# MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados | **Área:** | Unidad de Comunicación Corporativa |
| **Código del Cargo:** | 3005.56 | **Código del Puesto:** | 3005 |
| **Categoría** | 21 | **Nombre del Puesto:** | Ejecutivo Bancario Administrativo 2 |
| **Nombre del Cargo:** | Jefe Unidad de Comunicación Corporativa | **Reporta a:** | Director Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados |
| **Objetivo del Cargo:** | Ejecutar labores profesionales de coordinación, planificación, organización, control y supervisión de la gestión de la Unidad de Comunicación Corporativa, así como apoyar a la DIRIM y a la Gerencia General para impulsar acciones alineadas con la estrategia corporativa, mediante la comunicación externa e interna, a través del uso de diferentes planes y herramientas de comunicación, atendiendo o conteniendo eventuales situaciones que puedan impactar en la reputación ante los grupos de interés definidos. Velar por el logro de los objetivos y codirigir el enfoque estratégico para el alcance de las metas. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales. | | |

| MACRO PROCESO | PROCESO | ACTIVIDAD | | FUNCIONES PRINCIPALES |
|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | Elaborar, supervisar, ejecutar y fiscalizar la estrategia general de comunicación externa e interna del Conglomerado Financiero. |
| | | | 2 | Dirigir, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades que se desarrollan en la Unidad, con el objetivo de que se cumplan los planes de trabajo y proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos. |
| | | | 3 | Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO), Balance de Desarrollo Personal (BDP) y el Cuadro de Mando Integral (CMI) de la Unidad. |
| | | | 4 | Liderar el recurso humano que compone la Unidad, para orientarlos en la ejecución de sus labores y velar por el cumplimiento de los deberes encomendados. |
| | | | 5 | Definir los indicadores de gestión, resultados e impacto en materia de Comunicación Corporativa. |
| | | | 6 | Atender las reuniones, recomendaciones de la auditoria y gestionar los compromisos que se generen. |
| | | | 7 | Formular con las instancias respectivas la planeación estratégica e implementación de la comunicación, mediante la investigación y monitoreo de información clave para el apoyo al liderazgo del Conglomerado. |
| | | | 8 | Brindar asesoramiento a otras dependencias que requieran apoyo en el tema de comunicación. |
| | | | 9 | Apoyar y codirigir el cumplimiento de políticas y directrices dictadas por la alta administración en materia de comunicación interna, externa e imagen. |
| | | | 10 | Apoyar el monitoreo, los indicadores de la gestión de la reputación del Conglomerado Financiero entre sus grupos de interés. |
| | | | 11 | Brindar apoyo a la jefatura de la Dirección en la coordinación con otras direcciones y oficinas internas la ejecución de actividades que promuevan una imagen institucional positiva a través de la implementación de las herramientas de comunicación interna y externa. |
| | | | 12 | Promover y establecer relaciones de cooperación y beneficio mutuo entre el Conglomerado y sus grupos de interés, para la promoción de una imagen institucional favorable. |
| | | | 13 | Velar por la adecuada vinculación del Conglomerado Financiero con su entorno, mediante la información constante de hechos relevantes consignados en los medios de comunicación y redes sociales, así como, promover los valores y el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales. |
| | | | 14 | Analizar los estudios que incluyen las necesidades y expectativas de los grupos de interés, con el fin de diseñar las estrategias de comunicación. |
| | | | 15 | Realizar lo correspondiente a la comunicación estratégica de la institución por medio de las herramientas periódicas tales como comunicados de prensa, boletines, artículos de opinión, entrevistas y coberturas que promuevan el posicionamiento del Conglomerado, a través de los medios de comunicación. |
| | | | 16 | Mantener y desarrollar canales de comunicación innovadores para impactar al personal según las coyunturas organizacionales. |
| | | | 17 | Apoyar en el proceso de administrar y monitorear los contenidos editoriales de las redes sociales corporativas con el fin de brindar una respuesta eficiente a los clientes actuales y potenciales del Banco. |
| | | | 18 | Apoyar la atención de las quejas que se publican o difunden en medios de comunicación nacional. |
| | | | 19 | Supervisar la pauta institucional regional y alternativa. |
| | | | 20 | Supervisar lo correspondiente como responsable de relaciones públicas con periodistas, medios de comunicación nacional e internacional. |
| | | | 21 | Apoyar en la supervisión, fiscalización de contratos, en el análisis y asignación de presupuesto de la dependencia a cargo. |
| | | | 22 | Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | | 23 | Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en las funciones de su personal a cargo. |
| | | | 24 | Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para la Unidad o Dirección de alcance Institucional. |
| | | | 25 | Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo. |
| | | | 26 | Ejecutar otras funciones propias del puesto, Unidad o Dirección. |
| **MACRO PROCESO** | **PROCESO** | **ACTIVIDAD** | | **FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO** |
| | | | 27 | Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados. |
| | | | 28 | Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda. |
| | | | 29 | Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad. |
| | | | 30 | Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada. |
| | | | 31 | Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo. |
| | | | 32 | Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo. |
| | | | 33 | Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción. |
| | | | 34 | En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento. |

| CODIGO | REQUISITOS EXIGIBLES | |
|---|---|---|
| | **Formación Académica:** | Licenciatura en Periodismo, Relaciones Públicas o Ciencias de la Comunicación. |
| | **Legales:** | Incorporado al Colegio de Periodistas de Costa Rica y estar al día con sus obligaciones. |
| | **Experiencia:** | Tres años de experiencia comprobada en puestos de periodismo (prensa), relaciones públicas o ciencias de la comunicación en entidades públicas o privadas, con énfasis en medios de comunicación y/o agencias de comunicación. Publicación comprobada de artículos de prensa y/o opinión en medios de comunicación nacionales. Experiencia comprobada en supervisión en áreas relacionadas con comunicación e imagen, a cargo de una dependencia en una Institución de más de 500 empleados, preferiblemente en empresas del sector financiero en el ámbito de la gestión pública, a su vez, experiencia como reportero y editor en proyectos y estrategias corporativas. |

| CODIGO | * REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES |
|---|---|
| | 1. Conocimiento del entorno político, legislativo y del entorno financiero y económico nacional e internacional. |
| | 2. Conocimiento en Definición de Estrategia de implementación y manejo de medios de comunicación. |
| | 3. Conocimiento en la planificación y fortalecimiento de la comunicación interna y externa. |
| | 4. Conocimiento en Campañas publicitarias masivas y análisis de planes de mercadeo. |
| | 5. Conocimiento en Definición de Estrategias Creativas y Estrategias de Medios. |
| | 6. Conocimiento en Diseño de Estrategias en canales digitales e impresos. |
| | 7. Conocimiento en Planificar y Organizar Eventos Corporativos. |
| | 8. Conocimiento en Diseño de Estrategias de Comunicación. |
| | 9. Conocimiento en Redacción y Edición periodística. |
| | 10. Conocimiento en materia de agencias de publicidad. |
| | 11. Conocimiento en Ley Contratación Administrativa. |
| | 12. Conocimiento en materia Presupuestario. |
| | 13. Conocimiento básico del Idioma Inglés. |
| | 14. Conocimiento en Relaciones Públicas. |
| | 15. Conocimiento en Gestión de Prensa. |
| | 16. Conocimiento en Identidad e Imagen. |

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

| CODIGO | REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES |
|---|---|
| | 1. Conocimiento en la Herramienta de Cuadro de Mando Integral (CMI), Balance de Desarrollo Personal (BDP) y en la elaboración del Plan Operativo Anual (PAO). |
| | 2. Conocimiento de Normativa externa de SUGEF, CONASSIF, Contraloría General de la República, Banco Central y otros. |
| | 3. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero. |
| | 4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204. |
| | 5. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero. |
| | 6. Conocimiento del Código de Conducta del Conglomerado Financiero. |
| | 7. Conocimiento en los productos del Conglomerado Financiero. |

| CODIGO | SISTEMAS UTILIZADOS |
|---|---|
| | Sistema Control de Acuerdos y Recomendaciones (CAR). |
| | Word, Excel, Power Point, Outlook. |
| | Sistema de Presupuesto (SIPRE). |
| | Sistema CRM. |

| | COMPETENCIAS REQUERIDAS | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| PERFIL KOMPE DISC: | | PERFIL: JEFATURA DE SOPORTE | | | |
| **CODIGO** | **Competencias Cardinales** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| CAR-01 | Compromiso Social | | | | |
| CAR-02 | Orientación al Cliente | | | | |
| CAR-03 | Innovación y Creatividad | | | | |
| CAR-04 | Orientación al Logro | | | | |
| CAR-05 | Seguimiento de procedimientos | | | | |
| **CODIGO** | **Gerenciales:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| GER-01 | Desarrollo de Otros | | | | |
| GER-02 | Dirección de Equipo | | | | |
| GER-03 | Seguimiento de la Gestión | | | | |
| **CODIGO** | **Del Negocio:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| NEG-01 | Análisis de la Información | | | | |
| NEG-02 | Negociación | | | | |
| NEG-03 | Persuasión | | | | |
| NEG-04 | Manejo Emocional | | | | |
| NEG-05 | Trabajo en Equipo | | | | |
| **CODIGO** | **Del Soporte:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| SOP-01 | Planeación | | | | |
| SOP-02 | Practicidad | | | | |
| SOP-03 | Precisión | | | | |
| **CODIGO** | **DISC - Personalidad** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| DISC-01 | Dominancia | | | | |
| DISC-02 | Influencia | | | | |
| DISC-03 | Estabilidad | | | | |
| DISC-04 | Conformidad | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | **La Gerencia General aprueba este perfil mediante Oficio GGC-635-2021 con fecha del 27 de abril del 2021, referencia DIRCH-0530-2021.** |