicaciones

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Analista de Comunicaciones
Área	Negocios
Reporta a (puesto)	Jefe de Comunicaciones
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Analista de Negocios, Jefe de Desarrollo Organizacional, Jefe de Tecnología de la Información, Analistas Senior/Principales
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Abril 2022

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Contribuir a la comunicación institucional de la empresa, así como a la promoción de nuevos negocios y proyectos a través de la página web, páginas sociales y medios electrónicos alternos. Elaborar material promocional y materiales impresos de la compañía.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática
Índice de interacción de la intranet	$(N^{\circ} \text{ de visitas} / N^{\circ} \text{ de colaboradores}) * 100$

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Mantener actualizada la página web incluyendo las noticias diarias, calendarios de eventos, etc. de cada país siguiendo los procesos establecidos.
2	Mantener actualizada la Intranet con todo lo referente al área de Comunicaciones y la página principal.
3	Subir a la página web los informes públicos, sectoriales, notas de prensa, hechos relevantes del área de análisis respetando los procesos descritos en el Manual de Calificación y el calendario anual.
4	Fomentar la comunicación interna de la compañía (intranet) por medio de publicaciones, blogs, concursos, etc.
5	Diseñar el material gráfico necesario para campañas publicitarias, avisos internos y externos, felicitaciones y cualquier presentación pública o interna que se requiera.
6	Cuidar la imagen de la compañía en cualquier medio impreso, publicación, etc.
7	Efectuar los envíos de correspondencia masiva tanto interna como externa a clientes, reguladores y mercado de capitales.
8	Utilizar buscadores y medios alternos electrónicos para posicionar y resaltar la imagen de PCR.
9	Proponer y efectuar estrategias para el aumento de suscriptores y visitas a la página web de PCR y PCS.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 80 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

10	Velar por el cumplimiento de las políticas del área.
11	Participar en la reunión de avance mensual para la revisión de indicadores y eficiencia.
12	Apoyar con la organización de la reunión anual.
13	Diseñar material gráfico para los cursos de E-Learning de las distintas áreas.
14	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
15	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.
16	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización, e indicadores que le son asignados de acuerdo con el área donde se desempeña; así mismo debe conocer como el logro de los mismos contribuye a la eficacia del SGC de su área y de la empresa
17	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones mejora o sugerencias y la ejecución de acciones correctivas desde sus posiciones en la organización.

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos			X	
Responsabilidad por materiales			X	
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal		X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
Elaborar reportes de cumplimiento de indicadores y eficiencia. Envío y actualización del boletín.				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.
		Demuestra aprecio hacia la compañía.
		Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 81 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.
		A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.
		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apeg a al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 82 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

3	Trabajo en equipo y colaboración	Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.
		Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
		Genera confianza de los demás.
4	Servicio al cliente externo	Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
		Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
		Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Diseño Gráfico	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	N/A	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	En diseño gráfico.	1

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 83 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Director de Administración y Finanzas

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Director de Administración y Finanzas
Área	Administración y Finanzas
Reporta a (puesto)	Presidente Ejecutivo
Puestos que le reportan directamente	Jefe de Desarrollo Organizacional, Jefe de Tesorería, Jefe de Tecnologías de la Información y Contador
Puestos con los que interactúa	Directores, Gerentes y/o Coordinadores País, Jefaturas
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Noviembre 2023

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Asegurar el cumplimiento de las obligaciones administrativas, contables, financieras y fiscales, tanto ante los socios como las autoridades competentes; tomando la responsabilidad del P&L en la organización.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Coordinar la elaboración de los Estados Financieros Auditados de todas las oficinas del Grupo PCR y los Estudios de Precios de Transferencias.
2	Monitorear las tareas de contabilidad, finanzas, recursos humanos, administración y tecnologías de la información con el fin de controlar su correcta ejecución.
3	Elaborar y revisar las políticas y manuales contables de todo el Grupo PCR.
4	Velar por el cumplimiento de cada uno de los procesos de su área.
5	Es responsable de que todos los procesos de su área estén actualizados y vigentes.
6	Diseñar e implementar estrategias y políticas orientadas a optimizar y propiciar la generación de recursos financieros en la operación de la empresa.
7	Liderar los procesos de elaboración de presupuestos y proyecciones financieras, estableciendo controles a la ejecución y el gasto buscando el cumplimiento de las políticas e indicadores financieros previamente establecidos.
8	Velar por una buena gestión tributaria y fiscal en cada uno de los países del grupo.
9	Revisar y autorizar políticas y normas para las funciones especializadas de administración, tesorería, fiscal, presupuestos, auditoría y áreas afines.
10	Realizar proyecciones e indicadores financieros precisos para que les facilite a los accionistas la toma de decisiones.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 84 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

11	Establecer las necesidades y requerimientos de capital de la compañía y presentarlos para aprobación a Presidencia.
12	Proponer estrategias de reducción de gastos y disminución de riesgos para el negocio.
13	Responsable de la contabilidad, tesorería, costos, nómina y asuntos fiscales de las empresas del grupo.
14	Desarrollar las proyecciones financieras.
15	Dar seguimiento continuo a las cuentas por cobrar, estableciendo las estrategias necesarias para una recuperación eficiente.
16	Generar un crecimiento sostenido del negocio.
17	Asegurar el logro de los objetivos financieros de cada uno de los países del grupo.
18	Manejar la liquidez de manera óptima y obtener rentabilidad de los excedentes de liquidez.
19	Ejecutar Pagos en los tiempos definidos u obligatorios.
20	Asegurar el cumplimiento de las obligaciones administrativas, contables, financieras y fiscales, tanto ante los socios como las autoridades competentes; tomando la responsabilidad del P&L en la organización.
21	Proponer e implementar proyectos para una correcta transformación digital que mejore todas las áreas de la compañía.
22	Administrar los servicios del área de IT en función de las necesidades operativas y estratégicas.
23	Generar un crecimiento sostenido del negocio.
24	Analizar la implementación de proyectos de automatización de la comunicación y administración de información de los procesos.
25	Crear, establecer y gestionar junto con el área de recursos humanos las políticas y procedimientos que promuevan el desarrollo del capital humano en cumplimiento de los objetivos del negocio, así como determinar el impacto económico y el valor generado de estos.
26	Dirigir el programa de capacitación conforme la detección de necesidades dentro de los colaboradores de la empresa.
27	Actualizar anualmente el programa de compensación salarial de la empresa con el objetivo de motivar y retener al personal con una remuneración justa.
28	Aprobar los rangos salariales y políticas de pago, préstamos, calendarios de vacaciones, bonos, etc. de los colaboradores de la compañía.
29	Proponer políticas y procesos que mejoren la gestión de talento humano.
30	Elaborar el directorio de proveedores autorizados en cada país usando el proceso de selección y registro a su cargo.
31	Realizar y/o coordinar la evaluación periódica del desempeño de los proveedores de PCR, según los criterios definidos en el procedimiento respectivo.
32	Velar que los proveedores de PCR sean seleccionados según los criterios definidos en el procedimiento establecido por la empresa, antes de su contratación.
33	Responsable de que las compras de bienes y servicios se hagan de forma oportuna, eficiente a precios justos y con la calidad deseada, así como de la entrega correcta de lo requerido.
34	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecuta las acciones de mitigación y controles correspondientes.
35	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 85 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

36	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
37	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad,
38	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC en toda la compañía.
39	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia
40	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros				X
Responsabilidad por maquinarias y equipos			X	
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles			X	
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal			X	
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
N/A				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	<p>Fomenta y promueve los valores y la cultura organizacional entre las personas de la compañía; da el ejemplo y estimula a otros a obrar del mismo modo.</p> <p>Alinea la planificación del trabajo a la visión, misión, valores y estrategia de la compañía.</p> <p>Transmite mensajes claros que motivan a todos a trabajar en la consecución de los objetivos comunes.</p> <p>Supera los resultados esperados para su gestión como presidente o director.</p> <p>Es un referente en la compañía por su disciplina personal y alta productividad.</p>

2	Integridad	Se comporta de manera intachable.
		Se preocupa por asegurar una operación legal y moral.
		Fomenta con el ejemplo e inculca, en todos los integrantes de la compañía, el respeto por los valores y la justicia en el trato con los demás.
		Toma decisiones justas en la asignación y aplicación de tareas, procedimientos y procesos.
		Construye relaciones duraderas basadas en la honestidad de sus actos.
3	Cumplimiento	Diseña estrategias, genera directrices y ejerce sus funciones basado en una planificación sistemática, y siguiendo procesos establecidos.
		Conforma equipos de trabajo que maximicen la obtención de resultados positivos; selecciona colaboradores prestando atención al enfoque en resultados.
		Moviliza los recursos organizacionales de un modo innovador e inteligente, y logra su optimización mediante el control de la gestión, evaluando cuidadosamente los riesgos y evidenciando conocimiento de la organización en la integración de actividades.
		Funda todas sus decisiones y acciones en criterios de eficacia, eficiencia, calidad y racionalidad.
		Diseña mecanismos que permiten revisar periódicamente el progreso alcanzado con respecto al cumplimiento de las metas de la organización, y corroborar que estas sigan siendo relevantes y válidas.
4	Calidad en el trabajo	Establece estándares retadores de calidad.
		Promueve y desarrolla la orientación al logro de estándares de calidad en el trabajo la superación de los mismos.
		Fija nuevos desafíos y metas que incrementan la calidad para la organización en su conjunto.
		Mantiene y mejora los niveles de rendimiento que agregan valor al negocio por conducir a mejoras permanentes, tanto en la ejecución de las tareas como en los servicios/productos que brinda la compañía.
		A través de su ejemplo, fomenta la calidad del trabajo y los resultados sobre la base de altos estándares.
5	Planificación y organización	Define la estrategia corporativa alineándola a la visión y misión de la compañía.
		Desarrolla objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempo
		Diseña métodos de trabajo que permiten determinar eficazmente metas y prioridades para todos los colaboradores.
		Diseña e implementar mecanismos de seguimiento y verificación de los grados de avance de las distintas etapas para mantener el control de los proyectos o procesos y poder, de ese modo, aplicar las medidas correctivas que se revelan necesarias.
		Es un referente en materia de planificación y organización, tanto a nivel personal como organizacional.
6	Comunicación efectiva	Diseña estrategias de comunicación determinando el objetivo de sus mensajes.
		Estructura canales de comunicación que permiten establecer relaciones en todos los sentidos (ascendente, descendente, horizontal) y promueve el intercambio inteligente de información.
		Escucha y entiende a los demás, manteniendo canales de comunicación abiertos.

		Adapta su estilo comunicacional a las características particulares de la audiencia o interlocutor.
		Desarrolla redes de contacto formales e informales que permiten crear un ámbito positivo de intercomunicación.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Visión estratégica	Fija la visión estratégica y conduce a esta como un sistema integral.
		Diseña políticas y procedimientos que permiten optimizar las fortalezas de la compañía y actuar sobre sus debilidades, con el propósito de aprovechar las oportunidades que se presentan.
		Detecta y aprovecha las oportunidades del entorno logrando beneficios para la compañía.
		Se anticipa a los cambios del entorno y establece su impacto en la compañía a corto, mediano y largo plazo.
		Es considerado en el mercado una autoridad en materia de visión estratégica.
2	Conciencia organizacional	Percibe los cambios internos incluso antes de que estos se produzcan, con una visión sistémica y de largo plazo.
		Identifica, comprende e interpreta las relaciones de poder dentro de la compañía.
		Identifica adecuadamente a las personas que toman las decisiones más relevantes para el negocio.
		Crea y mantiene una red de contactos con aquellas personas que son (o pueden ser) útiles para alcanzar los objetivos organizacionales, debido a su poder de influencia.
3	Conocimiento de la industria y el mercado	Diseña políticas organizacionales destinadas a lograr que los distintos integrantes de la organización comprendan tanto sus elementos constitutivos como las relaciones de poder dentro de ella, con el propósito de lograr una mejor consecución de las metas individuales y organizacionales.
		Conoce a profundidad los puntos fuertes y débiles de la compañía, en relación con el mercado, y su impacto en el desempeño.
		Demuestra un conocimiento detallado y completo del marco regulatorio pertinente.
		Instrumenta métodos de trabajo para identificar las tendencias, oportunidades y amenazas que el mercado presenta, en función del análisis de los puntos fuertes y débiles de la organización.
		Evalúa la factibilidad y viabilidad de la adaptación a los requerimientos y necesidades del mercado.
4	Compromiso con la rentabilidad	Es un referente en el mercado, tanto nacional como internacional, por sus conocimientos en la materia.
		Define objetivos de rentabilidad y crecimiento sostenido y diseña políticas y procedimientos que permiten alcanzarlos.
		Orienta las acciones propias y de todos los integrantes de la compañía al logro de la estrategia corporativa.
		Racionaliza las actividades y fomenta el buen uso de los recursos disponibles a fin de generar un resultado óptimo, con un enfoque de largo plazo.
		Idea e implementa formas alternativas de trabajo con el objetivo de optimizar el uso de los recursos en la obtención de los resultados esperados.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 88 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

		Es un referente en la compañía y en el mercado por su compromiso con la rentabilidad y el crecimiento sostenido de la organización.
5	Fortaleza	Idea, diseña e implementa políticas y procedimientos con el propósito de que, en toda la compañía, actúen en todo momento con fortaleza, en la consecución de los planes estratégicos.
		Dirige la compañía aplicando la prudencia y sensatez en la toma de decisiones.
		Analiza su propio desempeño, así como el de las personas que integran la organización, bajo el principio de fortaleza, proponiendo y realizando acciones correctivas cuando es necesario.
		Propone y participa en proyectos multidisciplinarios actuando de acuerdo con el principio definido de fortaleza.
		Es un referente para la compañía y en el mercado en materia de fortaleza, tanto en lo personal como a la hora de hacer negocios y acuerdos.
6	Manejo de crisis	Define y diseña estrategias, procesos, cursos de acción y métodos de trabajo que permiten identificar y administrar exitosamente situaciones de presión, contingencia y conflictos para la organización.
		Ante situaciones de crisis o contingencia, considera siempre los objetivos de la compañía.
		Crea soluciones oportunas y que resultan siempre adecuadas al marco organizacional.
		Es atento, previsor y agudo para identificar situaciones potencialmente críticas, e implementa exitosamente medios para evitar que lleguen a producirse.
		Es un referente por su manejo de situaciones conflictivas, de contingencia o de presión, y evidencia una visión y proyección de largo plazo.

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitaria/Superior	
Carrera	Administración de Empresas, Finanzas o carrera afín.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura/Maestría	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	Maestría en Finanzas, MBA o relacionadas con gestión de personal.	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	N/A	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Puestos de dirección administrativa y/o de gestión de personal.	10
2	Dirección de equipos de trabajo.	5

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 89 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Jefe de Desarrollo Organizacional

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Jefe de Desarrollo Organizacional
Área	Administración y Finanzas
Reporta a (puesto)	Director de Administración y Finanzas
Puestos que le reportan directamente	
Puestos con los que interactúa	Gerentes/Coordinadores País, Jefaturas y colaboradores en general.
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	agosto 2021

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Gestionar integralmente el talento humano, para el logro de los objetivos de la organización, a través de la efectiva atracción, capacitación, desarrollo y retención del talento, promoviendo una cultura organizacional que agregue valor a la compañía.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Coordinar en conjunto con el Jefe de Reclutamiento y Selección los procesos de reclutamiento y selección de personal para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.
2	Elaborar el calendario anual de capacitación y actividades de aprendizaje según las necesidades de la empresa y del colaborador y las evaluaciones realizadas.
3	Mantener al día los contratos laborales de los colaboradores según la normativa legal y laboral de cada país.
4	Velar por el debido cumplimiento de la normativa laboral en todos sus aspectos.
5	Velar por el cumplimiento de cada uno de los procesos de su área.
6	Realizar al menos una vez al año la evaluación de desempeño de todo el personal de la compañía y presentar resultados y sugerencias de capacitación y disminución de brechas a la dirección con el objetivo de mejorar el desempeño del personal.
7	Mantener actualizados los procesos, políticas, instructivos, etc. de su área.
8	Entrevistar a los candidatos filtrados para presentar una terna al solicitante
9	Elaborar matriz de candidatos (según perfil, entrevistas, pruebas) para la toma de decisión de contratación.
10	Elaborar la propuesta económica de contratación para el candidato.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 90 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

11	Coordinar la contratación externa por medio de Head Hunters para las posiciones que así lo requieran.
12	Elaborar y mantener actualizadas las agendas de inducción de los distintos puestos.
13	Verificar que todo colaborador nuevo tenga las herramientas, permisos, accesos, y todo lo requerido según la ficha de alta.
14	Revisar periódicamente el Listado de Documentos para Ingreso de Personal de documentación de ingreso actualizando según normativas o políticas internas.
15	Velar por que se dé a conocer y se cumpla el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Conducta y Ética de cada una de las oficinas del grupo.
16	Generar planes de carrera y retención identificando las brechas con las evaluaciones y continuo monitoreo de los perfiles implementando una gestión por competencias según políticas de la compañía.
17	Elaborar y dar seguimiento al plan de salario emocional con el propósito de fomentar el compromiso de los empleados y desarrollar estrategias de retención.
18	Coordinar las actividades necesarias para que la plataforma de aprendizaje en línea se actualice de acuerdo los cursos programados
19	Coordinar proceso de evaluación de periodo de prueba en conjunto con jefe inmediato, Gerente o Coordinador País.
20	Mantener actualizada la intranet del área con todas las herramientas que los colaboradores necesiten para el correcto desarrollo de sus funciones.
21	Evaluar anualmente los distintos indicadores del área.
22	Custodiar los documentos de la compañía relacionados al personal, tales como contratos de trabajo, boletas de pago mensual.
23	Llevar registro actualizado de las plazas vacantes, altas y bajas de personal.
24	Proponer políticas y procesos que mejoren la gestión de talento humano.
25	Mantener actualizado el Manual de Organización y Funciones.
26	Mantener actualizado el HeadCount de la compañía.
27	Responsable de solicitar la liquidación laboral a través de la ficha de baja.
28	Elaborar la Ficha de Baja dando seguimiento a su implementación.
29	Mantener actualizadas los cambios de acción/condición basados en la evaluación del desempeño del personal para aplicarlos en la estructura y hacerlos efectivo en la planilla de salarios.
30	Revisar y validar las incidencias a los contadores mensualmente.
31	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
32	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
33	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecuta las acciones de mitigación y controles correspondientes.
34	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.

35	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.
36	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC en toda la compañía.
37	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia.

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos			X	
Responsabilidad por materiales			X	
Responsabilidad por los bienes inmuebles			X	
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal		X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
N/A				
IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:				
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.				
N°	Competencias Transversales/Organizacionales			
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.		
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo		
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.		
		Demuestra aprecio hacia la compañía.		
		Busca activamente como apoyar.		
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.		
		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.		
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.		
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.		
		A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.		
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.		
		Entrega en los plazos acordados.		
		Asume con seriedad su trabajo.		
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.		

		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apega al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
3	Trabajo en equipo y colaboración	Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
		Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.
		Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
4	Servicio al cliente externo	Genera confianza de los demás.
		Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 93 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
		Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
		Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Psicología Industrial, Administración de Empresas o afín.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	Maestría en Desarrollo Organizacional, Administración de Recursos Humanos o afín.	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	Conocimiento en plataformas de aprendizaje, paquete de Office 365, coaching y evaluación de desempeño.	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Desarrollo organizacional, de preferencia en jefaturas.	5

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 94 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Contador

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Contador
Área	Administración y Finanzas
Reporta a (puesto)	Director de Administración y Finanzas
Puestos que le reportan directamente	Asistente Contable
Puestos con los que interactúa	Gerentes y Coordinadores País, Jefe de Tesorería, Outsourcing Contable, Auditor Interno, Auditores Externos, Asistentes Administrativos.
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Noviembre 2023

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Garantizar el adecuado registro de las operaciones económicas del grupo supervisando la elaboración de la contabilidad y los estados consolidados coordinando con contadores y auditores internos y externos, con el objetivo de garantizar la formación de juicios y toma de decisiones por parte de los directivos.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Elaborar los Estados Financieros Consolidados mensuales del Grupo PCR y presentarlos a los directivos.
2	Presentar los estados financieros de la empresa a la Presidencia mensuales y anuales con la consolidación de los balances.
3	Revisar el cálculo realizado por los contadores externos de planillas, impuestos y otras obligaciones de tributos para solicitar su pago, garantizando que sean presentadas a tiempo según calendario tributario. Revisar que las declaraciones de impuestos de los distintos países sean correctas.
4	Revisar que los estados financieros emitidos por los contadores sean elaborados de acuerdo con las políticas y prácticas contables del grupo y entregados a tiempo.
5	Analizar los Estados Financieros elaborados por los contadores externos, los cuales deben ser entregados máximo 10 días posteriores al fin de mes.
6	Revisar con cada contador que las operaciones se contabilicen oportunamente y según las prácticas contables de cada país y las políticas de la compañía.
7	Supervisar que los contadores de cada país hagan las correcciones de los apuntes contables indicados por el Comité de Finanzas.
8	Confeción de las cuentas anuales y cierre del ejercicio.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 95 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

9	Mantener actualizados los procesos, políticas, instructivos, etc. del área y velar por su cumplimiento.
10	Coordinar con los asesores contables de cada país que cumplan con el envío de la información solicitada por reguladores, bolsas de valores, auditores externos, etc.
11	Responder las encuestas y requerimientos de información de carácter contable enviadas por entes reguladores.
12	Velar por el cumplimiento de cada uno de los procesos de su área.
13	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
14	Revisión y filtro final de los pagos a proveedores APS y caja chica quincenal.
15	Envío de información financiera a los reguladores y encargado de subir la información auditada anual.
16	Coordinación y envío de información a los proveedores externos para la realización de los Estudios de Precios de Transferencia
17	Es responsable de asegurar el cumplimiento de todas las obligaciones laborales, pago de salarios, descuentos, bonos, finiquitos, etc. Según la ley de cada país en donde opera el grupo.
18	Supervisar que el envío de la información contable mensual a los contadores externos de todas las oficinas se cumpla dentro de los plazos establecidos.
19	Revisar que la información contable, APS e impuestos, solicitudes de viáticos y liquidaciones de viáticos estén cargados de manera correcta en el Sharepoint en las carpetas correspondientes.
20	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
21	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecuta las acciones de mitigación y controles correspondientes.
22	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
23	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC en toda la compañía.
24	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia.
25	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros				X
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales			X	
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos				X

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 96 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Responsabilidad por datos confidenciales			X
Responsabilidad de supervisión de personal	X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.		
N/A			

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.
		Demuestra aprecio hacia la compañía.
		Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.
		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.
3	Cumplimiento	A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
		Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
4	Calidad en el trabajo	Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.
		Se hace responsable de sus resultados.
		Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
5	Planificación y organización	Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
		Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apega al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
6	Comunicación efectiva	Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
		Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 97 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3	Trabajo en equipo y colaboración	Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.
		Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
		Genera confianza de los demás.
4	Servicio al cliente externo	Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
		Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
		Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:	
Nivel de Educación	Universitario/Superior
Carrera	Contabilidad, Auditoria y/o carrera afín.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 98 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura/Bachillerato		
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	Maestría (deseable)		
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	Conocimientos de computación, especialmente Office 365, Power BI		
Experiencia			
N°	Área o actividad Requerida		Años de experiencia
1	Contabilidad empresarial, de preferencia en jefaturas.		5

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 99 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------

Jefe de Reclutamiento y Selección

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Jefe de Reclutamiento y Selección
Área	Desarrollo Organizacional
Reporta a (puesto)	
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Gerentes y Coordinadores País, Contador, Jefe de Tesorería, Jefe de Comunicaciones, Asistentes Administrativos de cada País y todas las áreas de la organización.
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Febrero 2022

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Atraer personas en forma oportuna, en número suficiente, al menor costo posible y con las competencias adecuadas según las políticas y procedimientos de la organización.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Atraer candidatos cualificados al puesto según perfil y al menor costo posible dentro del rango salarial y tiempos aprobados.
2	Mantener relación con los distintos medios, bolsas de trabajo de universidades, etc., para garantizar una rápida y correcta contratación en los distintos países.
3	Seleccionar los medios más adecuados para anunciar las plazas vacantes al menor costo posible (bolsas de empleo universidades, diarios o periódicos, otros).
4	Filtrar los CV's de los candidatos al puesto que cumplan con los requisitos del perfil descrito en el Manual de Organización y Funciones, alimentando el archivo de control de Reclutamiento y Selección.
5	Velar por que las Solicitudes de Empleo de los distintos candidatos se llenen correctamente.
6	Coordinar evaluaciones técnicas, psicométricas, entrevistas y todo lo que se le requiera para la selección de un candidato
7	Coordinar las citas para entrevistas con los involucrados en el proceso de selección (Jefaturas y Coordinadores o Gerentes País, Analistas Senior entre otros) respetando el tiempo establecido.
8	Verificar referencias laborales de los candidatos a las plazas vacantes, antes de la contratación.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 100 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

9	Elaborar la ficha de alta de todo nuevo colaborador según el formato aprobado y dar seguimiento a su implementación con el resto de las áreas involucradas.
10	Coordinar con los Asistentes Administrativos de cada país la creación del expediente físico y virtual del nuevo personal, asegurándose que contenga todo lo requerido según el Listado de Documentos Requeridos para Ingreso del Personal y esté debidamente firmado.
11	Responsable de mantener actualizados los datos de la ficha de ingreso o expediente físico y virtual de cada colaborador (cumpleaños, estado civil, CV, salario, fecha de ingreso, periodo vacacional, etc.).
12	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
13	Apoyar en el cumplimiento del proceso de Capacitación y Desarrollo; envío de convocatorias, registros, carga y publicación de notas, creación y asignación de cursos a la plataforma.
14	Actualizar el calendario de vacaciones anual de todos los colaboradores a más tardar en el mes de enero de cada año.
15	Proporcionar a los contadores la información necesaria incluyendo las incidencias, altas, bajas, descuentos por llegadas tarde, etc. para el cálculo de pago de la planilla de todos los colaboradores.
16	Coadyuvar a la realización de archivo de incidencias para envío a contadores de cada país.
17	Efectuar las amonestaciones y/o los descuentos respectivos por incumplimiento o violación de cualquiera de las políticas de ética y conducta, llegadas tarde, ausencias, etc.
18	Velar por que cada solicitud de permiso, vacaciones, licencias estén respaldadas por la documentación respectiva según la normativa de cada país.
19	Ingresar a las incidencias solicitudes de préstamos y/o adelantos para su respectivo trámite
20	Velar por cumplimiento correcto en cada oficina de los horarios de trabajo y la aplicación de las medidas correctivas, descuentos de ser necesario.
21	Enviar en los primeros tres días de cada mes el reporte de asistencia y puntualidad a cada uno de los Gerentes y Coordinadores País para que puedan aplicar las medidas disciplinarias correspondientes.
22	Velar por el cumplimiento de cada uno de los procesos de su área.
23	Apoyo en los distintos procesos del área.
24	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
25	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad
26	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC de su área y de la empresa.
27	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.
28	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones mejora o sugerencias y la ejecución de acciones correctivas desde sus posiciones en la organización.

N°	Rol y Descripción
----	-------------------

1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos			X	
Responsabilidad por materiales			X	
Responsabilidad por los bienes inmuebles			X	
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal		X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.
		Demuestra aprecio hacia la compañía.
		Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.
		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.
		A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.
		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apegue al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.

		<p>Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.</p> <p>Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.</p>
6	Comunicación efectiva	<p>Escucha atentamente a sus interlocutores.</p> <p>Comunica sus ideas de manera clara y entendible.</p> <p>Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas</p> <p>Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.</p> <p>Pregunta si tiene dudas.</p>
N° Competencias específicas del puesto		
1	Iniciativa	<p>Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.</p> <p>Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.</p> <p>Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.</p> <p>Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.</p> <p>Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.</p>
2	Enfoque a resultados	<p>Asume metas desafiantes.</p> <p>Demuestra una actitud firme y perseverante.</p> <p>Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.</p> <p>Entrega aún en momentos de presión.</p> <p>Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.</p>
3	Trabajo en equipo y colaboración	<p>Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.</p> <p>Actúa con diligencia.</p> <p>Facilita la resolución de problemas o dudas.</p> <p>Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.</p> <p>Genera confianza de los demás.</p>
4	Servicio al cliente externo	<p>Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.</p> <p>Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.</p> <p>Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.</p> <p>Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.</p> <p>Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.</p>
5	Orientación al cliente interno	<p>Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).</p> <p>Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.</p> <p>Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.</p>

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 103 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
		Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Psicología Industrial, Administración de Empresas o afín.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Estudiante de último año o Licenciatura	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	N/A	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Asistente de Reclutamiento y Selección o Recursos Humanos.	2

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 104 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Jefe de Tecnología de la Información

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Jefe de Tecnología de la Información
Área	Dirección de Administración y Finanzas
Reporta a (puesto)	Director de Administración y Finanzas
Puestos que le reportan directamente	Analista de TI
Puestos con los que interactúa	Usuarios de cómputo y Outsourcing TI de cada país.
Roles del puesto	Miembro comité de TI
Fecha de emisión	febrero 2022
Fecha de actualización	noviembre 2023

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Aplicar tecnologías de la información para la innovación en la compañía y mejorar sus procesos para incrementar la eficiencia operativa de las distintas áreas; proveyendo la información necesaria para la toma de decisiones y gestionando la seguridad de la información en el marco de las políticas y protocolos definidos por PCR para este fin.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Gestionar y desarrollar proyectos tecnológicos de transformación digital eficientemente, con calidad, cumpliendo tiempos y apegándose al presupuesto.
2	Acompañar el Customer Journey proponiendo mejoras tecnológicas.
3	Gestionar las bases de datos trabajando de la mano con la Dirección de Negocios con la finalidad de comprender el comportamiento de los clientes y segmentarlos, etc.
4	Administrar y actualizar los sitios web del grupo con el objetivo de conectar a la empresa con clientes y prospectos, así como proponer mejoras a los mismos.
5	Asegurar la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información digital que PCR, PCS y r&R generan y administran.
6	Facilitar la recolección y procesamiento de la información para la toma de decisiones.
7	Elaborar el inventario de equipos, el calendario de mantenimiento y supervisar su ejecución.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 105 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

8	Entender las necesidades de los distintos stakeholders e involucrarlos cuando corresponda en el proceso de creación de nuevos servicios o productos.
9	Mantener una relación y acercamiento con los usuarios, proveedores y socios estratégicos con el objetivo de proponer soluciones a sus necesidades y en lo posible, anticiparlas.
10	Elaborar y mantener actualizados los procesos, políticas, etc. de su área y apoyar en la automatización de los de otras áreas.
11	Mantenimiento y mejora de los sitios de Intranet con el objetivo de facilitar la interacción de los colaboradores.
12	Apoyar al Jefe de GIR para el cumplimiento de los requerimientos técnicos por parte de los reguladores.
13	Participar en la elaboración de la planificación estratégica anual con una visión y entendimiento global del negocio.
14	Elaborar instructivos y capacitaciones que se consideren necesarias para la comprensión de los cambios por parte de los usuarios y la obtención de los resultados esperados.
15	Gestionar cualquier incidente que ponga en riesgo los activos tecnológicos y activos de la información digitales de la organización.
16	Administrar Microsoft 365, SharePoint, Azure AD, y otros aplicativos del grupo, realizando una adecuada gestión de los usuarios según las políticas y protocolos de seguridad de la información de PCR.
17	Desarrollar herramientas y servicios de IT que permitan a las distintas áreas incrementar su productividad.
18	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
19	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
20	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecutar las acciones de mitigación y controles correspondientes.
21	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
22	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 106 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

23	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC de su área y de la empresa.
24	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia.

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros			X	
Responsabilidad por maquinarias y equipos				X
Responsabilidad por materiales			X	
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal			X	
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
Participar en proyectos de otras áreas con objetivo de la mejora de la organización.				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.
		Demuestra aprecio hacia la compañía.
		Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.
		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.
		A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.

		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apega al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3	Trabajo en equipo y colaboración	Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.
		Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
		Genera confianza de los demás.
4	Servicio al cliente externo	Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 108 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

		Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización de este.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
		Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Licenciatura, maestría y cursos afines	
Carrera	Informática, ingeniería en Sistemas, Administración de Sistemas, Soporte de Sistemas Informáticos, Informática y Administración de Negocios.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	De preferencia maestría en áreas relacionadas	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	Certificación Office 365, Scrum, manejo de administradores de bases de datos, customer analytics, CRM.	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Jefatura de tecnología o informática	5

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 109 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Analista de IT

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Analista de IT
Área	Dirección Administración y Finanzas
Reporta a (puesto)	Jefe de Tecnología de la Información
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Usuarios de cómputo y Outsourcing IT de cada país.
Roles del puesto	n/a
Fecha de emisión	julio 2019
Fecha de actualización	nov 2023

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Ser un apoyo a la funcionalidad del área de tecnologías de la información, enfocándose en el desarrollo de proyectos tecnológicos, la administración y mantenimiento del hardware y software del grupo, al brindar el soporte técnico necesario a todos los colaboradores PCR.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática
Índice tiempo de atención de servicios	# servicios atendidos/# servicios solicitados
Desarrollo de proyectos asignados	# de proyectos completados / # de proyectos asignados

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Administrar Microsoft 365, SharePoint, Azure AD, y otros aplicativos del grupo.
2	Apoyar en el desarrollo de proyectos tecnológicos de transformación digital.
3	Analizar el reporte de vulnerabilidades técnicas y aplicar medidas de seguridad de acuerdo con el Plan de Contingencia.
4	Administrar baja/alta de las cuentas de correo, actualizar grupos de difusión, servicios de back-up, CRM, Project, etc. tanto por cese de colaboradores como por requerimiento específico.
5	Mantener inventarios actualizados de equipos, software o licencias de programas con el objetivo de planificar su mantenimiento u obsolescencia.
6	Realizar el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo (desktop, laptop, impresoras, planta telefónica, teléfonos, TV, etc.) según calendario anual.
7	Elaborar mensualmente un reporte de atención a los tickets para evaluar la efectividad del servicio prestado.
8	Velar por el cumplimiento de cada uno de los procesos de su área.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 110 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

9	Formular las especificaciones necesarias para la elaboración de informe de estudios preliminares y de factibilidad para la adquisición de "hardware" y "software"; así como para el desarrollo de nuevos sistemas informáticos, apoyando en la selección de proveedores.
10	Verificar la implementación, actualización y ejecución del back-up en todos los equipos informáticos de la compañía. Elaborar informes trimestrales.
11	Instalar o coordinar la instalación y configuración de plantas telefónicas, computadores, equipo biométrico, etc. y registrarlos en la tarjeta de responsabilidad de activos.
12	Apoyar en la elaboración de manuales e instructivos de aplicativos relacionados con los sistemas tecnológicos de la empresa.
13	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
14	Participar en la gestión de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad, de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Comité de Gestión Integral de Riesgos.
15	Registrar, en una bitácora de eventos a aquellos incidentes o anomalías relacionadas con seguridad de la información y/o continuidad del negocio, que puedan afectar a los activos de información más críticos de la compañía.
16	Reportar oportunamente al Jefe de Tecnologías de la Información y al Oficial de Gestión Integral de Riesgos sobre cualquier incidente de seguridad de la información y de interrupción del negocio que se suscite en las oficinas donde PCR presta sus servicios.
17	Gestionar las vulnerabilidades informáticas de las plataformas tecnológicas que soporten activos de información y que estén expuestos a ciberataques o riesgos tecnológicos internos, fortaleciendo los eslabones de seguridad en los servicios informáticos relacionados a productos o servicios financieros brindados por PCR.
18	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.
19	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
20	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
21	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC de su área y de la empresa.
22	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones mejora o sugerencias y la ejecución de acciones correctivas desde su posición en la organización.

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 111 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Responsabilidad por maquinarias y equipos			X
Responsabilidad por materiales		X	
Responsabilidad por los bienes inmuebles	X		
Responsabilidad por documentos			X
Responsabilidad por datos confidenciales			X
Responsabilidad de supervisión de personal		X	
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.		
Elaborar programas para la automatización de manejo de información, bajo requerimientos específicos.			

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.
		Demuestra aprecio hacia la compañía.
		Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.
		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.
		A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.
		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apeg a al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 112 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3	Trabajo en equipo y colaboración	Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.
		Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
4	Servicio al cliente externo	Genera confianza de los demás.
		Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
5	Orientación al cliente interno	Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
		Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
6	Disciplina	Fomenta un clima de confianza y colaboración.
		Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 113 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Técnico o Licenciatura	
Carrera	Informática, ingeniería en Sistemas, Administración de Sistemas, Soporte de Sistemas Informáticos, Informática y Administración de Negocios.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Formación técnica o 3er año de Licenciatura	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones)	<ul style="list-style-type: none"> Certificación Office 365: Fundamentals (deseable) Metodologías ágiles para desarrollo de software Desarrollo de Aplicaciones (PHP, AJAX) Administración de Bases de Datos Relacionales (MySQL, PostgreSQL, Oracle, SQL Server) 	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Mantenimiento de hardware, software, soporte, administración de Office 365, Azure Active Directory.	2
2	Desarrollo de sistemas y/o programas informáticos	2

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 114 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Analista Contable

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Analista Contable
Área	Administración y Finanzas
Reporta a (puesto)	Contador
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Director de Administración y Finanzas, Contador, Asistente Administrativo, Outsourcing contable, Auditor Interno, Auditores Externos
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Noviembre 2023
Fecha de actualización	Noviembre 2023

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Contribuir al funcionamiento del área de contabilidad, asegurando la integridad de la información financiera. Apoya y brinda soporte al área contable, específicamente tareas relacionadas a la facturación, conciliación bancaria e información contable.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática
Cumplimiento de envío de información contable	Envíos de información contable a tiempo/ total de envíos

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Enviar la información contable a los outsourcing contables máximo el segundo día hábil del mes.
2	Realizar la conciliación bancaria mensual.
3	Emitir facturas, notas de crédito, recibos y lo que corresponda mensualmente.
4	Apoyar en la supervisión de la gestión de cobro realizada por los asistentes administrativos.
5	Apoyar al contador en la revisión de los estados financieros.
6	Apoyar al contador en el envío de información para las auditorías externas anuales.
7	Apoyar en el registro y control del inventario anual.
8	Apoyar en la organización adecuada de los documentos contables en el SharePoint.
9	Apoyar en la revisión de los documentos contables.
10	Mantener actualizados los documentos contables: planillas, retenciones, comprobantes de ingresos y egresos, impuestos, etc.
11	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 115 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

12	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
13	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecuta las acciones de mitigación y controles correspondientes.
14	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
15	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC en toda la compañía.
16	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia.
17	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros				X
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales			X	
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal		X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
N°	Competencias Transversales/Organizacionales			
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.		
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo		
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.		
		Demuestra aprecio hacia la compañía.		
2	Integridad	Busca activamente como apoyar.		
		Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.		
		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.		
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.		
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.		
		A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.		

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 116 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.
		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apega al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3	Trabajo en equipo y colaboración	Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.
		Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
		Genera confianza de los demás.
4	Servicio al cliente externo	Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 117 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
		Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
		Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Contabilidad	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura/Bachillerato	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	Conocimiento de computación, especialmente Office 365, Power BI	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Contabilidad empresarial	1

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 118 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Director de Análisis

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Director de Análisis
Área	Análisis
Reporta a (puesto)	Presidente
Puestos que le reportan directamente	Analistas.
Puestos con los que interactúa	Director de Negocios, Director de Administración y Finanzas, Gerentes y Coordinadores País, Analistas Senior y externamente con clientes, reguladores y mercado en general.
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2021

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Mantener actualizada a la organización en las nuevas metodologías de calificación, así como las nuevas tendencias e innovaciones efectuadas ya sea por los organismos reguladores o por iniciativa propia. Investigar y desarrollar nuevos productos, metodologías y herramientas de análisis. Asegurar una adecuada calidad de los informes de Clasificación de Riesgo emitidos por las oficinas de la organización.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 119 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Coordinar las consultas metodológicas o técnicas que le sean solicitadas por los entes reguladores o clientes de los distintos países.
2	Apoyar cuando así se le requiera, en la elaboración de comunicados técnicos a entes reguladores, clientes y mercado en general.
3	Proponer los objetivos anuales del área y los indicadores necesarios para asegurar su cumplimiento y darle seguimiento constante.
4	Establecer estrategias y procesos destinados a incrementar la eficiencia en su gestión y la de su equipo de trabajo.
5	Coordinar el desarrollo y actualización de metodologías de calificación de riesgo para diferentes instrumentos y países.
6	Apoyar en la creación de nuevos productos y en la elaboración de sus metodologías y procedimientos.
7	Estar al tanto de la realidad económica mundial y aportar prontamente escritos que puedan usarse para elaborar notas de prensa internas, para envío a la base de datos o material para publicación en medios.
8	Coordinar con los Gerentes País la asignación de proyectos de investigación periódicos a los analistas
9	Organizar sesiones de trabajo con analistas senior para recoger aportes para el desarrollo de los proyectos de investigación.
10	Coordinar con los Gerentes País el correcto funcionamiento y desempeño del área de análisis de cada oficina.
11	Comunicar las faltas reiteradas o faltas graves que cometa cualquier analista en cualquier oficina al Gerente o Coordinador País y al Jefe de Desarrollo Organizacional para tomar las medidas correctivas necesarias garantizando el correcto cumplimiento de la regulación local y el correcto uso de las metodologías.
12	Revisar anualmente la vigencia y registro de las metodologías en los distintos países para asegurar que sean las indicadas.
13	Revisar y dar su conformidad a los trabajos de investigación.
14	Revisar conjuntamente con Desarrollo Organizacional que se cumplan los planes de capacitación para el área de análisis en todos los países.
15	Visitar a emisores e inversionistas para explicar las clasificaciones de PCR y las diversas metodologías.
16	Representar a la empresa en conferencias y eventos con temas técnicos relacionados al área de análisis de emisores.
17	Impartir capacitaciones internas y externas, de acuerdo con el plan de capacitación y cuando se requiera.
18	Colaborar con las diversas líneas de negocio para la realización de notas de prensa, materiales para medios, charlas, capacitaciones, etc.
19	Participar como secretario del Comité Criterios y Metodologías de la Organización.
20	Participar como miembro del Comité de Calificación.
21	Velar por el cumplimiento del programa de capacitación anual de las áreas de Control de Calidad y Metodologías.
22	Preparar y actualizar los materiales de entrenamiento según cronograma elaborado anualmente.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 120 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

23	Revisar periódicamente que la página de Intranet contenga la información actualizada de inducción y procesos de su área y los elementos suficientes para que contribuya con sus fines.
24	Elaborar reportes de cumplimiento de indicadores y eficiencia.
25	Comunicar las situaciones que afecten a los grupos de analistas.
26	Cumplir el programa de capacitación anual.
27	Preparar y actualizar materiales de entrenamiento.
28	Supervisar y coordinar al equipo de trabajo.
29	Revisar periódicamente que la página de Intranet contenga la información actualizada de inducción y procesos de su área y los elementos suficientes para que contribuya con sus fines.
30	Apoyar en la toma de medidas necesarias para cumplir con los tiempos de entrega de los informes en cada país.
31	Coordinar el programa de capacitación.
32	Mantener informado sobre el performance técnico del equipo del país.
33	Participar en los comités donde existe solicitud de cambio de calificación, sean clientes nuevos o se solicite su participación.
34	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
35	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
36	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecuta las acciones de mitigación y controles correspondientes.
37	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
38	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.
39	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC en toda la compañía.
40	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia.

N°	Rol y Descripción	BAJO	MEDIO	ALTO
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido				
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 121 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Responsabilidad por documentos			X
Responsabilidad por datos confidenciales			X
Responsabilidad de supervisión de personal			X
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.		
<p>Dictar o asistir a charlas, exposiciones y similares.</p> <p>Aprobar cambios en metodologías.</p> <p>Elaborar reportes de cumplimiento de indicadores y eficiencia.</p> <p>Participar en el desarrollo y mejoras en software de análisis.</p> <p>Participar en la implementación de nuevas herramientas que faciliten y mejoren el análisis.</p> <p>Asistir a reuniones de retroalimentación con la Presidencia.</p> <p>Apoyar en la realización de evaluaciones a los analistas.</p> <p>Determinar los planes de capacitación, entrenamiento y evaluación.</p> <p>Elaborar planes de investigación y desarrollo.</p>			

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Fomenta y promueve los valores y la cultura organizacional entre las personas de la compañía; da el ejemplo y estimula a otros a obrar del mismo modo.
		Alinea la planificación del trabajo a la visión, misión, valores y estrategia de la compañía.
		Transmite mensajes claros que motivan a todos a trabajar en la consecución de los objetivos comunes.
		Supera los resultados esperados para su gestión como presidente o director.
		Es un referente en la compañía por su disciplina personal y alta productividad.
2	Integridad	Se comporta de manera intachable.
		Se preocupa por asegurar una operación legal y moral.
		Fomenta con el ejemplo e inculca, en todos los integrantes de la compañía, el respeto por los valores y la justicia en el trato con los demás.
		Toma decisiones justas en la asignación y aplicación de tareas, procedimientos y procesos.
3	Cumplimiento	Diseña estrategias, genera directrices y ejerce sus funciones basado en una planificación sistemática, y siguiendo procesos establecidos.
		Conforma equipos de trabajo que maximicen la obtención de resultados positivos; selecciona colaboradores prestando atención al enfoque en resultados.
		Moviliza los recursos organizacionales de un modo innovador e inteligente, y logra su optimización mediante el control de la gestión, evaluando cuidadosamente los riesgos y evidenciando conocimiento de la organización en la integración de actividades.
		Funda todas sus decisiones y acciones en criterios de eficacia, eficiencia, calidad y racionalidad.

		Diseña mecanismos que permiten revisar periódicamente el progreso alcanzado con respecto al cumplimiento de las metas de la organización, y corroborar que estas sigan siendo relevantes y válidas.
4	Calidad en el trabajo	Establece estándares retadores de calidad.
		Promueve y desarrolla la orientación al logro de estándares de calidad en el trabajo la superación de los mismos.
		Fija nuevos desafíos y metas que incrementan la calidad para la organización en su conjunto.
		Mantiene y mejora los niveles de rendimiento que agregan valor al negocio por conducir a mejoras permanentes, tanto en la ejecución de las tareas como en los servicios/productos que brinda la compañía.
		A través de su ejemplo, fomenta la calidad del trabajo y los resultados sobre la base de altos estándares.
5	Planificación y organización	Define la estrategia corporativa alineándola a la visión y misión de la compañía.
		Desarrolla objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempo
		Diseña métodos de trabajo que permiten determinar eficazmente metas y prioridades para todos los colaboradores.
		Diseña e implementar mecanismos de seguimiento y verificación de los grados de avance de las distintas etapas para mantener el control de los proyectos o procesos y poder, de ese modo, aplicar las medidas correctivas que se revelan necesarias.
		Es un referente en materia de planificación y organización, tanto a nivel personal como organizacional.
6	Comunicación efectiva	Diseña estrategias de comunicación determinando el objetivo de sus mensajes.
		Estructura canales de comunicación que permiten establecer relaciones en todos los sentidos (ascendente, descendente, horizontal) y promueve el intercambio inteligente de información.
		Escucha y entiende a los demás, manteniendo canales de comunicación abiertos.
		Adapta su estilo comunicacional a las características particulares de la audiencia o interlocutor.
		Desarrolla redes de contacto formales e informales que permiten crear un ámbito positivo de intercomunicación.
N° Competencias específicas del puesto		
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3		Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 123 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

	Trabajo en equipo y colaboración	Actúa con diligencia. Facilita la resolución de problemas o dudas. Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones. Genera confianza de los demás.
4	Servicio al cliente externo	Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir. Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente. Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos. Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades. Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo). Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo. Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo. Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios. Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso. Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores. Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:

Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Economía, Administración de Empresas, Ingeniería o afín.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura/Maestría	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	Maestría en Economía o Finanzas.	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones)	N/A	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Evaluación de riesgo de los distintos sectores	10

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 124 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Analista de Proyectos

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Analista de Proyectos
Área	Análisis
Reporta a (puesto)	Director de Análisis
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Director de Análisis, Gerente/Coordinador País, Equipo de Analistas
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	2024
Fecha de actualización	2025

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
<p>Liderar los proyectos a su cargo proveyendo soporte técnico a fin de optimizar los procesos de análisis y apoyar en la mejora de la calidad de los informes. Gestionar y procesar las bases de datos mejorando su estructura y facilitando su utilización por los usuarios finales a fin de apoyar la mejora en la calidad de análisis y de la gestión del área. Desarrollar y automatizar los modelos estadísticos, económicos y financieros con el objetivo de generar reportes y permitir una mejor calidad de los informes y una gestión efectiva de la cartera de ratings.</p>	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Gestionar activamente la cartera de proyectos asignada relacionados a los procesos y herramientas de análisis que incorpore innovación tecnológica.
2	Administrar bases de datos en línea con los procedimientos de calidad y gobierno de datos.
3	Actualizar y automatizar la generación de modelos estadísticos y financieros, así como de las matrices de transición.
4	Documentar las mejoras desarrolladas en los procesos y herramientas de análisis.
5	Apoyar en la generación de reportes para usuarios internos y externos (reguladores) y tableros de control para la gestión del equipo de análisis.
6	Investigar y proponer la aplicación de nuevas tecnologías de inteligencia artificial en los procesos y herramientas de análisis.
7	Cumplir con el almacenamiento de la información, archivos y entregables de los proyectos, en las carpetas designadas en el Sharepoint.
8	Mantener actualizada la estructura de base de datos para contribuir con un manejo eficiente y efectivo de la data correspondiente al proceso de análisis, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 125 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

9	Desarrollar algoritmos de extracción de datos estructurados y no estructurados de tipo financiero.
10	Colaborar con la realización de procedimientos para la gestión y seguridad de la información de la base de datos maestra.
11	Preparación y seguimiento de modelos estadísticos y financieros, manteniendo actualizado los modelos mediante pruebas de ajustes y calibración de parámetros, y sus respectivas bases de datos.
12	Coordinar la actualización de las matrices de transición mediante programas y herramientas que faciliten su automatización y manejo eficiente.
13	Apoyar en la generación de proyecciones macroeconómicas usando E-Views y R buscando ser eficientes en los tiempos.
14	Mantener un dialogo fluido y constante con las diferentes contrapartes, tanto externas como internas.
15	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.
16	Conocer a profundidad la información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.
17	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones de mejora o sugerencias y la ejecución de acciones correctivas desde sus posiciones en la organización.

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos				X
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal		X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
<p>Dar soporte a los requerimientos de la Presidencia y la Dirección de Análisis.</p> <p>Dar soporte a otras áreas (Gerencia País, Comunicaciones, entre otras) y empresas de PCR (PCS, R&R).</p> <p>Generar reportes de Business Intelligence a partir de las bases de datos.</p> <p>Impartir capacitaciones al equipo de analistas sobre nuevas herramientas desarrolladas o sus actualizaciones.</p>				
N°	Competencias Transversales/Organizacionales			
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.		
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo		
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.		
		Demuestra aprecio hacia la compañía.		

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 126 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

		Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.
		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.
		A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.
		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apega al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3		Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 127 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

	Trabajo en equipo y colaboración	Actúa con diligencia. Facilita la resolución de problemas o dudas. Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones. Genera confianza de los demás.
4	Servicio al cliente externo	Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir. Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente. Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos. Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades. Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo). Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo. Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo. Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios. Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso. Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores. Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitaria/Superior	
Carrera	Ingeniería de sistemas, ingeniería industrial, informática, administración de empresas o carrera afín.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura o grado equivalente.	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Curso en: Gerencia de Proyectos. • Cursos: Java y Administración de Base de Datos. • Conocimiento en: Phytón y Power BI (deseable). 	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Ejercicio profesional.	3
2	Experiencia laboral como analista en sistemas o analista de proyectos o administrador de base de datos o analista de programación operativa o similares.	3

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 128 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Descriptores de puesto PCR País

Gerente País

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Gerente País
Área	Gerencia País
Reporta a (puesto)	Director de Negocios
Puestos que le reportan directamente	Asistente Administrativo, Secretaria Recepcionista y Equipo de Analistas
Puestos con los que interactúa	Director de Administración y Finanzas, Director de Análisis, Jefaturas Asistentes Administrativos y externamente con clientes, reguladores y mercado en general del país.
Roles del puesto	Product Owner
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2021

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa administrando los recursos asignados a través de la coordinación de estrategias y objetivos previamente elaborados conjuntamente con la Dirección de Negocios aprobados por la Presidencia. Es el responsable de cumplir los temas regulatorios del país.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Elaborar el presupuesto anual del país en coordinación con Presidencia.
2	Cumplir con los indicadores de desempeño de mantenimiento de clientes, clientes nuevos, porcentajes de incremento en las ventas, facturación y cobranza.
3	Elaborar planes y proyectos cuyo fin es el captar nuevos clientes.
4	Identificar las oportunidades de negocios en el mercado objetivo.
5	Realizar y firmar los contratos y adendas relacionados con la prestación de servicios de calificación.
6	Planificar e implementar estrategias de venta, así como dar seguimiento y control por medio de acciones correctivas basadas en el monitoreo de indicadores de desempeño.
7	Organizar y dirigir las actividades administrativas y operativas de la oficina a su cargo en el marco de las políticas, procesos y reglamentos aprobados por el Directorio.
8	Mantener actualizada la información de clientes, contactos, prospectos, etc. en el CRM.
9	Informar y retroalimentar al Director Negocios acerca de las oportunidades de negocios específicas del país.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 129 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

10	Reunirse con los clientes potenciales, presentar a la empresa, entrega de propuestas y seguimiento a las mismas.
11	Comunicarse constantemente con los clientes actuales para solucionar dudas y apoyarlos en el proceso de la calificación.
12	Representar a sus clientes en el comité de calificación dando a conocer los temas que se consideren pertinentes para otorgar una correcta calificación.
13	Implementar las estrategias de venta establecidas, dándoles el seguimiento debido e implementando acciones correctivas basadas en el monitoreo de sus indicadores de desempeño.
14	Mantener una buena relación con los clientes y velar porque el área de análisis cumpla con las entregar pactadas y les brinde el trato que se merecen.
15	Analizar los resultados de satisfacción y atención de los clientes atendidos (post venta) y proponer las medidas correctivas de ser necesarias para el mantenimiento de la cartera.
16	Propiciar el desarrollo, integración y motivación de los recursos humanos bajo su supervisión, a fin de generar trabajo en equipo y participación en la solución de problemas o en la búsqueda de alternativas, orientándolos al logro de los objetivos.
17	Supervisar al personal a su cargo en el cumplimiento de sus funciones.
18	Informar y retroalimentar al Comité de Negocios acerca de la problemática local proponiendo soluciones para ejecutar.
19	Mantener contacto con los auditores y contadores para asegurarse la entrega de la información contable correcta y respetando los plazos establecidos.
20	Cumplir con los requerimientos de los entes supervisores en cuanto a la emisión rutinaria y extraordinaria de la información que se le requiera.
21	Cumplir con todas las obligaciones formales necesarias para el funcionamiento de la oficina, tales como licencias de funcionamiento, inscripciones, fianzas, pagos, seguros, entre otras.
22	Es responsable de mantener el número de plazas autorizadas para asegurar un buen servicio al cliente y la entrega oportuna de informes.
23	Apoyar al Jefe de Desarrollo Organizacional en la selección y contratación del equipo de análisis, siguiendo los procedimientos de contratación de personal y cumpliendo con los perfiles y salarios definidos para cada puesto.
24	Cumplir con las normativas del país que regulan el funcionamiento de la compañía.
25	Mantener la comunicación directa con los clientes para informar sobre las calificaciones realizadas y trasladar sus objeciones o posibles apelaciones al área de análisis.
26	Recabar opiniones y comentarios de clientes internos y externos y transmitirlos al Comité de Negocios con el afán de dar un mejor servicio y encaminar las políticas hacia el mercado.
27	Velar continuamente por cualquier requerimiento del cliente con buen servicio y atención.
28	Monitorear la elaboración de los informes para sus clientes y velar porque se entreguen en tiempo y con la calidad requerida.
29	Participar en pre-Comités y Comités de sus clientes según se requiera (Sin voto).
30	Responsable de dar seguimiento a la cobranza.
31	Las que le conciernen y sean asignadas a su puesto.
32	Dar seguimiento al personal asignado para asegurar el cumplimiento de los objetivos, elaboración y entrega de informes a clientes.
33	Visitar a clientes y prospectos.
34	Negociación con el Comité de Negocios para la elaboración de propuestas y renegociación de contratos.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 130 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

35	Elaborar reportes de cumplimiento de indicadores y eficiencia.
36	Reuniones con los analistas a cargo de los informes de sus clientes para monitorear el trabajo y la entrega en tiempo.
37	Reuniones de retroalimentación mensuales con el Comité de Negocios.
38	Seguimiento constante de los indicadores del presupuesto anual.
39	Dar seguimiento por medio del asistente administrativo a la elaboración de facturas y realización de los cobros respectivos a los clientes.
40	Dar seguimiento a los pagos puntuales y debidamente documentados a proveedores de servicios con documentos debidamente autorizados y previamente cotizados.
41	Acompañar a los analistas en sus visitas con los clientes y dirigir sus comunicaciones con ellos.
42	Participar en la Junta de Avance Presupuestario mensual, juntamente con los demás integrantes del Comité de Negocios.
43	Negociación de tarifas y condiciones de contratos nuevos y existentes, juntamente con los demás integrantes del Comité de Negocios.
44	Participar en la Junta de Avance Presupuestario mensual.
45	Negociación de tarifas y condiciones de contratos nuevos y existentes.
46	Supervisar al personal de oficina local en el cumplimiento de horarios, vacaciones, normas legales y de seguridad y controles internos establecidos juntamente con el Jefe de Administración.
47	Coordinar y tomar las medidas administrativas necesarias para el adecuado funcionamiento de la oficina a su cargo dentro del marco de la delegación de atribuciones administrativas y financieras juntamente con el Jefe de Administración.
48	Informar al Jefe de Administración cualquier ausencia, permiso y/o vacación solicitar llenado de documentos que lo justifiquen o proceder al descuento.
49	Revisión y control de reportes de gastos para la correcta gestión de la oficina
50	Participar anualmente, juntamente con el Jefe de Desarrollo Organizacional, en la evaluación de desempeño del personal que le reporta.
51	Apoyar en el proceso de contratación y selección de personal juntamente con el Jefe de Desarrollo Organizacional.
52	Verificar el trabajo presentado por los analistas de sus clientes y de ser necesario proponer acciones para mejorar la calidad.
53	Mantener comunicación constante con respecto a las opiniones y planes de los clientes y las principales incidencias de ellos y el mercado.
54	Cumplir el calendario establecido para comités de calificación en su país para poder cumplir a cabalidad con lo pactado con los clientes.
55	Retroalimentar al grupo de analistas con información pública relevante para el conocimiento del mercado y del país.
56	Identificación de clientes potenciales (mercado relevante) y creación de la base de datos correspondiente.
57	Comunicación sobre el mercado y los clientes con el objetivo de poder diseñar las estrategias correctas para la captación de clientes y el adecuado mantenimiento de los ya existentes.
58	Coordinar las actividades o eventos de promoción, venta o prestación de servicios de la empresa.
59	Velar porque los procesos de fidelización se cumplan.
60	Promover las buenas relaciones con los participantes del mercado asistiendo a reuniones, eventos y conferencias.
61	Reportar sobre el cumplimiento y resultados de cualquier acción de marketing.

62	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
63	Apoyar al responsable de la seguridad de la información en la ejecución de estrategias y tácticas de seguridad de la información requeridas, ante un incidente de seguridad de la información o de ciberseguridad no previsto.
64	Comunicar directamente al Directorio / Junta Directiva sobre cualquier incidente de seguridad de la información o de ciberseguridad no previsto.
65	Implementar las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio de PCR de acuerdo con lo autorizado por el Directorio / Junta Directiva y el Comité de Gestión Integral de Riesgos.
66	Velar que los contratos de tercerización de servicios críticos contengan las medidas y obligaciones pertinentes para la adopción y el cumplimiento de políticas para la gestión de los riesgos de ciberseguridad y seguridad de la información, así como el SLA (Service Level Agreement) correspondiente.
67	Solicitar cotizaciones de empresas externas a PCR para la realización de pruebas o evaluaciones de vulnerabilidad e intrusión sobre los componentes de infraestructura de tecnología de la compañía, al menos una vez al año y cuando existan cambios en la infraestructura referida.
68	Notificar al regulador oportunamente, cuando sea requerido, sobre la forma de almacenamiento de las copias de respaldo de la información que la compañía decida adoptar y formalizar.
69	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
71	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecutar las acciones de mitigación y controles correspondientes.
72	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
73	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.
74	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC toda la compañía.
75	Promover la mejora en del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia.

N°	Rol y Descripción			
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros				X
Responsabilidad por maquinarias y equipos			X	
Responsabilidad por materiales				X
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		

Responsabilidad por documentos		X	
Responsabilidad por datos confidenciales			X
Responsabilidad de supervisión de personal			X
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.		
<p>Elaborar reportes de cumplimiento de indicadores y eficiencia.</p> <p>Reuniones con los analistas a cargo de los informes de sus clientes para monitorear el trabajo y la entrega en tiempo.</p> <p>Reuniones de retroalimentación mensuales con el Comité de Negocios.</p> <p>Seguimiento constante de los indicadores del presupuesto anual.</p> <p>Dar seguimiento por medio del asistente administrativo a la elaboración de facturas y realización de los cobros respectivos a los clientes.</p> <p>Dar seguimiento a los pagos puntuales y debidamente documentados a proveedores de servicios con documentos debidamente autorizados y previamente cotizados.</p> <p>Acompañar a los analistas en sus visitas con los clientes y dirigir sus comunicaciones con ellos.</p>			

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Generales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores, la cultura organizacional y las personas de la compañía; da el ejemplo y estimula a otros a obrar del mismo modo.
		Alinea la planificación del trabajo a la visión, misión, valores y estrategia de la compañía.
		Transmite mensajes claros que motivan a todos a trabajar en la consecución de los objetivos comunes.
		Supera los resultados esperados para su gestión como gerente o jefe de área.
		Es un referente en la compañía por su disciplina personal y alta productividad.
2	Integridad	Se comporta de manera intachable.
		Se preocupa por asegurar una operación legal y moral.
		Fomenta con el ejemplo e inculca, en todos los integrantes de la compañía, el respeto por los valores y la justicia en el trato con los demás.
		Toma decisiones justas en la asignación y aplicación de tareas, procedimientos y procesos.
		Construye relaciones duraderas basadas en la honestidad de sus actos.
3	Cumplimiento	Diseña estrategias, genera directrices y ejerce sus funciones basado en una planificación sistemática, y siguiendo procesos establecidos.
		Conforma equipos de trabajo que maximicen la obtención de resultados positivos; selecciona colaboradores prestando atención al enfoque en resultados.
		Moviliza los recursos organizacionales de un modo innovador e inteligente, y logra su optimización mediante el control de la gestión, evaluando cuidadosamente los riesgos y evidenciando conocimiento de la organización en la integración de actividades.
		Funda todas sus decisiones y acciones en criterios de eficacia, eficiencia, calidad y racionalidad.

		Diseña mecanismos que permiten revisar periódicamente el progreso alcanzado con respecto al cumplimiento de las metas de la organización, y corroborar que estas sigan siendo relevantes y válidas.
4	Calidad en el trabajo	Establece estándares retadores de calidad.
		Promueve y desarrolla la orientación al logro de estándares de calidad en el trabajo la superación de los mismos.
		Fija nuevos desafíos y metas que incrementan la calidad para la organización en su conjunto.
		Mantiene y mejora los niveles de rendimiento que agregan valor al negocio por conducir a mejoras permanentes, tanto en la ejecución de las tareas como en los servicios/productos que brinda la compañía.
		A través de su ejemplo, fomenta la calidad del trabajo y los resultados sobre la base de altos estándares.
5	Planificación y organización	Define objetivos estratégicos alineados a la visión y misión de la compañía.
		Desarrolla objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempo
		Diseña métodos de trabajo que permiten determinar eficazmente metas y prioridades para todos los colaboradores.
		Diseña e implementar mecanismos de seguimiento y verificación de los grados de avance de las distintas etapas para mantener el control de los proyectos o procesos y poder, de ese modo, aplicar las medidas correctivas que se revelan necesarias.
		Es un referente en materia de planificación y organización, tanto a nivel personal como organizacional.
6	Comunicación efectiva	Diseña estrategias de comunicación determinando el objetivo de sus mensajes.
		Estructura canales de comunicación que permiten establecer relaciones en todos los sentidos (ascendente, descendente, horizontal) y promueve el intercambio inteligente de información.
		Escucha y entiende a los demás, manteniendo canales de comunicación abiertos.
		Adapta su estilo comunicacional a las características particulares de la audiencia o interlocutor.
		Desarrolla redes de contacto formales e informales que permiten crear un ámbito positivo de intercomunicación.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Liderazgo Estratégico	Evidencia visión y proyección de largo plazo en la conducción y desarrollo de personas.
		Comunica la visión estratégica y genera a su alrededor entusiasmo, ilusión y compromiso profundo con los objetivos y metas de la compañía.
		Diseña estrategias, procesos, cursos de acción y métodos de trabajo con el propósito de asegurar el logro de objetivos.
		Gestiona un óptimo desempeño de equipos diversos y aun problemáticos logrando que alcancen sus respectivos objetivos organizacionales.
		Genera y mantiene de un modo activo un clima organizacional armónico y desafiante.
2	Pensamiento Estratégico	Conduce al equipo hacia la visión corporativa como un sistema integral, para lograr objetivos y metas retadoras, asociados a la estrategia.
		Se anticipa y comprende los cambios del entorno y establece su impacto a corto, mediano y largo plazo.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 134 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

		Diseña procedimientos que permiten optimizar el aprovechamiento de las fortalezas de la compañía y actuar sobre sus debilidades.
		Detecta y aprovecha las oportunidades del entorno logrando beneficios para la compañía.
		Reconoce la importancia que tienen las decisiones que se tomen, y cómo estas repercuten en el logro de la estrategia corporativa.
3	Toma de Decisiones	Enfrenta el proceso de toma de decisiones mediante el desarrollo sistemático de opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto en la compañía.
		Convence al equipo sobre la necesidad de generar opciones múltiples frente a cada situación a resolver, y especialmente en el caso de cuestiones críticas para la compañía.
		Establece mecanismos de selección de opciones que contemplan el mejor resultado, desde diversos puntos de vista, en función de los objetivos estratégicos.
		Controla el desarrollo de las opciones elegidas para asegurarse que las mismas respetan las pautas de calidad y oportunidad establecidas, siendo consciente acerca de las consecuencias.
		Anticipa y prevé el alcance y profundidad del impacto que sus decisiones pueden tener en el cumplimiento de la estrategia y los objetivos de la compañía.
4	Resolución de problemas/ conflictos	Se mantiene alerta para identificar situaciones potencialmente conflictivas.
		Implementa exitosamente medios para evitar que lleguen a producirse.
		Define y diseña estrategias, procesos, cursos de acción y métodos de trabajo que permiten administrar exitosamente situaciones de presión, contingencia y conflictos para la compañía
		Ante situaciones de crisis o contingencia, considera siempre los objetivos de la compañía.
		Crea soluciones oportunas y que resultan siempre adecuadas.
5	Influencia y negociación	Diseña estrategias de influencia.
		Utiliza argumentos sólidos y honestos logrando cambios de opiniones, enfoques o posturas.
		Desarrolla conceptos, demostraciones y explicaciones dirigidos a respaldar posiciones y criterios
		Acerca posiciones mediante el ejercicio del razonamiento conjunto, contemplando los intereses de las partes y de la compañía a fin de alcanzar su objetivo final.
		Utiliza hábilmente la posición que ocupa en la organización y maneja el carisma personal al interactuar con otros, logrando así su apoyo y compromiso.
6	Orientación al cliente externo	Considera al cliente como bien estratégico.
		Fideliza las relaciones y se orienta al mutuo beneficio.
		Se anticipa a las necesidades del cliente desarrollando y ofreciendo alternativas.
		Actúa como consejero sin perder el punto de referencia de la compañía.
		Fomenta el compromiso con la calidad de servicio al cliente.

V. PERFIL DEL PUESTO:	
Nivel de Educación	Universitario/Superior
Carrera	Administración de Empresas, Economía, Ingeniería o carrera afín.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 135 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura		
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A		
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	Postgrado		
Experiencia			
N°	Área o actividad Requerida		Años de experiencia
1	Ventas		8
2	Jefatura de área de ventas		5

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 136 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Coordinador País

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Coordinador País
Área	Gerencia País
Reporta a (puesto)	Gerente País y/o Director de Negocios
Puestos que le reportan directamente	Personal local de cada oficina
Puestos con los que interactúa	Jefaturas, Auditor Interno, Oficial de Gestión Integral de Riesgos, Analistas; y externamente con clientes, reguladores y mercado en general del país.
Roles del puesto	Product Owner
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2021

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Asegurar el cumplimiento de los objetivos de venta de país y administración de los recursos asignados a través de la coordinación de estrategias y objetivos previamente elaborados y aprobados por la Presidencia. Cumplir los requisitos regulatorios del país.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Elaborar el presupuesto anual del país en coordinación con Presidencia.
2	Cumplir con los indicadores de desempeño de mantenimiento de clientes, clientes nuevos, porcentajes de incremento en las ventas, facturación y cobranza.
3	Elaborar planes y proyectos cuyo fin es el captar nuevos clientes.
4	Identificar las oportunidades de negocios en el mercado objetivo.
5	Realizar y firmar los contratos y adendas relacionados con la prestación de servicios de calificación.
6	Planificar e implementar estrategias de venta, así como dar seguimiento y control por medio de acciones correctivas basadas en el monitoreo de indicadores de desempeño.
7	Organizar y dirigir las actividades administrativas y operativas de la oficina a su cargo en el marco de las políticas, procesos y reglamentos aprobados por el Directorio.
8	Mantener actualizada la información de clientes, contactos, prospectos, etc. en el CRM.
9	Informar y retroalimentar al Director Negocios acerca de las oportunidades de negocios específicas del país.
10	Reunirse con los clientes potenciales, presentar a la empresa, entrega de propuestas y seguimiento a las mismas.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 137 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

11	Comunicarse constantemente con los clientes actuales para solucionar dudas y apoyarlos en el proceso de la calificación.
12	Representar a sus clientes en el comité de calificación dando a conocer los temas que se consideren pertinentes para otorgar una correcta calificación.
13	Implementar las estrategias de venta establecidas, dándoles el seguimiento debido e implementando acciones correctivas basadas en el monitoreo de sus indicadores de desempeño.
14	Mantener una buena relación con los clientes y velar porque el área de análisis cumpla con las entregar pactadas y les brinde el trato que se merecen.
15	Analizar los resultados de satisfacción y atención de los clientes atendidos (post venta) y proponer las medidas correctivas de ser necesarias para el mantenimiento de la cartera.
16	Propiciar el desarrollo, integración y motivación de los recursos humanos bajo su supervisión, a fin de generar trabajo en equipo y participación en la solución de problemas o en la búsqueda de alternativas, orientándolos al logro de los objetivos.
17	Supervisar al personal a su cargo en el cumplimiento de sus funciones.
18	Informar y retroalimentar al Comité de Negocios acerca de la problemática local proponiendo soluciones para ejecutar.
19	Mantener contacto con los auditores y contadores para asegurarse la entrega de la información contable correcta y respetando los plazos establecidos.
20	Cumplir con los requerimientos de los entes supervisores en cuanto a la emisión rutinaria y extraordinaria de la información que se le requiera.
21	Cumplir con todas las obligaciones formales necesarias para el funcionamiento de la oficina, tales como licencias de funcionamiento, inscripciones, fianzas, pagos, seguros, entre otras.
22	Es responsable de mantener el número de plazas autorizadas para asegurar un buen servicio al cliente y la entrega oportuna de informes.
23	Apoyar al Jefe de Desarrollo Organizacional en la selección y contratación del equipo de análisis, siguiendo los procedimientos de contratación de personal y cumpliendo con los perfiles y salarios definidos para cada puesto.
24	Cumplir con las normativas del país que regulan el funcionamiento de la compañía.
25	Mantener la comunicación directa con los clientes para informar sobre las calificaciones realizadas y trasladar sus objeciones o posibles apelaciones al área de análisis.
26	Recabar opiniones y comentarios de clientes internos y externos y transmitirlos al Comité de Negocios con el afán de dar un mejor servicio y encaminar las políticas hacia el mercado.
27	Velar continuamente por cualquier requerimiento del cliente con buen servicio y atención.
28	Monitorear la elaboración de los informes para sus clientes y velar porque se entreguen en tiempo y con la calidad requerida.
29	Participar en pre-Comités y Comités de sus clientes según se requiera (Sin voto).
30	Responsable de dar seguimiento a la cobranza.
31	Las que le conciernen y sean asignadas a su puesto.
32	Dar seguimiento al personal asignado para asegurar el cumplimiento de los objetivos, elaboración y entrega de informes a clientes.
33	Visitar a clientes y prospectos.
34	Negociación con el Comité de Negocios para la elaboración de propuestas y renegociación de contratos.
35	Elaborar reportes de cumplimiento de indicadores y eficiencia.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 138 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

36	Reuniones con los analistas a cargo de los informes de sus clientes para monitorear el trabajo y la entrega en tiempo.
37	Reuniones de retroalimentación mensuales con el Comité de Negocios.
38	Seguimiento constante de los indicadores del presupuesto anual.
39	Dar seguimiento por medio del asistente administrativo a la elaboración de facturas y realización de los cobros respectivos a los clientes.
40	Dar seguimiento a los pagos puntuales y debidamente documentados a proveedores de servicios con documentos debidamente autorizados y previamente cotizados.
41	Acompañar a los analistas en sus visitas con los clientes y dirigir sus comunicaciones con ellos.
42	Participar en la Junta de Avance Presupuestario mensual, juntamente con los demás integrantes del Comité de Negocios.
43	Negociación de tarifas y condiciones de contratos nuevos y existentes, juntamente con los demás integrantes del Comité de Negocios.
44	Participar en la Junta de Avance Presupuestario mensual.
45	Negociación de tarifas y condiciones de contratos nuevos y existentes.
46	Supervisar al personal de oficina local en el cumplimiento de horarios, vacaciones, normas legales y de seguridad y controles internos establecidos juntamente con el Jefe de Administración.
47	Coordinar y tomar las medidas administrativas necesarias para el adecuado funcionamiento de la oficina a su cargo dentro del marco de la delegación de atribuciones administrativas y financieras juntamente con el Jefe de Administración.
48	Informar al Jefe de Administración cualquier ausencia, permiso y/o vacación solicitar llenado de documentos que lo justifiquen o proceder al descuento.
49	Revisión y control de reportes de gastos para la correcta gestión de la oficina juntamente con el Jefe de Administración.
50	Participar anualmente, juntamente con el Jefe de Desarrollo Organizacional, en la evaluación de desempeño del personal que le reporta.
51	Apoyar en el proceso de contratación y selección de personal juntamente con el Jefe de Desarrollo Organizacional.
52	Verificar el trabajo presentado por los analistas de sus clientes y de ser necesario proponer acciones para mejorar la calidad.
53	Mantener comunicación constante con respecto a las opiniones y planes de los clientes y las principales incidencias de ellos y el mercado.
54	Cumplir el calendario establecido para comités de calificación en su país para poder cumplir a cabalidad con lo pactado con los clientes.
55	Retroalimentar al grupo de analistas con información pública relevante para el conocimiento del mercado y del país.
56	Identificación de clientes potenciales (mercado relevante) y creación de la base de datos correspondiente.
57	Comunicación sobre el mercado y los clientes con el objetivo de poder diseñar las estrategias correctas para la captación de clientes y el adecuado mantenimiento de los ya existentes.
58	Coordinar las actividades o eventos de promoción, venta o prestación de servicios de la empresa.
59	Velar porque los procesos de fidelización se cumplan.
60	Promover las buenas relaciones con los participantes del mercado asistiendo a reuniones, eventos y conferencias.
61	Reportar sobre el cumplimiento y resultados de cualquier acción de marketing.

62	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
63	Apoyar al responsable de la seguridad de la información en la ejecución de estrategias y tácticas de seguridad de la información requeridas, ante un incidente de seguridad de la información o de ciberseguridad no previsto.
64	Comunicar directamente al Directorio / Junta Directiva sobre cualquier incidente de seguridad de la información o de ciberseguridad no previsto.
65	Implementar las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio de PCR de acuerdo con lo autorizado por el Directorio / Junta Directiva y el Comité de Gestión Integral de Riesgos.
66	Velar que los contratos de tercerización de servicios críticos contengan las medidas y obligaciones pertinentes para la adopción y el cumplimiento de políticas para la gestión de los riesgos de ciberseguridad y seguridad de la información, así como el SLA (Service Level Agreement) correspondiente.
67	Solicitar cotizaciones de empresas externas a PCR para la realización de pruebas o evaluaciones de vulnerabilidad e intrusión sobre los componentes de infraestructura de tecnología de la compañía, al menos una vez al año y cuando existan cambios en la infraestructura referida.
68	Notificar al regulador oportunamente, cuando sea requerido, sobre la forma de almacenamiento de las copias de respaldo de la información que la compañía decida adoptar y formalizar.
69	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
70	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.
71	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecuta las acciones de mitigación y controles correspondientes.
72	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
73	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC en toda la compañía.
74	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia.

N°	Rol y Descripción	BAJO	MEDIO	ALTO
1	n/a			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido				
Responsabilidad por recursos financieros				X
Responsabilidad por maquinarias y equipos				X
Responsabilidad por materiales			X	
Responsabilidad por los bienes inmuebles			X	

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 140 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Responsabilidad por documentos			X
Responsabilidad por datos confidenciales			X
Responsabilidad de supervisión de personal		X	
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.		
<p>Elaborar reportes de cumplimiento de indicadores y eficiencia.</p> <p>Reuniones con los analistas a cargo de los informes de sus clientes para monitorear el trabajo y la entrega en tiempo.</p> <p>Reuniones de retroalimentación mensuales con el Comité de Negocios.</p> <p>Seguimiento constante de los indicadores del presupuesto anual.</p> <p>Dar seguimiento por medio del asistente administrativo a la elaboración de facturas y realización de los cobros respectivos a los clientes.</p> <p>Dar seguimiento a los pagos puntuales y debidamente documentados a proveedores de servicios con documentos debidamente autorizados y previamente cotizados.</p> <p>Acompañar a los analistas en sus visitas con los clientes y dirigir sus comunicaciones con ellos.</p>			

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Generales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores, la cultura organizacional y las personas de la compañía; da el ejemplo y estimula a otros a obrar del mismo modo.
		Alinea la planificación del trabajo a la visión, misión, valores y estrategia de la compañía.
		Transmite mensajes claros que motivan a todos a trabajar en la consecución de los objetivos comunes.
		Supera los resultados esperados para su gestión como gerente o jefe de área.
		Es un referente en la compañía por su disciplina personal y alta productividad.
2	Integridad	Se comporta de manera intachable.
		Se preocupa por asegurar una operación legal y moral.
		Fomenta con el ejemplo e inculca, en todos los integrantes de la compañía, el respeto por los valores y la justicia en el trato con los demás.
		Toma decisiones justas en la asignación y aplicación de tareas, procedimientos y procesos.
		Construye relaciones duraderas basadas en la honestidad de sus actos.
3	Cumplimiento	Diseña estrategias, genera directrices y ejerce sus funciones basado en una planificación sistemática, y siguiendo procesos establecidos.
		Conforma equipos de trabajo que maximicen la obtención de resultados positivos; selecciona colaboradores prestando atención al enfoque en resultados.
		Moviliza los recursos organizacionales de un modo innovador e inteligente, y logra su optimización mediante el control de la gestión, evaluando cuidadosamente los riesgos y evidenciando conocimiento de la organización en la integración de actividades.
		Funda todas sus decisiones y acciones en criterios de eficacia, eficiencia, calidad y racionalidad.

		Diseña mecanismos que permiten revisar periódicamente el progreso alcanzado con respecto al cumplimiento de las metas de la organización, y corroborar que estas sigan siendo relevantes y válidas.
4	Calidad en el trabajo	Establece estándares retadores de calidad.
		Promueve y desarrolla la orientación al logro de estándares de calidad en el trabajo la superación de los mismos.
		Fija nuevos desafíos y metas que incrementan la calidad para la organización en su conjunto.
		Mantiene y mejora los niveles de rendimiento que agregan valor al negocio por conducir a mejoras permanentes, tanto en la ejecución de las tareas como en los servicios/productos que brinda la compañía.
		A través de su ejemplo, fomenta la calidad del trabajo y los resultados sobre la base de altos estándares.
5	Planificación y organización	Define objetivos estratégicos alineados a la visión y misión de la compañía.
		Desarrolla objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempo
		Diseña métodos de trabajo que permiten determinar eficazmente metas y prioridades para todos los colaboradores.
		Diseña e implementar mecanismos de seguimiento y verificación de los grados de avance de las distintas etapas para mantener el control de los proyectos o procesos y poder, de ese modo, aplicar las medidas correctivas que se revelan necesarias.
		Es un referente en materia de planificación y organización, tanto a nivel personal como organizacional.
6	Comunicación efectiva	Diseña estrategias de comunicación determinando el objetivo de sus mensajes.
		Estructura canales de comunicación que permiten establecer relaciones en todos los sentidos (ascendente, descendente, horizontal) y promueve el intercambio inteligente de información.
		Escucha y entiende a los demás, manteniendo canales de comunicación abiertos.
		Adapta su estilo comunicacional a las características particulares de la audiencia o interlocutor.
		Desarrolla redes de contacto formales e informales que permiten crear un ámbito positivo de intercomunicación.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Liderazgo Estratégico	Evidencia visión y proyección de largo plazo en la conducción y desarrollo de personas.
		Comunica la visión estratégica y genera a su alrededor entusiasmo, ilusión y compromiso profundo con los objetivos y metas de la compañía.
		Diseña estrategias, procesos, cursos de acción y métodos de trabajo con el propósito de asegurar el logro de objetivos.
		Gestiona un óptimo desempeño de equipos diversos y aun problemáticos logrando que alcancen sus respectivos objetivos organizacionales.
		Genera y mantiene de un modo activo un clima organizacional armónico y desafiante.
2	Pensamiento Estratégico	Conduce al equipo hacia la visión corporativa como un sistema integral, para lograr objetivos y metas retadoras, asociados a la estrategia.
		Se anticipa y comprende los cambios del entorno y establece su impacto a corto, mediano y largo plazo.

		Diseña procedimientos que permiten optimizar el aprovechamiento de las fortalezas de la compañía y actuar sobre sus debilidades.
		Detecta y aprovecha las oportunidades del entorno logrando beneficios para la compañía.
		Reconoce la importancia que tienen las decisiones que se tomen, y cómo estas repercuten en el logro de la estrategia corporativa.
3	Toma de Decisiones	Enfrenta el proceso de toma de decisiones mediante el desarrollo sistemático de opciones viables y convenientes, que consideran las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto en la compañía.
		Convince al equipo sobre la necesidad de generar opciones múltiples frente a cada situación a resolver, y especialmente en el caso de cuestiones críticas para la compañía.
		Establece mecanismos de selección de opciones que contemplan el mejor resultado, desde diversos puntos de vista, en función de los objetivos estratégicos.
		Controla el desarrollo de las opciones elegidas para asegurarse que las mismas respetan las pautas de calidad y oportunidad establecidas, siendo consciente acerca de las consecuencias.
		Anticipa y prevé el alcance y profundidad del impacto que sus decisiones pueden tener en el cumplimiento de la estrategia y los objetivos de la compañía.
4	Resolución de problemas/ conflictos	Se mantiene alerta para identificar situaciones potencialmente conflictivas.
		Implementa exitosamente medios para evitar que lleguen a producirse.
		Define y diseña estrategias, procesos, cursos de acción y métodos de trabajo que permiten administrar exitosamente situaciones de presión, contingencia y conflictos para la compañía
		Ante situaciones de crisis o contingencia, considera siempre los objetivos de la compañía.
		Crea soluciones oportunas y que resultan siempre adecuadas.
5	Influencia y negociación	Diseña estrategias de influencia.
		Utiliza argumentos sólidos y honestos logrando cambios de opiniones, enfoques o posturas.
		Desarrolla conceptos, demostraciones y explicaciones dirigidos a respaldar posiciones y criterios
		Acerca posiciones mediante el ejercicio del razonamiento conjunto, contemplando los intereses de las partes y de la compañía a fin de alcanzar su objetivo final.
		Utiliza hábilmente la posición que ocupa en la organización y maneja el carisma personal al interactuar con otros, logrando así su apoyo y compromiso.
6	Orientación al cliente externo	Considera al cliente como bien estratégico.
		Fideliza las relaciones y se orienta al mutuo beneficio.
		Se anticipa a las necesidades del cliente desarrollando y ofreciendo alternativas.
		Actúa como consejero sin perder el punto de referencia de la compañía.
		Fomenta el compromiso con la calidad de servicio al cliente.

V. PERFIL DEL PUESTO:	
Nivel de Educación	Universitario/Superior
Carrera	Administración de Empresas, Economía, Ingeniería o carrera afín.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 143 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura		
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A		
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	N/A		
Experiencia			
N°	Área o actividad Requerida		Años de experiencia
1	Área de ventas con manejo de personal		4

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 144 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Analista Senior

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Analista Senior
Área	Análisis
Reporta a (puesto)	Gerente o Coordinador País/Director de Análisis
Puestos que le reportan directamente	Equipo de Analistas
Puestos con los que interactúa	Agile Coach, Jefe de Comunicaciones, Jefe de Desarrollo Organizacional
Roles del puesto	Scrum Master
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2022

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Asignar funciones y dirigir a los analistas a su cargo para realizar informes y calificar la fortaleza financiera de las empresas clientes según el Manual de Calificación: cumpliendo con las disposiciones emitidas por los entes reguladores y gestionando la cartera de clientes para cumplir con los objetivos de entrega y calidad previstos.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Ser responsable de los informes de calificación y presentaciones al comité de la cartera de clientes de su equipo.
2	Dar soporte en la elaboración de informes de calificación de riesgo a su equipo.
3	Da soporte en la elaboración de informes de calificación de riesgo en los sectores de su especialidad en otros países.
4	Realizar el plan de trabajo anual por cada analista de su equipo (informes de calificación, sectoriales, notas, artículos, otros).
5	Garantizar el cumplimiento del plan de trabajo anual del equipo de analistas (informes de calificación, sectoriales, notas, artículos, otros).
6	Velar por la calidad de los informes a través del cumplimiento de las metodologías, el manual de calificación de riesgo, la normativa local, los procesos internos y políticas de la compañía.
7	Asegurar que se realice la solicitud de información al cliente en el tiempo requerido.
8	Analizar el impacto de las noticias, leyes, reformas, decretos relacionados con la operatividad de los clientes y sus mercados.
9	Velar por el correcto almacenamiento de la información de los clientes de acuerdo con lo establecido en los procedimientos internos.
10	Convocar al comité de calificación y a los entes reguladores en caso de necesidad.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 145 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

11	Ser un soporte en las presentaciones a comité de todos los analistas del equipo.
12	Participar como miembro principal en los comités de calificación de riesgo de su equipo y en los sectores de especialización de otros países.
13	Acompañar al Gerente o Coordinador País a reuniones con clientes sobre temas técnicos.
14	Atender los requerimientos del cliente con cortesía y prontitud durante el proceso de calificación de riesgo.
15	Desarrollar las habilidades analíticas del equipo, por medio de capacitaciones y reuniones de trabajo.
16	Ser responsable de la actualización y cumplimiento de los indicadores del equipo.
17	Proponer mejoras en los indicadores del equipo y acciones en caso de desviación.
18	Responder oficios de los reguladores o cualquier ente externo, referentes a informes de calificación.
19	Coordinar acciones correspondientes a la ficha de alta y baja de los colaboradores a cargo.
20	Identificar oportunidades de mejora y hacerlo de conocimiento de su jefe inmediato.
21	Dar retroalimentación a su equipo sobre su desempeño.
22	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.
23	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
24	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecutar las acciones de mitigación y controles correspondientes.
25	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
26	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.
27	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC en toda la compañía.
28	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia.
N°	Rol y Descripción
1	Ser el responsable del Product Backlog (planificación de informes anual y mensual).
2	Priorizar los elementos en el Product Backlog de acuerdo con las instrucciones del Product Owner para el logro de los objetivos
3	Asegurar que el Product Backlog sea visible, transparente y claro para el Scrum Team y que muestra aquello en lo que el equipo trabajará durante los tiempos establecidos.
4	Liderar al scrum team en la adopción del marco de trabajo Scrum.
5	Promover la integración, motivación, desarrollo y trabajo en equipo orientado al logro de los objetivos.
6	Remover los obstáculos que impidan el avance del equipo.
7	Velar que el scrum team desarrolle el trabajo de forma ordenada cumpliendo con los plazos de entrega.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 146 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

8	Promover herramientas ágiles para eficientizar el desarrollo del producto.			
9	Asegurar el entendimiento del entregable (informe de calificación) por parte del scrum team, en cuanto a calidad técnica, cumplimiento de procesos y metodologías, aspectos regulatorios del informe.			
10	Identificar oportunidades de mejora en la reunión de retrospectiva del sprint.			
11	Moderar las interacciones con los clientes.			
12	Moderar los eventos y reuniones de scrum.			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos			X	
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal				X
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
Reemplazar a un analista titular.				
Participar en la elaboración de notas de prensa, análisis de noticias y artículos, en los temas relacionados a su área.				
Participación en reuniones de revisión y comités.				
Visitar clientes.				
Dictar o asistir a seminarios y presentaciones representando a la compañía.				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Se siente orgulloso de ser parte de la organización.
		Aporta al cumplimiento de la visión, misión, valores y estrategia de la compañía, encauzando sus decisiones en el área en la que se desempeña.
		Estimula, con sus acciones y métodos de trabajo, a los integrantes de su área a obrar del mismo modo.
		Apoya las decisiones estratégicas aun si no está de acuerdo con ellas.
		Actúa para ser ejemplo, entre su equipo de trabajo, por sus resultados.
2	Integridad	Guía sus acciones e induce las de sus colaboradores en función de los valores morales y las buenas costumbres.
		Construye relaciones de confianza con sus colaboradores.
		Promueve acciones integrales y un trato justo entre su equipo, y los orienta en situaciones en las que sus intereses y valores son inconsistentes o contradictorios.
		Siempre aplica y cumple con los procesos y procedimientos organizacionales, y fomenta entre otros colaboradores que actúen de la misma manera.

		Constituye un ejemplo para otros colaboradores por mantener una conducta congruente con los valores organizacionales.
3	Cumplimiento	Ejerce sus funciones de acuerdo a directrices con base una planificación sistemática y el análisis de la información disponible.
		Logra la obtención de resultados positivos al transformar a sus equipos de trabajo en equipos de alto rendimiento
		Contribuye a la formación de personas y delega apropiadamente tareas.
		Utiliza los recursos organizacionales, evaluando riesgos y buscando la integración de actividades para maximizar la eficiencia.
		Sus acciones y las del equipo a su cargo se realizan sobre la base de criterios de eficacia, eficiencia, calidad y racionalidad en el uso de los recursos disponibles para cumplir los objetivos de la organización.
4	Calidad en el trabajo	Orienta su propia actuación y la del área a su cargo al logro o superación de los estándares de calidad establecidos.
		Participa proactivamente en la fijación de metas realistas y desafiantes, superiores a los estándares deseados por la organización.
		Periódicamente, revisa el cumplimiento de resultados a través de indicadores de gestión y análisis del rendimiento.
		Modifica métodos de trabajo con el propósito de lograr mejoras en el rendimiento propio y del área a cargo, y encuentra formas más eficientes de hacer las cosas
		Maneja equipos de trabajo altamente eficientes, en los que promueve la mejora continua de procesos y servicios
5	Planificación y organización	Especifica las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos en su área para el logro de los objetivos estratégicos de la compañía.
		Se anticipa a posibles obstáculos que puedan interferir en la obtención de las metas y prioridades organizacionales.
		Diseña herramientas de seguimiento y verificación de los grados de avance de las distintas etapas, para mantener el control de los proyectos o procesos de su área de trabajo y de ese modo poder aplicar las medidas correctivas que son necesarias.
		Es proactivo y actúa con efectividad en el manejo de problemas o situaciones inesperadas que podrían obstaculizar el logro de las metas pautadas.
		Es un ejemplo en materia de planificación y organización para sus colaboradores.
6	Comunicación efectiva	Selecciona los métodos de comunicación más adecuados a fin de lograr intercambios efectivos.
		Utiliza de manera efectiva los canales de comunicación existentes, tanto formales como informales.
		Transmite la información en forma clara, concisa y oportuna y escucha las opiniones y puntos de vista de los demás.
		Minimiza las barreras y distorsiones comunicacionales que afectan la circulación de la información, y que por ende dificultan la adecuada ejecución de las tareas y el logro de los objetivos.
		Promueve el intercambio permanente de información, con el propósito de mantener a todas las personas adecuadamente informadas acerca de los temas que los afectan.
N°	Competencias específicas del puesto	

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 148 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

1	Liderazgo ejecutivo	Estimula a los miembros de su equipo a lograr las metas corporativas con altos estándares de rendimiento.
		Define objetivos grupales desafiantes que implican la colaboración y la participación de todos los integrantes.
		Promueve, a través del ejemplo, la colaboración de todos los integrantes del equipo.
		Busca métodos y herramientas de apoyo a los miembros de su equipo, para incrementar la productividad y alcanzar mejoras en el desempeño.
		Potencia las posibilidades de crecimiento y éxito de cada uno de los colaboradores de su área.
2	Pensamiento crítico	Cuestiona la confiabilidad y/o exactitud de la información, con el objeto de recabar con certeza los datos que necesita.
		Distingue claramente los tipos de planteamientos basados en hechos, conceptos y valores.
		Identifica correctamente las personas principales implicadas en los problemas, dilemas o situaciones.
		Identifica y explica detalladamente los errores de razonamiento de otros.
		Al hacer inferencias o deducciones evita errores de razonamiento.
3	Capacidad de análisis	Comprende situaciones o problemas complejos y los desagrega en sus diversos componentes.
		Detecta problemas no evidentes que afectan los resultados de su área y de otros sectores de la organización, y determina su impacto
		Interrelaciona los diversos componentes de una situación o problema para establecer los vínculos causales complejos, y reconoce las posibles causas de un hecho, y las consecuencias de una acción o acontecimiento.
		Identifica las relaciones existentes entre los distintos elementos de problemas y/o situaciones complejas; anticipa los posibles obstáculos, y planifica los pasos a seguir en función de todos los elementos analizados.
		Desarrolla cursos de acción alternativos en línea con las posibles derivaciones de una situación determinada.
4	Capacidad de síntesis	Define una sola idea, propuesta o alternativa que considera como la mejor; ya sea que elija una de las analizadas, o que fusione varias de las opciones estudiadas.
		Conoce con mayor profundidad las realidades con las que se enfrenta en la situación.
		Simplifica la descripción cuando expone a otros.
		Descubre relaciones aparentemente ocultas.
		Construye nuevos conocimientos a partir de los que ya poseía.
5	Gestión del trabajo en equipo	Comunica y se asegura de que todos los miembros del equipo comprendan los objetivos de manera clara y concisa.
		Comunica las expectativas sobre los resultados esperados de cada puesto de trabajo y del equipo en su conjunto.
		Se asegura que cada colaborador este consciente del impacto de su trabajo sobre los resultados de la compañía.
		Fomenta el espíritu de colaboración entre los miembros de su equipo y el resto de la compañía.
		Promueve el intercambio entre áreas y orienta el trabajo de pares y colaboradores a la consecución de la estrategia organizacional.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 149 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

6	Trato con el cliente	Crea un ambiente adecuado para que su equipo de trabajo logre la satisfacción de los clientes, aun cuando los resultados del análisis no coincidan con las expectativas del cliente.
		Propone políticas y procedimientos que brinden soluciones de excelencia para todos los clientes, y logra de ese modo reconocimiento en el mercado.
		Propone, al área responsable, mecanismos que permiten evaluar en forma constante el índice de satisfacción de los clientes.
		Logra que los clientes reconozcan a la compañía, aprecien el valor agregado que les brinda y la recomienden a otros.
		Brinda soluciones de excelencia.

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Economía, Administración, Ingeniería	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura o Bachillerato	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	Maestría en Finanzas, Análisis de Riesgos, MBA (deseable)	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	Especialización en Análisis de Riesgo, Finanzas, Finanzas Corporativas, Mercado de Capitales, Gestión de Riesgo Financiero, etc. Participación en congresos, seminarios, etc. (deseable)	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Calificación de riesgo o análisis financiero	6

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 150 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Analista Principal

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Analista Principal
Área	Análisis
Reporta a (puesto)	Analista Senior
Puestos que le reportan directamente	Analistas, Asistentes de Investigación de Riesgos y Analistas de Riesgo que se le asignen.
Puestos con los que interactúa	Equipo de Analistas
Roles del puesto	Scrum Master
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2022

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Calificar la fortaleza financiera y los instrumentos emitidos por clientes según el Manual de Calificación. Asimismo, calificar a las entidades y emisiones cumpliendo con las disposiciones emitidas por los entes reguladores. Supervisar y apoyar a los analistas a su cargo en la realización de sus tareas.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Responsable de los informes de calificación y presentaciones a comité de la cartera de clientes de los analistas asignados.
2	Dar soporte en la elaboración de informes de calificación de riesgo a los analistas a cargo.
3	Da soporte en la elaboración de informes de calificación de riesgo en los sectores de su especialidad en otros países.
4	Asegurar el cumplimiento del plan de trabajo anual de los analistas a cargo (informes de calificación, sectoriales, notas, artículos, otros).
5	Asegurar la calidad de los informes a través del cumplimiento de las metodologías, el manual de calificación de riesgo, la normativa local, los procesos internos y políticas de la compañía.
6	Elaborar y dar seguimiento al requerimiento de información del cliente para llevar a cabo el proceso de calificación.
7	Analizar el impacto de las noticias, leyes, reformas, decretos relacionados con la operatividad de los clientes y sus mercados.
8	Asegurar el adecuado almacenamiento de la información de los clientes de acuerdo con lo establecido en los procedimientos internos.
9	Coadyuvar en la convocatoria al comité de calificación y a los entes reguladores.
10	Ser un soporte en las presentaciones a comité de los analistas a cargo.
11	Participar como miembro principal en los comités de calificación de riesgo y en los sectores de especialización de otros países.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 151 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

12	Acompañar al Gerente o Coordinador País a reuniones o visitas con clientes con relación a temas técnicos del informe de calificación.
13	Atender los requerimientos del cliente con cortesía y prontitud durante el proceso de calificación de riesgo
14	Potenciar las habilidades analíticas del equipo, por medio de capacitaciones y reuniones de trabajo.
15	Coadyuvar en la actualización y cumplimiento de los indicadores del equipo.
16	Proponer mejoras en los indicadores del equipo y acciones en caso de desviación.
17	Apoyar en la respuesta de oficios de los reguladores o cualquier ente externo, referentes a informes de calificación.
18	Identificar oportunidades de mejora y hacerlo de conocimiento de su jefe inmediato
19	Dar retroalimentación a los analistas asignados sobre su desempeño.
20	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.
21	Evidenciar su compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC, así como con la mejora continua; asegurando el cumplimiento de: Política y objetivos de calidad, medición de los indicadores de su área y asegurando la toma de acción en los casos de no alcanzar los niveles previstos.
22	Participar en la identificación y evaluación de riesgos, proponer y ejecutar las acciones de mitigación y controles correspondientes.
23	Asegurar que la información documentada de su área se encuentre disponible y se encuentre vigente para los fines de uso.
24	Comunicar a los colaboradores de su área la importancia del cumplimiento del SGC, apoyar y dirigir a las personas para contribuir a la eficacia del mismo promoviendo la mejora continua al interior de su área.
25	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC en toda la compañía.
26	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones inmediatas y/o correctivas cuando se le solicite, así como a través de la implementación de dichas acciones en el tiempo y forma requeridos por la Alta Dirección y la Alta Gerencia.

N°	Rol y Descripción
1	Apoyar en la organización y priorización del Product Backlog para maximizar el valor.
2	Apoyar en hacer visible, transparente y claro el Product Backlog para el Scrum Team.
3	Liderar al scrum team en la adopción del marco de trabajo Scrum.
4	Promover la integración, motivación, desarrollo y trabajo en equipo orientado al logro de los objetivos.
5	Remover los obstáculos que impidan el avance del equipo.
6	Guiar al scrum team en el desarrollo del trabajo de forma ordenada cumpliendo con los plazos de entrega.
7	Promover herramientas ágiles para eficientizar el desarrollo del producto.
8	Asegurar el entendimiento del entregable (informe de calificación) por parte del scrum team, en cuanto a calidad técnica, cumplimiento de procesos y metodologías, aspectos regulatorios del informe.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 152 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

9	Identificar oportunidades de mejora en la reunión de retrospectiva del sprint.			
10	Moderar las interacciones con los clientes.			
11	Facilitar y organizar los eventos o reuniones de Scrum según se requiera o necesite.			
12	Utilizar la herramienta ágil definida para el registro y avance de tareas.			
13	Informar en el scrum daily meeting sobre el progreso del producto.			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos			X	
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal			X	
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
Participar en la elaboración de notas de prensa, análisis de noticias y artículos, en los temas relacionados a su área.				
Visitar clientes.				
Participar en Pre-Comités y Comités.				
Dictar o asistir a seminarios y presentaciones.				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Generales/Organizacionales	
1	Compromiso	Se siente orgulloso de ser parte de la organización.
		Aporta al cumplimiento de la visión, misión, valores y estrategia de la compañía, encauzando sus decisiones en el área en la que se desempeña.
		Estimula, con sus acciones y métodos de trabajo, a los integrantes de su área a obrar del mismo modo.
		Apoya las decisiones estratégicas aun si no está de acuerdo con ellas.
		Actúa para ser ejemplo, entre su equipo de trabajo, por sus resultados.
2	Integridad	Guía sus acciones e induce las de sus colaboradores en función de los valores morales y las buenas costumbres.
		Construye relaciones de confianza con sus colaboradores.
		Promueve acciones íntegras y un trato justo entre su equipo, y los orienta en situaciones en las que sus intereses y valores son inconsistentes o contradictorios.
		Siempre aplica y cumple con los procesos y procedimientos organizacionales, y fomenta entre otros colaboradores que actúen de la misma manera.
		Constituye un ejemplo para otros colaboradores por mantener una conducta congruente con los valores organizacionales.
3	Cumplimiento	Ejerce sus funciones de acuerdo a directrices con base una planificación sistemática y el análisis de la información disponible.

		<p>Logra la obtención de resultados positivos al transformar a sus equipos de trabajo en equipos de alto rendimiento</p> <p>Contribuye a la formación de personas y delega apropiadamente tareas.</p> <p>Utiliza los recursos organizacionales, evaluando riesgos y buscando la integración de actividades para maximizar la eficiencia.</p> <p>Sus acciones y las del equipo a su cargo se realizan sobre la base de criterios de eficacia, eficiencia, calidad y racionalidad en el uso de los recursos disponibles para cumplir los objetivos de la organización.</p>
4	Calidad en el trabajo	<p>Orienta su propia actuación y la del área a su cargo al logro o superación de los estándares de calidad establecidos.</p> <p>Participa proactivamente en la fijación de metas realistas y desafiantes, superiores a los estándares deseados por la organización.</p> <p>Periódicamente, revisa el cumplimiento de resultados a través de indicadores de gestión y análisis del rendimiento.</p> <p>Modifica métodos de trabajo con el propósito de lograr mejoras en el rendimiento propio y del área a cargo, y encuentra formas más eficientes de hacer las cosas</p> <p>Maneja equipos de trabajo altamente eficientes, en los que promueve la mejora continua de procesos y servicios</p>
5	Planificación y organización	<p>Especifica las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos en su área para el logro de los objetivos estratégicos de la compañía.</p> <p>Se anticipa a posibles obstáculos que puedan interferir en la obtención de las metas y prioridades organizacionales.</p> <p>Diseña herramientas de seguimiento y verificación de los grados de avance de las distintas etapas, para mantener el control de los proyectos o procesos de su área de trabajo y de ese modo poder aplicar las medidas correctivas que son necesarias.</p> <p>Es proactivo y actúa con efectividad en el manejo de problemas o situaciones inesperadas que podrían obstaculizar el logro de las metas pautadas.</p> <p>Es un ejemplo en materia de planificación y organización para sus colaboradores.</p>
6	Comunicación efectiva	<p>Selecciona los métodos de comunicación más adecuados a fin de lograr intercambios efectivos.</p> <p>Utiliza de manera efectiva los canales de comunicación existentes, tanto formales como informales.</p> <p>Transmite la información en forma clara, concisa y oportuna y escucha las opiniones y puntos de vista de los demás.</p> <p>Minimiza las barreras y distorsiones comunicacionales que afectan la circulación de la información, y que por ende dificultan la adecuada ejecución de las tareas y el logro de los objetivos.</p> <p>Promueve el intercambio permanente de información, con el propósito de mantener a todas las personas adecuadamente informadas acerca de los temas que los afectan.</p>
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Liderazgo ejecutivo	<p>Estimula a los miembros de su equipo a lograr las metas corporativas con altos estándares de rendimiento.</p> <p>Define objetivos grupales desafiantes que implican la colaboración y la participación de todos los integrantes.</p> <p>Promueve, a través del ejemplo, la colaboración de todos los integrantes del equipo.</p>

		Busca métodos y herramientas de apoyo a los miembros de su equipo, para incrementar la productividad y alcanzar mejoras en el desempeño.
		Potencia las posibilidades de crecimiento y éxito de cada uno de los colaboradores de su área.
2	Pensamiento crítico	Cuestiona la confiabilidad y/o exactitud de la información, con el objeto de recabar con certeza los datos que necesita.
		Distingue claramente los tipos de planteamientos basados en hechos, conceptos y valores.
		Identifica correctamente las personas principales implicadas en los problemas, dilemas o situaciones.
		Identifica y explica detalladamente los errores de razonamiento de otros.
		Al hacer inferencias o deducciones evita errores de razonamiento.
3	Capacidad de análisis	Comprende situaciones o problemas complejos y los desagrega en sus diversos componentes.
		Detecta problemas no evidentes que afectan los resultados de su área y de otros sectores de la organización, y determina su impacto
		Interrelaciona los diversos componentes de una situación o problema para establecer los vínculos causales complejos, y reconoce las posibles causas de un hecho, y las consecuencias de una acción o acontecimiento.
		Identifica las relaciones existentes entre los distintos elementos de problemas y/o situaciones complejas; anticipa los posibles obstáculos, y planifica los pasos a seguir en función de todos los elementos analizados.
		Desarrolla cursos de acción alternativos en línea con las posibles derivaciones de una situación determinada.
4	Capacidad de síntesis	Define una sola idea, propuesta o alternativa que considera como la mejor; ya sea que elija una de las analizadas, o que fusione varias de las opciones estudiadas.
		Conoce con mayor profundidad las realidades con las que se enfrenta en la situación.
		Simplifica la descripción cuando expone a otros.
		Descubre relaciones aparentemente ocultas.
		Construye nuevos conocimientos a partir de los que ya poseía.
5	Gestión del trabajo en equipo	Comunica y se asegura de que todos los miembros del equipo comprendan los objetivos de manera clara y concisa.
		Comunica las expectativas sobre los resultados esperados de cada puesto de trabajo y del equipo en su conjunto.
		Se asegura que cada colaborador este consciente del impacto de su trabajo sobre los resultados de la compañía.
		Fomenta el espíritu de colaboración entre los miembros de su equipo y el resto de la compañía.
		Promueve el intercambio entre áreas y orienta el trabajo de pares y colaboradores a la consecución de la estrategia organizacional.
6	Trato con el cliente	Crea un ambiente adecuado para que su equipo de trabajo logre la satisfacción de los clientes, aun cuando los resultados del análisis no coincidan con las expectativas del cliente.
		Propone políticas y procedimientos que brinden soluciones de excelencia para todos los clientes, y logra de ese modo reconocimiento en el mercado.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 155 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

	Propone, al área responsable, mecanismos que permiten evaluar en forma constante el índice de satisfacción de los clientes.
	Logra que los clientes reconozcan a la compañía, aprecien el valor agregado que les brinda y la recomienden a otros.
	Brinda soluciones de excelencia.

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Economía, Finanzas o afín	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura o Bachillerato	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	Maestría en Finanzas (deseable)	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	Cursos de especialización en Finanzas, Finanzas Corporativas, Mercado de Capitales, etc. Participación en congresos, seminarios, etc. Certificaciones como CFA (Chartered Financial Analyst) o FRM (Financial Risk Manager) (deseable).	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Análisis financiero	4

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 156 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Analista de Riesgo

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Analista de Riesgo
Área	Análisis
Reporta a (puesto)	Analista Senior
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Equipo de Analistas
Roles del puesto	Scrum Team
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2022

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Calificar la fortaleza financiera y los instrumentos emitidos por clientes según el Manual de Calificación. Asimismo, calificar a las entidades y emisiones cumpliendo con las disposiciones emitidas por los entes reguladores.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Cumplir con la elaboración de informes de calificación de riesgo según la cartera de clientes asignada en el tiempo requerido.
2	Revisar informes de calificación asignados.
3	Cumplir la calidad de los informes a través del cumplimiento de las metodologías, el manual de calificación de riesgo, la normativa local, los procesos internos y políticas de la compañía.
4	Elaborar y dar seguimiento al requerimiento de información del cliente para llevar a cabo el proceso de calificación.
5	Compartir a su equipo noticias, leyes, reformas, decretos relacionados con la operatividad de los clientes y sus mercados.
6	Cumplir con el almacenamiento y actualización de la información de los clientes, de acuerdo con lo establecido en los procedimientos internos.
7	Presentar en Comités los informes de calificación asignados, frente a representantes de Entes de Control y Miembros de Comité.
8	Participar como miembro principal en los comités de calificación de riesgo.
9	Asistir a reuniones o visitas con clientes para resolución de dudas con relación a temas técnicos del informe de calificación.
10	Atender los requerimientos del cliente con cortesía y prontitud durante el proceso de calificación de riesgo

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 157 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

11	Presentar al Analista Senior/Principal las necesidades de capacitación para el equipo de análisis con la finalidad de una mejora continua.
12	Cumplir con los indicadores del equipo
13	Identificar oportunidades de mejora y hacerlo de conocimiento de su jefe inmediato
14	Conocer e interiorizar la Política de Calidad, así como los objetivos de la organización, e indicadores que le son asignados de acuerdo con el área donde se desempeña; así mismo debe conocer como el logro de los mismos contribuye a la eficacia del SGC de su área y de la empresa.
15	Conocer e interiorizar la Política de Calidad de PCR, así como los objetivos de la organización e indicadores del área donde se desempeña con el objetivo de comprender como su logro contribuye a la eficacia del SGC de su área y de la empresa.
16	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones mejora o sugerencias y la ejecución de acciones correctivas desde sus posiciones en la organización.

N°	Rol y Descripción			
1	Promover el marco de trabajo Scrum en el equipo.			
2	Utilizar las herramientas ágiles establecidas para la entrega de producto			
3	Cumplir con el entregable (informe de calificación) en cuanto a calidad, procesos y metodologías y aspectos regulatorios del informe.			
4	Proponer oportunidades de mejora en la reunión de retrospectiva del sprint			
5	Participar en las interacciones con los clientes.			
6	Participar en los eventos o reuniones de Scrum según se requiera o necesite.			
7	Utilizar la herramienta ágil definida para el registro y avance de tareas.			
8	Informar en el scrum daily meeting sobre el progreso del producto.			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos			X	
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal		X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:	
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.	
N°	Competencias Generales/Organizacionales
1	Compromiso
	Comparte los valores y la cultura organizacional.
	Es leal a la compañía y a las personas que la conforman.

		Respalda y defiende los intereses de la compañía.
		Se visualiza a largo plazo dentro de la compañía.
		Se siente responsable por el logro de los objetivos de su puesto.
2	Integridad	Guía sus acciones en función de los valores morales y las buenas costumbres.
		Alienta a sus pares y compañeros de trabajo a mantener un trato justo con los demás.
		Establece relaciones de confianza con sus compañeros de trabajo.
		Realiza su trabajo guiándose por medio de los procesos y procedimientos organizacionales.
		Actúa en todo momento de manera congruente con lo que expresa.
3	Cumplimiento	Antepone el cumplimiento de lo asignado por encima de sus propios intereses, la tarea asignada está primero.
		Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación.
		Distribuye el tiempo para desarrollar sus tareas adecuadamente, sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.
		Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.
		Trabaja para cumplir estándares de eficacia, eficiencia y calidad, y administra apropiadamente los recursos disponibles para alcanzar los objetivos de su área.
4	Calidad en el trabajo	Se mantiene informado y capacitado, con el fin de poder actuar con alta eficacia.
		Se enfoca en el logro de los resultados esperados, según los estándares de calidad establecidos.
		Realiza un adecuado seguimiento de sus tareas de acuerdo con los lineamientos establecidos.
		Cumple satisfactoriamente con los objetivos de su puesto, aun en situaciones de presión, y acepta los retos de mejora que se le plantean.
		Realiza modificaciones en sus procedimientos e implementa herramientas prácticas para obtener mejores resultados.
5	Planificación y organización	Identifica prioridades para ejecutar su trabajo o proyecto.
		Determina las acciones y recursos necesarios para el logro de los objetivos de su puesto.
		Organiza su tiempo efectivamente.
		Utiliza mecanismos de seguimiento y control del grado de avance de las tareas o proyectos a su cargo, y aplica las medidas correctivas necesarias.
		Está atento al surgimiento de obstáculos que podrían impedir el logro de las metas, y los maneja y supera.
6	Comunicación efectiva	Identifica prejuicios que pudieran afectar la percepción de los mensajes que se intercambian en su área de trabajo.
		Aprovecha los canales de comunicación existentes, formales e informales, a fin de obtener la información que necesita para la realización de sus tareas.
		Comunica ideas y transmite información de manera clara y concisa.
		Escucha adecuadamente a otros y se asegura de haber comprendido exactamente lo que desean expresar.

		Alienta una comunicación abierta y fluida entre los integrantes de su equipo, logrando un correcto funcionamiento del grupo.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Capacidad de análisis	Comprende situaciones o problemas complejos y los desagrega en sus diversos componentes.
		Detecta problemas no evidentes que afectan los resultados de su área y de otros sectores de la organización, y determina su impacto
		Interrelaciona los diversos componentes de una situación o problema para establecer los vínculos causales complejos, y reconoce las posibles causas de un hecho, y las consecuencias de una acción o acontecimiento.
		Identifica las relaciones existentes entre los distintos elementos de problemas situaciones complejas; anticipa los posibles obstáculos, y planifica los pasos a seguir en función de todos los elementos analizados.
		Desarrolla cursos de acción alternativos en línea con las posibles derivaciones de una situación determinada.
2	Capacidad de síntesis	Define una sola idea, propuesta o alternativa que considera como la mejor; ya sea que elija una de las analizadas, o que fusione varias de las opciones estudiadas.
		Conoce con mayor profundidad las realidades con las que se enfrenta en la situación.
		Simplifica la descripción cuando expone a otros.
		Descubre relaciones aparentemente ocultas.
3	Iniciativa	Construye nuevos conocimientos a partir de los que ya poseía.
		Demuestra visión de largo plazo, y prevé opciones de cursos de acción eficaces y efectivos.
		Analiza en profundidad las situaciones y elabora propuestas de contingencia con el propósito de crear oportunidades y/o evitar problemas potenciales.
		Responde con rapidez a las situaciones inesperadas o de cambio.
		Investiga por su cuenta y comparte información relacionada al trabajo con todos los miembros del equipo.
4	Presentaciones efectivas, argumentar y convencer	Es un referente para sus compañeros por sus propuestas de mejora y eficiencia, en relación con las responsabilidades de su puesto.
		Identifica y resume claramente los problemas, dilemas o situaciones principales y explica detalladamente por qué y cómo son.
		Ofrece interpretaciones precisas, exhaustivas y convincentes de los elementos fundamentales que forman parte de los problemas, situaciones o dilemas planteados
		Explica claramente, cómo, por qué y cuáles datos son pertinentes y efectivos para los problemas, dilemas o situaciones presentadas.
		Presenta soluciones viables a los posibles problemas, conflictos, situaciones o dilemas presentados de manera clara, crítica, coherente y concisa.
5	Trato con el cliente	Apoya las recomendaciones con argumentos sólidos y ofrece evidencia para cada una de ellas.
		Se relaciona de manera profesional con el cliente.
		Demuestra su interés al cliente, por hacer un trabajo de calidad.
		Busca conocer y comprender la naturaleza del negocio del cliente.
		Mantiene una comunicación oportuna.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 160 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

		Es asertivo y comunica objetivamente los resultados.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal
V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación		Universitario/Superior
Carrera		Economía, Administración, Contabilidad o Ingeniería.
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado		Licenciatura o Bachillerato
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado		n/a
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones		n/a
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Análisis financiero	2

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 161 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Analista

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Analista
Área	Análisis
Reporta a (puesto)	Analista Senior o Principal
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Equipo de Analistas
Roles del puesto	Scrum Team
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2022

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Calificar la fortaleza financiera y los instrumentos emitidos por clientes según el Manual de Calificación. Asimismo, calificar a las entidades y emisiones cumpliendo con las disposiciones emitidas por los entes reguladores.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Contribuir en la elaboración de informes de calificación de riesgo según la cartera de clientes asignada en el tiempo requerido.
2	Mantener la calidad de los informes a través del cumplimiento de las metodologías, el manual de calificación de riesgo, la normativa local, los procesos internos y políticas de la compañía.
3	Validar la información recibida del cliente de acuerdo con el requerimiento de información.
4	Investigar sobre noticias, leyes, reformas, decretos relacionados con la operatividad de los clientes y sus mercados.
5	Contribuir al almacenamiento y actualización de la información de los clientes, de acuerdo con lo establecido en los procedimientos internos.
6	Participar como oyente en los comités de calificación de riesgo.
7	Participar como miembro suplente en los comités de calificación de riesgo.
8	Participar como oyente a las reuniones o visitas con clientes.
9	Contribuir en las actividades para dar cumplimiento a los requerimientos del cliente.
10	Cumplir con los indicadores del equipo
11	Identificar oportunidades de mejora y hacerlo de conocimiento de su jefe inmediato
12	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 162 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

13	Conocer e interiorizar la Política de Calidad, así como los objetivos de la organización, e indicadores que le son asignados de acuerdo con el área donde se desempeña; así mismo debe conocer como el logro de los mismos contribuye a la eficacia del SGC de su área y de la empresa.
14	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.
15	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones mejora o sugerencias y la ejecución de acciones correctivas desde sus posiciones en la organización.

N°	Rol y Descripción			
1	Participar activamente en el marco de trabajo Scrum			
2	Utilizar las herramientas ágiles establecidas para la entrega de producto			
3	Cumplir con el entregable en cuanto a calidad, procesos y metodologías y aspectos regulatorios.			
4	Proponer oportunidades de mejora en la reunión de retrospectiva del sprint			
5	Participar en los eventos o reuniones de Scrum según se requiera o necesite.			
6	Utilizar la herramienta ágil definida para el registro y avance de tareas.			
7	Informar en la scrum daily meeting sobre el progreso del producto.			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos			X	
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal		X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
Participar en la elaboración de notas de prensa, análisis de noticias y artículos, en los temas relacionados a su área.				
Visitar clientes.				
Participar en pre-Comités y comités.				
Asistir a seminarios y presentaciones.				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:	
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.	
N°	Competencias Generales/Organizacionales
1	Compromiso
	Comparte los valores y la cultura organizacional.
	Es leal a la compañía y a las personas que la conforman.
	Respalda y defiende los intereses de la compañía.
	Se visualiza a largo plazo dentro de la compañía.

		Se siente responsable por el logro de los objetivos de su puesto.
2	Integridad	Guía sus acciones en función de los valores morales y las buenas costumbres.
		Alienta a sus pares y compañeros de trabajo a mantener un trato justo con los demás.
		Establece relaciones de confianza con sus compañeros de trabajo.
		Realiza su trabajo guiándose por medio de los procesos y procedimientos organizacionales.
		Actúa en todo momento de manera congruente con lo que expresa.
3	Cumplimiento	Antepone el cumplimiento de lo asignado por encima de sus propios intereses, la tarea asignada está primero.
		Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación.
		Distribuye el tiempo para desarrollar sus tareas adecuadamente, sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.
		Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.
		Trabaja para cumplir estándares de eficacia, eficiencia y calidad, y administra apropiadamente los recursos disponibles para alcanzar los objetivos de su área.
4	Calidad en el trabajo	Se mantiene informado y capacitado, con el fin de poder actuar con alta eficacia.
		Se enfoca en el logro de los resultados esperados, según los estándares de calidad establecidos.
		Realiza un adecuado seguimiento de sus tareas de acuerdo con los lineamientos establecidos.
		Cumple satisfactoriamente con los objetivos de su puesto, aun en situaciones de presión, y acepta los retos de mejora que se le plantean.
		Realiza modificaciones en sus procedimientos e implementa herramientas prácticas para obtener mejores resultados.
5	Planificación y organización	Identifica prioridades para ejecutar su trabajo o proyecto.
		Determina las acciones y recursos necesarios para el logro de los objetivos de su puesto.
		Organiza su tiempo efectivamente.
		Utiliza mecanismos de seguimiento y control del grado de avance de las tareas o proyectos a su cargo, y aplica las medidas correctivas necesarias.
		Está atento al surgimiento de obstáculos que podrían impedir el logro de las metas, y los maneja y supera.
6	Comunicación efectiva	Identifica prejuicios que pudieran afectar la percepción de los mensajes que se intercambian en su área de trabajo.
		Aprovecha los canales de comunicación existentes, formales e informales, a fin de obtener la información que necesita para la realización de sus tareas.
		Comunica ideas y transmite información de manera clara y concisa.
		Escucha adecuadamente a otros y se asegura de haber comprendido exactamente lo que desean expresar.
		Alienta una comunicación abierta y fluida entre los integrantes de su equipo, logrando un correcto funcionamiento del grupo.
N°	Competencias específicas del puesto	

1	Capacidad de análisis	Comprende situaciones o problemas complejos y los desagrega en sus diversos componentes.
		Detecta problemas no evidentes que afectan los resultados de su área y de otros sectores de la organización, y determina su impacto
		Interrelaciona los diversos componentes de una situación o problema para establecer los vínculos causales complejos, y reconoce las posibles causas de un hecho, y las consecuencias de una acción o acontecimiento.
		Identifica las relaciones existentes entre los distintos elementos de problemas situaciones complejas; anticipa los posibles obstáculos, y planifica los pasos a seguir en función de todos los elementos analizados.
		Desarrolla cursos de acción alternativos en línea con las posibles derivaciones de una situación determinada.
2	Capacidad de síntesis	Define una sola idea, propuesta o alternativa que considera como la mejor; ya sea que elija una de las analizadas, o que fusione varias de las opciones estudiadas.
		Conoce con mayor profundidad las realidades con las que se enfrenta en la situación.
		Simplifica la descripción cuando expone a otros.
		Descubre relaciones aparentemente ocultas.
3	Iniciativa	Construye nuevos conocimientos a partir de los que ya poseía.
		Demuestra visión de largo plazo, y prevé opciones de cursos de acción eficaces y efectivos.
		Analiza en profundidad las situaciones y elabora propuestas de contingencia con el propósito de crear oportunidades y/o evitar problemas potenciales.
		Responde con rapidez a las situaciones inesperadas o de cambio.
		Investiga por su cuenta y comparte información relacionada al trabajo con todos los miembros del equipo.
4	Presentaciones efectivas, argumentar y convencer	Es un referente para sus compañeros por sus propuestas de mejora y eficiencia, en relación con las responsabilidades de su puesto.
		Identifica y resume claramente los problemas, dilemas o situaciones principales y explica detalladamente por qué y cómo son.
		Ofrece interpretaciones precisas, exhaustivas y convincentes de los elementos fundamentales que forman parte de los problemas, situaciones o dilemas planteados
		Explica claramente, cómo, por qué y cuáles datos son pertinentes y efectivos para los problemas, dilemas o situaciones presentadas.
		Presenta soluciones viables a los posibles problemas, conflictos, situaciones o dilemas presentados de manera clara, crítica, coherente y concisa.
5	Trato con el cliente	Apoya las recomendaciones con argumentos sólidos y ofrece evidencia para cada una de ellas.
		Se relaciona de manera profesional con el cliente.
		Demuestra su interés al cliente, por hacer un trabajo de calidad.
		Busca conocer y comprender la naturaleza del negocio del cliente.
		Mantiene una comunicación oportuna.
6	Disciplina	Es asertivo y comunica objetivamente los resultados.
		Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 165 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Economía, Finanzas o afín.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Licenciatura o Bachillerato	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	n/a	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	n/a	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	Análisis financiero (se considera prácticas preprofesionales)	0.5

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 166 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Asistente de Investigación de Riesgo

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Asistente de Investigación de Riesgo
Área	Análisis
Reporta a (puesto)	Analista Principal
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	Equipo de Analistas
Roles del puesto	Scrum Team
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2022

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Analizar y precalificar la fortaleza financiera y los instrumentos emitidos por clientes según el Manual de Calificación. Asimismo, analizar y presentar propuesta de calificación de las entidades y emisiones cumpliendo con las disposiciones emitidas por los entes reguladores.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Asistir en actividades relacionadas a la elaboración del informe de calificación, tales como la investigación, actualización de base de datos, plantillas y otras.
2	Conocer los lineamientos de la calidad de los informes a través de las metodologías, el manual de calificación de riesgo, la normativa local, los procesos internos y políticas de la compañía.
3	Revisar la documentación e información del cliente de acuerdo con el requerimiento de información
4	Estar informado sobre leyes, reformas, decretos relacionados con la operatividad de los clientes y sus mercados.
5	Asistir en el almacenamiento y actualización de la información de los clientes, de acuerdo con lo establecido en los procedimientos internos.
6	Participar como oyente en los comités de calificación de riesgo.
7	Apoyar en las actividades para dar cumplimiento a los requerimientos del cliente.
8	Cumplir con los indicadores del equipo
9	Identificar oportunidades de mejora y hacerlo de conocimiento de su jefe inmediato
10	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 167 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

11	Conocer e interiorizar la Política de Calidad, así como los objetivos de la organización, e indicadores que le son asignados de acuerdo con el área donde se desempeña; así mismo debe conocer como el logro de los mismos contribuye a la eficacia del SGC de su área y de la empresa.
12	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.
13	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones mejora o sugerencias y la ejecución de acciones correctivas desde sus posiciones en la organización.

N°	Rol y Descripción			
1	Participar activamente en el marco de trabajo Scrum			
2	Utilizar las herramientas ágiles establecidas para la entrega de producto			
3	Cumplir con el entregable en cuanto a calidad, procesos y metodologías y aspectos regulatorios.			
4	Participar en los eventos o reuniones de Scrum según se requiera o necesite.			
5	Utilizar la herramienta ágil definida para el registro y avance de tareas.			
6	Informar en la scrum daily meeting sobre el progreso del producto.			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido		BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros		X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos		X		
Responsabilidad por materiales		X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles		X		
Responsabilidad por documentos			X	
Responsabilidad por datos confidenciales				X
Responsabilidad de supervisión de personal		X		
Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
Asistir a seminarios y presentaciones.				

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Generales/Organizacionales	
1	Compromiso	Comparte los valores y la cultura organizacional.
		Es leal a la compañía y a las personas que la conforman.
		Respalda y defiende los intereses de la compañía.
		Se visualiza a largo plazo dentro de la compañía.
		Se siente responsable por el logro de los objetivos de su puesto.
2	Integridad	Guía sus acciones en función de los valores morales y las buenas costumbres.
		Alienta a sus pares y compañeros de trabajo a mantener un trato justo con los demás.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 168 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

		Establece relaciones de confianza con sus compañeros de trabajo.
		Realiza su trabajo guiándose por medio de los procesos y procedimientos organizacionales.
		Actúa en todo momento de manera congruente con lo que expresa.
3	Cumplimiento	Antepone el cumplimiento de lo asignado por encima de sus propios intereses, la tarea asignada está primero.
		Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación.
		Distribuye el tiempo para desarrollar sus tareas adecuadamente, sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.
		Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible.
		Trabaja para cumplir estándares de eficacia, eficiencia y calidad, y administra apropiadamente los recursos disponibles para alcanzar los objetivos de su área.
4	Calidad en el trabajo	Se mantiene informado y capacitado, con el fin de poder actuar con alta eficacia.
		Se enfoca en el logro de los resultados esperados, según los estándares de calidad establecidos.
		Realiza un adecuado seguimiento de sus tareas de acuerdo con los lineamientos establecidos.
		Cumple satisfactoriamente con los objetivos de su puesto, aun en situaciones de presión, y acepta los retos de mejora que se le plantean.
		Realiza modificaciones en sus procedimientos e implementa herramientas prácticas para obtener mejores resultados.
5	Planificación y organización	Identifica prioridades para ejecutar su trabajo o proyecto.
		Determina las acciones y recursos necesarios para el logro de los objetivos de su puesto.
		Organiza su tiempo efectivamente.
		Utiliza mecanismos de seguimiento y control del grado de avance de las tareas o proyectos a su cargo, y aplica las medidas correctivas necesarias.
		Está atento al surgimiento de obstáculos que podrían impedir el logro de las metas, y los maneja y supera.
6	Comunicación efectiva	Identifica prejuicios que pudieran afectar la percepción de los mensajes que se intercambian en su área de trabajo.
		Aprovecha los canales de comunicación existentes, formales e informales, a fin de obtener la información que necesita para la realización de sus tareas.
		Comunica ideas y transmite información de manera clara y concisa.
		Escucha adecuadamente a otros y se asegura de haber comprendido exactamente lo que desean expresar.
		Alienta una comunicación abierta y fluida entre los integrantes de su equipo, logrando un correcto funcionamiento del grupo.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Capacidad de análisis	Comprende situaciones o problemas complejos y los desagrega en sus diversos componentes.
		Detecta problemas no evidentes que afectan los resultados de su área y de otros sectores de la organización, y determina su impacto

		<p>Interrelaciona los diversos componentes de una situación o problema para establecer los vínculos causales complejos, y reconoce las posibles causas de un hecho, y las consecuencias de una acción o acontecimiento.</p> <p>Identifica las relaciones existentes entre los distintos elementos de problemas situaciones complejas; anticipa los posibles obstáculos, y planifica los pasos a seguir en función de todos los elementos analizados.</p> <p>Desarrolla cursos de acción alternativos en línea con las posibles derivaciones de una situación determinada.</p>
2	Capacidad de síntesis	<p>Define una sola idea, propuesta o alternativa que considera como la mejor; ya sea que elija una de las analizadas, o que fusione varias de las opciones estudiadas.</p> <p>Conoce con mayor profundidad las realidades con las que se enfrenta en la situación.</p> <p>Simplifica la descripción cuando expone a otros.</p> <p>Descubre relaciones aparentemente ocultas.</p> <p>Construye nuevos conocimientos a partir de los que ya poseía.</p>
3	Iniciativa	<p>Demuestra visión de largo plazo, y prevé opciones de cursos de acción eficaces y efectivos.</p> <p>Analiza en profundidad las situaciones y elabora propuestas de contingencia con el propósito de crear oportunidades y/o evitar problemas potenciales.</p> <p>Responde con rapidez a las situaciones inesperadas o de cambio.</p> <p>Investiga por su cuenta y comparte información relacionada al trabajo con todos los miembros del equipo.</p> <p>Es un referente para sus compañeros por sus propuestas de mejora y eficiencia, en relación con las responsabilidades de su puesto.</p>
4	Presentaciones efectivas, argumentar y convencer	<p>Identifica y resume claramente los problemas, dilemas o situaciones principales y explica detalladamente por qué y cómo son.</p> <p>Ofrece interpretaciones precisas, exhaustivas y convincentes de los elementos fundamentales que forman parte de los problemas, situaciones o dilemas planteados</p> <p>Explica claramente, cómo, por qué y cuáles datos son pertinentes y efectivos para los problemas, dilemas o situaciones presentadas.</p> <p>Presenta soluciones viables a los posibles problemas, conflictos, situaciones o dilemas presentados de manera clara, crítica, coherente y concisa.</p> <p>Apoya las recomendaciones con argumentos sólidos y ofrece evidencia para cada una de ellas.</p>
5	Trato con el cliente	<p>Se relaciona de manera profesional con el cliente.</p> <p>Demuestra su interés al cliente, por hacer un trabajo de calidad.</p> <p>Busca conocer y comprender la naturaleza del negocio del cliente.</p> <p>Mantiene una comunicación oportuna.</p> <p>Es asertivo y comunica objetivamente los resultados.</p>
6	Disciplina	<p>Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.</p> <p>Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.</p> <p>Mantiene buena presentación e higiene personal</p>

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 170 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Universitario/Superior	
Carrera	Economía, Finanzas o afín.	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Penúltimo o último año de carrera (Licenciatura y/o Bachiller)	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	n/a	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	n/a	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	n/a	n/a

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 171 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Asistente Administrativo

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Asistente Administrativo
Área	Gerencia País
Reporta a (puesto)	Gerente País
Puestos que le reportan directamente	Auxiliar Administrativo
Puestos con los que interactúa	Jefaturas, Secretaria Recepcionista, Asesores Contables.
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2021

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Administrar los recursos y servicios de apoyo de la oficina, cumpliendo con las obligaciones internas y externas de la compañía. Mantener un vínculo entre las áreas administrativa, contable y comercial.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Gestionar prontamente documentación institucional de reguladores y entes en el país según procedimientos, formatos y condiciones de confidencialidad correspondiente.
2	Elaborar el APS quincenal incluyendo cualquier pago de servicios, proveedores, etc.
3	Mantener actualizados los documentos contables: pagos de planilla, retenciones a proveedores, comprobantes de egresos, pagos de impuestos, etc.
4	Realizar la conciliación bancaria relacionada al cuadro mensual, pagos de planilla, retenciones a proveedores, comprobantes de egresos, pagos de impuestos, etc.
5	Entregar al outsourcing en el tercer día hábil del mes siguiente toda información contable
6	Realizar los cobros diarios de las cuentas pendientes por cobrar, siguiendo los procedimientos internos
7	Emitir facturas, notas de crédito, recibos y lo que corresponda mensualmente.
8	Mantener el contacto con las distintas entidades bancarias, solicitar cambios de moneda, chequeras, estados de cuenta, etc. en caso de ser necesario.
9	Responsable por el control y mantenimiento de la caja chica para los gastos generales del país.
10	Coordinar pagos de proveedor aprobados en el APS (cheque o transferencia).
11	Coordina agenda de Presidencia y Directores, organizando compromisos y actividades (entrevistas, reuniones, comisiones de servicios, entre otros) según requerimientos y disponibilidad de horarios.
12	Planificar agendas y coordinar viajes y actividades de Presidencia, Direcciones y personal de la oficina, cotizando, reservando, optimizando los recursos según cada necesidad.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 172 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

13	Mantener y enviar actualizado el Reporte de Facturación y Cobranza (RFC), el Reporte de Saldos Bancarios (SB) y proyecciones de Ventas y Cobranzas.
14	Coordinar la firma de los contratos, manteniendo actualizado el archivo físico y digital (CRM).
15	Apoyar en la actualización de contactos, contratos, etc. en el CRM.
16	Organiza eventos y actividades asociadas a la Unidad, tanto de tipo institucional, como de tipo recreativo para funcionarios, según corresponda.
17	Gestiona solicitudes de tesorería, solicitudes de compra, tramitación de pagos y honorarios, envío y anulación facturas, entre otros, validándolo con la jefatura y según procedimientos internos.
18	Realizar el cuadro mensual de las tarjetas de crédito corporativas de existir.
19	Coordinar las tareas diarias del Auxiliar Administrativo y en algunos casos de la Secretaria Recepcionista y velar por su cumplimiento.
20	Coordinar el envío de los informes a los distintos clientes y reguladores según procesos internos.
21	Responder llamadas y atender visitas en caso de ausencia de la recepcionista.
22	Enviar y controlar la entrega de mensajería tanto local como al extranjero.
23	Llevar el calendario anual de las renovaciones o contrataciones de los seguros y fianzas en coordinación con el Jefe Administrativo.
24	En el caso de oficinas con menos de 10 personas asumirá adicionalmente las funciones de la Secretaria Recepcionista. (Ver perfil Recepcionista).
25	Coordinar el envío de los informes a los distintos clientes y reguladores según procesos internos.
26	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
27	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.
28	Conocer e interiorizar la Política de Calidad, así como los objetivos de la organización, e indicadores que le son asignados de acuerdo con el área donde se desempeña; así mismo debe conocer como el logro de los mismos contribuye a la eficacia del SGC de su área y de la empresa.
29	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.
30	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones mejora o sugerencias y la ejecución de acciones correctivas desde sus posiciones en la organización.

N°	Rol y Descripción	BAJO	MEDIO	ALTO
1	N/A			
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido				
	Responsabilidad por recursos financieros		X	
	Responsabilidad por maquinarias y equipos		X	
	Responsabilidad por materiales	X		
	Responsabilidad por los bienes inmuebles	X		
	Responsabilidad por documentos			X
	Responsabilidad por datos confidenciales			X
	Responsabilidad de supervisión de personal	X		

Responsabilidades Ocasionales	Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana.
		Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo
		Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo.
		Demuestra aprecio hacia la compañía.
		Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales.
		Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía.
		Mantiene una correcta relación con sus compañeros.
		Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.
		A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo.
		Entrega en los plazos acordados.
		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.
		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apegas al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 174 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
3	Trabajo en equipo y colaboración	Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
		Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.
		Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
4	Servicio al cliente externo	Genera confianza de los demás.
		Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
5	Orientación al cliente interno	Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
		Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
6	Disciplina	Fomenta un clima de confianza y colaboración.
		Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal
V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación		Universitario/Superior

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 175 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Carrera	Administración de Empresas, Contabilidad o afín.		
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	Último año de carrera/Licenciatura		
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A		
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	N/A		
Experiencia			
N°	Área o actividad Requerida		Años de experiencia
1	Asistente administrativo o contable.		2

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 176 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

Auxiliar Administrativo

I. IDENTIFICACIÓN GENERAL:	
Describir la información clave con la que se identifica el puesto.	
Nombre del Puesto	Auxiliar Administrativo
Área	Gerencia País
Reporta a (puesto)	Asistente Administrativo
Puestos que le reportan directamente	N/A
Puestos con los que interactúa	N/A
Roles del puesto	N/A
Fecha de emisión	Julio 2019
Fecha de actualización	Enero 2021

II. OBJETIVO DEL PUESTO:	
Incluir el propósito del puesto en un enunciado, la razón de existir el puesto, (Qué hace, cómo le hace, para qué lo hace).	
Apoyar las actividades administrativas y logísticas requeridas en cada oficina de PCR, asegurando el correcto cumplimiento de los objetivos asignados.	
Describir los indicadores generales con los que será evaluado el logro del objetivo del puesto: (Mínimo 3 – Máximo 5)	
Nombre del Indicador	Ecuación Matemática

III. FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES:	
Describir las funciones, roles y responsabilidades del puesto en orden de importancia, utilizando verbos como, elaborar, validar, atender, dar seguimiento, administrar, entre otros.	
N°	Función o Responsabilidad
1	Entregar y recoger cualquier correspondencia que se requiera relacionada a la operación de la empresa.
2	Recoger los vócher o pagos correspondientes a la cancelación de las facturas.
3	Realizar los pagos de servicios, luz, agua, teléfono, arbitrios entre otros, relacionados con la operación de la empresa.
4	Apoyo en el mantenimiento y limpieza de la oficina cada vez que sea necesario.
5	Conductor, si ha sido contratado como tal.
6	Realizar trámites ante empresas o instituciones con relación al giro de la empresa.
7	Apoyo en archivo y organización de documentos administrativos si en caso fuera necesario.
8	Apoyo en la recepción de llamadas telefónicas y de correspondencia en caso sea necesario.
9	Compra de materiales necesarios para la administración de las oficinas.
10	Apoyo en el servicio de fotocopias y escáner.
11	Las actividades que le asigne el Gerente/Coordinador País, Director de Negocios y Presidencia como apoyo a la gestión administrativa del país.
12	Velar por la organización y actualización de los archivos de información y documentación de su ámbito de responsabilidad, así como aplicar los controles pertinentes a fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que tiene a su cargo.
13	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 177 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

14	Conocer e interiorizar la Política de Calidad, así como los objetivos de la organización, e indicadores que le son asignados de acuerdo con el área donde se desempeña; así mismo debe conocer como el logro de los mismos contribuye a la eficacia del SGC de su área y de la empresa.
15	Conocer la Información documentada relacionada con la labor que realiza y aplicarla según lo previsto.
16	Promover la mejora del SGC a través de la propuesta de acciones mejora o sugerencias y la ejecución de acciones correctivas desde sus posiciones en la organización.

N°	Rol y Descripción				
1	N/A				
Responsabilidades Claves: Marcar con una (X) el nivel de dominio requerido			BAJO	MEDIO	ALTO
Responsabilidad por recursos financieros			X		
Responsabilidad por maquinarias y equipos			X		
Responsabilidad por materiales			X		
Responsabilidad por los bienes inmuebles			X		
Responsabilidad por documentos			X		
Responsabilidad por datos confidenciales			X		
Responsabilidad de supervisión de personal			X		
Responsabilidades Ocasionales		Describir las actividades que el puesto tiene ocasionalmente o que debe cubrir eventualmente.			
Realizar trámites ante empresas o instituciones.					

IV. COMPETENCIAS DEL PUESTO:		
Listar las competencias que requiere la persona que ocupe el puesto, para ejecutar sus funciones.		
N°	Competencias Transversales/Organizacionales	
1	Compromiso	Demuestra respeto por los valores y los aplica en su labor cotidiana. Se empeña en seguir los lineamientos fijados para su puesto de trabajo Logra los resultados esperados para su puesto de trabajo. Demuestra aprecio hacia la compañía. Busca activamente como apoyar.
2	Integridad	Trabaja respetando los valores morales y las buenas prácticas profesionales. Actúa consecuentemente, respetando las pautas de conducta de la compañía. Mantiene una correcta relación con sus compañeros. Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen. A cada persona con la que interactúa le demuestra su respeto y consideración.
3	Cumplimiento	Evidencia planificación de su trabajo. Entrega en los plazos acordados.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 178 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

		Asume con seriedad su trabajo.
		Reconoce y acepta cuando no logra cumplir con lo acordado.
		Se hace responsable de sus resultados.
4	Calidad en el trabajo	Se preocupa por trabajar siguiendo los estándares de calidad y resultados.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Realiza las modificaciones sugeridas para optimizar su trabajo y los resultados que obtiene
		Realiza un adecuado control de su propio trabajo, evalúa sus procedimientos y ejecuta acciones correctivas cuando observa que se está desviando del objetivo.
		Se muestra dispuesto a implementar cambios para mejorar la calidad de su trabajo.
5	Planificación y organización	Planifica su trabajo cada día y logra la consecución de los objetivos planteados.
		Se apega al plan de trabajo.
		Organiza los recursos que necesita para el desempeño de sus funciones.
		Aplica algún mecanismo de seguimiento y control para verificar el cumplimiento de las tareas a su cargo.
		Consigue superar los obstáculos que impiden el logro de los objetivos de su puesto.
6	Comunicación efectiva	Escucha atentamente a sus interlocutores.
		Comunica sus ideas de manera clara y entendible.
		Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas
		Mantiene una comunicación constante con los integrantes de su equipo de trabajo.
		Pregunta si tiene dudas.
N°	Competencias específicas del puesto	
1	Iniciativa	Se empodera y pide que le empoderen demostrando que es capaz.
		Propone soluciones a problemas y/o retos, con decisión e independencia de criterio.
		Responde con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.
		Utiliza las aplicaciones tecnológicas, herramientas y recursos cuando corresponde, y aprovecha al máximo las oportunidades que se presentan.
		Aporta ideas que contribuyen a mejorar los procesos y a actuar proactivamente.
2	Enfoque a resultados	Asume metas desafiantes.
		Demuestra una actitud firme y perseverante.
		Cumple con los requerimientos del puesto y trata de superar las expectativas.
		Entrega aún en momentos de presión.
		Establece prioridades para realizar su trabajo de manera efectiva.
3	Trabajo en equipo y colaboración	Muestra interés y ofrece su apoyo a las necesidades de los colaboradores.
		Actúa con diligencia.
		Facilita la resolución de problemas o dudas.
		Apoya en los intereses de los demás sin desatender sus obligaciones.
		Genera confianza de los demás.

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 179 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

4	Servicio al cliente externo	Demuestra sensibilidad hacia las exigencias que el cliente externo pueda requerir.
		Escucha buscando comprender para satisfacer las necesidades de su cliente.
		Soluciona rápidamente los problemas que puedan presentarse corrigiendo los errores cometidos.
		Se anticipa a los pedidos de los clientes, y busca permanentemente la forma de resolver sus necesidades.
		Propicia trabajar brindando un valor agregado a los clientes, y se asegura de que sus colaboradores actúen de igual forma.
5	Orientación al cliente interno	Ofrece a los colaboradores instrucciones detalladas sobre cómo realizar un trabajo, en los términos requeridos (calidad, cantidad, tiempo o plazo).
		Muestra interés por el trabajo que realizan los demás colaboradores sabiendo las dificultades que se encuentran en la realización del mismo.
		Da Instrucciones adecuadas sobre lo que le ha sido requerido, para la realización del trabajo.
		Solicita apoyo en actividades o tareas asegurándose que el colaborador es capaz de realizarlas y de que cuenta con los recursos necesarios.
		Fomenta un clima de confianza y colaboración.
6	Disciplina	Su desempeño no requiere de llamadas de atención durante el año en curso.
		Es puntual y cumple con los horarios asignados de labores.
		Mantiene buena presentación e higiene personal

V. PERFIL DEL PUESTO:		
Nivel de Educación	Medio	
Carrera	N/A	
Educación Técnica o Licenciatura/Grado alcanzado	N/A	
Maestrías o Doctorados/ Grado alcanzado	N/A	
Estudios complementarios, (cursos diplomados, especializaciones y/o acreditaciones	N/A	
Experiencia		
N°	Área o actividad Requerida	Años de experiencia
1	N/A	N/A

Fecha de emisión: 08/08/2025	Vigencia: 08/08/2025	Código: PCR-OR-ADM-PRO-NR-01	Versión: 21	Página: 180 de 180
---------------------------------	-------------------------	---------------------------------	----------------	-----------------------

10. Órganos externos de soporte

Los órganos siguientes son contratados externamente, para cada oficina de PCR. El proceso lo lleva a cabo el Gerente País y requiere la aprobación de Presidencia. Algunas contrataciones deben estar aprobadas por el Directorio y la Junta de Accionistas de acuerdo con los Estatutos de la compañía.

Asesoría Contable

Encargada de preparar la contabilidad, planillas y resolver consultas sobre aspectos contables y tributarios. Reporta a Gerencia o Coordinación País.

Asesoría Legal

Encargada de resolver consultas sobre aspectos legales en materia tributaria, comercial, de derecho internacional, laboral, etc. Reporta a Gerencia o Coordinación País.

Auditoría Externa

Labor de verificación de la información financiero-contable y administrativa de la empresa. Se debe ajustar a los requerimientos de la autoridad correspondiente en cada país y de la Junta General de Accionistas. Reporta a Presidencia.