

Dependencia:	Dirección Banca Digital	Área:	División Canales y Servicios Alternos
Código del Cargo:	3016.04	Código del Puesto:	3016
Categoría:	24	Nombre del Puesto:	Jefe de División 1
Nombre del Cargo:	Jefe División Canales y Servicios Alternos	Reporta a:	Director Banca Digital
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con planeación, organización, dirección, control y supervisión de las actividades referentes al diseño, desarrollo e implementación de estrategias de canales y servicios alternos necesarios para alcanzar las metas institucionales. Realizar el análisis de las investigaciones de mercado, competencia y otros insumos que se brinden. Tendrá a cargo la creación e innovaciones de nuevos canales y servicios alternos; además de gestionar controles internos para garantizar el adecuado uso de los servicios y convenios. Brindar asesoría en la materia de su competencia, así como, analizar y plantear la optimización de los servicios y de las ventas a través de nuevos canales gestionados.		
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
		1	Planificación: Antes de iniciar cada año, deberá presentar a su superior inmediato para la revisión y aprobación, el Plan Anual que la División ejecutará para el cumplimiento de sus objetivos, asegurando que el mismo se encuentra alineado a la estrategia del Banco. Debe incluir como mínimo las tácticas, actividades, acciones, responsables y cronogramas debidamente sincronizados con elementos externos e internos, así como, los respectivos indicadores para medir su efectividad. Dicho plan debe abarcar su División y las dependencias a su cargo. Presentando antes de finalizar cada año, el resultado obtenido del plan inicial propuesto.
		2	Supervisión: Dirigir, evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes, programas, actividades e indicadores de la División y de las dependencias a su cargo, con el fin de promover los ajustes o cambios que se requieren para lograr mayores niveles de efectividad tanto para la división como para las dependencias a su cargo.
		3	Productos: Proponer la creación, modificación o eliminación de productos, servicios o canales para competir en el mercado y garantizar la satisfacción del cliente.
		4	Normativa: Gestionar el cumplimiento de la normativa interna y externa que atañe a la gestión de la División y supervisar el cumplimiento de las dependencias a su cargo, para lo cual deberá definir, formalizar e implementar los controles correspondientes, así como, la creación, modificación o eliminación de normas, procedimientos y prácticas internas relacionadas, que aseguren debidamente el cumplimiento de sus deberes alineados con la estrategia empresarial, el apetito de riesgo y las políticas aprobadas por la Junta Directiva Nacional.
		5	Metas: Cumplir con las metas asignadas, debiendo realizar las gestiones suficientes y competentes para su logro.
		6	Sinergias: Establecer y mantener relaciones basadas en la coordinación y colaboración con otros departamentos del banco para garantizar una operación eficiente en función de la satisfacción del cliente y la mejora de procesos.
		7	Presupuesto: Gestionar, controlar y supervisar el cumplimiento de la gestión y ejecución eficaz y eficiente presupuestaria de su División y de las dependencias a cargo.
		8	Rendición de cuentas: Elaborar y remitir informes tácticos y estratégicos para la toma de decisiones oportuna y la rendición de cuentas relacionados con la gestión de la División y de los fondos que administra, a fin de que sean conocidos, valorados y aprobados por la Administración y los respectivos Órganos de Control.
		9	Motivación: Liderar y motivar al personal, con el objetivo de propiciar un buen ambiente laboral que incida en el máximo rendimiento de sus funcionarios.
		10	Colaboración: Colaborar en la ejecución de actividades, acciones o proyectos en coordinación con dependencias internas y/o entidades, empresas o personas externas creando sinergias que permitan la consecución de los objetivos.
		11	Recursos: Obtener el máximo rendimiento de los recursos de información, tecnológicos, financieros, humanos y los dispuestos bajo su cargo, que garanticen la sostenibilidad financiera de los fondos que administra y maximice los beneficios en función del cumplimiento de sus objetivos, implicando la solicitud de recursos requeridos y la debida diligencia con los subutilizados.
		12	Procesos: Agilizar los procesos en pro del cliente interno (personal) y externo, tanto de su División como de las dependencias a cargo, a fin de garantizar eficacia y eficiencia de las operaciones del Banco.
		13	Calidad: Asegurar la calidad del trabajo bajo su responsabilidad, la debida supervisión de su personal y la ejecución eficaz y eficiente de las actividades a su cargo.
		14	Control interno: Establecer, implementar, evaluar y perfeccionar el Sistema de Control Interno del área o de la oficina a su cargo, (entendido éste en sus 5 componentes: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, sistemas de información y seguimiento), conforme con la regulación aplicable.
		15	Actualización: Mantenerse al día con las últimas tendencias y tecnologías en el campo de su aplicación y gestionar lo correspondiente con el fin de adquirir, modificar o implementar nuevas herramientas, procesos, tácticas o acciones para lograr la eficacia y eficiencia de las operaciones del Banco y/o la satisfacción del cliente.
		16	Disponibilidad: Mantener disponibilidad de trasladarse dentro y fuera del territorio nacional para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		17	Rendición de cuentas JDN: Asistir y/o atender a las sesiones y/o acuerdos de Junta Directiva Nacional, Comités o Comisiones de dicho órgano, por delegación o convocatoria de la Gerencia General Corporativa.
		18	Rendición de cuentas Administración: Asistir y/o atender a las sesiones y/o acuerdos de los Comités, Comisiones de la Administración u Órganos de Control por delegación o convocatoria según corresponda.
		19	Cuando así sea solicitado por sus superiores, representar al Banco ante clientes, proveedores y otros cuando corresponda, siguiendo las directrices del equipo de Comunicación Corporativa.
		20	Auditoría: Asegurar una proactiva, eficiente y efectiva atención de las diferentes actividades relacionadas con la gestión de la Auditoría Interna y Externa.
		21	Vocería: Fungir como Vocero Institucional en los temas de su competencia bajo el acatamiento de las directrices y lineamientos del equipo de Comunicación Corporativa.
		22	Brindar un servicio desde su campo de acción: Resolutivo, eficiente, eficaz y proactivo en función de la satisfacción del cliente final bajo un enfoque cliente céntrico en la organización.
		23	Otros: Ejecutar otras funciones propias de la División.
FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO			
		24	Planificar, organizar, implementar, supervisar, dar seguimiento y control de los planes comerciales de la División Canales y Servicios Alternos.
		25	Formular estrategias para nuevos nichos de División Canales y Servicios Alternos.
		26	Desarrollar iniciativas de mejora en los canales y servicios alternos existentes, en coordinación con las dependencias encargadas de los segmentos y productos del Banco.
		27	Monitorear el comportamiento transaccional y uso de los diferentes canales y servicios de atención bajo su responsabilidad, coordinando con las áreas competentes del Banco y con los proveedores a fin de garantizar un óptimo nivel de servicio y que garanticen su permanente operatividad.

			28	Comercializar los canales y servicios disponibles en el Banco a través de eventos regionales.
			29	Gestionar soluciones tecnológicas, de infraestructura y regulatorias que reduzcan los costos de transacción, manteniendo un adecuado control de riesgos.
			30	Monitorear y administrar la operación de canal de Cajas, corresponsales no bancarios, entre otras, que ofrezcan los servicios del Banco.
			31	Participar en coordinación con las Direcciones Comerciales, en la elaboración de la normativa requerida para la eficiente atención de los servicios brindados a través de los canales bajo su cargo.
			32	Apoyar e implementar medidas correctivas en el manejo de canales y servicios alternos.
			33	Administrar los riesgos operativos a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información del Banco.
			34	Brindar seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios tramitados por la División Canales y Servicios Alternos.
			35	Proponer y participar en el desarrollo e implementación de nuevos servicios relacionados al fomento y aplicación de servicios mediante el uso de los corresponsales no bancarios.
			36	Elaborar informes de los resultados de las operaciones de canal o servicio cuando corresponda.
			37	Apoyar en la implementación de mecanismos de prevención y control contra posibles fraudes que afecten la adecuada operación de los canales y servicios alternos.
			38	Preparar y presentar informes técnicos sobre la gestión, las investigaciones y trabajos realizados y sobre el grado de cumplimiento del PAO de su dependencia.
			39	Cumplir las metas de uso de los canales y servicios alternos y de las demás metas que se le asignen.
			FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO	
			40	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.
			41	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.
			42	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.
			43	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			44	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.
			45	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			46	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.
			47	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES			
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios; Economía; Contaduría Pública; Administración de Proyectos; Ingeniería Informática.		
	Legales:	Incorporado al Colegio de Profesionales respectivo y estar al día con sus obligaciones.		
	Experiencia:	Tres años de experiencia en puestos de Jefatura de área y/o División en actividades relacionadas con el diseño e implementación de acciones estratégicas en la comercialización de productos y servicios financieros o desarrollo de propuestas de Soporte al Negocio y labores de supervisión al personal.		
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES			
	1. Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan la actividad del área y del Conglomerado Financiero.			
	2. Conocimiento de normativa externa, Contraloría General de la República, Banco Central, Superintendencias y otros.			
	3. Conocimiento de la Ley General de Administración Pública, Ley General de Contratación Pública, Ley de Control Interno, Ley de Enriquecimiento Ilícito, Reglamento Interno de Trabajo, Código de Trabajo, Convención Colectiva de Trabajo, Manual de Políticas Institucionales, Jurisprudencia administrativa, entre otras.			
	4. Conocimiento y experiencia en la elaboración de estrategias de comercialización de productos bancarios o en el desarrollo de propuestas de soporte al negocio en la comercialización de productos y servicios.			
	5. Conocimiento comprobado en la articulación de alianzas con socios estratégicos.			
	6. Conocimiento de herramienta del Balance Score Card.			
	7. Conocimientos en la preparación de planes estratégicos y /o planes de comercialización.			
* 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.				
CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES			
	1. Conocimiento en el manejo de los principios financieros.			
	2. Conocimiento en el Manual de Excelencia hacia Nuestros Clientes.			
	3. Conocimientos en los productos y servicios del Conglomerado Financiero.			
	4. Conocimiento del Código de Conducta del Conglomerado Financiero.			
	5. Conocimiento en idioma inglés a nivel intermedio.			
	6. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.			
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS			
	Word, Excel, Power Point, Outlook, TEAMS			
	Sistema T24			
	Sistema Integrado de Presupuesto (SIPRE)			
	Sistema Integral de Acuerdos y Recomendaciones (SIAR)			
	Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP)			

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL JEFATURA DE NEGOCIO			
CÓDIGO	Competencias Cardinales	D	C	B	A
CAR-01	Orientación al Cliente				
CAR-02	Innovación y Creatividad				
CAR-03	Orientación a Resultados				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)				
CAR-05	Inteligencia Emocional				
CÓDIGO	Competencias Gerenciales	D	C	B	A
GER-01	Liderazgo				
GER-02	Desarrollo de Otros				
Observaciones:	Este perfil se crea con base en el acuerdo de Junta Directiva Nacional sesión ordinaria número 4976 celebrada el 26 de junio de 2012, acuerdo número 303, que aprueba el Nuevo Modelo de Competitividad Bancaria y el artículo 6 del Reglamento de Clasificación y Valoración de Puestos del Conglomerado del Banco Popular y de Desarrollo Comunal aprobado en Sesión Ordinaria N. 4367 del 02/02/2006 y publicado en la Gaceta N. 41 del 27/02/2006 que dice: “ Las propuestas para modificar el Manual Descriptivo de Clases de Puestos, cuando se trate de la creación o modificación de las clases, en aspecto tales como variación de las tareas, los deberes, las responsabilidades, las competencias, los requisitos y otros aspectos establecidos en ellas, así como de la creación y eliminación de otras, o de la modificación de la estructura de las clases y grupos ocupacionales, serán aprobadas por la Gerencia General Corporativa y la Junta Directiva Nacional según corresponda, previa recomendación del Proceso de Desarrollo Humano y de las Unidades de Recursos Humanos respectivas”.				
	Mediante oficio PMGC-0872-2015, el Modelo Gestión para la Competitividad Bancaria remite la validación y aprobación del perfil.				
	Mediante oficio DIRCH-117-2017, se aprueba ajustes en el perfil, cuenta con el visto bueno de la Subgerencia General de Negocios y aprobación de la Gerencia General Corporativa.				
	En este perfil se agregan las funciones relacionadas a riesgo de proyectos según oficio DIRCH-945-2017, el cual cuenta con la aprobación de la Gerencia General.				
	Se actualiza y agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.				
	Este perfil se traslada del Manual de Cargos de formato Word a la versión actualizada de cargo, el día 12 de julio del 2021, con el objetivo de contener todos los perfiles de cargo en el mismo formato.				
	La Gerencia General Corporativa aprueba el perfil mediante el oficio GGC-434-2024, del 08 de abril del 2024. Referencia DIRCH-0298-2024. Como parte de la implementación del Modelo Organizacional 2.0, aprobado por la Junta Directiva Nacional con el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4, sesión celebrada 20 de diciembre del 2023.				