

CÓDIGO 001-DP-OCT-2015	VERSIÓN 001	PÁGINAS 69	VIGENCIA 06/11/2015	PRÓX. REVISIÓN 2016
----------------------------------	-----------------------	----------------------	-------------------------------	-------------------------------

TITULO

**REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES**

**Nivel de Aprobación
Directorio
Sesión N°: 1954
Fecha: 29.10.2015**

PUBLICADO POR:

Dpto. de Tecnología de la Información y Procesos

Unidad de Desarrollo de Procesos

PARTICIPANTES		ÁREA
APROBADO POR:	Directorio	Directorio
PROPUESTO POR:	Sr. Aldo Rossini	Dpto. de Tecnología de la Información y Procesos
REVISADO POR:	Comité de Gerencia y Gestión de Proyectos Estratégicos	Comité de Gerencia y Gestión de Proyectos Estratégicos

INDICE

I. OBJETIVOS:	5
II. ALCANCE:	5
III. DEFINICIONES:	5
IV. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES:	6
4.1 VISIÓN:	6
4.2 MISIÓN:	6
4.3 VALORES:	6
V. ORGANIZACIÓN:	7
5.1 ÓRGANOS DE DIRECCIÓN:	7
5.2 ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN:	7
5.3 ÓRGANOS DE CONTROL:	7
5.4 ÓRGANOS DE NEGOCIO:	8
5.5 ÓRGANOS DE APOYO:	8
VI. ESTRUCTURA ORGANICA INSTITUCIONAL:	9
6.1 ESTRUCTURA GENERAL	9
6.2 ESTRUCTURA GERENCIA DE RIESGOS	10
6.3 ESTRUCTURA GERENCIA DE CUENTAS ESPECIALES	10
6.4 ESTRUCTURA GERENCIAL LEGAL	11
6.5 ESTRUCTURA GERENCIA AUDITORÍA INTERNA	11
6.6 ESTRUCTURA GERENCIA DE DESARROLLO REGIONAL Y MUNICIPAL	11
6.7 ESTRUCTURA BANCA PERSONAS	12
6.8 ESTRUCTURA BANCA MINORISTA	12
6.9 ESTRUCTURA BANCA EMPRESAS	13
6.10 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE MARKETING	13
6.11 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE FINANZAS	14
6.12 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y PROCESOS	14
6.13 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	15
6.14 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAS	15
6.15 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	15
6.16 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN	16
6.17 ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	16
VII. FUNCIONES GENERALES DE LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN:	17
7.1 DIRECTORIO	17
VIII. FUNCIONES GENERALES DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN:	18
8.1 PRESIDENCIA EJECUTIVA	18
8.2 GERENCIA GENERAL	19
IX. FUNCIONES GENERALES DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL:	20
9.1 ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	20
9.2 GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA	21
9.3 GERENCIA DE RIESGOS	22

9.1.1 UNIDAD DE RIESGO OPERACIONAL	22
9.1.2 UNIDAD DE RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ	23
9.1.3 UNIDAD DE RIESGO DE CRÉDITO	24
9.1.4 DEPARTAMENTO DE COBRANZAS Y RECUPERACIONES	26
9.1.4.1 UNIDAD DE COBRANZA TELEFÓNICA.....	26
9.1.4.2 UNIDAD DE COBRANZA DE CAMPO	27
9.1.4.3 UNIDAD DE COBRANZA JUDICIAL	27
9.1.4.4 UNIDAD DE NORMALIZACIÓN	28
9.1.4.5 UNIDAD DE OPERACIONES COBRANZA	28
9.4 OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	29
9.5 OFICIAL DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO	29
X. FUNCIONES GENERALES DE LOS ÓRGANOS DE NEGOCIO:	30
10.1 GERENCIA CENTRAL DE NEGOCIOS.....	30
10.2 BANCA EMPRESAS.....	31
10.2.1 UNIDAD COMERCIAL.....	32
10.3 BANCA MINORISTA	33
10.3.1 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO COMERCIAL	34
10.3.2 UNIDAD DE SEGUIMIENTO COMERCIAL	35
10.3.3 UNIDAD DE LEASING.....	35
10.4 BANCA PERSONAS.....	36
10.4.1 DEPARTAMENTO PIGNORATICIO.....	36
10.4.2 DEPARTAMENTO DE CONVENIOS.....	37
10.5 DEPARTAMENTO DE GERENCIAS REGIONALES	38
10.6 DEPARTAMENTO DE MARKETING	39
10.6.1 UNIDAD DE MARKETING E IMAGEN INSTITUCIONAL	39
10.6.2 UNIDAD DE INTELIGENCIA COMERCIAL Y MONITOREO	40
XI. FUNCIONES GENERALES DE LOS ÓRGANOS DE APOYO:	41
11.1 GERENCIA LEGAL	41
11.2 GERENCIA DE CUENTAS ESPECIALES	42
11.2.1 DEPARTAMENTO DE BUSES Y PROYECTOS ESPECIALES.....	43
11.2.2 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y POST VENTA	44
11.2.3 DEPARTAMENTO DE CAJAGAS TAXI	44
11.3 GERENCIA DE DESARROLLO REGIONAL Y MUNICIPAL	45
11.4 GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	45
11.5 DEPARTAMENTO DE FINANZAS	46
11.5.1 UNIDAD DE MERCADO DE CAPITALES Y TESORERÍA.....	47
11.5.2 UNIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA	48
11.5.3 UNIDAD DE CAPTACIONES.....	48
11.5.4 UNIDAD DE FIDEICOMISO	49
11.6 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PERSONAS.....	50
11.7 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	51
11.7.1 UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN	51

11.7.2	UNIDAD DE CONTROL DE GASTO	52
11.8	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	52
11.8.1	UNIDAD DE PROCESOS CONTABLES Y TRIBUTOS	53
11.8.2	UNIDAD DE ANÁLISIS DE CUENTAS E INFORMACIÓN FINANCIERA	53
11.9	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN	54
11.9.1	UNIDAD DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS GENERALES.....	55
11.9.2	UNIDAD DE SEGUROS	55
11.9.3	UNIDAD DE SEGURIDAD	56
11.10	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y PROCESOS	56
11.10.1	UNIDAD DE DESARROLLO DE PROCESOS	57
11.10.2	UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	58
11.10.2.1	SERVICIO DE ANÁLISIS Y PROGRAMACIÓN	59
11.10.2.2	SERVICIO DE SOPORTE Y PRODUCCIÓN	59
11.10.2.3	SERVICIO DE BASE DE DATOS	62
11.10.3	SERVICIO DE CONTROL DE CALIDAD.....	62
11.11	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	63
11.11.1	UNIDAD DE OPERACIONES	64
11.11.2	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y CONTROL DE GARANTÍAS	67
11.11.3	OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	68

	CÓDIGO	REGLAMENTO
	001-DP-OCT-2015	DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. OBJETIVOS:

Establecer las líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación que son indispensables para que exista un orden administrativo en la Institución.

El Reglamento también indica en términos generales, las funciones principales asignadas a cada unidad orgánica, con el fin de alcanzar los objetivos para los que han sido creadas, estableciendo normas para garantizar el buen funcionamiento y la oportuna actualización de la estructura y de las funciones propias de la Caja Metropolitana.

Los objetivos genéricos del Reglamento de Organización y Funciones Institucional (ROF) son:

- Servir de herramienta de consulta sobre el funcionamiento de la Caja Metropolitana y las responsabilidades de las diferentes unidades orgánicas.
- Definir las relaciones y coordinación que debe existir entre los diferentes órganos.

Dejar sin efecto el Reglamento de Organización y Funciones N° 002-DP-FEB-2014 aprobado en Sesión N° 024 del 05.05.2014.

II. ALCANCE:

El ámbito de este Reglamento comprende a todos los funcionarios y empleados que forman parte de la Caja Metropolitana.

Este Reglamento ha sido aprobado por el Directorio, cualquier cambio en su contenido debe ser aprobado por dicha instancia.

El presente documento será publicado a través del Sistema Normativo del Intranet, siendo su lectura del mismo bajo responsabilidad del funcionario con acceso a dicho sistema. Este documento tiene carácter reservado y confidencial, considerándose falta grave su impresión, copiado o extracción para retiro del ámbito de la Institución.

III. DEFINICIONES:

La estructura orgánica es el armazón dentro del cual todos los órganos que integran la Caja Metropolitana forman una sola unidad que tiene por fin alcanzar los objetivos de ésta. Se han definido ocho (8) tipos de unidades orgánicas en la Caja Metropolitana, de acuerdo al tipo de funciones que realizan: de dirección, de administración, de control, negocio y de apoyo. Los niveles de dependencia y jerarquía no están vinculados al tipo de órgano, sino a las responsabilidades que tienen, las cuales se ajustan en el tiempo conforme a las prioridades y necesidades de la Caja Metropolitana.

Las funciones son el conjunto de tareas y actividades que realiza cada persona para cumplir con los objetivos de la posición y la unidad, que a su vez, debe enmarcarse dentro de los objetivos generales de la Institución. El cumplimiento de las funciones y responsabilidades es obligatorio, los incumplimientos serán sancionados de acuerdo a lo normado al respecto en el Reglamento Interno de Trabajo.

Los niveles organizacionales determinados en relación con las funciones, atribuciones, responsabilidades y nivel de interrelación en la Caja Metropolitana, son los siguientes:

- Junta General de Accionistas
- Directorio
- Gerencia General
- Gerencias
- Área / Oficina / Bancas
- Departamento
- Unidad
- Servicio

Tanto el tamaño como el nivel organizacional de una determinada unidad organizativa pueden variar en el tiempo, de acuerdo a la criticidad de las funciones que desempeña y la coyuntura del mercado o de la Caja Metropolitana.

IV. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES:

4.1 VISIÓN:

Ser reconocidos como una institución financiera exitosa en el ámbito nacional que apoya a todos los segmentos económicos.

4.2 MISIÓN:

Contribuir a la amplitud y la profundización financiera con productos y servicios de calidad, sostenibles y adecuados a las necesidades.

4.3 VALORES:

Los valores fundamentales en la Caja Metropolitana son:

- **COMPROMISO**
Estar identificado con la organización y practicar el "espíritu de cuerpo", con solidaridad, respeto, lealtad y procurando ayuda mutua en busca de alcanzar las metas empresariales.
- **SERVICIO**
Practicar una cultura de servicio con nuestros clientes y compañeros de trabajo, demostrando calidad, oportunidad, cordialidad y sincero interés en la atención de sus requerimientos.
- **INNOVACIÓN**
Disposición al cambio y creatividad en el desarrollo de nuestras actividades, generando productos y servicios que nos permitan fidelizar a nuestros clientes y captar nuevos mercados.
- **EFICIENCIA.-**
Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL.-**
Ser conscientes del rol social que por naturaleza cumple nuestra institución y como tal, contribuir activa y voluntariamente en acciones que generen impacto y repercusión para beneficio de nuestra sociedad.

	CÓDIGO	REGLAMENTO
	001-DP-OCT-2015	DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

V. ORGANIZACIÓN:

5.1 ÓRGANOS DE DIRECCIÓN:

El Órgano de Dirección tiene la misión de guiar y conducir a la Caja Metropolitana al logro de los objetivos. Define la misión y visión de la Caja Metropolitana, formulando las políticas y estrategias a seguir por los responsables de las diferentes unidades orgánicas, a fin de alcanzar los objetivos trazados. También evalúa el cumplimiento de dichos objetivos y propone los ajustes pertinentes, aprobando los medios necesarios para el óptimo funcionamiento de la Caja Metropolitana y la consecución de los objetivos, definiendo los niveles de riesgos y controles adecuados.

En la Caja Metropolitana, el Órgano de Dirección está estrechamente vinculado con los demás órganos en un sistema de dirección por integración y una cultura de organización horizontal. Mediante este sistema, la dirección de la Caja Metropolitana trata de alcanzar sus objetivos, potenciando y estimulando la creatividad y participación de todas las personas que conforman el equipo, buscando tanto la consecución de los objetivos trazados como el desarrollo personal y profesional de sus miembros, estableciendo los estándares de ética e integridad y fomentando la pro actividad en todos los niveles de la estructura orgánica.

El Órgano de Dirección de la Caja Metropolitana es:

- Directorio

5.2 ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN:

El Órgano de Administración es la máxima autoridad administrativa de la institución y tiene a su cargo, la implementación de las disposiciones emanadas por el Directorio, proponiéndole la modificación, eliminación o creación de políticas y estrategias necesarias para la buena marcha de la Caja Metropolitana, elevando al Directorio las mismas, luego del análisis y conformidad técnica respectiva.

Este órgano supervisa, controla y decide sobre la administración de la Caja Metropolitana, sus actos, operaciones y es responsable de todos los aspectos de su funcionamiento, así como de los controles internos.

Los Órganos de Administración de la Caja Metropolitana son:

- Presidencia Ejecutiva
- Gerencia General

5.3 ÓRGANOS DE CONTROL:

El Órgano de Control, es la unidad organizativa encargada de medir el cumplimiento de las etapas de un plan, la eficiencia y efectividad de los procedimientos y procesos, y de recomendar medidas para corregir las desviaciones y asegurar el logro de los objetivos trazados. También evalúan el cumplimiento de las políticas y el sistema de control interno.

Si bien en la Caja Metropolitana existen unidades especializadas en funciones de control interno, todas las unidades orgánicas de la Caja Metropolitana están obligadas a ejercer continuamente, la función de control para garantizar el correcto funcionamiento de ésta.

El Órgano de Control elabora informes que permiten a los Órganos de Dirección y Administración medir el progreso e identificar las desviaciones ocurridas en los planes aprobados, para adoptar las acciones correctivas necesarias.

La misión fundamental de las unidades de control, es prevenir y minimizar los riesgos a los que

está expuesta la Caja Metropolitana. Dichas unidades identifican y evalúan los diferentes riesgos, recomendando oportunamente, las medidas y acciones correctivas pertinentes.

En la Caja Metropolitana, los Órganos de Control son:

- Órgano de Control Institucional
- Gerencia de Auditoría Interna
- Gerencia de Riesgos
- Oficial de Cumplimiento
- Oficial de Cumplimiento Normativo

5.4 ÓRGANOS DE NEGOCIO:

Los Órganos de Negocio, son las unidades de la Caja Metropolitana cuya misión principal es generar ingresos mediante la captación, colocación o intercambio de activos, pasivos y contingentes; así mismo, desarrollar y administrar los canales tradicionales y los servicios financieros. Las responsabilidades y actividades de estos órganos, son básicamente de negociación externa e interna, proponiendo y gestionando diversas operaciones financieras para la Caja Metropolitana mediante la intermediación y desintermediación.

Para la realización de sus actividades y la consecución de sus objetivos, los órganos de negocio proponen y aprueban, según sea el caso, de acuerdo con los niveles de descentralización, operaciones financieras y desarrollan relaciones comerciales con clientes. Estas unidades generan ingresos para la Caja Metropolitana, fundamentalmente mediante la obtención de márgenes entre colocación y captación y la aplicación de comisiones por servicios.

Los órganos de negocio son responsables que el desarrollo de los negocios a su cargo se desarrolle en cumplimiento de la normativa aplicable a la Caja Metropolitana y velando por los intereses de la misma.

En la Caja Metropolitana, los Órganos de Negocio son:

- Gerencia Central de Negocios
- Banca Empresas
- Banca Minorista
- Banca Personas
- Departamento de Gerencias Regionales
- Departamento de Marketing
- Gerencia de Desarrollo Regional y Municipal

5.5 ÓRGANOS DE APOYO:

Los Órganos de Apoyo son las unidades encargadas de brindar el soporte necesario a las demás unidades para la realización de sus actividades y debida toma de decisión.

Su misión es permitir que la Caja Metropolitana funcione adecuadamente, cubriendo todos los aspectos de su actividad, tanto desde el punto de vista interno como del externo. Estos órganos contienen unidades responsables de asuntos tan diversos como de riesgos, imagen, cultura, infraestructura y materiales utilizados, el soporte y desarrollo tecnológico; la protección y defensa de la Caja Metropolitana, los estados financieros, proyecciones, y la elaboración de estrategias y prevención de lavado de activos y del financiamiento al terrorismo.

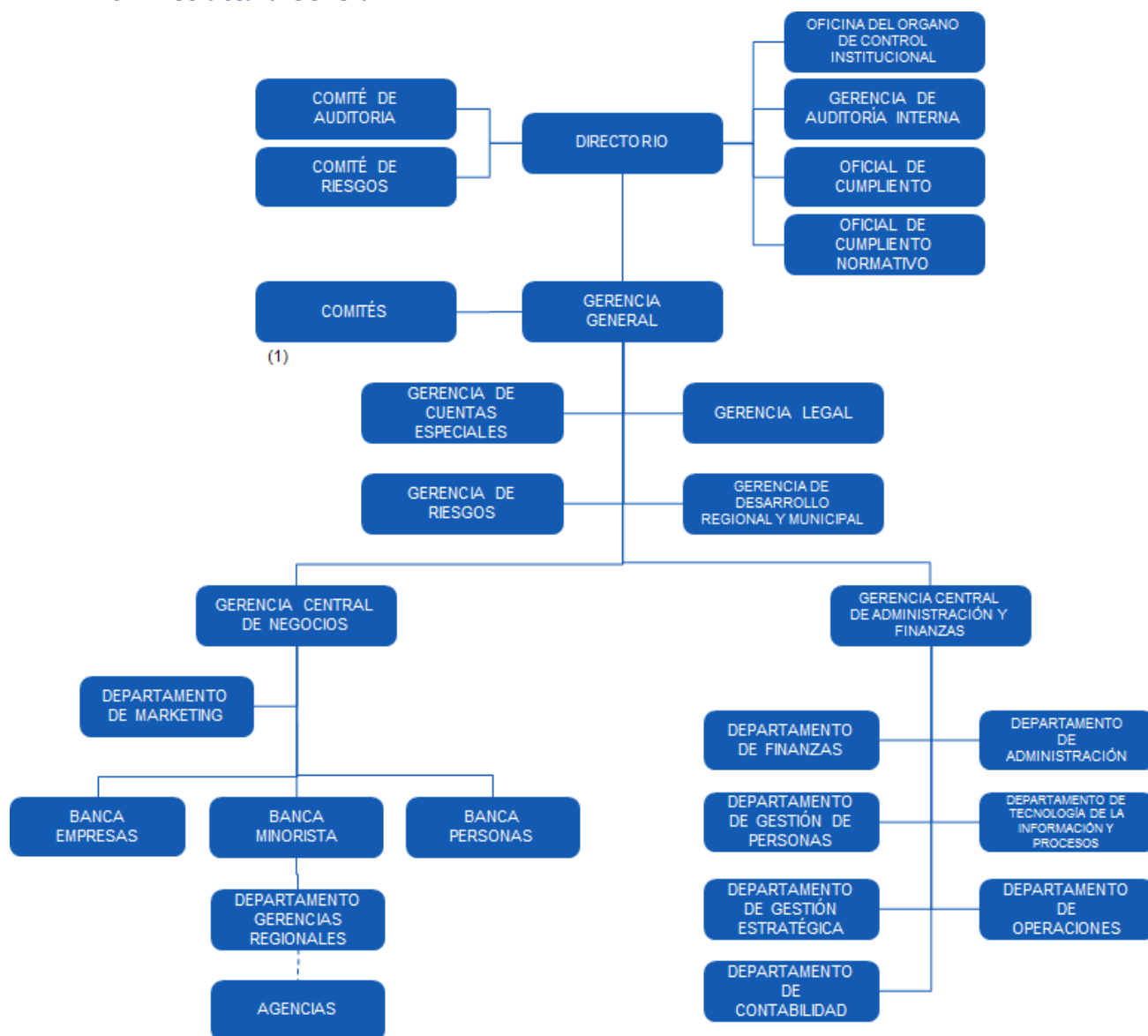
En la Caja Metropolitana, los Órganos de Apoyo son:

- Gerencia Legal

- Gerencia de Cuentas Especiales
- Gerencia Central de Administración y Finanzas
- Departamento de Finanzas
- Departamento de Gestión de Personas
- Departamento de Gestión Estratégica
- Departamento de Contabilidad
- Departamento de Administración
- Departamento de Tecnología de Información y Procesos
- Departamento de Operaciones

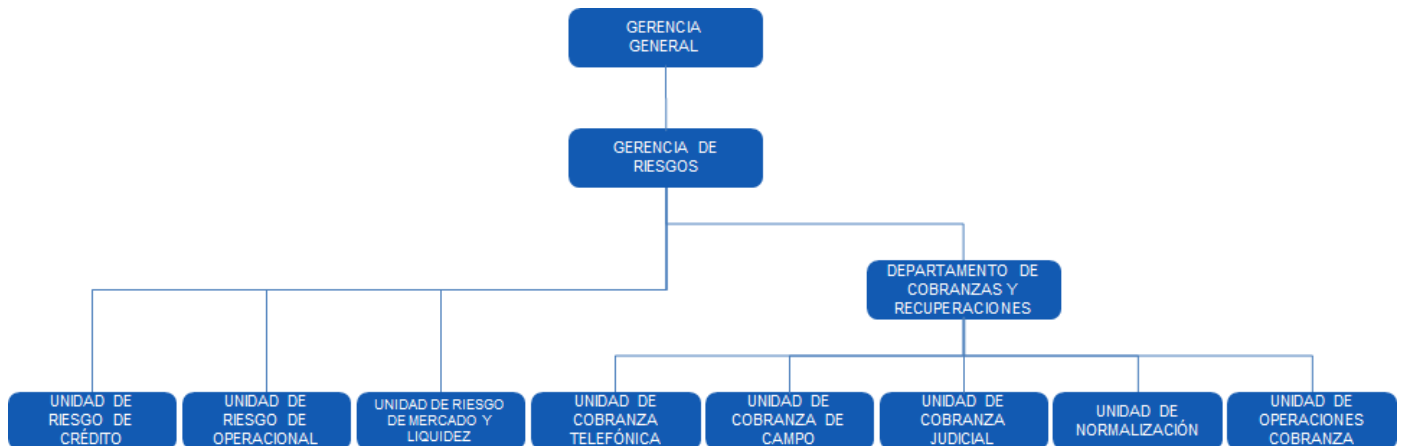
VI. ESTRUCTURA ORGANICA INSTITUCIONAL:

6.1 Estructura General

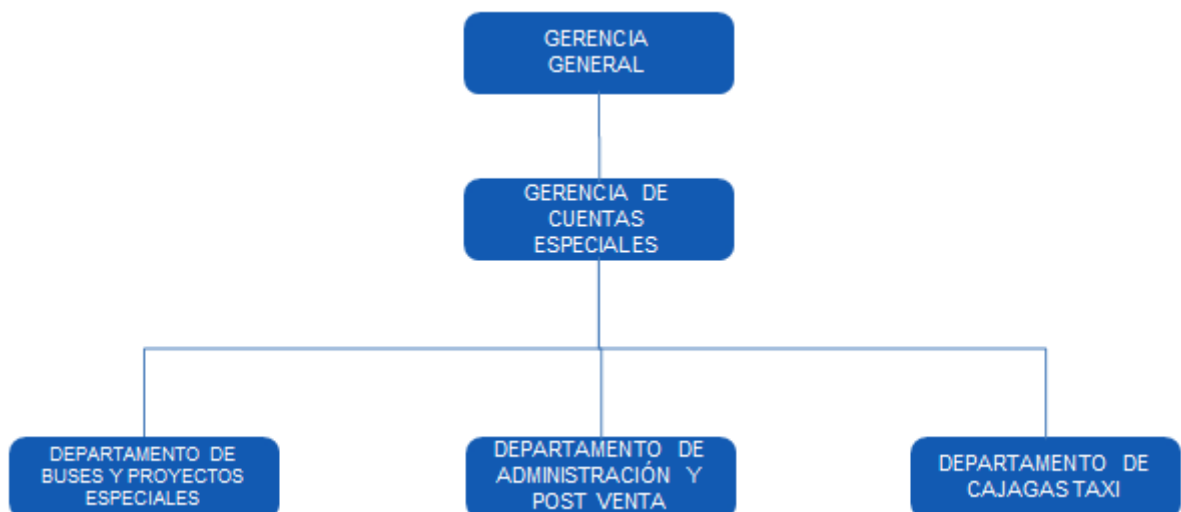


(1) Comité de Gerencia y Gestión de Proyectos Estratégicos, Comité de Créditos y Comité de Gestión de Activos y Pasivos.

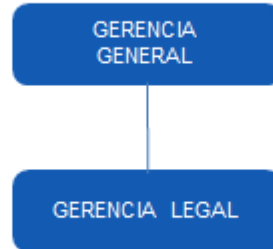
6.2 Estructura Gerencia de Riesgos



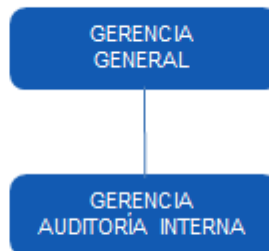
6.3 Estructura Gerencia de Cuentas Especiales



6.4 Estructura Gerencial Legal



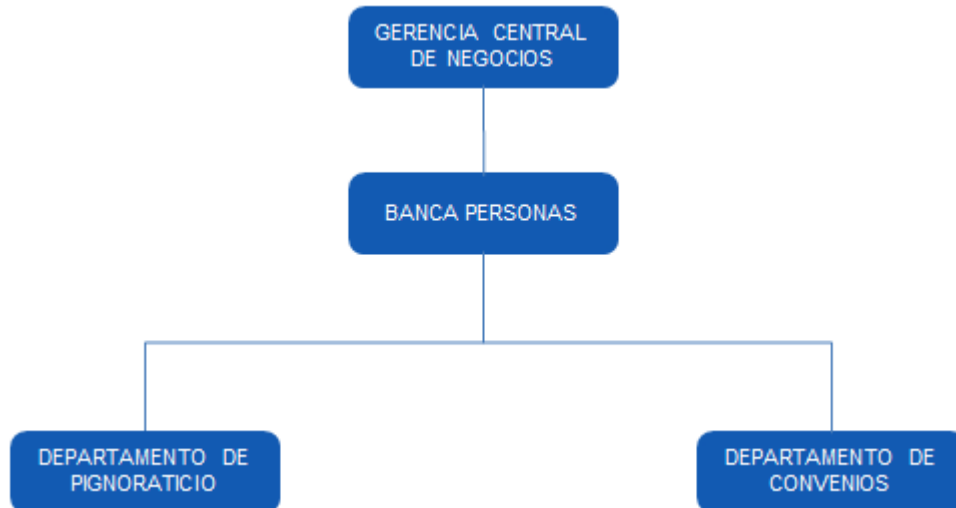
6.5 Estructura Gerencia Auditoría Interna



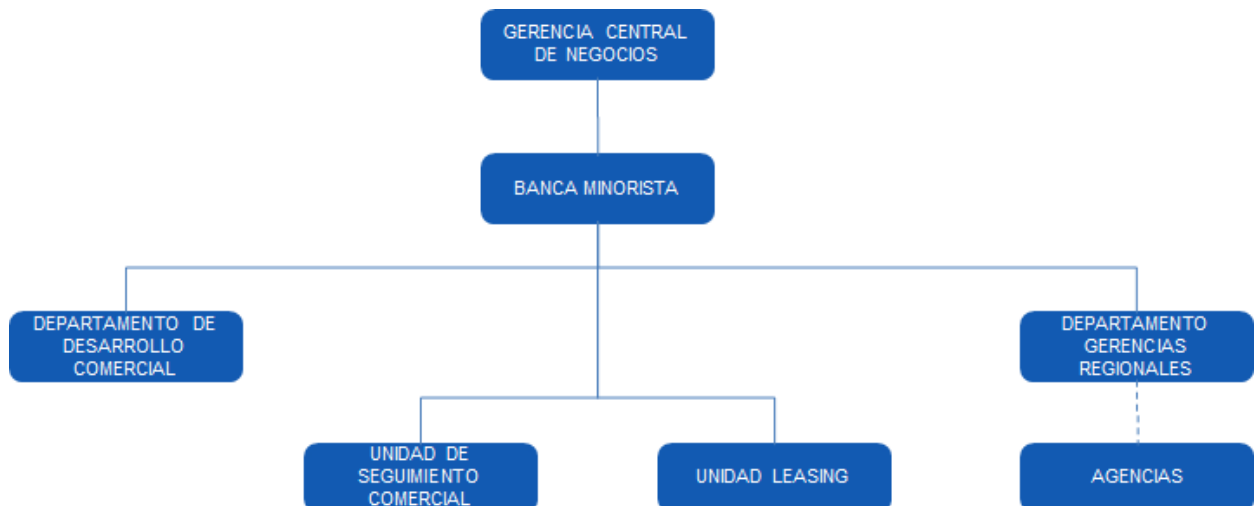
6.6 Estructura Gerencia de Desarrollo Regional y Municipal



6.7 Estructura Banca Personas



6.8 Estructura Banca Minorista



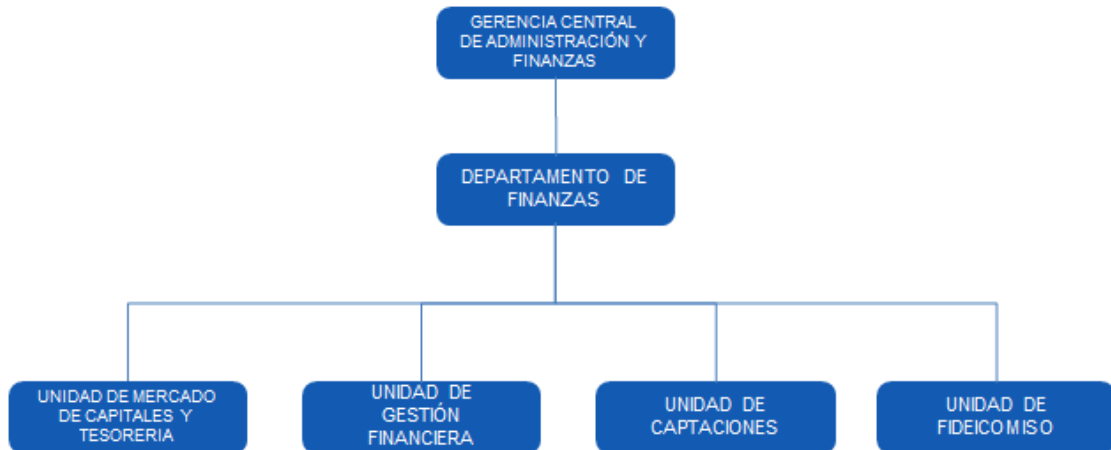
6.9 Estructura Banca Empresas



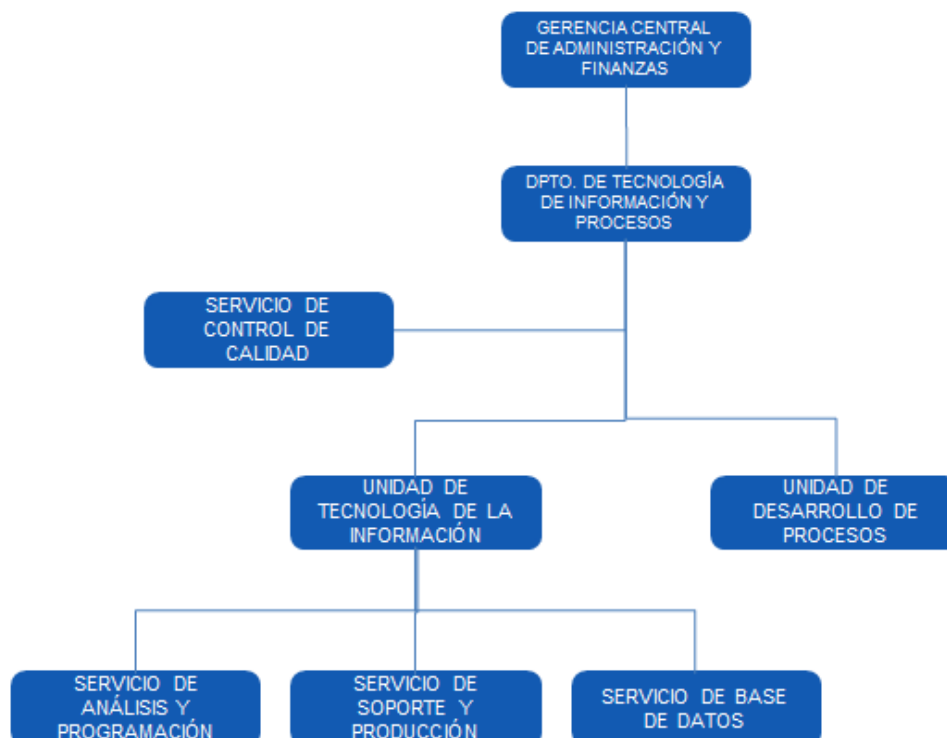
6.10 Estructura Departamento de Marketing



6.11 Estructura Departamento de Finanzas



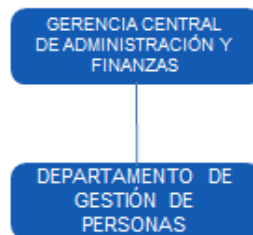
6.12 Estructura Departamento de Tecnología de la Información y Procesos



6.13 Estructura Departamento de Gestión Estratégica



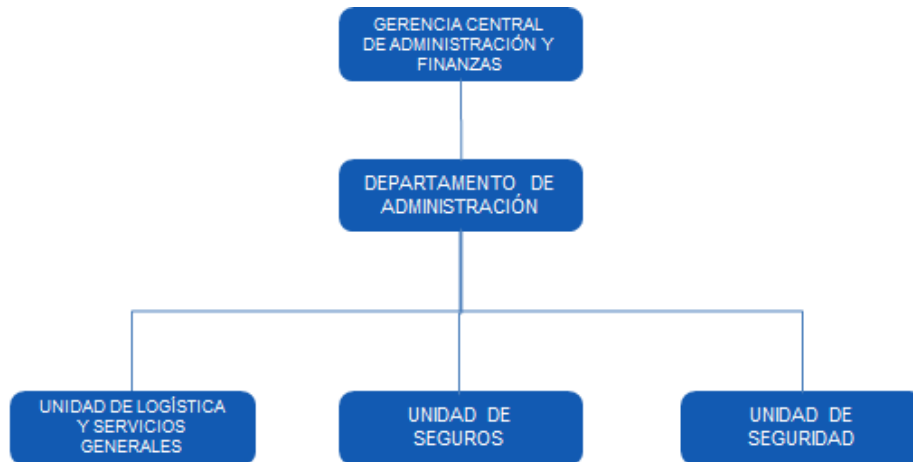
6.14 Estructura Departamento de Gestión de Personas



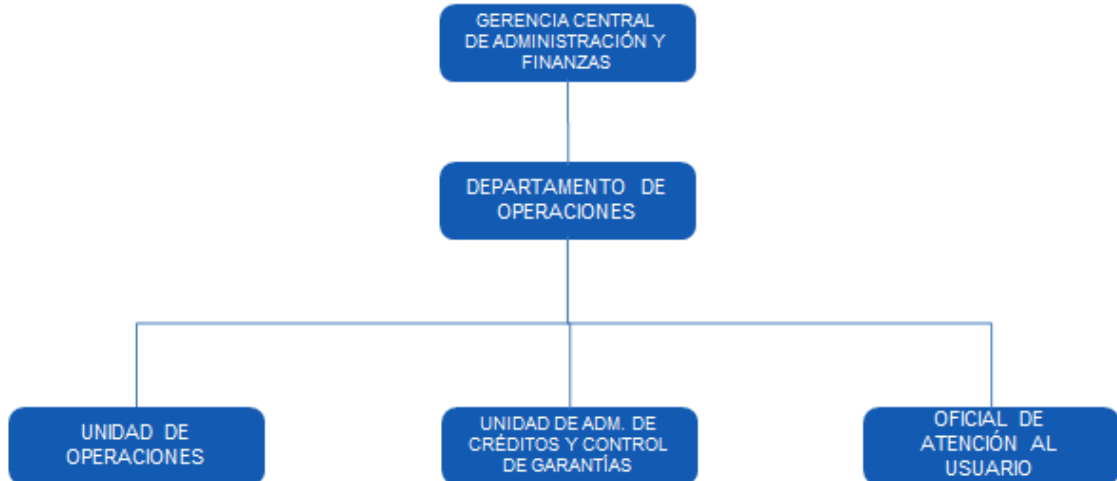
6.15 Estructura Departamento de Contabilidad



6.16 Estructura Departamento de Administración



6.17 Estructura Departamento de Operaciones



	CÓDIGO	REGLAMENTO
	001-DP-OCT-2015	DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

VII. FUNCIONES GENERALES DE LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN:

7.1 Directorio

- a. Establecer los objetivos institucionales, las políticas y el plan anual de la Caja Metropolitana.
- b. Aprobar los Balances que de acuerdo a ley, elabora la Gerencia General la cual debe ceñirse al estatuto y a las disposiciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs.
- c. Aprobar el Reglamento y Manual de Organización y Funciones; los Reglamentos de políticas, operativos y de procedimientos que fueren necesarios para la mejor marcha de la Caja Metropolitana, así como los manuales de la Caja Metropolitana no delegados al Comité de Gerencia y Gestión de Proyectos Estratégicos.
- d. Aprobar políticas generales para las responsabilidades a cargo de la Caja Metropolitana, teniendo en cuenta reglas para:
 - o La administración prudente de los activos de la entidad, evitando conflictos de interés.
 - o Asegurar razonablemente que los consejos de inversión o similares realizados en su ámbito, sean presentados con la información apropiada, al tener en cuenta la tolerancia al riesgo y expectativa de rendimiento del cliente.
- e. Aprobar la compra y/o venta de cartera crediticia propuesta por la Gerencia General.
- f. Dirigir y administrar los negocios de la Caja Metropolitana y en tal virtud, adoptar cualquier acuerdo que no esté expresamente reservado a la Junta General de Accionistas.
- g. Resolver los asuntos de su competencia que le sean sometidos por la Gerencia General, el Jefe del OCI, el Gerente de la Auditoría Interna, el Oficial de Cumplimiento y el Oficial de Cumplimiento Normativo.
- h. Garantizar la implementación de la Gestión Integral de Riesgos, aprobando: los recursos necesarios, un sistema de incentivos y la constitución del Comité de Auditoría y de Riesgos.
- i. Asegurar que la Caja Metropolitana cuente con una estructura organizacional, que contemple una total independencia entre las áreas de riesgos y las áreas de negocios.
- j. Garantizar que los sistemas de incentivos por rendimiento del personal, no generen conflictos de interés con la gestión del riesgo.
- k. Aprobar el desempeño de la función de cumplimiento normativo, la política y procedimientos y establecer los mecanismos de información periódica de dicha función.
- l. Establecer las políticas de riesgo de liquidez, aprobar los niveles de tolerancia y revisar periódicamente la implementación de: políticas, estrategias, procedimientos, resultados de la gestión de riesgo de liquidez y el plan de contingencia.
- m. Constituir un Comité de Gestión de Activos y Pasivos (ALCO) para cumplir con funciones estratégicas y ejecutivas de gestión y seguimiento del riesgo de liquidez. Dicho Comité deberá estar conformado por responsables de las áreas de riesgos, finanzas y negocios.
- n. Disponer la implementación del sistema de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.
- o. Establecer un adecuado sistema de atención al usuario y aprobar el Programa Anual de Trabajo
- p. Aprobar el Programa Anual de Trabajo del Oficial de Cumplimiento; del Sistema de Atención al Usuario, del programa de Cumplimiento Normativo, que exponga las actividades programadas y la implementación de éstas y sus recomendaciones, previo a su presentación a la SBS.
- q. Aprobar las operaciones de crédito dentro de sus límites de autonomía.
- r. Aprobar:
 - o Las modalidades de crédito, dentro de los tipos de créditos que han sido autorizados por la SBS.
 - o Periódicamente la relación de castigos de crédito de acuerdo a la normatividad vigente.
 - o La celebración de contratos y compromisos de toda naturaleza, siempre que los mismos no corresponden a la Administración.

- o Decidir sobre toda clase de negocios. Someter controversias a arbitraje. Enajenar, gravar, comprar, dar o tomar en comodato. Arrendar o subarrendar activa o pasivamente, toda clase de bienes muebles o inmuebles y en general, hacer todo cuanto estime necesario o conveniente para el cumplimiento de los fines sociales. Estas funciones pueden ser encargadas a la Gerencia General.
- s. Brindar las facilidades para que la Gerencia de Auditoría Interna y OCI, puedan realizar sus funciones de control, así como conocer los resultados de las auditorías y exámenes que se practiquen y disponer el cumplimiento de las recomendaciones y medidas correctivas.
- t. Establecer el sistema de control interno para proveer un aseguramiento razonable en el logro de objetivos referidos a la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, y cumplimiento de las leyes aplicables y regulaciones.
- u. Dictar su propio reglamento de funcionamiento y designar a uno o más de sus miembros para que resuelva determinado asunto o ejecute determinados actos. La delegación puede hacerse a favor de un Director o de dos (2) o más, en ese caso para que actúen como Comité. Si la delegación es permanente, se requiere el voto favorable de las dos terceras partes del número de Directores y debe ser inscrita en el Registro Público, sin cuyos requisitos no tendrá validez.
- v. Designar al Gerente General y a propuesta de este a los Gerentes. Fijar sus atribuciones y remuneraciones. Conferirles y revocar los poderes generales y especiales necesarios para el ejercicio de sus cargos. Sancionarlos y removerlos observando las normas legales pertinentes, de ser el caso.
- w. Disponer el establecimiento de sucursales, agencias, oficinas y dependencias análogas en cualquier lugar de la República.
- x. Aceptar la dimisión de sus miembros y proveer las vacantes en los cargos en la forma prevista por la Ley y el Estatuto.
- y. Formular la memoria de la Gestión Social, los Estados Financieros y la propuesta de aplicación de las utilidades y someterlas anualmente a la Junta General Obligatoria Anual.
- z. Suscribir anualmente la Declaración de Cumplimiento de la Gestión Integral de Riesgos, la misma que deberá efectuarse en un plazo que no excederá de ciento veinte (120) días calendario posterior al ejercicio anual.
- aa. Aprobar los presupuestos de la Caja Metropolitana, así como sus modificaciones.

VIII. FUNCIONES GENERALES DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN:

8.1 Presidencia Ejecutiva

- a. Promover, desarrollar y mantener relaciones financieras con las principales entidades financieras, del sector público y/o privado.
- b. Promover nuevas alternativas de negocios y servicios para nuestros clientes, en el marco de las estrategias corporativas.
- c. Suscribir anualmente la Declaración de Cumplimiento de la Gestión Integral de Riesgos, la misma que deberá efectuarse en un plazo que no excederá de ciento veinte (120) días calendario posterior al ejercicio anual.
- d. Dar cuenta al Directorio de los asuntos de interés para la Caja Metropolitana y proponer los acuerdos que considere conveniente, en especial los que se refieren a la gestión económica y financiera de la Caja Metropolitana.
- e. Atender, revisar y emitir comunicaciones escritas dirigidas a las entidades del Gobierno Central, Gobiernos Locales, Empresas del Entorno Municipal, Organismos Oficiales de Control o Entidades Privadas.

- f. Supervisar el desarrollo de las actividades de la empresa, en los casos de ejercer sus funciones a tiempo completo en la Caja Metropolitana.
- g. Realizar el seguimiento y control de los posibles conflictos de interés que surjan en el Directorio.
- h. Supervisar las prácticas del buen gobierno corporativo y sugerir estrategias de mejora continua.
- i. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña; así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas, de acuerdo con la información que le ponga en conocimiento la Gerencia General.
- j. Ejercer la representación protocolar de la empresa.
- k. Convocar a sesiones del Directorio, por lo menos una (1) vez al mes y a sesiones a solicitud de los Directores, del Gerente General o cuando amerite su convocatoria.
- l. Presidir las sesiones de la Junta General de Accionistas, del Directorio y de los Comités Especiales que designe el Directorio.
- m. Ejercer la representación legal de la empresa de acuerdo a los poderes que le otorgue el Directorio.
- n. Firmar conjuntamente con un Director, el Gerente General y el Contador General de la Caja Metropolitana, los Estados Financieros aprobados por el Directorio.
- o. Velar para que los Directores reciban información suficiente previamente a las sesiones.

8.2 Gerencia General

- a. Planear, organizar, controlar y evaluar la gestión económica, financiera, crediticia y administrativa de la Institución, de acuerdo a las normas legales vigentes, el Estatuto y las políticas dictadas por el Directorio.
- b. Aprobar las operaciones de crédito dentro de sus límites de autonomía, y operaciones de refinanciación de operaciones crediticias, de acuerdo a las normas vigentes.
- c. Informar al Directorio en cada sesión ordinaria y por escrito, de todos los créditos y garantías que a partir de la sesión precedente, se hubiere otorgado a cada cliente, así como de las inversiones y ventas efectuadas, cuando en uno y otro caso, se excede el límite establecido por la SBS.
- d. Constituirse en el portavoz de la Caja Metropolitana, de los planes, programas, productos / servicios, gestión y avance de la Institución.
- e. Implementar la Gestión Integral de Riesgos, conforme a las disposiciones del Directorio, además de las responsabilidades dadas por otras normas.
- f. Conocer los informes de auditorías e inspecciones que se practiquen en la Caja Metropolitana y disponer en coordinación con las Áreas, Oficinas y Funcionarios, las medidas correctivas necesarias para la superación de dichas observaciones. Velar por el cumplimiento de las políticas, procedimientos y las disposiciones dictadas por la SBS.
- g. Nombrar, promover, trasladar, sancionar y despedir conforme a Ley a los empleados, y obreros. Señalar sus remuneraciones de acuerdo a la política que aprueba el Directorio y al presupuesto del periodo correspondiente.
- h. Proponer al Directorio el plan de gestión, plan estratégico, plan operativo, el presupuesto anual y sus modificaciones, las políticas de operación y los reglamentos necesarios.
- i. Ejercer la representación administrativa y comercial de la empresa ante todo tipo de autoridades y personas jurídicas de Derecho Público y Privado, sin reserva ni limitación alguna. El Gerente General podrá delegar la representación de la Caja Metropolitana en todo tipo de procesos administrativos, judiciales, laborales o de cualquier otra naturaleza, en favor de uno o más personas, pudiendo reasumirlos cuando lo crea conveniente.

- j. Supervisión y seguimiento del plan estratégico institucional, el plan operativo, el presupuesto anual, mediante los informes trimestrales de las gerencias centrales en el ámbito de sus competencias.
- k. Proponer al Directorio la estructura organizacional necesaria en el marco de la GIR.

IX. FUNCIONES GENERALES DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL:

9.1 Órgano de Control Institucional

- a. Formular en coordinación con las unidades orgánicas competentes de la CGR, el Plan Anual de Control, de acuerdo a las disposiciones que sobre la materia emita la CGR.
- b. Formular y proponer a la entidad, el presupuesto anual del OCI para su aprobación correspondiente.
- c. Ejercer el control interno simultáneo y posterior conforme a las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Control Gubernamental y demás normas emitidas por la CGR.
- d. Ejecutar los servicios de control y servicios relacionados con sujeción a las Normas Generales de Control Gubernamental y demás disposiciones emitidas por la CGR.
- e. Cautelar el debido cumplimiento de las normas de control y el nivel apropiado de los procesos y productos a cargo del OCI en todas sus etapas y de acuerdo a los estándares establecidos por la CGR.
- f. Comunicar oportunamente los resultados de los servicios de control a la CGR para su revisión de oficio, de corresponder, luego de lo cual debe remitirlos al Titular de la entidad o del sector, y a los órganos competentes de acuerdo a ley; conforme a las disposiciones emitidas por la CGR.
- g. Comunicar los resultados de los servicios relaciones, conforme a las disposiciones emitidas por la CGR.
- h. Actuar de oficio cuando en los actos y operaciones de la entidad se adviertan indicios razonables de falsificación de documentos, debiendo informar al Ministerio Público o al Titular, según corresponda, bajo responsabilidad, para que se adopten las medidas pertinentes, previamente a efectuar la coordinación con la unidad orgánica de la CGR bajo cuyo ámbito se encuentra el OCI.
- i. Elaborar la Carpeta de Control y remitirla a las unidades orgánicas competencias de la CGR para la comunicación de hechos evidenciados durante el desarrollo de servicios de control posterior al Ministerio Público conforme a las disposiciones emitidas por la CGR.
- j. Orientar, recibir, derivar o atender las denuncias, otorgándole el trámite que corresponda de conformidad con las disposiciones del Sistema Nacional de Atención de Denuncias o de la CGR sobre la materia.
- k. Realizar el seguimiento a las acciones que las entidades dispongan para la implementación efectiva y oportuna de las recomendaciones formuladas en los resultados de los servicios de control, de conformidad con las disposiciones emitidas por la CGR.
- l. Apoyar a las Comisiones Auditoras que designe la CGR para la realización de los servicios de control en el ámbito de la entidad en las cual se encuentra el OCI, de acuerdo a la disponibilidad de su capacidad operativa.

Asimismo, el Jefe y el Personal del OCI deben prestar apoyo, por razones operativas o de especialidad y por disposición expresa de las unidades operativas o de especialidad y por disposiciones expresa de las unidades orgánicas de línea u órganos desconcentrados de la CGR, en otros servicios de control y servicios relacionados fuera del ámbito de la entidad. El Jefe del OCI, debe dejar constancia de tal situación para efectos de la evaluación del

desempeño, toda vez que dicho apoyo impactará en el cumplimiento de su Plan Anual de Control.

- m. Cumplir diligentemente oportunamente, de acuerdo a la disponibilidad de su capacidad operativa, con los encargos y requerimientos que le formule la CGR.
- n. Cautelar que la publicidad de los resultados de los servicios de control y servicios relacionados se realicen de conformidad con las disposiciones emitidas por la CGR.
- o. Cautelar que cualquier modificación al Cuadro de Puesto, al presupuesto asignado o al ROF, en lo relativo al OCI se realice de conformidad a las disposiciones de la materia y las emitidas por la CGR.
- p. Promover la capacitación, el entrenamiento profesional y desarrollo de competencias del Jefe y personal del OCI a través de la Escuela Nacional de Control o de otras instituciones educativas superiores nacionales o extranjeras.
- q. Mantener ordenados, custodiados y a disposición de la CGR durante diez (10) años los informes de auditoría, documentación de auditoría papeles de trabajo, denuncias recibidas y en general cualquier documento relativo a las funciones del OCI, luego de los cuales quedan sujetos a las normas de archivo vigentes para el sector público.
- r. Efectuar el registro y actualización oportuna, integral y real de la información en los aplicativos informáticos de la CGR.
- s. Mantener en reserva y confidencialidad la información y resultados obtenidos en el ejercicio de sus funciones.
- t. Promover y evaluar la implementación y mantenimiento del Sistema de Control Interno por parte de la entidad.
- u. Presidir la Comisión Especial de Cautela en la auditoría financiera gubernamental de acuerdo a las disposiciones que emita la CGR.
- v. Otras que establezca la CGR.

9.2 Gerencia de Auditoría Interna

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Gerencia Auditoría Interna.
- b. Evaluar el diseño, alcance y funcionamiento de control interno.
- c. Vigilar la adecuación de la Gestión Integral de Riesgos, debiendo sujetarse a las disposiciones específicas que regulan su actividad en el Reglamento de Auditoría Interna.
- d. Diseñar el Plan de Trabajo Anual, con el propósito de programar las actividades y elaboración de informes que se deriven de cada actividad programada y someterlo a consideración del Directorio para su aprobación.
- e. Evaluar el cumplimiento de las disposiciones establecidas por la SBS, respecto a riesgos de mercado, riesgos de liquidez, riesgo de crédito y riesgo operacional, así como las disposiciones sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y normas de transparencia.
- f. Evaluar continuamente la calidad y adecuación de los sistemas informáticos y los mecanismos establecidos por la empresa para garantizar la seguridad de la información.
- g. Evaluar continuamente el cumplimiento de los manuales de políticas y procedimientos y demás normas internas de la empresa, así como proponer modificaciones a los mismos.
- h. Evaluar la implementación oportuna y adecuada de las recomendaciones y medidas para superar las observaciones y recomendaciones formuladas por la Superintendencia, los auditores externos, así como las realizadas por la propia Gerencia de Auditoría Interna.
- i. Verificar el cumplimiento del sistema de prevención del lavado de activos y financiamiento del

terrorismo.

- j. Evaluar el cumplimiento de aquellos aspectos que determine la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.
- k. Evaluar periódicamente la cartera de créditos y colocaciones, incluyendo la inspección física de las garantías, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la dirección de la Caja Metropolitana y por las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.
- l. Realizar actividades no programadas cuando lo considere o a pedido expreso de la Junta General de Accionistas, miembros del Directorio, Comité de Auditoria y Gerencia General, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas de control.
- m. Mantener un archivo actualizado de toda la documentación normativa de la Caja Metropolitana y cualquier otro documento normado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, con la finalidad de contar con la información vigente.
- n. Evaluar el cumplimiento de las disposiciones establecidas para el tratamiento y registro contable de las principales cuentas de los Estados Financieros de la Caja Metropolitana.
- o. Supervisar el desempeño de los Auditores Financieros - Operativos para el cumplimiento de los objetivos del área.
- p. Elaborar los Informes finales de las Actividades de Control Programadas y No Programadas, con la finalidad de reportar sucesos ocurridos y detallar las recomendaciones.
- q. Revisar la evaluación y clasificación de la cartera de créditos en cumplimiento de la Resolución N° 11356-2008 o Norma que lo sustituya, para verificar el cumplimiento normativo.
- r. Planificar, realizar y supervisar las auditorias programadas o no programadas con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas de control.

9.3 Gerencia de Riesgos

- a. Velar por el cumplimiento de las políticas, procedimientos, metodologías y demás documentos normativos relativos a la gestión integral de riesgos en la empresa.
- b. Asegurar una gestión integral de riesgos competente, promoviendo el alineamiento de las medidas de tratamiento de los riesgos de la empresa con los niveles de tolerancia al riesgo y el desarrollo de controles apropiados.
- c. Asumir el rol y las funciones que le competen como Miembro del Comité de Riesgos, según lo establecido en el "Reglamento del Comité de Riesgos".
- d. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Gerencia de Riesgos.

9.1.1 Unidad de Riesgo Operacional

- a. Proponer las políticas, procedimientos y metodologías apropiadas para la Gestión del Riesgo Operacional en la Caja Metropolitana.
- b. Identificar y evaluar los riesgos operacionales y controles en los procesos de los productos y servicios de la Caja Metropolitana, desarrollando acciones para su tratamiento y mitigación.
- c. Liderar y supervisar el sistema de Gestión de Seguridad de la Información y la Continuidad del Negocio, establecido para la institución.
- d. Informar al Comité de Riesgos los aspectos relevantes de la gestión del riesgo operacional para una oportuna toma de decisiones.

- e. Informar a la Gerencia General y al Comité de Riesgos, a través de la Gerencia de Riesgos, los riesgos asociados a nuevos productos y a cambios importantes en el ambiente de negocios, el ambiente operativo o informático, de forma previa a su lanzamiento o ejecución; así como de las medidas de tratamiento propuestas o implementadas.
- f. Estimar el requerimiento patrimonial por riesgo operacional que permita cubrir los riesgos que enfrenta la empresa; y alertar sobre las posibles insuficiencias de patrimonio efectivo para cubrir los riesgos identificados.
- g. Supervisar que se implementen controles generales de seguridad de la información relacionados a la seguridad lógica, seguridad de personal, seguridad física y ambiental, al inventario de activos y clasificación de la información, administración de las operaciones y administración, adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos, procedimientos de respaldo, gestión de incidentes de seguridad de la información, según lo indicado en la normativa de la SBS Circular G-140-2009 y modificatorias.
- h. Desarrollar, promocionar, actualizar las políticas y estándares de:
 - Riesgo operacional, con la finalidad de apoyar de forma efectiva la operativa y la gestión del riesgo de las diferentes líneas de productos y servicios.
 - Seguridad de la información, con el fin de mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los recursos informáticos y los activos de información con los que cuenta la Caja Metropolitana.
 - Continuidad del Negocio, a fin de mantener la continuidad de los procesos críticos en la institución y proponer el plan de pruebas priorizando el control de los riesgos de seguridad identificados y monitorear su cumplimiento.
- i. Supervisar la ejecución de los diferentes planes que se encuentren establecidos en el Plan de Continuidad del negocio, señalando las medidas correctivas, de ser el caso.
- j. Establecer un marco de control operativo apropiado, que coadyuve la segregación de funciones, el control dual y el buen manejo de las aplicaciones durante el procesamiento de las operaciones.
- k. Elaborar informes, reportes y anexos para la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, dentro del ámbito de su competencia.
- l. Elaborar el inventario de activos de información, en conjunto con las Jefaturas de las distintas unidades organizativas contemplando dentro del inventario, el grado de criticidad, así como el proveedor del activo, proveedores de mantenimiento de los principales procesos que soportan, entre otros; manteniéndolo actualizado; así como, definir su clasificación.
- m. Mantener actualizado los planes relacionados al Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio que abarcan los diferentes procesos internos, y supervisar que mantenga vigencia y viabilidad, mediante la evaluación de sus procedimientos de actualización y de los resultados de las revisiones, pruebas y simulacros que se programen en las diferentes unidades organizativas de la institución.
- n. Elaborar y proponer a la Gerencia de Riesgos el Plan de actividades de la Unidad de Riesgo Operacional.
- o. Atender las observaciones de los entes de control y supervisión, dentro de los plazos establecidos.
- p. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.

9.1.2 Unidad de Riesgo de Mercado y Liquidez

- a. Analizar y evaluar los cambios adversos en las condiciones de liquidez, fluctuaciones de las tasas de interés, cotización de metales y piedras preciosas, volatilidad predominante de los tipos de cambio y de la determinación del monto máximo de tasación para el desembolso

de préstamos pignoraticios y de los precios de venta en joyería, estableciendo un marco de control y límites.

- b. Analizar el entorno económico financiero, a fin de proponer al Comité de Riesgos el establecimiento de políticas, normas, procedimientos, atribuciones y límites de exposición tendentes a minimizar los riesgos aplicables a inversiones u operaciones financieras.
- c. Proponer las políticas para la gestión del riesgo de liquidez.
- d. Participar en el diseño y revisión de los manuales de gestión del riesgo de liquidez.
- e. Desarrollar la metodología para la cuantificación del riesgo de liquidez, en escenarios normales y de estrés.
- f. Velar por una adecuada gestión del riesgo de liquidez, promoviendo el alineamiento de las medidas de tratamiento de los riesgos de la empresa con los niveles de tolerancia al riesgo.
- g. Evaluar de manera permanente el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la empresa para la gestión del riesgo de liquidez.
- h. Simular periódicamente escenarios de estrés para identificar las necesidades netas de financiamiento.
- i. Recomendar, sobre la base de los resultados de las simulaciones de escenarios de estrés, las acciones correctivas necesarias y los cambios a la estrategia de liquidez.
- j. Monitorear continuamente los límites regulatorios y los límites internos determinados por la empresa.
- k. Participar en el diseño del plan de contingencia de liquidez.
- l. Identificar, medir y controlar la exposición y sensibilidad al riesgo de mercado.
- m. Evaluar las estrategias de negocio que incurran en exposiciones conocidas a los riesgos de mercado, con el fin de maximizar la oportunidad de beneficios económicos.
- n. Gestionar los riesgos de inversión incluyendo la identificación, análisis, medición, monitoreo, limitación, control e información de tales riesgos.
- o. Reportar las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- p. Ejercer las funciones señaladas en las normas del Plan de Contingencia de Liquidez; así como, las asignadas en el Reglamento del Comité de Crisis de Liquidez.
- q. Elaborar informes, reportes y anexos para la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, dentro del ámbito de su competencia.
- r. Elaborar y proponer a su Gerencia, el plan estratégico de la unidad a su cargo.
- s. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.
- t. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.

9.1.3 Unidad de Riesgo de Crédito

- a. Evaluar y emitir opinión sobre las propuestas de crédito, supervisando la correcta aplicación de las políticas de riesgo de crédito y la utilización adecuada de las herramientas de evaluación y análisis de riesgo de crédito; así como administrar, evaluar y controlar la calidad de la cartera de créditos, desarrollando herramientas de gestión y manteniendo la clasificación de clientes conforme con las pautas internas establecidas.
- b. Revisar y proponer a la Gerencia de Riesgos, las políticas de riesgos de crédito que deben cumplir todos los niveles de la estructura orgánica de la Caja Metropolitana que intervienen en la aprobación, administración y control de las operaciones crediticias, con la finalidad de lograr una cartera de colocaciones sana y rentable.

- c. Verificar e informar a la Gerencia de Riesgos del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, en cuanto a la identificación y administración del Riesgo Cambiario Crediticio y de Sobreendeudamiento, proponiendo las mediciones, políticas y procedimientos para el control de estos riesgos.
- d. Participar en el desarrollo y planeamiento de nuevos productos de crédito, así como evaluar el riesgo de crédito de la cartera crediticia a vender / comprar.
- e. Opinar sobre las excepciones de sobreendeudamiento de la cartera que amerite acorde a la normatividad vigente de la Caja.
- f. Verificar la consistencia de la clasificación automática, generando reportes que sustentan la evaluación de cartera y la determinación de provisiones.
- g. Evaluar la estructura de la cartera de créditos, el comportamiento, tendencias y concentración (sectores económicos, producto y zona geográfica).
- h. Supervisar que se cumpla con el perfil de riesgo de crédito definido por la institución y detectar incumplimientos de políticas, normas y procedimientos de crédito a fin de ser reportados oportunamente.
- i. Desarrollar y mantener permanentemente vigilada la calidad de la cartera, mediante sistemas de seguimiento que deben incluir:
 - Vigilar el cumplimiento de los límites regulatorios definidos en la Caja.
 - Comités o reuniones periódicos para plantear modificación de políticas.
 - Diversos reportes de cosechas y otros.
 - Verificar el cumplimiento del cálculo de capital por riesgo de crédito.
 - Verificar los niveles de toma de riesgos de crédito y que estén alienados al nivel de suficiencia de capital.
- j. Realizar visitas de supervisión a las agencias, con la finalidad de revisar los files de créditos, visitar a clientes, realizar el cruce de información comprobando la evaluación realizada por el Ejecutivo y el Jefe de Agencia, asimismo elaborar el informe sobre las visitas y emitir recomendaciones de acuerdo al resultado de la visita.
- k. Realizar informes de análisis de sensibilidad y pruebas bajo diferentes escenarios que podrían impactar la cartera de créditos de la Caja.
- l. Supervisar la regularización de los créditos otorgados cuya recuperación no se realiza dentro de lo programado.
- m. Realizar la clasificación regulatoria y el análisis de las operaciones refinanciadas.
- n. Monitorear permanentemente las operaciones de créditos aprobadas con opinión no favorable a fin de controlar el comportamiento crediticio.
- o. Realizar un conjunto de acciones que permitan hacer diagnóstico de la calidad de cartera por agencia y de clientes Mype a través de la metodología del comité de calidad de cartera y comité de diagnóstico de morosidad.
- p. Analizar los antecedentes del crédito, determinando las causas que originaron el problema y verificando si han habido fallas en la aplicación de las políticas y del proceso del crédito.
- q. Supervisar el cumplimiento de registro de acciones en el módulo de gestión de cobranza, información que alimente al Departamento de Cobranzas y Recuperaciones.
- r. Evaluar el nivel de conocimiento de las políticas de créditos mediante exámenes periódicos al personal de agencias.
- s. Analizar, diseñar y sugerir cambios en los procedimientos, normativas y metodologías con el fin de mejorar el desempeño de las agencias y asegurar el control de las variables de riesgo, teniendo en cuenta las disposiciones dictadas por la SBS.
- t. Establecer en coordinación con el Departamento de Gerencias Regionales Centro, Norte y Sur, el cumplimiento de la zonificación y cobertura de agencias.
- u. Generar reportes estadísticos y reportes de información gerencial para la evaluación de la cartera y toma de decisiones.

- v. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- w. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

9.1.4 Departamento de Cobranzas y Recuperaciones

- a. Planificar la estrategia de Cobranzas y Recuperaciones de la Caja Metropolitana, a efectos de minimizar la morosidad y reducir las provisiones.
- b. Ejecutar el plan de Cobranzas y Recuperaciones de la CM.
- c. Realizar seguimiento y control de la cobranza y recuperación de las operaciones crediticias, en sus etapas: preventiva, morosa, cobranza pre-judicial, cobranza judicial, reprogramación, refinanciación de deuda y castigo, a través de las unidades a su cargo
- d. Controlar las gestiones de cobranza y recuperación de la cartera de créditos con atraso mayor a 30 días, a través de los asesores de cobranza telefónica, asesores de cobranza campo, gestores judiciales y abogados. En el caso del producto Caja Gas, de la cartera de créditos con atraso mayor a 15 días. Ejecutar y supervisar las acciones legales de recuperación de los créditos vencidos y de los refinanciados, que hayan incumplido con las condiciones de pago acordadas, de acuerdo a las políticas establecidas.
- e. Elaborar los reportes y cuadros estadísticos de control de la gestión de recuperación, reprogramación, refinanciación y castigo de deuda.
- f. Asegurar el cumplimiento de las metas de cobranzas establecidas verificando las gestiones de cobranzas.
- g. Cumplir con los criterios establecidos en la normativa de cobranzas y recuperaciones para la contratación de las empresas de cobranzas y asignación de la cartera vencida, judicial y castigada.
- h. Asesorar y apoyar a los clientes en todo lo relacionado a los procesos de refinanciación, teniendo en cuenta la política aprobada por el Directorio.
- i. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- j. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control.

9.1.4.1 Unidad de Cobranza Telefónica

- a. Proponer las estrategias de cobranza telefónicas a implementar para la recuperación de la cartera asignada.
- b. Elaborar el plan de metas de recuperación.
- c. Aplicar las tasas de recuperación y de la contención de saldos capitales para la reducción de mora y provisiones.
- d. Supervisar la gestión de cobranza a los asesores telefónicos asignados, a fin de cumplir con sus metas de morosidad.
- e. Capacitar y monitorear el cumplimiento de las pautas de llamada establecidas por la Jefatura de Cobranzas.
- f. Supervisar los resultados de las campañas de cobranzas vigentes, reprogramaciones o refinanciaciones asignadas.
- g. Exonerar y cancelar en el sistema, según el nivel de autonomía otorgada.

- h. Supervisar el trabajo en equipo con la unidad de cobranzas de campo para lograr efectividad y eficiencia en la Cobranza Dual.
- i. Desarrollar habilidades de negociación y calidad de atención al cliente.
- j. Elaborar los informes semanales y mensuales sobre el resultado de la gestión realizada dentro de la unidad, a fin de presentarlas a jefatura.

9.1.4.2 Unidad de Cobranza de Campo

- a. Proponer las estrategias de cobranza de campo a implementar para la recuperación de la cartera asignada.
- b. Aplicar las tasas de recuperación de la unidad y de la contención de saldos capitales para la reducción de mora y provisiones.
- c. Realizar la gestión de cobranza a través de los asesores de campo, a fin de cumplir con sus metas de morosidad.
- d. Dar cumplimiento a las pautas de gestión establecidas por la Jefatura de Cobranzas y Recuperaciones.
- e. Obtener los resultados en las campañas de cobranzas vigentes, reprogramaciones o refinanciaciones asignadas.
- f. Exonerar y cancelar en el sistema, según el nivel de autonomía otorgada.
- g. Establecer sinergias con la Unidad de Cobranza Telefónica para lograr efectividad y eficiencia en la Cobranza Dual.
- h. Entrenar al equipo en habilidades de negociación y en calidad de atención al cliente.
- i. Elaborar los informes semanales y mensuales sobre el resultado de la gestión realizada dentro de su unidad, a fin de presentarlas al Jefe del Dpto.

9.1.4.3 Unidad de Cobranza Judicial

- a. Planificar las estrategias de cobranza pre judicial y acciones legales a implementar para la recuperación de la cartera asignada.
- b. Aplicar tasas de recuperación de la unidad y de los resultados favorables en las acciones legales implementadas.
- c. Realizar las gestiones de cobranza pre judicial y las acciones legales para los clientes asignados, a fin de cumplir con metas de morosidad.
- d. Gestionar la cobranza y acciones legales iniciadas y procesadas por los Estudios Jurídicos externos.
- e. Proponer aquellas cuentas que requieran acciones legales, determinando la viabilidad de las mismas.
- f. Dar el cumplimiento estricto de los plazos para el inicio, impulso y trámite de las gestiones y procesos judiciales, a efectos de lograr efectividad y eficiencia.
- g. Realizar la entrega, y posterior devolución, de la documentación e información proporcionada a los Estudios Jurídicos, con el objetivo que las demandas judiciales sean admitidas sin observación alguna.
- h. Exonerar y cancelar, según el nivel de autonomía otorgada.
- i. Elaborar y presentar a la Jefatura los informes, reportes y cuadros estadísticos de control de la gestión de cobranza y recuperaciones.
- j. Representar a la Caja Metropolitana en los procesos judiciales derivados de la recuperación de los créditos vencidos por la vía judicial.

- k. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

9.1.4.4 Unidad de Normalización

- a. Gestionar la cartera de clientes que califican para reprogramación y refinanciación, a fin de que dichos clientes no deterioren su calidad crediticia.
- b. Cumplir las metas asignadas por la jefatura, con respecto al número de operaciones reprogramadas, número de operaciones refinanciadas y la recuperación.
- c. Analizar las propuestas y documentación para las refinanciaciones o reprogramaciones enviadas por la red de agencias, para determinar la viabilidad de las operaciones.
- d. Proponer y ejecutar las operaciones de refinanciamiento o reprogramación en el módulo respectivo luego de ser aprobadas de acuerdo al nivel de autonomías
- e. Monitorear la recuperación de los créditos refinanciados o reprogramados de créditos en coordinación con los canales de cobranza.
- f. Proponer a su jefatura el pase a judicial de los créditos refinanciados o reprogramados que hayan cumplido un plazo de 45 días de vencido
- g. Capacitar al área de negocios y canales de cobranza sobre el procedimiento y campañas para los créditos que califican para reprogramar o refinanciar.
- h. Proponer a la jefatura las mejoras y pautas que deben ser incorporadas en los manuales de procedimientos y en los sistemas para mejorar el proceso y las propuestas.
- i. Elaborar los informes semanales y mensuales sobre el resultado de la gestión realizada dentro de su unidad, a fin de presentarlas al Jefe del Dpto.
- j. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

9.1.4.5 Unidad de Operaciones Cobranza

- a. Proponer las estrategias de operaciones a implementar para la atención y recuperación de la cartera asignada.
- b. Implementar operativamente las condiciones pactadas en los convenios suscritos y otros referidos a los negocios que genere la Caja Metropolitana.
- c. Realizar acciones y gestiones ante COFIDE, con respecto al producto Caja Gas, para créditos vencidos y judiciales, a fin de realizar activaciones, modificaciones y desactivaciones del porcentaje de recaudo, según sea requerido.
- d. Proponer mejoras para la optimización de los procesos operativos de la unidad.
- e. Brindar soporte en la atención de requerimientos de clientes internos y externos.
- f. Atender los requerimientos y observaciones solicitadas por los entes reguladores (OCI, SBS, Auditoria y otros).
- g. Proponer acciones que mitiguen los riesgos operativos en la unidad a su cargo.
- h. Solicitar y proponer a la jefatura las cancelaciones de créditos Cajagas, pre-pagos, desbloques de cuentas de ahorros y uso de las mismas para la compra de repuestos y /o mantenimiento del vehículo, compra de SOAT, pago de papeletas e impuesto vehicular, solo si el crédito es vencido o se encuentra en cobranza judicial.
- i. Supervisar y controlar el proceso de pago a los proveedores de su unidad.

	CÓDIGO	REGLAMENTO
	001-DP-OCT-2015	DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- j. Elaborar los informes semanales y mensuales sobre el resultado de la gestión realizada dentro de su unidad, a fin de presentarlas al Jefe del Dpto.

9.4 Oficial de Cumplimiento

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Oficina de Cumplimiento.
- b. Implementar las políticas y procedimientos para asegurar la adecuada Gestión de Riesgos del LA/FT y vigilar la adecuada implementación y funcionamiento del sistema de prevención del LA/FT.
- c. Proponer, revisar y analizar las alertas de operaciones inusuales detectadas por la Oficina de Cumplimiento a fin de determinar las operaciones que podrían ser calificadas como sospechosas.
- d. Realizar y supervisar la ejecución del Programa de Capacitación sobre el SPLAFT con la finalidad de mantener informados a los colaboradores de la Institución.
- e. Elaborar los Reportes de Operaciones Sospechosas - ROS para remitirlos a la UIF-Perú.
- f. Emitir los informes trimestrales y semestrales sobre su gestión como Oficial de Cumplimiento al Presidente del Directorio.
- g. Revisar periódicamente las Listas de Control de la Oficina de Cumplimiento a fin de informar al Directorio.
- h. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional, Gerencia de Auditoría Interna y Auditores Externos.
- i. Elaborar y proponer al Directorio para su aprobación, el Programa Anual de Trabajo del Oficial de Cumplimiento.
- j. Vigilar el cumplimiento del sistema para detectar operaciones sospechosas del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.
- k. Verificar la aplicación de las políticas y procedimientos implementados para el conocimiento del cliente, conocimiento del mercado, así como los procedimientos necesarios para asegurar el nivel de integridad de los directores, gerentes, trabajadores, proveedores, contrapartes y sub contratación respecto de los cuales verificará además que se cumpla con recabar la información necesaria de acuerdo con el marco legal vigente.
- l. Velar por la actualización, difusión y cumplimiento del Manual de Prevención del LA/FT, Código de Conducta y demás normas vigentes relacionadas con el sistema de prevención del LA/FT.
- m. Cumplir con las responsabilidades señaladas en la Resolución SBS N° 2660-2015.

9.5 Oficial de Cumplimiento Normativo

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Oficina de Cumplimiento Normativo.
- b. Vigilar el cumplimiento de los principales requerimientos cursados por los órganos supervisores y/o de control (SBS, BCR, SMV, etc.) y de la normativa aplicable a la Caja Metropolitana, conforme a lo que establezca su Programa Anual de Trabajo.
- c. Asegurar la existencia de procedimientos y controles para garantizar que el personal cumpla las decisiones adoptadas y las funciones encomendadas.

- d. Asegurar el cumplimiento de la norma interna y externa a fin de prevenir y mitigar el riesgo de cumplimiento de la Caja Metropolitana.
- e. Brindar seguridad razonable al Directorio y a la Gerencia General para que las políticas y procedimientos relacionados con el cumplimiento normativo cumplan con los requerimientos regulatorios.
- f. Informar semestralmente al Directorio y a la Gerencia General sobre el progreso de la implementación de las medidas de adecuación normativa.
- g. Proponer para aprobación del Directorio, el programa de cumplimiento anual, que exponga las actividades programadas y la implementación de éstas y sus recomendaciones; dicho programa deberá estar a disposición de la SBS.
- h. Informar de manera continua y oportuna al Directorio y Gerencias, las normas legales que estén relacionados a la actividad de la empresa.
- i. Informar a la Unidad de Riesgo Operativo los riesgos detectados, hallados o percibidos en función a la labor de Cumplimiento Normativo.
- j. Capacitar periódicamente sobre las implicancias de la función de Cumplimiento Normativo u otros temas que considere relevantes en esta materia y que sean de carácter empresarial aplicable.
- k. Asegurar y verificar el cumplimiento de las comunicaciones, cursadas a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de toda designación y cese de un Director o Gerente.
- l. Vigilar el cumplimiento de las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional, Gerencia de Auditoría Interna y Auditores Externos.
- m. Verificar como participan las áreas en las nuevas resoluciones dictaminadas por la Superintendencia.
- n. Asegurar el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos y encargos del Directorio y sus Comités.
- o. Proponer al Directorio medidas correctivas en caso de presentarse fallas en la aplicación de la Función de Cumplimiento Normativo.

X. FUNCIONES GENERALES DE LOS ÓRGANOS DE NEGOCIO:

10.1 Gerencia Central de Negocios

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Gerencia Central de Negocios.
- b. Elaborar el Plan Estratégico y Operativo de su Gerencia, estableciendo los objetivos, estrategias y planes de negocios de las unidades a su cargo, alineados al Plan Estratégico de la institución.
- c. Promocionar los productos de colocaciones, a través de las unidades a su cargo, en el marco de las políticas institucionales y cumpliendo con las disposiciones establecidas por los entes reguladores; así como, participar en la elaboración del Plan de Negocios de la empresa.
- d. Proponer a la Gerencia General nuevas zonas de expansión de negocios así como la apertura, traslado y cierre de agencias.
- e. Evaluar y proponer a la Gerencia General, la oportunidad de compra / venta de cartera crediticia con los sustentos respectivos y liderar su realización.
- f. Proponer al Departamento de Finanzas, la asignación de tasas especiales en sus operaciones de crédito; así como, la modificación de las tasas vigentes.

- g. Establecer las políticas para la clasificación manual o automática de clientes con créditos de garantías mobiliarias (joyas), según la segmentación vigente del negocio y, de acuerdo a los límites establecidos.
- h. Realizar la administración y gestión comercial de los eventos de joyería (temporales / permanentes).
- i. Mejorar, renovar, innovar y crear servicios al cliente, coordinando su implementación con las unidades organizativas correspondientes.
- j. Supervisar la elaboración del proyecto de memoria anual de la Caja Metropolitana.
- k. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna y Auditores Externos.
- l. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- m. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

10.2 Banca Empresas

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Banca Empresas.
- b. Proponer a la Gerencia Central de Negocios nuevas zonas de expansión de negocios.
- c. Establecer el perfil de nuestros clientes objetivo y los planes estratégicos para el posicionamiento de nuestros productos y servicios.
- d. Promover, desarrollar y mantener relaciones financieras con clientes generando una cartera de alta calidad dentro del margen de rentabilidad y riesgo aprobado por la institución.
- e. Efectuar un permanente seguimiento de la cartera a su cargo, desde su inicio hasta su recuperación, a través del monitoreo continuo, a fin de detectar situaciones que pudieran modificar el riesgo crediticio asumido, recomendando las acciones necesarias.
- f. Asegurar la consistencia entre las operaciones y los niveles de tolerancia al riesgo definidos aplicables a su ámbito de acción.
- g. Proponer normas y políticas crediticias para la adecuada administración y calificación de las operaciones de crédito inmobiliario e hipotecario, que garanticen adecuadamente la cobertura del riesgo asumido y su oportuna recuperación.
- h. Controlar que el porcentaje máximo de los créditos concedidos a una sola persona natural o jurídica, no exceda de los límites establecidos por la Ley General y procedimientos internos.
- i. Verificar la conformación del nivel de aprobación correspondiente, con el fin de aprobar los créditos evaluados por el Asesor de Crédito Hipotecario responsable de la operación.
- j. Promover la captación de depósitos en reciprocidad a los préstamos concedidos, ofreciendo a sus clientes los servicios que brinda la Caja Metropolitana.
- k. Evaluar, fundamentar y tramitar las operaciones de crédito presentadas mediante propuestas de crédito, que cumplan con las normas y políticas de crédito vigentes, ante los niveles correspondientes y aprobar las que están dentro de su autonomía crediticia.
- l. Reportar los riesgos operacionales a la Unidad de Riesgo Operacional para alimentar la matriz de riesgo operacional.
- m. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna y Auditores Externos.

10.2.1 Unidad Comercial

- a. Promover y desarrollar los productos de Crédito Comercial, Inmobiliario, Hipotecario e Institucional, analizando el mercado y la competencia, en el marco de las políticas institucionales establecidas; así como, participar en la elaboración del Plan de Negocios.
- b. Proponer normas y políticas crediticias para la adecuada administración y calificación de las operaciones de Crédito Comercial, Inmobiliario, Hipotecario e Institucional, que garanticen adecuadamente la cobertura del riesgo asumido y su oportuna recuperación, teniendo en cuenta las disposiciones dictadas por la SBS.
- c. Proponer a la Banca Empresas el desarrollo de negocios en las agencias a nivel nacional.
- d. Analizar, evaluar, aprobar y tramitar las operaciones de crédito presentadas mediante propuestas de crédito, que cumplan con las normas y políticas de crédito vigentes, ante los niveles correspondientes y, aprobar las que están dentro de su autonomía.
- e. Gestionar el desembolso de los créditos aprobados con las diferentes áreas de apoyo de la Caja Metropolitana.
- f. Promover la captación de depósitos en reciprocidad a los préstamos concedidos, ofreciendo a sus clientes los servicios que brinda la Caja Metropolitana, en coordinación con la Unidad de Mercado de Capitales y Tesorería.
- g. Identificar a los deudores expuestos y no expuestos a riesgo cambiario crediticio derivado del descalce de monedas entre sus ingresos y sus obligaciones con la Caja Metropolitana.
- h. Identificar a los clientes que estén morosos, con el fin de gestionar y coordinar la regularización de los mismos.
- i. Monitorear la cartera de créditos comerciales, a fin de detectar los deudores debilitados, así como aquellos que muestren razonables indicios que en un corto plazo su situación económica financiera podría verse deteriorada por factores internos o externos.
- j. Monitorear el comportamiento y situación de la cartera, a fin de detectar situaciones que pudieran modificar el riesgo crediticio asumido, recomendando las acciones necesarias.
- k. Revisar y calificar los reportes emitidos por el sistema mecanizado con referencia a los aspectos administrativos y crediticios, tomando acción en caso de haber riesgo para la Caja Metropolitana o incumplimiento por parte del cliente.
- l. Proponer al responsable de la cobranza y recuperación de los créditos, la transferencia oportuna a cobranza judicial de las obligaciones vencidas, cuidando que no pierdan su mérito ejecutivo y acompañando la posición del cliente.
- m. Gestionar la entrega de la documentación necesaria para la formulación de contratos y constitución de garantías a través del Responsable de la Gerencia Legal, y otras áreas de apoyo.
- n. Planificar y coordinar con el Departamento de Marketing, la elaboración del material de publicidad y estrategia para el lanzamiento de los nuevos productos y servicios.
- o. Transferir al Departamento de Recuperaciones, las obligaciones vencidas, cuidando que no pierdan su mérito ejecutivo, acompañando la posición del cliente.
- p. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.
- q. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.

10.3 Banca Minorista

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Banca Minorista.
- b. Proponer a la Gerencia Central de Negocios nuevos productos, nuevas zonas de expansión y desarrollo de negocios, así como la oportunidad de compra / venta de cartera crediticia.
- c. Establecer el perfil de nuestros clientes objetivo y el plan estratégico de la unidad para el posicionamiento de nuestros productos y servicios, a través de diferentes canales de venta, así como controlar la ejecución del plan estratégico y operativo.
- d. Analizar y evaluar la propuesta de crédito Mype y de otros productos a su cargo dentro de los límites de su autonomía con la finalidad de aprobar o rechazar las propuestas de crédito.
- e. Proponer a la Gerencia Central de Negocios, la asignación de tasas especiales en las operaciones de crédito a su cargo; así como la modificación de las tasas vigentes.
- f. Maximizar las oportunidades de venta y generación de nuevos ingresos para la institución.
- g. Evaluar permanentemente los indicadores de gestión comercial de los productos mype, verificando los niveles de desempeño para alcanzar las metas establecidas por su Jefatura, proponiéndole las medidas correctivas cuando sea necesario.
- h. Proponer normas y políticas crediticias para la adecuada administración y calificación de las operaciones de Crédito Mype, que garanticen adecuadamente la cobertura del riesgo asumido y su oportuna recuperación.
- i. Controlar que el porcentaje máximo de los créditos concedidos a una sola persona natural o jurídica no exceda de los límites establecidos por la Ley General.
- j. Supervisar se realice un permanente seguimiento de la cartera a su cargo, desde su inicio hasta su recuperación.
- k. Administrar, en coordinación con el Departamento de Gerencias Regionales, los riesgos relacionados al logro de sus objetivos, así como:
 - Asegurar la consistencia entre las operaciones y los niveles de tolerancia al riesgo definidos aplicables a su ámbito de acción.
 - Asumir, ante el Gerente Central de Negocios, los resultados de la gestión de riesgos correspondientes a su unidad organizativa.
- l. Cumplir las políticas, procedimientos y las disposiciones dictadas por la SBS, relacionadas al ámbito de su responsabilidad.
- m. Revisar informes e indicadores de créditos aprobados, en proceso y/o rechazados.
- n. Revisar y calificar los reportes emitidos por el sistema con referencia a los aspectos administrativos y crediticios, tomando acción en caso de haber riesgo para la Caja Metropolitana o incumplimiento por parte del cliente.
- o. Solicitar a diferentes unidades organizativas respecto a:
 - Estudio de factibilidad al Departamento de Gestión Estratégica.
 - Material Publicitario y estrategia de lanzamiento de nuevos productos y servicios al Área de Marketing e Inteligencia de Negocios.
 - Opinión sobre lanzamiento de productos a la Gerencia de Riesgos.
 - Aspectos Legales referidos a los productos a la Gerencia Legal.
- p. Participar como Líder Usuario en los proyectos relacionados al ámbito de su competencia.
- q. Proponer al responsable de cobranzas y recuperaciones, la transferencia oportuna a cobranza judicial de las obligaciones vencidas, cuidando que no pierdan su mérito ejecutivo, acompañando la posición del cliente.

- r. Proponer a su jefatura, el desarrollo de nuevos procesos que se orienten a optimizar tiempos de respuesta y controles, así como implementar las mejoras aprobadas, asegurando que repercutan en el incremento de la eficiencia y productividad.
- s. Supervisar la gestión de la Jefatura del Departamento de las Gerencias Regionales.
- t. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- u. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

10.3.1 Departamento de Desarrollo Comercial

- a. Promover y desarrollar los productos Mypes, analizando el mercado y la competencia, en el marco de las políticas institucionales establecidas con un enfoque de productividad, eficiencia operativa y servicio al cliente.
- b. Participar en el desarrollo y planeamiento de nuevos productos de crédito.
- c. Analizar, diseñar y proponer mejoras a los sistemas de trabajo, procedimientos, normativas y metodologías a la Jefatura de Banca Minorista, al Departamento de Gerencias Regionales y Agencias.
- d. Implementar las mejoras aprobadas, asegurando que repercutan en el incremento de la eficiencia y productividad del departamento.
- e. Supervisar el desenvolvimiento de los créditos Mype concedidos en las agencias.
- f. Determinar e implementar índices e indicadores que ayuden a emitir alertas sobre la evolución de la cartera crediticia.
- g. Asesorar al personal de su unidad organizativa, de las regiones y agencias, en todo lo relacionado a las operaciones de créditos.
- h. Cumplir las políticas, procedimientos y las disposiciones dictadas por la SBS, relacionadas al ámbito de su responsabilidad.
- i. Revisar y calificar los reportes emitidos por el sistema, con referencia a los aspectos administrativos y crediticios, tomando acción en caso de haber riesgo para la Caja Metropolitana o incumplimiento por parte del cliente.
- j. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña.
- k. Participar en las definiciones funcionales, validación y aplicación de los procesos en los diferentes negocios y las mejoras de los mismos.
- l. Liderar la gestión e implementación de proyectos de negocios, coordinando con su gerencia y las áreas de apoyo los procesos, procedimientos, sistemas y herramientas informáticos y metodologías que involucra dichos proyectos.
- m. Brindar apoyo y asesoría a las diferentes áreas negocios de la institución en la preparación, diseño, proceso en mejora del CORE de negocio.
- n. Participar en los comités de negocios y seguimiento.
- o. Elaborar informes de seguimiento de proyectos, así mismo proponer mejoras y medidas correctivas a las contingencias presentadas.
- p. Mantener comunicación fluida entre negocios y las diferentes unidades de apoyo a fin de cumplir con el normal funcionamiento del CORE.
- q. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- r. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

10.3.2 Unidad de Seguimiento Comercial

- a. Visitar agencias con el fin de participar en los comités de agencia, calidad de cartera y comités de mora con la finalidad de tomar acciones correctivas coordinadas con el Jefe de Agencia.
- b. Visitar a los clientes con la finalidad de medir servicio y post venta clientes y ex clientes para acciones comerciales, efectividad de campañas, ejecución de planes de trabajo, base de datos, evaluar potencial de zonas, mercados entre otros.
- c. Acompañar Ejecutivos y Jefes de Agencia en campo para analizar cumplimiento de agenda comercial, metodologías y procedimiento comercial.
- d. Detectar en campo los posibles riesgos relacionados al otorgamiento del crédito.
- e. Inspeccionar la consistencia entre las operaciones y los niveles de tolerancia al riesgo definidos en las normativas institucionales.
- f. Informar a la Jefatura de Banca Minorista, los resultados de los posibles eventos de riesgo detectados.
- g. Visitar zonas de negocios con el fin de identificar la actividad de la competencia y oportunidades de negocios.
- h. Formular y proponer medidas preventivas y correctivas que aseguren el logro de los objetivos y metas comerciales.
- i. Apoyar en la inspección de clientes antes del desembolso de los créditos.
- j. Realizar seguimiento a la gestión de transferencias de cartera.
- k. Realizar retroalimentación sobre políticas de ventas, gestión de recuperación, metodologías y procesos en base a la inspección del trabajo de campo.
- l. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- m. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

10.3.3 Unidad de Leasing

- a. Promover y desarrollar el producto de Arrendamiento Financiero en la Banca Minorista, en el marco de las políticas institucionales establecidas.
- b. Evaluar, analizar y verificar las solicitudes de créditos y documentación presentada, utilizando las herramientas de evaluación establecidas, y aprobarlas de acuerdo a las políticas de riesgos y requisitos del producto de arrendamiento financiero.
- c. Promover, desarrollar y gestionar las relaciones financieras con clientes generando y administrando una cartera de alta calidad dentro del margen de rentabilidad y riesgo aprobado por la institución.
- d. Proponer a su Gerencia, la asignación de tasas especiales en las operaciones de crédito, así como el cambio en las condiciones crediticias en concordancia con las normativas vigentes.
- e. Recabar, solicitar o coordinar documentos, contratos, constitución de garantías y seguros relacionados al producto.
- f. Apoyar en la cobranza y recuperación de los créditos que presenten atrasos.
- g. Realizar visitas a cliente y negocios para verificar aspectos relevantes de los expedientes y actualización de información y/o documentación.
- h. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.

	CÓDIGO	REGLAMENTO
	001-DP-OCT-2015	DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- i. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

10.4 Banca Personas

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de Banca Personas.
- b. Proponer la apertura, traslado y cierre de agencias, realización de eventos de joyería y el desarrollo de negocios dirigidos al segmento personas.
- c. Supervisar el desenvolvimiento de los créditos concedidos bajo su responsabilidad y que generen ingresos al negocio.
- d. Supervisar al Departamento de Gerencias Regionales, en cuanto al trámite de las operaciones de créditos y captaciones del segmento Personas.
- e. Supervisar, evaluar y aprobar créditos bajo su responsabilidad y autonomía con la finalidad de incrementar los saldos de cartera.
- f. Proponer normas y políticas crediticias para la adecuada administración y calificación de las operaciones de Crédito Personal en sus diversas modalidades, que garanticen adecuadamente la cobertura del riesgo asumido y su oportuna recuperación.
- g. Supervisar, controlar, y garantizar el cumplimiento de metas, evaluar las operaciones de créditos en las agencias, brindando el soporte y el seguimiento en el cumplimiento de las metas establecidas del negocio.
- h. Realizar el seguimiento y monitoreo de las acciones de cobranza de la cartera morosa con la finalidad de minimizar el impacto en la pérdida de saldos y clientes.
- i. Realizar el seguimiento y monitoreo al fomento de uso de línea con la finalidad de incrementar las colocaciones, asegurando la rentabilidad y minimizando el riesgo.
- j. Realizar la supervisión al personal de las agencias a fin de monitorear la implementación de las estrategias comerciales y el correcto proceso de otorgamiento de créditos en los puntos de venta.
- k. Retroalimentar a la Jefatura de Producto, sobre las tendencias del mercado, generando alertas de riesgos inherentes al negocio.
- l. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- m. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

10.4.1 Departamento Pignoraticio

- a. Promover y desarrollar los productos de Crédito Pignoraticios en la red de Agencias a nivel nacional en coordinación con el Departamento de Gerencias Regionales, analizando el mercado y la competencia, en el marco de las políticas institucionales establecidas.
- b. Proponer a su Jefatura la realización de los eventos de joyería (temporales / permanentes).
- c. Establecer el perfil de nuestros clientes objetivos y los planes estratégicos para el posicionamiento del producto.
- d. Evaluar y aprobar las operaciones de crédito pignoraticio dentro de los límites de su autonomía.
- e. Proponer a su Jefatura, la asignación de tasas especiales en la asignación de crédito.

- f. Controlar que el porcentaje máximo de los créditos concedidos a una sola persona natural o jurídica no exceda de los límites establecidos por la Ley General.
- g. Supervisar el desenvolvimiento de los créditos concedidos, así como la regularización de los créditos otorgados cuya recuperación no se realiza dentro de lo programado.
- h. Elaborar el Plan de Negocios de la Unidad.
- i. Modificar la clasificación automática de clientes con créditos prendarios, de acuerdo a los límites establecidos a propuesta de los funcionarios de negocios.
- j. Cumplir las políticas, procedimientos internos y las disposiciones dictadas por la SBS, relacionadas al ámbito de su responsabilidad.
- k. Revisar y calificar los reportes emitidos por el sistema con referencia a los aspectos administrativos y crediticios, tomando acción en caso de haber riesgo para la Caja Metropolitana o incumplimiento por parte del cliente.
- l. Proponer normas y políticas crediticias para la adecuada administración y calificación de las operaciones de Crédito Pignoraticio, que garanticen adecuadamente la cobertura del riesgo asumido y su oportuna recuperación, así como estándares de calidad en los diferentes procesos.
- m. Solicitar al Departamento de Marketing el apoyo publicitario.
- n. Asesorar al personal de su unidad organizativa y de las agencias pignoraticias, en todo lo relacionado al trámite de las operaciones de crédito.
- o. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- p. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

10.4.2 Departamento de Convenios

- a. Evaluar información relevante sobre el mercado y la competencia, a fin de diseñar una propuesta comercial sólida y estrategias de mercadeo en el Plan de Negocios de la Unidad.
- b. Atender a clientes actuales y potenciales, en los puntos de venta establecidos, recibir solicitudes de créditos y realizar la evaluación según políticas de riesgo vigentes, tramitando los desembolsos de acuerdo a los tiempos máximos ofrecidos al cliente.
- c. Proponer normas y políticas crediticias para la adecuada administración y calificación de las operaciones de Crédito Personal en sus diversas modalidades, que garanticen adecuadamente la cobertura del riesgo asumido y su oportuna recuperación, teniendo en cuenta las disposiciones emitidas por la SBS.
- d. Controlar que el porcentaje máximo de los créditos concedidos a una sola persona natural o jurídica no exceda de los límites establecidos por la Ley General.
- e. Supervisar el desenvolvimiento de los créditos concedidos y la regularización de los créditos otorgados cuya recuperación no se realiza dentro de lo programado.
- f. Efectuar visitas a los clientes y a los clientes potenciales de créditos personales, y establecer contactos con empresas e instituciones públicas y privadas para el caso de créditos por convenio.
- g. Mantener adecuados niveles de calidad de cartera acorde al apetito de riesgo de la empresa.
- h. Revisar y calificar los reportes emitidos por el sistema con referencia a los aspectos administrativos y crediticios, tomando acción en caso de haber riesgo para la Caja Metropolitana o incumplimiento por parte del cliente.
- i. Realizar la gestión de cobranza preventiva de créditos de consumo, estableciendo planes de acción con los Jefes de Agencias y los Asesores Comerciales.

- j. Atender reclamos y solucionar problemas operativos a clientes de los convenios.
- k. Gestionar, supervisar y efectuar la cobranza de los créditos por convenio de acuerdo a las condiciones definidas en el convenio.
- l. Realizar coordinaciones con la Unidad de Cobranza Judicial y Recuperaciones, para que realicen refinanciamientos o transacciones extrajudiciales.
- m. Elaborar informe para reprogramaciones y realizar el seguimiento a la aprobación de la reprogramación y ejecución de la misma.
- n. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- o. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

10.5 Departamento de Gerencias Regionales

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos del Departamento de Gerencias Regionales.
- b. Supervisar que las operaciones de créditos aprobadas, correspondan a los niveles de autonomía vigentes y aprobar las operaciones de crédito dentro de su nivel de autonomía asignado.
- c. Verificar el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, atención al usuario y demás disposiciones establecida por la SBS, en la región a su cargo.
- d. Proponer estándares de calidad en los diferentes procesos en los que intervienen las agencias a su cargo y en la propia Regional.
- e. Informar a la Jefatura del Departamento de Operaciones sobre el desempeño operativo y del personal operativo asignado a las agencias y oficinas a su cargo.
- f. Supervisar la gestión del personal de negocios y de operaciones de las agencias a su cargo gestionando y realizando los cambios necesarios para mejorar la calidad de atención.
- g. Supervisar la gestión del personal de negocios y operativos de las agencias a su cargo, de acuerdo a las metas establecidas en el plan de negocio aprobado (por región y por agencia).
- h. Supervisar que las agencias a su cargo, se encuentren dentro del perfil establecido (presentación de la oficina, orden, señalizaciones, estado del mobiliario, publicidad, etc.), coordinando su adecuación / arreglo, con la unidad organizativa responsable.
- i. Planificar y realizar visitas a los clientes de la cartera y a los clientes potenciales dentro de las regiones de influencia.
- j. Informar a cada una de las jefaturas de las unidades de Negocios, según sea el caso, sobre el desempeño del negocio y del personal de negocios asignado a las agencias a su cargo.
- k. Gestionar la entrega de la documentación necesaria para la formulación de contratos y constitución de garantías a través de la Gerencia Legal.
- l. Requerir a la Unidad de Tecnología de Información, la atención y mantenimiento de los equipos, ATM y Pin Pad, y a la Unidad de Servicios Generales, el mantenimiento de las instalaciones eléctricas y telefónicas, mobiliario, y demás requerimientos para el funcionamiento de las Agencias a su cargo.
- m. Elaborar el informe de evaluación de todas las actividades realizadas durante el proceso de las contingencias presentadas.
- n. Controlar los gastos operativos de las agencias a su cargo, así como el cumplimiento del presupuesto y las metas establecidas.

- o. Administrar los riesgos relacionados al logro de sus objetivos, así como:
 - Asegurar la consistencia entre las operaciones y los niveles de tolerancia al riesgo definidos aplicables a su ámbito de acción.
 - Asumir, ante el Gerente Banca Minorista los resultados de la gestión de riesgos correspondientes a su unidad organizativa.
- p. Asegurar el cumplimiento del sistema de zonificación y cobertura de agencias.
- q. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- r. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

10.6 Departamento de Marketing

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos del Departamento de Marketing.
- b. Elaborar el plan de marketing, publicidad y promoción para la Caja Metropolitana, teniendo en cuenta las normas de transparencia y protección al consumidor.
- c. Recopilar la información necesaria de todas las unidades organizativas, para la elaboración de la memoria anual de la Caja Metropolitana.
- d. Desarrollar y/o coordinar la realización de estudios de mercado, a fin de detectar nuevos segmentos de desarrollo y/o fuentes potenciales de recursos y negocios, con la finalidad de orientar y/o generar los medios que permitan acceder a ellos, en función de los requerimientos del CORE del negocio.
- e. Preparar, en coordinación con las unidades de negocio, los perfiles de nuevos productos y servicios, estableciendo las coordinaciones necesarias para su implementación.
- f. Administrar, dirigir y controlar la página web de la Caja Metropolitana, en coordinación con el Oficial de Atención al Usuario y la Unidad de Tecnología de Información.
- g. Diseñar, proponer y supervisar la estrategia integral de campañas de la Caja Metropolitana para aprovechar las oportunidades de negocio que permitan lograr los resultados esperados de acuerdo a los objetivos establecidos.
- h. Atender y coordinar los requerimientos de generación de información que solicita la Gerencia General y la Gerencia Central del Negocios y así puedan medir y establecer planes de acción concretos sobre los resultados del Negocio.
- i. Efectuar el proceso continuo de búsqueda y análisis de información, a fin de conocer el mercado y la competencia generado una base de conocimientos sistemático a disposición de las unidades de negocio.
- j. Supervisar el cumplimiento de los estándares de la marca Caja Metropolitana.
- k. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- l. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

10.6.1 Unidad de Marketing e Imagen Institucional

- a. Realizar estudios de mercado a solicitud de su jefatura y en función de los requerimientos de las unidades de negocio.

- b. Mantener actualizada la página web de la Caja Metropolitana, en coordinación con el Oficial de Atención al Usuario y la Unidad de Tecnología de la Información.
- c. Idear, liderar y coordinar con su jefatura y gerencias de producto, campañas de promoción de productos y servicios; así como coordinar las comunicaciones con los medios de prensa.
- d. Participar en el diseño los formatos impresos de la Caja Metropolitana, en coordinación con la Unidad de Desarrollo de Procesos.
- e. Canalizar las comunicaciones que la Caja Metropolitana desee publicar en los diferentes medios de comunicación en coordinación con su jefatura y gerencias que corresponde.
- f. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- g. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

10.6.2 Unidad de Inteligencia Comercial y Monitoreo

- a. Efectuar el proceso continuo de búsqueda y análisis de información, a fin de conocer el mercado y la competencia, generar una base de conocimiento sistémico y poner a disposición de las áreas de negocio, la información necesaria y oportuna para la toma de decisiones en la gestión comercial.
- b. Atender las necesidades de información de los diferentes niveles de la organización, ejecutando para ello, los procesos de captura de datos, el análisis, el almacenamiento y la distribución oportuna y pertinente.
- c. Apoyar en la implementación de estrategias y acciones en base a los resultados de la gestión, las capacidades actuales de desempeño, las acciones de la competencia y las oportunidades detectadas en el mercado.
- d. Analizar información actualizada de la situación del entorno, el mercado y la competencia, en base la obtención de información de estudios de mercado y benchmarking.
- e. Generar periódicamente y analizar información de la evolución de los resultados comerciales, alcance de metas, gestión de clientes, mora, resultados de las acciones de recuperación, productividad de la fuerza de ventas y de las agencias, con la finalidad de tener las mediciones necesarias para una adecuada gestión y toma de decisiones.
- f. Obtener información necesaria y suficiente para elaborar reportes que coadyuven a la gestión comercial.
- g. Enviar información comercial actualizada de la cartera para seguimiento a los diferentes usuarios de negocios.
- h. Apoyar a las jefaturas en realizar seguimiento los ejecutivos, agencias, zonas y regiones en relación a las gestiones de colocación y recuperación.
- i. Promover la gestión de riesgos de crédito, mediante reportes estadísticos.
- j. Apoyar en el control de la logística del personal de negocios de la Red de agencias.
- k. Realizar el seguimiento de la evolución comercial de los ejecutivos.
- l. Monitorear el cumplimiento de metas comerciales de las unidades.
- m. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- n. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

	CÓDIGO	REGLAMENTO
	001-DP-OCT-2015	DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

XI. FUNCIONES GENERALES DE LOS ÓRGANOS DE APOYO:

11.1 Gerencia Legal

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Gerencia Legal.
- b. Brindar apoyo y asesoría legal a la Junta General de Accionistas, al Directorio, a la Gerencia General y a las diferentes unidades organizativas de la Caja Metropolitana.
- c. Formalizar los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas y/o el Directorio en los asuntos de su competencia.
- d. Elaborar los términos y condiciones de los diversos contratos y/o formularios y/o convenios y/o documentos y/o acuerdos contractuales en los que intervenga la Caja Metropolitana, con la finalidad de asumir la defensa de la institución y/o de sus funcionarios, en los procesos que se susciten y que afecten los derechos y las obligaciones de la Caja Metropolitana.
- e. Mantenerse debidamente informado de los cambios legales y normativos emanados de los organismos oficiales, así como interpretar, comentar y divulgar oportunamente a las respectivas Gerencias, los dispositivos legales que estén relacionados con las actividades de la empresa para poder tener todos los procedimientos en orden.
- f. Mantener actualizados los poderes y nombramientos de los representantes de la Caja Metropolitana y, redactar y tramitar los instrumentos en que consten los poderes que otorga el Directorio de la empresa a sus representantes. Con la finalidad de Registrar los poderes de los representantes de la institución ante las diversas instituciones financieras, que así lo requieran.
- g. Formular, revisar y/o emitir opinión sobre proyectos de normas, reglamentos, modelos de contratos, convenios y otros documentos internos de carácter legal que le sean entregados.
- h. Elaborar las demandas, contestaciones y escritos en general con el fin que la empresa ejerza todos sus derechos y deberes.
- i. Representar a la Caja Metropolitana en los procesos judiciales (civiles, penales, laborales, constitucionales, etc.) y en asuntos de índole administrativo en el marco de su competencia.
- j. Constituir las garantías personales (fianza y aval); y, las garantías reales (hipotecarias y mobiliarias) que sean solicitadas por las áreas de negocios como parte de las operaciones crediticias.
- k. Efectuar el estudio de títulos y el análisis de la documentación legal que son presentados por nuestros clientes, en las operaciones crediticias que realiza la Caja Metropolitana, coordinando asimismo los diversos trámites notariales y registrales.
- l. Reportar trimestralmente a la Gerencia General y a la Gerencia de Riesgos, los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como gestión de controversias, gestión contractual, posibles riesgos legales asociados al desarrollo de nuevos productos o servicios financieros, entre otros.
- m. Redactar documentos inherentes a los asuntos y/o procedimientos laborales, sean administrativos o contenciosos y, efectuar las gestiones correspondientes en las diversas instancias, en coordinación con el Departamento de Gestión de Personas.
- n. Asesorar al Departamento de Gestión de Personas en todas las etapas de negociaciones colectivas con los trabajadores.
- o. Asesorar en las diversas modalidades de contratación de bienes y servicios otorgados por terceros (proveedores) a la Caja Metropolitana.
- p. Participar como miembro, en los diversos Comités de Contrataciones de la Caja Metropolitana.

- q. Revisar, aprobar y elaborar los contratos a celebrar con los proveedores, de conformidad con las normas establecidas.
- r. Incluir en los contratos con los proveedores relacionados a los casos de subcontratación significativa, cláusulas que faciliten una adecuada revisión de la respectiva prestación por parte de las empresas, del Órgano de Control Institucional, de la Sociedad de Auditoría Externa, así como por parte de la SBS o la persona que ésta designe.
- s. Proponer la adecuación y creación de normas laborales internas.
- t. Apoyar permanentemente a las áreas de negocios, operaciones y atención al usuario, en todo lo relacionado a temas de contratos, poderes y otros de su responsabilidad.
- u. Apoyar en transacciones y en procedimientos arbitrales y de Conciliación que la Caja Metropolitana determine o a los que ésta desee someterse.
- v. Designar al Martillero Público que tendrá a su cargo el remate de las garantías mobiliarias (joyas), de acuerdo al cronograma aprobado por el Directorio.
- w. Atender requerimientos del Poder Judicial, Fiscalía, Municipalidades, SBS y otros organismos relacionados con las cuentas de clientes de la Caja Metropolitana.
- x. Atender las solicitudes de los juzgados, SBS y Ministerio Público, relacionados al Levantamiento del Secreto Bancario.
- y. Registrar y actualizar las firmas y poderes de los clientes (personas jurídicas), así como de los funcionarios de la institución involucrados, en el software HIPERFIRMAS.
- z. Emitir opinión sobre los instrumentos legales en los que consten los poderes de los representantes de las personas naturales y jurídicas y, otros relacionados con el giro del negocio.
- aa. Llevar el adecuado control y registro de todas las consultas y respuestas formuladas a la Gerencia Legal, al que tendrán acceso todos los abogados de esta Gerencia, el mismo que estará a disposición de la SBS.
- bb. Revisar y/o emitir opinión sobre proyectos de normas, reglamentos, modelos de contratos, convenios, subastas y otros documentos internos de carácter legal.
- cc. Proponer los cambios, mejoras y actualizaciones a los documentos normativos de la Caja Metropolitana, a fin de alinearlos con las disposiciones legales vigentes.
- dd. Reportar las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- ee. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

11.2 Gerencia de Cuentas Especiales

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Gerencia de Cuentas Especiales que le sean asignados por la Gerencia General.
- b. Reestructurar y normalizar la situación financiera de los clientes asignados: Leasing Buses, Comercial Buses, Caja Gas Taxis y Proyectos Especiales asignados por el Comité de Créditos, con situación financiera en riesgo de deterioro y en situación financiera deteriorada, incluyendo las cobranzas judiciales y procesos concursales en Indecopi.
- c. Supervisar los mejores resultados en términos de reducción de provisiones, gestionando el portafolio de clientes asignados para evitar un mayor deterioro y reducción de la pérdida esperada de los Clientes asignados.
- d. Proponer las estrategias para iniciar procesos y demandas judiciales, que permitan recuperar la cartera vencida y castigada asignada.

- e. Supervisar la recuperación del cliente asignado para que vuelva al Área de Negocio de origen; si ello no fuera posible, instruye a sus funcionarios maximizar la recuperación de sus acreencias para optimizar el nivel de provisiones.
- f. Administrar y recuperar la cartera que corresponda a reestructuraciones que cuentan con regulación gubernamental.
- g. Presentar propuestas de crédito para aprobación del Comité de Créditos o a las instancias superiores pertinentes.
- h. Gestionar y obtener los mejores resultados de recuperación de la cartera asignada.
- i. Evaluar e informar al Comité de Créditos sobre las propuestas de cartera que se asignan a Cuentas Especiales de su procedencia y pertinencia.
- j. Gestionar y coordinar con las Gerencias y Departamentos de la entidad, los procesos y actividades que conlleven el buen desempeño de las gestiones de la Gerencia, pudiendo proponer acciones innovadoras para un mejor desenvolvimiento crediticio de la cartera asignada.
- k. Atender los requerimientos de gestión de los departamentos a su cargo.
- l. Evaluar el desempeño del personal a su cargo
- m. Proponer a la Gerencia General las políticas y procedimientos que permitan prevenir los casos críticos, mejorar los procesos de seguimiento y control crediticio y mejorar la gestión de negocios sanos.
- n. Preparar un informe de Resultados Trimestral que presentará a la Gerencia General y al Directorio.
- o. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional, Gerencia de Auditoría Interna y Auditores Externos.
- p. Supervisar, gestionar y proponer a cualquier instancia las gestiones realizadas por los departamentos a su cargo, con el fin de lograr los objetivos propuestos.

11.2.1 Departamento de Buses y Proyectos Especiales

- a. Administrar la Cartera de clientes asignada.
- b. Supervisar la recuperación y el manejo crediticio de los clientes de los Funcionarios de Negocios bajo su responsabilidad.
- c. Supervisar la evolución de los indicadores de gestión de los Funcionarios de Negocios a su cargo.
- d. Proponer de acuerdo a su nivel de autonomía, la refinanciación, reprogramación, otorgamiento de créditos adicionales que se consideren convenientes para la normalización del cliente.
- e. Formular nuevas operaciones para los proyectos especiales y clientes potenciales asignados.
- f. Monitorear la administración de los procesos judiciales de los clientes en Cobranza Judicial, efectuada por el Dpto. de Cobranzas y Recuperaciones.
- g. Proponer a la Gerencia de Riesgos – Cobranzas y Recuperaciones, el castigo de cuentas de acuerdo a la normativa vigente.
- h. Revisar y sustentar los reportes periódicos de auditoría interna y externa.
- i. Apoyar en la elaboración del presupuesto anual de la cartera asignada.
- j. Asegurar la consistencia entre las operaciones y los niveles de tolerancia al riesgo definidos aplicables a su ámbito de acción.

11.2.2 Departamento de Administración y Post Venta

- a. Cumplir las políticas, procedimientos y las disposiciones dictadas por la SBS.
- b. Administrar la base de datos respecto a las operaciones otorgadas en Arrendamiento Financiero Leasing buses, buses Cajagas y CajaGas Taxis, para tener el control integral de la cartera administrada.
- c. Controlar los files de los contratos y activos fijos otorgados en Arrendamiento Financiero Buses (físicos y registrados en el sistema SAF) así como los seguros y pólizas de las mismas.
- d. Analizar los antecedentes del crédito, determinando las causas que originaron el problema y verificando si ha habido fallas en la aplicación del proceso del crédito.
- e. Verificar y controlar periódicamente la existencia física de los activos que corresponden a las operaciones de Arrendamiento Financiero buses, buses Cajagas, solicitando periódicamente su valorización (tasación), con el perito de la REPEV, registrado dentro del staff de la CML.
- f. Verificar y controlar la vigencia de las pólizas de seguro y tasaciones de los activos otorgados en Arrendamiento Financiero Buses/Cajagas Taxi.
- g. Supervisar la inscripción inmobiliaria de los contratos, la vigencia de las pólizas y tasaciones pendientes.
- h. Supervisar los trámites administrativos ante entidades Reguladoras, como: Declaraciones Juradas, pagos de impuestos, exoneraciones municipales, etc. para no incurrir en faltas administrativas ni tributarias a nivel municipal así como de las diversas entidades reguladoras.
- i. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional – OCI, de la Gerencia de Auditoria Interna - GAI, y de los Auditores Externos.
- j. Reportar los riesgos operativos inherentes a las operaciones de Arrendamiento Financiero, así como dar las señales de alerta que permitan identificar y corregir aquellas incidencias que conformen un riesgo para dichas operaciones.

11.2.3 Departamento de CajaGas Taxi

- a. Administrar la cartera de créditos Caja Gas asignada, a fin de detectar los deudores debilitados, así como aquellos que muestren razonables indicios que en un corto plazo, su situación económica financiera podría verse deteriorada por factores internos o externos.
- b. Analizar los antecedentes del crédito, determinando las causas que pudieran haber originado el problema y verificar si hubo fallas en la aplicación del proceso de desembolso del crédito.
- c. Supervisar la emisión y calificación de los reportes del sistema con referencia a los aspectos administrativos, y hacer seguimiento a las acciones en casos de riesgos o incumplimiento de los clientes.
- d. Determinar e implementar índices e indicadores que ayuden a emitir alertas sobre la evolución de la cartera crediticia.
- e. Supervisar y controlar los compromisos de pago de los clientes que mantengan discontinuidad y/o estén atrasados en sus pagos.
- f. Proponer a su Gerencia, el pase a vencido o cobranza judicial y/o castigo, de las operaciones crediticias que su situación amerite.
- g. Supervisar la cobranza y recuperación de los créditos que presenten atrasos hasta los plazos establecidos en el Manual de Normas y Procedimientos para la Cobranza y Recuperación de los Créditos.
- h. Proponer al Jefe del Departamento de Cobranzas y Recuperaciones la transferencia oportuna a cobranza judicial de las obligaciones vencidas, cuidando que no pierdan su mérito ejecutivo, acompañando la posición del cliente.

- i. Coordinar con el Departamento de Administración y Post Venta a fin de realizar las diversas acciones que permitan mantener y apoyar la gestión operativa supervisando: levantamiento de garantías, modificaciones a los porcentajes de recaudo, integración al sistema de control GPS de los créditos Caja Gas, rastreo satelital, actualización de placas de vehículos, entre otros.
- j. Evaluar al personal a su cargo

11.3 Gerencia de Desarrollo Regional y Municipal

- a. Establecer oportunidades de negocio con las municipalidades y gobiernos regionales a nivel nacional.
- b. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Gerencia de Desarrollo Regional y Municipal.
- c. Identificar y evaluar nuevos negocios a través de relaciones comerciales de la corporación municipal (SAT, Beneficencia de Lima, Beneficencia Pública, SERPAR, entre otras).
- d. Efectuar visitas a las empresas de la Red Municipal y Gobiernos Regionales a fin de detectar sus necesidades y oportunidades de negocio, con la finalidad de elaborar la oferta de valor para las empresas de la Red Municipal.
- e. Proponer a su jefatura, el desarrollo de nuevos negocios y servicios dirigidos a la Red Municipal y Gobiernos Regionales.
- f. Gestionar con las áreas involucradas, la implementación de proyectos y acciones en general, orientadas a incrementar el número de clientes y el saldo de colocaciones en las empresas de la Red Municipal.
- g. Realizar seguimiento y control al plan de negocios a través de indicadores de gestión.
- h. Cumplir las políticas y procedimientos internos, y las disposiciones dictadas por la SBS, relacionadas al ámbito de su responsabilidad.
- i. Reportar los riesgos de crédito inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan determinar las transacciones sospechosas.
- j. Proponer mejoras en las políticas, normas y procedimientos relacionados a los negocios de la Caja Metropolitana con la Red Municipal y Gobiernos Regionales.
- k. Elaborar informes, presentaciones, y reportes relacionados con los negocios de la Caja Metropolitana dirigidos a la Red Municipal.

11.4 Gerencia Central de Administración y Finanzas

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Gerencia Central de Administración y Finanzas.
- b. Proponer estándares de calidad en los diferentes procesos realizados por sus unidades organizativas.
- c. Supervisar que el proceso de los gastos e inversiones realizadas por la Caja Metropolitana, se lleven a cabo de acuerdo a normas y políticas aprobadas.
- d. Establecer las metas de captaciones de depósitos y supervisar que se logren con los objetivos establecidos.
- e. Evaluar y controlar el presupuesto institucional y el plan de negocios.

- f. Supervisar las actividades de control de la gestión comercial de los canales y productos ofrecidos por la institución.
- g. Supervisar la contratación de los seguros patrimoniales y personales de la Caja Metropolitana y de las operaciones de crédito con clientes, así como, la presentación de reclamos y los trámites de cobro a la Cía. de Seguros por los siniestros.
- h. Supervisar a través de la Jefatura del Departamento de Tecnología de Información y Procesos, la correcta utilización de los recursos informáticos.
- i. Supervisar y hacer seguimiento del soporte normativo y mejora de procesos que brinda la Unidad de Desarrollo de Procesos.
- j. Supervisar la elaboración del informe técnico previo a la evaluación de software a adquirirse o uso de sus licencias, y su publicación en la página web de la institución (sección transparencia).
- k. Supervisar las actividades operativas del Departamento de Operaciones buscando un nivel adecuado de servicio, que repercuta en una atención de alta calidad para nuestros usuarios.
- l. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna y Auditores Externos.

11.5 Departamento de Finanzas

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos del Departamento de Finanzas.
- b. Coordinar con la Gerencia Central de Administración y Finanzas la ejecución de operaciones financieras dentro del sistema, con el fin de optimizar el uso de los recursos financieros disponibles de CM.
- c. Obtener diversas fuentes de financiamiento, de tal forma que no se presenten necesidades de liquidez, evaluando el costo-beneficio de las posibles nuevas líneas.
- d. Elaborar y presentar propuestas de políticas y estrategias de inversiones, para aprobación del Directorio o de quien lo represente.
- e. Supervisar y gestionar la relación comercial con clientes que negocian con la institución a través de las Unidades de Mercado de Capitales y Tesorería y de Captaciones.
- f. Estructurar el financiamiento en el mercado de capitales nacional e internacional, así como de otros instrumentos de apalancamiento.
- g. Proponer a la Gerencia Central de Administración y Finanzas la compra / venta de la cartera crediticia. Establecer el precio de compra / venta de la cartera crediticia elegida.
- h. Ejercer las funciones y responsabilidades señaladas en el Plan de Contingencia de Liquidez de la Caja Metropolitana; así como, del Comité de Crisis de Liquidez.
- i. Gestionar con la Unidad de Fideicomiso, el desarrollo del producto y el cumplimiento del fin específico del fideicometido, de acuerdo con las normas y procedimientos vigentes.
- j. Proponer la ejecución del proceso de fundición de joyas en las mejores condiciones en función al mercado y a las necesidades de la institución.
- k. Supervisar el correcto registro en el sistema de las tasas activas y pasivas, así como los tipos de cambio y del precio del oro.
- l. Supervisar el comportamiento de captaciones de acuerdo a las metas establecidas.
- m. Supervisar el cumplimiento de los límites de la posición de cambios.
- n. Supervisar la atención de los requerimientos de las Áreas de Negocios, relacionados a la asignación de tasas especiales para las operaciones de crédito; así como, la modificación de las tasas vigentes.

	CÓDIGO	REGLAMENTO
	001-DP-OCT-2015	DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- o. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna y Auditores Externos.

11.5.1 Unidad de Mercado de Capitales y Tesorería

- a. Ejecutar las políticas y estrategias de inversiones de operaciones financieras a fin de cubrir necesidades de fondeo o rentabilizar los excedentes de liquidez.
- b. Negociar con los clientes y las Instituciones Financieras la constitución de operaciones de inversiones y de financiamiento para la institución.
- c. Obtener de los Bancos Locales el monto de las líneas de crédito de corto plazo otorgadas a la Institución, informando la disponibilidad a la Gerencia de Riesgos.
- d. Establecer los valores del precio por gramo de oro para colocaciones, verificar el correcto ingreso en el sistema del precio del gramo de oro, informar sobre las modificaciones al personal involucrado de la Institución.
- e. Establecer y proporcionar los tipos de cambio mínimo y máximo utilizados por nuestra Institución para las operaciones de compra/venta de dólares, así como autorizar y controlar las operaciones otorgadas con tipo de cambio especial.
- f. Realizar la cobertura de fondos en nuestra cuenta con el Banco Administrador, para la atención de operaciones realizadas con tarjetas de débito de nuestros clientes.
- g. Apoyar a su Gerencia en determinar el precio de venta de oro fundido en las mejores condiciones para la institución, así como establecer el precio de venta de oro en joyería.
- h. Mantener los límites establecidos en la posición de sobrecomprado y sobrevendido, de acuerdo a la política de límites y de riesgo cambiario establecida por nuestra institución y la SBS.
- i. Administrar el portafolio de inversiones de renta fija de la Caja Metropolitana, tanto en MN como en ME.
- j. Atender las diferentes actividades con clientes corporativos, institucionales, financieros e internacionales de la Caja Metropolitana, incluyendo el origen y distribución de productos de tipo de interés, de cambio y derivados.
- k. Gestionar, supervisar y evaluar nuestra participación en el Mercado de Valores, coordinando con Sociedades Agentes de Bolsa, la realización de operaciones Bursátiles.
- l. Elaborar los planes y previsiones de tesorería, así como su seguimiento y actualización.
- m. Ejecutar las decisiones de inversión, incluyendo las propuestas formuladas, la confirmación de las órdenes y el cierre de las transacciones.
- n. Cumplir con la emisión y revisión de anexos y reportes a las instituciones supervisoras, que sean de su responsabilidad.
- o. Administrar los riesgos de tasa de interés, cambiario y de liquidez.
- p. Registrar y verificar el correcto ingreso en el sistema, de:
 - Las tasas activas y pasivas autorizadas.
 - Los tipos de cambio autorizados, incluyendo los especiales.
- q. Validar los reportes de encaje elaborados por el Departamento de Contabilidad, como parte de la labor de administración de los numerales de encaje.
- r. Tener conocimiento del impacto de cambios en los mercados, tanto esperados como inesperados, sobre el valor de las diferentes posiciones.
- s. Apoyar en el análisis de la rentabilidad esperada en las operaciones de compra/venta de cartera crediticia.
- t. Ejercer las funciones señaladas en las normas del Plan de Contingencia de Liquidez; así como, las asignadas en el Reglamento del Comité de Crisis de Liquidez.

- u. Elaborar y difundir los cuadros de Rentabilidad de cambios y metas.
- v. Reportar periódicamente a su Jefatura y Gerencia Central, el avance de los numerales de encaje en MN y ME, dentro del período o mes que se trate, así como el Flujo de Caja de la institución.
- w. Supervisar la información a proporcionarse a la SBS, con respecto a las fórmulas y su modalidad de cálculo, así como de los programas solicitados en las normas de transparencia.
- x. Disponer el uso de fondos de la institución, según los requerimientos de las áreas internas, dentro de los horarios establecidos y, actuar de acuerdo a la disponibilidad existente o a instrucciones puntuales de su Jefatura.
- y. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- z. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

11.5.2 Unidad de Gestión Financiera

- a. Elaborar conjuntamente con la Unidad de Mercado de Capitales y Tesorería las tasas de transferencia pasivas y activas asignadas a la Unidad de Captaciones y entregadas al Departamento de Planeamiento Financiero respectivamente para establecer los tarifarios de los productos pasivos y activos.
- b. Evaluar los requerimientos de tasas activas y pasivas especiales, solicitando la aprobación de la Jefatura de Finanzas de ser el caso.
- c. Actualizar las tasas activas, pasivas y comisiones en el aplicativo web de retasas de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- d. Elaborar el informe para la Jefatura Finanzas sobre la compra / venta de la cartera crediticia.
- e. Establecer el precio de compra / venta de la cartera crediticia elegida.
- f. Seguimiento de las tasas del tarifario, proponer cambio de tasas activas y pasivas en el tarifario.
- g. Evaluación de nuevos productos financieros, activos y pasivos.
- h. Manejo de Líneas de créditos y adeudados.
- i. Proponer normas y políticas para la adecuada administración y procesamiento de las operaciones a cargo de la Unidad.
- j. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña
- k. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

11.5.3 Unidad de Captaciones

- a. Promover y desarrollar los productos del pasivo en la institución, en los diferentes canales de atención.
- b. Proponer a su jefatura, los planes para promover la captación de depósitos a nivel institucional.
- c. Evaluar los servicios actuales que se brindan a los clientes y proponer mejoras.
- d. Revisar los reportes emitidos por el sistema, con relación a los aspectos administrativos y operativos, tomando acción en caso de haber riesgo para la Caja Metropolitana.
- e. Supervisar el desenvolvimiento de las agencias con relación a sus metas fijadas de captaciones.

- f. Verificar la correcta aplicación de los cambios de las tasas de interés y comisiones que cobra el sistema por los productos del pasivo.
- g. Cumplir las políticas, procedimientos y las disposiciones dictadas por la SBS, en todo lo relacionado al ámbito de su competencia.
- h. Proponer normas y políticas para la adecuada administración y procesamiento de las operaciones de captación de depósitos a nivel nacional.
- i. Asesorar al personal de Negocios y de las agencias a nivel nacional, en todo lo relacionado a la captación de las operaciones pasivas.
- j. Elaborar anualmente el Plan de Captaciones de su departamento en coordinación con su jefatura y el Departamento de Gestión Estratégica.
- k. Coordinar con el Departamento de Operaciones y la Unidad de Tecnología de la Información los aspectos relacionados con la promoción y desarrollo de productos pasivos.
- l. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- m. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna, Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

11.5.4 Unidad de Fideicomiso

- a. Promover y desarrollar el producto de Fideicomisos, analizando el mercado y la competencia, en el marco de las políticas institucionales establecidas; así como participar en el Plan de Negocios del Departamento.
- b. Procesar y controlar el cumplimiento del fin o fines específicos del fideicomitado a favor del ordenante o a favor de un tercero, de acuerdo con las normas y procedimientos vigentes.
- c. Cumplir oportunamente con las instrucciones del Fideicomitente, para recibir los recursos en la cuenta recaudadora y realizar las transferencias de los mismos hacia otras cuentas, de ser el caso.
- d. Informar periódicamente sobre las acciones realizadas y las que se viene realizando para el cumplimiento de la finalidad del fideicomiso y/o demás estipulaciones establecidas en el contrato original.
- e. Reportar a cada fideicomitente sobre la situación administrativa y financiera de su fideicomiso, entregando en todos los casos los comprobantes sustentatorios de nuestra gestión.
- f. Gestionar con la Unidad de Tecnología de la Información sobre los requerimientos transaccionales y los reportes adecuados para la administración de los fideicomisos.
- g. Mantener informada a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, sobre la situación de los fideicomisos administrados en la forma como lo señalan las disposiciones legales.
- h. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- i. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional - OCI, de la Gerencia de Auditoría Interna, de los Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.

11.6 Departamento de Gestión de Personas

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos del Departamento de Gestión de Personas.
- b. Establecer y supervisar los estándares para una adecuada gestión del personal, desde el proceso de reclutamiento y selección de personal, hasta la desvinculación laboral de la Caja Metropolitana, informando a Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio el perfil de accesos para su habilitación.
- c. Supervisar y administrar los programas de evaluación de desempeño y rendimiento del personal, en coordinación con las Jefaturas usuarias.
- d. Realizar el Plan de Capacitación Anual del personal de la Caja Metropolitana y ejecutar de acuerdo al calendario.
- e. Elaborar y administrar los contratos de trabajo que la Caja Metropolitana mantiene con los trabajadores.
- f. Supervisar el proceso de compensaciones en base a normas y políticas de carácter laboral bajo la normativa vigente.
- g. Definir, implementar y supervisar las actividades de bienestar de personal basados en los procedimientos, políticas y estrategias institucionales que mejoren la calidad de vida de cada uno de nuestros colaboradores.
- h. Supervisar la aplicación del Reglamento Interno de Trabajo en los aspectos de disciplina, asistencia, desempeño, vacaciones, prestaciones, méritos y amonestaciones del personal y rubros relacionados con la emisión de la planilla.
- i. Elaborar y mantener actualizado Manual de Organización y Funciones y el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) de la Caja Metropolitana.
- j. Efectuar el control, registro y proceso de las compensaciones por tiempo de servicios (CTS), provisiones de fondos indemnizatorios, vacaciones, y liquidaciones de beneficios sociales.
- k. Informar a las unidades de negocio las condiciones del colaborador, con la finalidad que determinen si califican para los Préstamos Administrativos.
- l. Supervisar el soporte al cliente interno en temas laborales y administrativos en base a normas políticas y procedimientos a fin de cautelar los intereses de la empresa y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- m. Mantener actualizados y custodiar los files del personal.
- n. Proponer y liderar proyectos de mejoras en los procesos de su responsabilidad que permitan lograr una mayor eficiencia en el uso de los recursos, reducir costos y controlar los riesgos operativos.
- o. Supervisar y analizar la situación crediticia del personal de la CM, e informar a la Gerencia respectiva a fin de establecer las medidas de solución.
- p. Proponer a su jefatura, mejoras continuas de los procesos a su cargo con el objeto de minimizar los riesgos en el desarrollo de las funciones de todo el equipo.
- q. Administrar los poderes de los funcionarios de la Caja Metropolitana, solicitando la cancelación en caso de desvinculaciones, ceses, renuncias y proponiendo poderes a nuevos funcionarios que por su función lo requieran.
- r. Revisar y controlar las afectaciones contables imputables al Departamento, producto de los procesos de RR.HH, así como la aplicación mensual de los descuentos en el pago de haberes del personal por responsabilidad en sus actos.
- s. Revisar, supervisar y controlar contablemente los subsidios, vigilando la recuperación de los mismos.
- t. Verificar la correcta aplicación del cálculo de la Remuneración Variable del personal que tiene asignado este beneficio.

- u. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional y de los Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.
- v. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar actividades sospechosas.
- w. Mantener actualizada la información sobre el Grupo Económico de la Empresa y sus vinculados.

11.7 Departamento de Gestión Estratégica

- a. Informar a la Alta Dirección de los resultados del seguimiento del Plan Estratégico Institucional, los Planes de Acción, el Presupuesto Institucional y del control de gestión del gasto.
- b. Conducir, consolidar y efectuar el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional y los planes de acción u operativos de acuerdo con los lineamientos de la Alta Dirección y en coordinación con los diferentes órganos de la Caja Metropolitana.
- c. Formular las herramientas aplicables para el proceso del planeamiento estratégico y la formulación presupuestal que permitan apoyar el logro de los objetivos institucionales.
- d. Brindar asesoramiento y proponer metodologías para la gestión de los proyectos estratégicos de acuerdo a los estándares institucionales.
- e. Diseñar la metodología para la adecuada Gestión de Proyectos Institucionales relacionados al proceso estratégico, que permita el mantenimiento de estándares y brindar el adecuado soporte administrativo y operacional de proyectos que permitan generar un mayor grado de compromiso, coordinación y sinergias entre las áreas participantes
- f. Asesorar a la Alta Dirección para la adecuada adopción de decisiones, producto de la evaluación permanente de los sistemas internos y externos disponibles, orientado al mejoramiento continuo de la gestión y el logro de la misión institucional.
- g. El Departamento de Gestión Estratégica está conformada por las siguientes unidades organizativas:
 - a) Unidad de Control de Gestión
 - b) Unidad de Control del Gasto

11.7.1 Unidad de Control de Gestión

- a. Formular, ejecutar y controlar el Plan Estratégico, los Planes de Acción y el Presupuesto Institucional de la Caja Metropolitana, en concordancia con la visión, misión, objetivos y estrategias generales establecidos por el Directorio.
- b. Asesorar a las diferentes áreas y comités de la Caja Metropolitana en el diseño y formulación de sus Planes de Acción, promoviendo su coherencia con los objetivos estratégicos generales y específicos del Plan Estratégico Institucional.
- c. Efectuar el seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico, de los Planes de Acción y del Presupuesto Institucional coordinando las acciones necesarias para su cumplimiento.
- d. Desarrollar y participar en la elaboración de las estrategias y planes comerciales y en la determinación de los presupuestos de las unidades organizativas, en coordinación con la Jefatura del Departamento de Gestión Estratégica.
- e. Formular el Presupuesto Institucional de Ingresos y Egresos, en concordancia con los Planes Estratégicos y Operativos, efectuando el seguimiento, control, ejecución, evaluación y modificación del mismo. Elaborar información presupuestal a requerimiento de organismos externos.

	CÓDIGO	REGLAMENTO
	001-DP-OCT-2015	DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- f. Realizar el análisis y evaluación económico financiero del desempeño de las agencias y productos de la Caja Metropolitana.
- g. Otras que establezca el Jefe de Departamento de Gestión Estratégica dentro del ámbito de su competencia.

11.7.2 Unidad de Control de Gasto

- a. Revisar e informar el grado de la eficiencia y eficacia del gasto de la institución, alineado a los objetivos estratégicos.
- b. Contribuir con la generación de información, que permita al Departamento de Gestión Estratégica, mantener un control presupuestal por centro de costos y de beneficio.
- c. Participar como miembro del Comité Especial de Contrataciones y Adquisiciones, cuando le sea requerido, requiriendo variaciones en los plazos, condiciones, requisitos mínimos y otras reglas, que figuran en las bases integradas de los procesos de adquisición o contratación, a fin de ampliar la oferta de proveedores.
- d. Requerir mayor información acerca de los valores referenciales y los términos de referencia, así como sugerir acciones para reducir el costo de adquisición y contratación, tales como mejorar los precios en cotizaciones o ampliar la investigación de precios, en coordinación con el área o unidad solicitante de la adquisición y/o contratación.
- e. Aprobar o rechazar, la disponibilidad presupuestal a los requerimientos de gastos de personal, bienes, servicios y gastos de capital, de las distintas áreas en el Caja Metropolitana.
- f. Aprobar la emisión de las órdenes de servicios u órdenes de compra que estén debidamente presupuestados y cuenten con las formalidades necesarias (contratos, autorizaciones de acuerdo al nivel del Cuadro de Autonomía señalado en el Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones).
- g. Revisar el adecuado cumplimiento de las cláusulas de los contratos relacionados a entregables y pagos que la Caja Metropolitana suscriba con proveedores provenientes de los procesos de adquisiciones y contrataciones.
- h. Autorizar el pago de los diferentes gastos corrientes de la Caja Metropolitana (gastos corrientes, gastos de personal, gastos como consecuencia de los procesos de adquisiciones y contrataciones), tomando como base, los cuadros de necesidades elaborados por los centros de costos.
- i. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las operaciones sospechosas.
- j. Verificar la correcta aplicación del cálculo de la Remuneración Fija y Variable.
- k. Controlar el cumplimiento del presupuesto de gasto, identificando las desviaciones y proponiendo medidas o acciones para reducirlas.

11.8 Departamento de Contabilidad

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos del Departamento de Contabilidad.
- b. Supervisar y efectuar diariamente la conciliación contable de las cuentas, mediante la coordinación con las unidades operativas.
- c. Determinar y controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, con la finalidad de efectuar el análisis y control de las cuentas patrimoniales de uso general y de gestión.

- d. Supervisar que los asientos contables se encuentren debidamente elaborados, firmados por los funcionarios autorizados y con la documentación sustentatoria correspondiente, asimismo realizar el análisis de cuentas.
- e. Generar los EEFF y el encaje mensualmente a través del sistema, tramitar las firmas y enviar a los Órganos de Control en las fechas establecidas, verificando previamente que las cuentas sean las definidas por la SBS.
- f. Atender las observaciones del órgano de control institucional, de los auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.
- g. Supervisar la vigencia de las cuentas transitorias, conciliaciones bancarias, conformidad de los saldos operativos y contables para el cierre de balances y elaboración diaria y mensual de los reportes y anexos; de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- h. Controlar el archivo de su departamento y, proveer a los usuarios la información necesaria ante eventuales necesidades de revisión y atención de reclamos.
- i. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional, Gerencia de Auditoría Interna y Auditores Externos.

11.8.1 Unidad de Procesos Contables y Tributos

- a. Realizar y controlar los procesos contables y el pago de tributos de la institución.
- b. Realizar las Declaraciones Juradas y requerimientos Fiscales.
- c. Realizar el Control de saldos del análisis de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar
- d. Realizar Control de saldos de Analista de Anticipos, Diferidos y Transitorias
- e. Realizar el análisis de Gastos de Personal y Generales y sus provisiones.
- f. Recibir y llevar el control de las facturas, boletas y otros comprobantes de pago, así como de la documentación sustentatoria necesaria. Con la finalidad de verificar que los comprobantes de pago cuenten con el Vº Bº de la Jefatura del Área de Finanzas y cumplan con las especificaciones técnicas definidas por la SUNAT.
- g. Ingresar al sistema los bienes de activo fijo, así como llevar el control y la contabilización de su depreciación.
- h. Ingresar la información contable de la Oficina Principal, de las Agencias y de las Oficinas Especiales no interconectadas.
- i. Elaborar y obtener las firmas de los estados financieros, anexos e información contable y complementaria.
- j. Apoyar en las actividades necesarias para el cierre contable mensual y anual.

11.8.2 Unidad de Análisis de Cuentas e Información Financiera

- a. Realizar el análisis de las cuentas contables así como preparar la información financiera.
- b. Realizar las conciliaciones Bancarias y control de saldos de disponibles y sobrantes.
- c. Realizar el análisis de saldos y provisiones de Inversiones, Adjudicados y Recuperados.
- d. Realizar el Control de saldos de la Cartera de Créditos, devengado y sus provisiones.
- e. Realizar el Análisis de saldos, depreciación y amortización de Activos Fijos e Intangibles.
- f. Realizar el Control de saldos y reportes de Depósitos y Adeudos.
- g. Realizar el Análisis de saldos de Cuentas de Orden y Fideicomisos.
- h. Realizar el mantenimiento de las dinámicas de cuentas automatizadas.

- i. Realizar la elaboración de Reportes y anexos para entidades reguladoras (excepto SUNAT).
- j. Revisar mensualmente los cuadros comparativos de ingresos y gastos, con el fin de indicar las variaciones más importantes sucedidas.
- k. Controlar el registro de los bienes de activo fijo en el sistema, así como supervisar el control y la contabilización de su depreciación para tener una contabilidad adecuada.
- l. Supervisar las operaciones contables sobre bienes adjudicados (no pignoraticios), recibidos en pago y realizables, así como de su provisión mensual en forma manual para tener los procesos de acuerdo a las normas vigentes.
- m. Controlar, calcular y registrar la amortización de los activos intangibles, asientos contables e ingreso de las cuentas contables transitorias (subsistema) y efectuar las conciliaciones bancarias.
- n. Efectuar el mantenimiento y análisis del Manual de Contabilidad, crear cuentas nuevas y hacer las modificaciones necesarias en el sistema, para la adecuación a las normas vigentes.
- o. Supervisar el asiento contable de los intereses de préstamos interbancarios, con la finalidad de conciliar los saldos operativos con los saldos contables de la cartera de créditos y depósitos para tener una contabilidad adecuada.
- p. Conciliar y descargar contablemente las pendientes acreedoras y deudoras en el proceso de las operaciones para tener una contabilidad adecuada.

11.9 Departamento de Administración

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos del Departamento de Administración.
- b. Elaborar y realizar el seguimiento al plan estratégico y operativo del Departamento de Administración, alineado al plan estratégico institucional.
- c. Supervisar y controlar la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC) de la Caja Metropolitana.
- d. Supervisar que las contrataciones realizadas por la Unidad de Logística y Servicios Generales se encuentren acorde al marco del Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones de la Caja Metropolitana.
- e. Supervisar las labores de mantenimiento con la finalidad de mantener operativo la infraestructura y servicios de la empresa.
- f. Supervisar la contratación de los seguros patrimoniales, personales y de los seguros para las operaciones con clientes.
- g. Supervisar las acciones de seguridad física y ocupacional para garantizar y proteger los activos e integridad de los trabajadores y clientes de la empresa.
- h. Analizar los indicadores recibidos por los jefes y supervisores de las unidades bajo su cargo y dirigir acciones correctivas en caso lo amerite.
- i. Controlar el cumplimiento del presupuesto asignado al área en lo que refiere a gastos de bienes, servicios y personal a su cargo.
- j. Reportar los riesgos operativos presentados en las funciones que desempeña la unidad organizativa a su cargo.
- k. Atender las observaciones presentadas por los órganos de control respecto a los procesos a su cargo.

	CÓDIGO	REGLAMENTO
	001-DP-OCT-2015	DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

11.9.1 Unidad de Logística y Servicios Generales

- a. Revisar la documentación de los procesos de adquisiciones y contrataciones antes de su aprobación, a fin de asegurar que el proceso se encuentre acorde a lo establecido en el Reglamento de Adquisiciones y contrataciones de la Caja Metropolitana.
- b. Aprobar las solicitudes de demanda o requerimientos bajo la autonomía establecida en el Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones de la Caja Metropolitana y gestionar con su opinión aquellas con autonomías de mayor nivel.
- c. Solicitar información a las gerencias y departamentos a fin de elaborar el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC) de la Caja Metropolitana.
- d. Supervisar y controlar las entradas y salidas al almacén, así como mantener el actualizado de los bienes.
- e. Supervisar el adecuado control de los bienes del almacén, y que se tenga un inventario actualizado, tanto de bienes como de muebles en custodia del Almacén o Almacenes de la Caja.
- f. Planificar la compra de útiles de oficina y elaborar los términos de referencia con la finalidad de atender las necesidades de útiles de las unidades organizativas.
- g. Planificar el mantenimiento preventivo y correctivo de los activos de infraestructura de la institución, para asegurar su buen estado de funcionamiento.
- h. Efectuar el seguimiento a los requerimientos de mantenimiento solicitado por las unidades organizativas.
- i. Supervisar el control de los activos fijos de la Caja a fin de mantener actualizado el inventario por usuario asignado.
- j. Supervisar la ejecución de los servicios contratados a proveedores que la Caja Metropolitana mantiene.
- k. Supervisar la gestión de inicio del proceso de pago de facturas recibidas, a través de la conformidad del usuario solicitante, para derivarlas al Departamento de Contabilidad.
- l. Supervisar el servicio de atención en las recepciones de las sedes administrativas y central telefónica.

11.9.2 Unidad de Seguros

- a. Planificar y liderar las negociaciones con los proveedores de seguros y programas relacionados para su comercialización vinculada a las operaciones crediticias de la empresa.
- b. Establecer y mantener alianzas estratégicas con las compañías de seguros, bróker de seguros y proveedores relacionados, en representación de la Caja Metropolitana, para la dotación de seguros, microseguros y programas relacionados, así como la administración y asesoría integral de los mismos.
- c. Promover la difusión de los procedimientos y coberturas de los seguros y programas relacionados comercializados por Caja Metropolitana en favor de sus clientes.
- d. Elaborar informes mensuales para su Jefatura sobre la gestión de seguros vinculados a clientes el cual incluye, monto de ingresos generados, monto desembolsado por primas de seguros, declaraciones e indemnizaciones reclamadas, entre otros.
- e. La atención posventa de los seguros, microseguros y programas relacionados en las agencias de Caja Metropolitana a nivel nacional.
- f. Realizar el análisis de los contratos de comercialización de seguros, microseguros y programas relacionados, señalando recomendaciones y/u observaciones a la unidad usuaria.

11.9.3 Unidad de Seguridad

- a. Diseñar, administrar, ejecutar y supervisar el sistema de seguridad integral de la Caja Metropolitana para el resguardo de todas las oficinas, agencias y oficinas especiales locales y remotas.
- b. Brindar soporte a la áreas usuarias en los aspectos relacionados con Seguridad Física, Electrónica y Ocupacional / Defensa Civil - Evacuaciones y seguridad contra incendios.
- c. Planeamiento, organización, capacitación y ejecución de simulacros de emergencias de sismo e incendio en todos los edificios y agencia de la Caja Metropolitana. Asimismo dar el soporte necesario sobre el requerimiento basado en las legislaciones vigentes de Defensa Civil.
- d. Evaluar constantemente la actividad delictiva que afecta el sistema financiero y en base a esta, recomendar y diseñar las medidas preventivas y procedimientos encaminados a mitigar los riesgos en las operaciones de la empresa.
- e. Brindar apoyo técnico a la gestión del Comité de SST de la empresa asesorándolo con respecto a las normas contenidas en la Ley 29783 y su reglamentación contenida en el DS 005-2012 TR.
- f. Verificar que los trabajos que ejecuten proveedores contratados sean personas naturales o jurídicas, se realicen con las medidas de Seguridad pertinentes de acuerdo a normas contenidas en el DS 42-F y OHSAS 18001.

11.10 Departamento de Tecnología de Información y Procesos

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos del Departamento de Tecnología de la Información y Procesos.
- b. Supervisar el mantenimiento y asegurar la estabilidad de los Aplicativos Informáticos de la Institución, para asegurar la operatividad del negocio. Asimismo implementar nuevas soluciones tecnológicas que den soporte a las estrategias del negocio.
- c. Ejecutar los procesos de desarrollo incremental y de mantenimiento de software, así como de nuevas soluciones tecnológicas cumpliendo con la metodología establecida por la institución para dichos procesos.
- d. Gestionar y administrar la infraestructura tecnológica; redes y comunicaciones; seguridad informática (nivel operativo) y soporte tecnológico a toda la plataforma existente en la Caja Metropolitana, a fin de garantizar la atención a los usuarios y la alta disponibilidad y confiabilidad de todos los servicios informáticos.
- e. Definir y desarrollar el esquema de seguridad y conectividad para la integración con soluciones de terceros, en coordinación con el personal de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.
- f. Supervisar el correcto funcionamiento del Centro de Cómputo Principal y el Alterno, así como las líneas de comunicación, que aseguren la continuidad del negocio.
- g. Controlar el respaldo de información y registro de los mismos en medios magnéticos para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos de la institución.
- h. Controlar los cambios aplicados en los servidores de producción para asegurar el funcionamiento de la aplicación de core y participar en la ejecución del plan de contingencia para asegurar el correcto funcionamiento del sistema en caso de desastres.
- i. Supervisar a la Jefatura de Tecnología de la Información respecto a la administración de las Bases de Datos de la institución para garantizar la disponibilidad, accesibilidad, consistencia y seguridad.

- j. Supervisar proyectos de inteligencia de negocios, Bases de Datos y reportes, para que las distintas áreas de la institución obtengan la información necesaria.
- k. Analizar, verificar y asegurar que el resultado del cambio o desarrollo de software cuente con todos los controles de calidad para realizar su pase al ambiente de producción, previa verificación y conformidad del usuario.
- l. Desarrollar y mantener actualizados el sistema de documentos normativos, en coordinación con las Jefaturas de las Gerencias/Áreas/Departamentos de la Caja Metropolitana.
- m. Diseñar la estructura orgánica y funcional de la Caja Metropolitana proponiendo las medidas para su vigencia, desarrollo, operatividad y eficiencia.
- n. Analizar, evaluar, diseñar e implementar procesos que permitan mantener un flujo eficiente basado en criterios de racionalización y optimización de los procesos y recursos, apoyados en sistemas automatizados, manteniendo los controles adecuados y la calidad de servicio al cliente.
- o. Supervisar la atención de requerimientos de análisis funcional, tareas y/o proyectos, solicitados por las unidades organizativas de la Caja Metropolitana.
- p. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional, Gerencia de Auditoría Interna y Auditores Externos.

11.10.1 Unidad de Desarrollo de Procesos

- a. Proporcionar a los demás órganos de la Caja Metropolitana, procesos operativos claros, objetivos ciertos, un concepto definido de sus responsabilidades, un entendimiento de las relaciones de cada órgano con los otros cuando requieran establecer coordinaciones y procesos.
- b. Desarrollar métodos, procedimientos y racionalización de procesos, con el propósito de mejorar la calidad y productividad de los servicios que brinda la Caja Metropolitana a sus clientes.
- c. Elaborar y actualizar a solicitud de su Jefatura, el Reglamento de Organización y Funciones Institucional, de acuerdo a cambios realizados en la estructura organizativa institucional y/o en las funciones de las unidades organizativas.
- d. Elaborar y mantener actualizados, en coordinación con las Jefaturas de las unidades organizativas, el sistema de documentos normativos de la Caja Metropolitana.
- e. Diseñar y actualizar los formularios de la Caja Metropolitana, en coordinación con las unidades organizativas usuarias, Área de Marketing e Inteligencia de Negocios y la Unidad de Logística y Servicios Generales.
- f. Diseñar y preservar la estructura orgánica de la Caja Metropolitana, racionalizando el uso de recursos disponibles en concordancia con los requerimientos de control, soporte, administración y gestión.
- g. Instruir y asesorar al personal, durante la puesta en marcha de los nuevos procesos / productos / servicios, en coordinación con las Jefaturas de Áreas y Oficinas usuarias; así como, participar en los programas de inducción del nuevo personal, de acuerdo a la programación preparada por el Departamento de Gestión de Personas.
- h. Participar activamente en el desarrollo e implementación de los estudios y proyectos que sobre nuevos productos, servicios o unidades organizativas se desarrollen en la Caja Metropolitana.
- i. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- j. Atender las observaciones y/o recomendaciones que efectúe el Órgano de Control Institucional - OCI, de la Gerencia de Auditoría Interna, de las Auditorías Externas, y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, sobre la función de la unidad.

11.10.2 Unidad de Tecnología de la Información

- a. Implementar los requerimientos de desarrollo de sistemas, solicitado por las unidades organizativas, participando en el análisis, desarrollo, pruebas técnicas, actualización y mantenimiento de los sistemas.
- b. Identificar y evaluar periódicamente los riesgos de la información, asociados a la Tecnología de Información, y plantear los controles pertinentes con el fin de eliminar, o reducir estos riesgos a niveles aceptables.
- c. Supervisar y controlar la operatividad y servicios del Centro de Cómputo principal, alternativo y las líneas de comunicaciones con las agencias, las veinte y cuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana.
- d. Supervisar que la infraestructura tecnológica tenga las capacidades necesarias para brindar un óptimo servicio a los usuarios.
- e. Establecer la administración en el acceso de los analistas a las bibliotecas de producción, residentes en el computador central.
- f. Definir y proponer para su aprobación, la política informática de la Caja Metropolitana.
- g. Investigar, proveer y administrar los sistemas de soporte tecnológico centrales y dar soporte a los sistemas y equipos periféricos a cargo de usuarios, a fin de que las actividades de la Caja Metropolitana sean ágiles y seguras.
- h. Proteger los sistemas automatizados de información, manteniendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los recursos informáticos y los activos de información con los que cuenta la Caja Metropolitana, sin perjuicio de la responsabilidad que sobre este tema de seguridad de la información es inherente a todas las unidades y personal de la institución.
- i. Desarrollar e implementar un plan de contingencia que permita el aseguramiento de la base de datos, software y la continuidad operativa de los sistemas de cómputo y comunicaciones.
- j. Mantener permanente coordinación con la Gerencia de Riesgos en los temas de seguridad informática y continuidad del negocio.
- k. Definir las normas y establecer los estándares referentes a la adquisición, uso, normalización y licenciamiento de los paquetes informáticos a nivel institucional, considerando las necesidades y compatibilidad tecnológica existente.
- l. Establecer sobre la base de la realización de estudios técnicos sustentatorios, los estándares de las metodologías, técnicas y herramientas de desarrollo de sistemas que serán implantados y utilizados en la institución, para el desarrollo de sus aplicaciones.
- m. Documentar todas las tareas programadas en los sistemas, la misma que deberá de incluir tiempo de inicio, tiempo de duración de la tarea, procedimientos en caso de falla, entre otros.
- n. Evaluar las solicitudes de equipos de los usuarios y, recomendar la provisión de bienes y servicios informáticos necesarios para suplir los requerimientos de autorización de las distintas unidades operativas que no estuviesen consideradas en el plan de adquisiciones.
- o. Definir los recursos requeridos para los planes de automatización de la institución, considerando los componentes tecnológicos y de recursos humanos y financieros necesarios, e incorporar en el presupuesto, los montos correspondientes y su ejecución con la unidad beneficiaria.
- p. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- q. Atender las observaciones o reparos que efectúen el OCI, la Gerencia de Auditoría Interna, las Auditorías Externas, y la SBS, sobre la función de la unidad, informando directamente a su Jefatura.

11.10.2.1 Servicio de Análisis y Programación

- a. Ejecutar proyectos de desarrollo de sistemas, de acuerdo a la metodología implantada y cubriendo las etapas de análisis, diseño y programación.
- b. Dar soporte a los procesos de cuadre, cierre diario y cierre operativo de las agencias.
- c. Supervisar la correcta realización de la prueba técnica encomendada al personal a su cargo.
- d. Vigilar el cumplimiento y aplicación de los estándares de programación definidos, en el desarrollo de los requerimientos de sistemas de información.
- e. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- f. Informar a su Jefatura el avance de los trabajos encomendados, en cada una de las fases de los mismos.
- g. Documentar los trabajos que realiza (reporte de especificaciones técnicas), actualizándolos de acuerdo a las variaciones del mismo.
- h. Comunicar oportunamente al Servicio de Control de Calidad, la finalización del desarrollo de requerimientos, para la preparación de las pruebas correspondientes.
- i. Atender las incidencias relacionadas a los sistemas de información y reportadas vía HelpDesk o directamente por los usuarios.
- j. Elaborar a requerimiento de los usuarios, reportes puntuales relacionados a la información registrada por los sistemas.
- k. Apoyar al personal de la Unidad de Desarrollo de Procesos, en la labor de verificación y documentación y, al Servicio de Control de Calidad, en la labor de pruebas cuando se lo requieran.

11.10.2.2 Servicio de Soporte y Producción

- a. Realizar la configuración, instalación y actualización de los recursos de hardware y software que usan los Servicios informáticos, como Servidores, equipos de comunicación (Switches y Ruteadores), PCs de usuarios, sistema operativo, aplicaciones, entre otros.
- b. Administrar el Directorio Activo en la creación, modificación de cuentas y accesos o eliminación de usuarios y, administrar las cuentas de usuarios, de los servicios externos que brinda la Caja Metropolitana, coordinando estos cambios previamente con el personal de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.
- c. Verificar y mantener operativa las aplicaciones internas y externas instaladas en los servidores de la Caja Metropolitana.
- d. Mantener operativa la Red de ATMs a cargo de nuestra institución, monitoreando las comunicaciones con el proveedor ATM y de las aplicaciones propias del Servicio de Tarjeta de Débito.
- e. Establecer los estándares para la adquisición, uso, normalización y licenciamiento de los paquetes informáticos a nivel institucional, considerando las necesidades y compatibilidad tecnológica existente, teniendo en cuenta las consideraciones del personal de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.
- f. Proceder en la fase de contingencia a:

- Verificar la operatividad del servidor de dominio en el CCA.
- Monitorear las comunicaciones con el proveedor ATM.
- g. Realizar los análisis de factibilidad previos, en caso de requerirse contar con conexiones a redes externas; así como, evaluar los niveles de seguridad necesarios, solicitando para ello, el apoyo del personal de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.
- h. Instalar en los servidores de aplicaciones del ambiente de producción, los programas compilados entregados por el Servicio de Control de Calidad, verificando que cuente con toda la documentación y aprobaciones necesarias para su implementación.
- i. Supervisar la ejecución de los procesos de producción conforme a la bitácora diaria y, de acuerdo a los calendarios y horarios preestablecidos, llevando el registro correspondiente de las solicitudes de procesos y tareas eventuales; controlando que los procesos en ejecución se desarrollen de acuerdo a los criterios establecidos, usando controles de calidad que garanticen el resultado de los procesos.
- j. Administrar y conservar convenientemente los códigos fuente e información contenida en medios magnéticos, estableciendo los controles que impidan que personal no autorizado pueda acceder a dicha información.
- k. Supervisar la restauración de las copias de seguridad de acuerdo a los requerimientos de entidades reguladoras (SBS) u otras entidades (Poder Judicial, etc.), así como de otras áreas de la empresa.
- l. Supervisar que el cierre o desactivación del sistema, se ejecute cuando las unidades operativas de la Caja Metropolitana hayan cuadrado, contabilizado y cerrado sus procesos del día, dentro del horario establecido.
- m. Programar y despachar la información de salida para los clientes y usuarios de la Caja Metropolitana como, estados de cuenta, cartas y avisos, entre otros.
- n. Atender las incidencias reportadas fuera de horario de oficina y los domingos y feriados, el operador de turno solo realizará un soporte de primer nivel.
- o. Mantener el inventario y control de las licencias de software y el medio magnético en el que se encuentran, adquiridas por la institución, así como será responsable de su custodia, considerando licencias individuales, en uso, software preinstalado y corporativo; informar al usuario de las licencias y programas instalados en el bien informático a su cargo.
- p. Informar a su Jefatura y al personal de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio, la ocurrencia de incidentes en los ambientes del Centro de Cómputo Principal y Alterno.
- q. Ejecutar y supervisar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo, de los periféricos y unidades de protección eléctrica (UPS) tanto en el centro de datos de cómputo principal como el de respaldo de la institución.
- r. Llevar un control de las actividades realizadas en el Centro de Cómputo Principal y Alterno, estableciendo las coordinaciones necesarias con otras áreas, así como con los proveedores de servicios, de manera coordinada con el personal de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.
- s. Controlar que todos los servidores que se encuentren físicamente en los Centros de Cómputo Principal y de Respaldo, estén prendidos y operativos para garantizar la disponibilidad de los servicios brindados por estos.
- t. Llevar un registro de las incidencias reportadas a HelpDesk, realizando un seguimiento y análisis de los reportes de incidencias, buscando mantener tiempos de solución y respuesta en niveles de calidad adecuados.

- u. Evaluar, controlar y mantener la performance de las comunicaciones de la red de Agencias de la Caja Metropolitana, mediante el uso de herramientas adecuadas.
- v. Gestionar la seguridad y disponibilidad de los servicios tecnológicos de la institución, en coordinación con el personal de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.
- w. Gestionar los accesos y eliminación de usuarios, con las diversas entidades externas, que prestan servicios informáticos a la institución.
- x. Definir y desarrollar el esquema de seguridad y conectividad para la integración con soluciones de terceros, en coordinación con el personal de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.
- y. Realizar el análisis de vulnerabilidades formal en la red de la institución, conjuntamente con el personal de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.
- z. Realizar el seguimiento de los resultados de la ejecución de las bitácoras de producción, llevando un archivo histórico de incidencias ocurridas, así como de las soluciones y acciones desarrolladas, buscando reducir el número de incidencias y su recurrencia.
- aa. Custodiar y controlar los backups de información y de procesos (copias de seguridad), conforme a parámetros, políticas y planes establecidos.
- bb. Mantener centralizada y accesible la documentación de los servicios brindados, como manuales de instalación, diagramas, planes de mantenimiento, planes de recuperación, histórico de incidentes, históricos de tareas, entre otros.
- cc. Realizar el mantenimiento de los equipos existentes en el Centro de Cómputo y en el Centro de Cómputo Alterno; y en el caso de su tercerización, efectuar el requerimiento y seguimiento del mantenimiento realizado por los proveedores contratados.
- dd. Mantener actualizados y disponibles los planes de recuperación de los servicios que brinda el centro de cómputo, buscando mejorar los tiempos de recuperación ante caídas o lentitud de los servicios, así como participar en las pruebas periódicas para validar dichos planes de recuperación.
- ee. Solicitar a la Unidad de Logística y Servicios Generales, la provisión de los insumos para los Centros de Cómputo Principal y Alterno; así como, de las partes y repuestos requeridos para el mantenimiento correctivo de los equipos que componen la plataforma de Hardware de la institución.
- ff. Administrar y solicitar el mantenimiento de las instalaciones físicas y los sistemas de apoyo (aire acondicionado, UPS, sistema de detección y extinción de incendios, control de accesos, etc.), con los que cuenta el Centro de Cómputo Principal y el Centro de Cómputo Alterno.
- gg. Mantener actualizada la documentación de los procesos de producción, como manuales, diagramas, calendario de procesos, planes de recuperación, formatos, reportes, control de backups, históricos de tareas, histórico de incidentes, entre otros.
- hh. Supervisar la ejecución de los planes de mantenimiento preventivo de los equipos existentes en el Centro de Cómputo Principal y Centro de Cómputo Alterno.
- ii. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.

	CÓDIGO	REGLAMENTO
	001-DP-OCT-2015	DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

11.10.2.3 Servicio de Base de Datos

- a. Efectuar la administración de las bases de datos que utiliza el sistema de la Caja Metropolitana, velando por su confiabilidad, confidencialidad, disponibilidad e integridad; así como, la implementación de mecanismos de explotación de la información existente en las distintas bases de datos.
- b. Ejecutar los cambios a nivel de estructura de la base de datos, procedimiento y/o funciones, de acuerdo al mantenimiento o implementación de sistemas.
- c. Proceder en fase de contingencia a:
 - Verificar que la ejecución de los procedimientos, se encuentre activado en el CCA.
 - Habilitar la base de datos en el CCA, como base de datos principal.
 - Realizar la transferencia de la base de datos al centro de cómputo principal, cuando se restablezca su operatividad.
 - Habilitar la base de datos en el CCA como base de datos secundaria.
 - Activar la replicación desde el centro de cómputo principal al CCA.
- d. Diseñar controles de integridad y consistencia de la información, así como efectuar las actividades de administración y estadísticas en el servidor de base de datos.
- e. Evaluar y controlar la performance de la Base de Datos; así como, coordinar e informar los detalles en cuanto al diseño del modelo de la base de datos.
- f. Documentar el diseño de la base de datos (tablas, procedimientos y demás objetos).
- g. Apoyar al personal del Servicio de Análisis y Programación, cuyo objetivo principal es proveer el conocimiento y experiencia en las actividades de planificación, diseño y desarrollo de nuevas aplicaciones con base de datos, así como también, en las mejoras y cambios a las bases de datos existentes.
- h. Apoyar al Servicio de Control de Calidad, en el establecimiento de estándares para la creación y ejecución de objetos de Base de Datos, con el propósito de mantener la performance de la misma.
- i. Establecer estándares de administración y mantenimiento de base de datos, y difundirlas entre las unidades organizativas del departamento.
- j. Administrar y realizar la asignación y mantenimiento de usuarios para el acceso a la base de datos.
- k. Efectuar las actividades de administración y estadística en el servidor de base de datos, proponiendo mejoras en su gestión.
- l. Implementar los mecanismos de explotación de información a través de los distintos medios existentes, velando por la protección de la información.
- m. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.

11.10.3 Servicio de Control de Calidad

- a. Proponer la adquisición de herramientas tecnológicas, que permitan una labor eficiente en la realización de las pruebas de los sistemas.
- b. Establecer esquemas y secuencias de pruebas funcionales y técnicas, en el marco de las pruebas unitarias, integrales y de esfuerzo.

- c. Implementar nuevas pautas y mejoras en los procesos de calidad, con la finalidad de optimizar los procedimientos implementados, con un criterio de retroalimentación y mejora continua.
- d. Retener todas las solicitudes de cambio, planes de cambio de programa y resultados de pruebas, de acuerdo con los estándares de retención de registros de la Caja Metropolitana.
- e. Generar el archivo ejecutable para el pase a producción a partir de la última versión de las fuentes del software registrado, posterior a la realización de las pruebas y, entregarlo al Servicio de Soporte y Producción.
- f. Revisar periódicamente la información del Servicio de Base de Datos, con la finalidad de detectar deficiencias en la calidad de la información generada por el sistema.
- g. Monitorear constantemente el cumplimiento y ejecución por parte de los otros servicios de la Unidad de Tecnología de Información, de todos los procedimientos y controles implementados, relacionados con el desarrollo de sistemas.
- h. Implementar los procedimientos para asegurar un adecuado control en el proceso de pase a producción, de las aplicaciones desarrolladas.
- i. Rechazar aquellas soluciones que no cumplan con lo señalado en las especificaciones técnicas y funcionales (RET, REF).
- j. Verificar la realización de los cuadros contables y operativos efectuados durante la prueba.
- k. Documentar los procedimientos para resolución de errores, debiéndose incluir, entre otros, los siguientes puntos:
 - Errores en la ejecución de procesos por lotes.
 - Fallas de los sistemas.
 - Códigos de error en la ejecución de procesos por lotes.
 - Información de los contactos que podrían colaborar en la resolución de errores.
- l. Participar en la ejecución de las pruebas del Sistema de la Gestión de la Continuidad del Negocio y PSI, evaluando los procesos definidos y ejecutados para los diferentes escenarios de contingencia, con el propósito de detectar posibles fallas, debilidades u otros escenarios, proponiendo las mejoras correspondientes.
- m. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional - OCI, de la Gerencia de Auditoría Interna, y de los Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.
- n. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.

11.11 Departamento de Operaciones

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Institucional; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos del Departamento de Operaciones.
- b. Proponer mejoras en los procesos operativos que aseguren un servicio de calidad a los usuarios externos e internos.
- c. Supervisar que se realicen los controles y fiscalización de los procesos operativos de los productos y servicios que realizan sus unidades operativas de las agencias y oficinas especiales a nivel nacional.
- d. Controlar la formalización de los créditos aprobados y el otorgamiento de las condiciones de aprobación; la constitución de garantías y contrato de seguros, para efectuar los desembolsos de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes.

- e. Verificar la existencia física de las garantías constituidas por las operaciones de crédito, a través de su valorización (tasación) periódica, por parte de perito de la REPEV, así como supervisar que la administración de los files de créditos del Archivo de Control de Créditos en la institución, se realicen de acuerdo a las normas establecidas.
- f. Supervisar que se lleve a cabo el debido control y custodia de las garantías en joyas y valorados, verificar la recuperación de joyas adjudicadas y supervisar los remates de joyas.
- g. Visitar a las Agencias en Provincias para la retasación de lotes de joyas.
- h. Supervisar en la red de agencias el control en la apertura de las agencias, límites de efectivo, caja buzón, sobrantes y faltantes, cierre de agencias, habilitación de los cajeros automáticos.
- i. Controlar y supervisar que se procesen correctamente operaciones de transferencias bancarias, remesas, emisión de cheques, cheques de gerencia.
- j. Atender y supervisar los pagos a proveedores remitidos por el Departamento de Contabilidad de acuerdo al medio de pago solicitado.
- k. Revisar y autorizar a través de firmas electrónicas transferencias que se emiten a los bancos a través de plataformas electrónica.
- l. Supervisar que la Unidad de Back Office atienda las operaciones solicitadas por la Unidad de Mercado de Capitales y Tesorería, en los horarios establecidos.
- m. Revisar y firmar las cartas informativas remitidas a los diferentes bancos por transacciones de Inversiones, Operaciones de cambio, transferencias vía LBTR, Cartas Fianzas, Subastas Públicas entre otras.
- n. Velar por la implementación y cumplimiento del Reglamento de Transparencia, para evitar observaciones del ente regulador, teniendo en cuenta las normas establecidas por la SBS, para contar con un adecuado sistema de atención al usuario.
- o. Revisar el contenido de la página Web para dar cumplimiento a las normativas del ente regulador y brindar información a nuestros clientes.
- p. Generar los informes y reportes de reclamos a fin de mantener informado a la Gerencia General y a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, sobre la evolución y atención de reclamos de nuestros clientes.
- q. Elaborar el Programa Anual de Trabajo así como un Informe Anual y enviarlo a la Gerencia General para ser aprobados por el Directorio y su posterior envío a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- r. Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional, Auditoría Interna y Auditores Externos.

11.11.1 Unidad de Operaciones

- a. Planear, dirigir y controlar, las actividades operativas de los Jefes de Operaciones y Promotores Financieros de las agencias, controlando aleatoriamente los desembolsos y transacciones de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes, en coordinación con el Departamento de Gerencias Regionales y Jefes de Agencias.
- b. Efectuar el manejo, control y registro del ingreso y salida de la bóveda de valores, de los valores entregados en garantía o en custodia como: joyas pignoradas, letras, pagarés, certificados de acciones, bonos, cédulas y todo tipo de título valor, adquiridos por la Caja Metropolitana o pertenecientes a clientes.
- c. Supervisar, controlar y fiscalizar los procesos, productos, servicios y funciones realizadas por los canales de atención, en base a muestras representativas de revisión, proponiendo y desarrollando acciones que aseguren el normal desempeño de las actividades y servicios que realizan las unidades operativas y las agencias, e informando a su Jefatura, respecto a las observaciones u omisiones detectadas para su correspondiente regularización.

- d. Autorizar la habilitación de efectivo a las Agencias, instruir a los bancos y supervisar que la empresa transportadora de valores ejecute la solicitud.
- e. Supervisar que se cumpla con la revisión de las operaciones efectuadas sobre las cuentas inactivas e inmovilizadas.
- f. Controlar:
 - Los movimientos efectuados sobre las cuentas inactivas e inmovilizadas.
 - Diariamente y en forma aleatoria, los sustentos correspondientes de las operaciones realizadas en la red de agencias, en especial el de las operaciones pasivas canceladas.
 - Los bloqueos y desbloqueos realizados sobre las cuentas de depósitos (ahorros, a la vista, plazo fijo y CTS), a excepción de las cuentas de los clientes de Banca Empresas y cuentas en situación de Garantía.
- g. Supervisar la labor realizada por los Jefes de Operaciones de las agencias a nivel nacional, relacionadas al desembolso de operaciones crediticias y manejo del file del deudor, en coordinación con la Unidad de Administración de Créditos y Control de Garantías.
- h. Realizar en forma aleatoria la verificación de extornos de operaciones realizados en nuestra red de agencias.
- i. Realizar periódicamente la supervisión inopinada de la ejecución de las operaciones realizadas por las agencias y oficina(s) especial(es) a nivel nacional, antes del control post.
- j. Supervisar que las agencias cumplan con los plazos establecidos para la custodia de las garantías en sus bóvedas.
- k. Establecer, controlar y supervisar los límites de disponibilidad de Caja en las agencias, así como gestionar los nuevos límites de cobertura con la Unidad de Seguros.
- l. Realizar el cuadro operativo diario de transacciones, contrastando lo registrado en el SICMET, con los sustentos físicos y lo ejecutado en las cuentas que la Caja Metropolitana tiene en las diferentes entidades financieras.
- m. Administrar y controlar la custodia de los documentos en cartera recibidos en cobranza (ordinaria, garantía, descuento y factoring), así como el proceso de la cobranza, de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes. Asimismo, efectuar todas las operaciones que no afectan caja (back office).
- n. Custodiar las claves y llaves duplicadas de las agencias y bóveda de valores, así como brindar el soporte de cambio de claves de bóvedas a las agencias
- o. Analizar y controlar el stock necesario de tarjetas de débito y gestionar ante la procesadora su generación de nuevas tarjetas.
- p. Controlar la correcta custodia de las garantías mobiliarias (joyas) recibidas; así como, de los documentos y especies valoradas.
- q. Recibir y verificar los lotes de garantías mobiliarias (joyas) pignoradas en las Agencias, asignar la retasación de las joyas, emitir informe con los resultados obtenidos y entregar y remesar los lotes de las garantías mobiliarias canceladas para ser rescatadas por los clientes.
- r. Recibir y verificar los lotes de garantías mobiliarias (joyas) adjudicadas y canceladas, disponer su ingreso en calidad de custodia y calificarlos para venta o fundición de acuerdo a su calidad y estado de conservación.
- s. Remitir a fundición los lotes de las garantías mobiliarias (joyas) adjudicados y apoyar a la Unidad de Mercado de Capitales y Tesorería, en la obtención del recipiente con el precinto de seguridad para la fundición.
- t. Mantener actualizados los controles internos de los bienes en custodia, verificando el cuadro diario de los saldos operativos con los saldos contables y los arqueos periódicos y semestrales de los bienes en su poder.

- u. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones sobre la restricción del ingreso de personas no autorizadas a los ambientes destinados para la custodia de valores, así como la ejecución de los procedimientos de revisión del personal que ingresa.
- v. Recibir del Martillero los informes sobre el resultado de los remates y el acta de adjudicación pertinente, supervisando el registro de la numeración de póliza de adjudicación en el acta general del remate, con las que la Caja Metropolitana se adjudica las joyas derivadas de los contratos por créditos pignoratícios.
- w. Llevar a cabo los inventarios físicos semestrales de todos los lotes en custodia (Oficina Principal y Agencias autorizadas), informando las diferencias encontradas a su Jefatura, y al Departamento de Contabilidad.
- x. Verificar la dotación de valorados asignadas a las agencias y oficinas especiales.
- y. Emitir reportes e informes mensuales sobre los saldos y el movimiento de los bienes en custodia.
- z. Atender y efectuar operaciones de pagos a proveedores, personas u otras entidades, mediante transferencias a bancos, emisiones de cheque o abonos en cuenta de ahorro.
- aa. Atender cartas de instrucción de clientes sobre operaciones entre cuentas y transferencias solicitadas por el Funcionario de Negocios.
- bb. Controlar la correcta ejecución de las operaciones CTS, así como la información que se emita para los clientes y empleadores.
- cc. Participar en la definición de los procedimientos operativos de los nuevos productos o de mejora de los existentes, así como informar a la Unidad de Desarrollo de Procesos cambios en las normas relacionadas para su implementación.
- dd. Controlar y administrar el ATM, gestionando su abastecimiento, reportando fallas a UNIBANCA y enviando información sobre las tarjetas retenidas.
- ee. Realizar la atención de reclamos por retiros ATM, consumos POS y envío de sustentos de wincha auditora a solicitud de UNIBANCA.
- ff. Gestionar ante el BCR, el reporte de los billetes y monedas falsos recibidos de las agencias y envío de físicos.
- gg. Verificar y supervisar los reportes CCE y realizar el envío de aviso de generación de archivo CCE al grupo de operadores.
- hh. Supervisar el correcto trámite de cheques recibidos para su reembolso, así como confirmar los cheques registrados en agencias para su envío físico al canje.
- ii. Controlar, autorizar y ejecutar las instrucciones de inversión u operaciones financieras, recibidas de la Unidad de Mercado de Capitales y Tesorería, ya sea a través del Sistema Cliente Web LBTR o a través del envío de cartas al BCRP y/o instituciones financieras contraparte.
- jj. Controlar e informar a la Unidad de Mercado de Capitales y Tesorería, sobre los saldos operativos de las Cuentas Corrientes de la Caja Metropolitana, en las Instituciones Financieras locales y en el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP); así como los saldos disponibles de las líneas de riesgo.
- kk. Apoyar a la Unidad de Administración de Créditos y Control de Garantías, en la visita de revisión y verificación de la documentación del file del deudor por las operaciones desembolsadas en la red de agencias, en base a muestras representativas de revisión.
- ll. Gestionar ante los bancos, la emisión de cheques de gerencias y reposición de chequeras de cuenta corriente ante bancos.
- mm. Verificar, contabilizar y confirmar los depósitos efectuados por los clientes, en cuentas de la Caja Metropolitana en los diferentes bancos del país, previa instrucción de los funcionarios de negocios.
- nn. Promover y desarrollar el uso de las tarjetas de débito y canales electrónicos.

- oo. Coordinar con las unidades involucradas los aspectos relacionados con el uso de las tarjetas de débito y canales electrónicos (Home Banking/ATM´s, etc.).
- pp. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional – OCI, de la Gerencia de Auditoría Interna, y de los Auditores Externos.
- qq. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.

11.11.2 Unidad de Administración de Créditos y Control de Garantías

- a. Administrar y controlar la formalización de los créditos aprobados, verificar el cumplimiento de las condiciones de aprobación y, efectuar el registro y desembolso, de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes.
- b. Administrar, controlar y hacer seguimiento de la formalización de las Garantías de las operaciones de créditos directas e indirectas aprobadas, de acuerdo a la propuesta crediticia.
- c. Controlar el cumplimiento de las condiciones señaladas en las propuestas de créditos aprobadas y que las mismas cuenten con la opinión favorable de la Gerencia Legal respecto de la formalización del contrato, conformidad de poderes y constitución de garantías.
- d. Controlar el saldo de la cuenta colocaciones, en el momento de la elaboración del RCD.
- e. Verificar y controlar periódicamente la actualización de las tasaciones de las garantías constituidas por las operaciones de crédito, solicitando su valorización (tasación), por parte del perito de la REPEV.
- f. Supervisar que la administración de los files de créditos de la institución, se realicen de acuerdo a las normas establecidas.
- g. Coordinar con la Unidad de Seguros la vigencia de los seguros internos y externos de las garantías que respaldan las operaciones crediticias.
- h. Controlar y supervisar las líneas de garantías FOGEM y FOGAPI, en coordinación con las áreas de Negocios, para su correcto ingreso a la línea de garantía.
- i. Supervisar la regularización de los créditos otorgados cuya recuperación no se realiza dentro de lo programado.
- j. Proceder al endoso de los pagarés firmados por los clientes de la cartera a vender.
- k. Verificar la conformidad de las cifras y los datos de los clientes deudores del reporte confidencial de Deudores "RCD", así como también las rectificaciones de datos del RCD informados con anterioridad a la SBS.
- l. Validar que la información documentaria de los file de los deudores de la cartera a venderse / comprarse se encuentre conforme.
- m. Realizar y controlar los desembolsos de créditos aprobados, previa coordinación con las unidades de Finanzas, verificando en los casos de operaciones de Descuento y Factoring, si el cliente cuenta con saldo en la línea de crédito aprobada.
- n. Tramitar la entrega de los pagarés a los clientes, de las operaciones de crédito canceladas, cuando sean solicitados por los clientes.
- o. Realizar la revisión del correcto llenado de los Pagarés y su respectiva remesa a Bóveda para su custodia.
- p. Supervisar y ejecutar en el sistema, el requerimiento de exoneración de gastos y moras, de acuerdo a las autonomías establecidas.
- q. Informar y coordinar a través de su jefatura a la Unidad de Desarrollo de Procesos, sobre los errores u omisiones reincidentes detectadas en los diferentes procesos correspondientes al desembolso y al servicio post venta, con el fin de normar o actualizar la norma correspondiente.

- r. Atender, verificar y ejecutar el levantamiento de las garantías solicitadas por las unidades de negocio, cuyos créditos se encuentren en estado cancelado y no tengan deudas vigentes.
- s. Realizar el análisis de las cuentas contables de gastos referidas a los créditos en coordinación con el Departamento de Contabilidad.
- t. Ejecutar el bloqueo y desbloqueo de las cuentas de los clientes de Banca Empresas y todas aquellas cuentas que se encuentren en situación de "Garantía", siempre que se cuente con los sustentos respectivos.
- u. Elaborar, analizar y entregar informes, estadísticas, anexos y reportes para el Departamento e instituciones supervisoras.
- v. Proponer a su jefatura, el pase a vencido o a cobranza judicial, de las operaciones crediticias que su situación lo amerite.
- w. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.
- x. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional – OCI, de la Gerencia de Auditoría Interna, y de los Auditores Externos.

11.11.3 Oficial de Atención al Usuario

- a. Elaborar su Programa Anual de Trabajo señalando la metodología utilizada para las verificaciones y revisiones del grado de cumplimiento del sistema de atención al usuario y las actividades a realizarse, incluyendo el cronograma de ejecución.
- b. Implementar y hacer seguimiento a las políticas y procedimientos generales establecidos por la Caja Metropolitana para la atención al usuario, así como, todas las normativas que sustenten el sistema de atención al usuario, garantizando la calidad en la atención de nuestros clientes en la red de agencias de Lima y provincias.
- c. Verificar que los medios de difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, formularios contractuales, así como de las operaciones y servicios que utilice la institución cumplan con la normativa vigente.
- d. Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios con relación a las operaciones y servicios que brinda la institución, así como con relación a las materias contenidas en los contratos, cumpla con los requerimientos de capacitación contenidos en la norma de la materia.
- e. Asegurar que la institución remita las comunicaciones periódicas a sus clientes en los plazos pactados, así como que las comunicaciones previas referidas a las modificaciones contractuales sean remitidas de acuerdo a lo pactado o en los plazos que señala la Ley de la materia.
- f. Verificar que el Departamento de Finanzas, difunda las fórmulas y programas de liquidación de intereses y de pagos de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento.
- g. Proporcionar información actualizada, sobre normas de atención al cliente y absolución de quejas y reclamos, proponiendo medidas que permitan mejorar el funcionamiento del sistema de atención al usuario a la Unidad de Desarrollo de Procesos para su implementación.
- h. Supervisar permanentemente a los Jefes de Agencias, encargados de las Oficinas Especiales, encargado de reclamos, plataforma de atención al usuario, sobre la adecuada implementación de lo dispuesto en las normas de transparencia en la atención a los usuarios y protección al consumidor.
- i. Supervisar que el personal que atiende al público, cuente con el stock necesario de los documentos de transparencia relacionados a los productos y servicios que administra (vademécum).

- j. Impulsar el uso del buzón de sugerencias, revisando periódicamente su contenido.
- k. Revisar periódicamente que la información publicada en la página Web de la institución referida a transparencia, se encuentre debidamente actualizada y completa, coordinando su actualización con los responsables de la página web.
- l. Supervisar las labores de los gestores telefónicos (Call Center) de la institución.
- m. Fomentar en la institución la instauración de una cultura de calidad de servicio en la atención a nuestros clientes, promoviendo los mecanismos necesarios para el logro de este objetivo.
- n. Reportar a la SBS, un informe anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario, según lo indicado en el Reglamento de Transparencia de la información.
- o. Informar a su Jefatura de manera trimestral o cuando el caso amerite, sobre el funcionamiento del sistema de atención al usuario.
- p. Atender las observaciones del Órgano de Control Institucional- OCI, de la Gerencia de Auditoría Interna, y de los Auditores Externos y demás órganos de control y supervisión.
- q. Reportar los riesgos inherentes a la función que desempeña, así como las señales de alerta que permitan identificar las transacciones sospechosas.