

<b>Dependencia:</b>	Dirección de Relaciones Corporativas	<b>Área:</b>	Dirección de Relaciones Corporativas
<b>Código del Cargo:</b>	3015.22	<b>Código del Puesto:</b>	3015
<b>Categoría:</b>	26	<b>Nombre del Puesto:</b>	Director de Área
<b>Nombre del Cargo:</b>	Director (a) Relaciones Corporativas	<b>Reporta a:</b>	Gerencia General Corporativa
<b>Objetivo del Cargo:</b>	Planificar, organizar, dirigir, coordinar, liderar, gestionar y supervisar de manera oportuna todas las actividades necesarias, a fin de incrementar la eficiencia y competitividad del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal, mediante la implementación de los procesos de diseño y ejecución de los Planes Estratégicos del Conglomerado, del marco de la Gobernanza Corporativa y la Sostenibilidad Corporativa, así como, las comunicaciones externas, con el fin de agregar valor en el logro de los objetivos optimizando los riesgos, los recursos y el alcance de los beneficios de la organización, asegurando el cumplimiento satisfactorio de las partes interesadas.		
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES GENERALES
			1 Planificación: Antes de iniciar cada año, deberá presentar a su superior inmediato para la revisión y aprobación, el Plan Anual que la Dirección 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 Dirección 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 Dirección 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 dirección 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 Dirección 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, realizando las gestiones suficientes y competentes para su logro, cumpliendo con los procesos de PAO y Presupuesto, según establece la normativa interna.
			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: Controlar y supervisar el cumplimiento de la gestión y ejecución eficaz y eficiente presupuestaria de su dirección 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 Dirección 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 Dirección 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 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 Dirección.

FUNCIONES ESPECÍFICAS		
		24 Asesorar a la Alta Gerencia y Órganos de Gobierno Corporativo del Banco y Sociedades Anónimas en materia de la Relaciones Corporativas de la organización.
		25 Fomentar las relaciones corporativas entre el Banco Popular y Desarrollo Comunal y las Sociedades Anónimas que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal.
		26 Contribuir con la reputación interna y externa del Conglomerado Financiero Banco Popular, mediante las gestiones que no permitan una afectación a la imagen Institucional.
		27 Colaborar en la atención de los medios de comunicación, entidades gubernamentales, sectoriales académicos, entre otros que se considere de alcance para las dependencias a su cargo.
		28 Supervisar el proceso de formulación y actualización de los Planes Estratégicos del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal (PECFBPD) y Plan Estratégico de Tecnología Información (PETI), Modelos de Gestión de Negocios, Planes de Acción, CMI Institucional, CMI nivel Gerencial y CMI nivel Jefaturas para el Banco y las Sociedades Anónimas.
		29 Contribuir con la formulación de los indicadores estratégicos, tales como: Plan Anual Operativo (PAO), CMIs: Institucional, Gerencial y Jefaturas, así como el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) a fin de garantizar el alineamiento con las metas institucionales.
		30 Supervisar la correcta aplicación de los instrumentos existentes en el Conglomerado, en materia de planificación estratégica.
		31 Monitorear el cumplimiento de los lineamientos para la definición de indicadores de Gestión Institucional.
		32 Gestionar y comunicar periódicamente a las Estructuras de Gobernanza los avances y ajustes requeridos para la gestión estratégica del Conglomerado.
		33 Liderar y gestionar la implementación de prácticas de Gobierno Corporativo que promuevan la sostenibilidad y el crecimiento de la Institución en el transcurso del tiempo.
		34 Supervisar el cumplimiento de los indicadores alineados al Sistema de Gestión de Gobernanza Corporativa, mediante el establecimiento de estructuras de autoridad, el marco normativo, la rendición de cuentas y la transparencia con las partes interesadas.
		35 Establecer y comunicar la estrategia de Sostenibilidad Corporativa, con el fin de garantizar una eficiente implementación en los distintos procesos de la Organización.
		36 Diseñar y gestionar el modelo de los indicadores de gestión, resultados y el impacto en materia de Sostenibilidad Corporativa.
		37 Generar valor en la definición de estrategias de comunicación de los proyectos dirigidos a los grupos de interés externos.
		38 Asegurar el cumplimiento de la estrategia relacionada con la comunicación externa Corporativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
		39 Monitorear el cumplimiento de los indicadores de gestión, resultados e impacto en materia de Comunicación Corporativa.
		40 Contribuir con los procesos de actualización de las normas relacionadas con la Planificación Estratégica, Gobernanza Corporativa, Sostenibilidad y Comunicación Corporativa.
		41 Promover los planes de cultura relacionados con la Planificación Estratégica, Gobernanza Corporativa, Sostenibilidad y Comunicación Corporativa.
		42 Apoyar la gestión de riesgos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), estratégicos y comunicación externa; así como el desarrollo de los respectivos controles de mitigación.
		43 Liderar los convenios, alianzas y otros elementos que se asuman con terceros.
FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO		
		44 Identificación de riesgos: Identificar los riesgos asociados con las actividades a su cargo y trabajar en colaboración con la Dirección Corporativa de Riesgos para identificar y evaluar los riesgos potenciales.
		45 Evaluación de riesgos: Después de identificar los riesgos, en coordinación con la Dirección Corporativa de Riesgo evaluar y clasificar los riesgos según su impacto y probabilidad, para determinar qué medidas son necesarias para mitigar o controlar los riesgos.
		46 Gestión de riesgos: Desarrollar y poner en marcha las acciones para gestionar y mitigar los riesgos identificados, en colaboración con la Dirección Corporativa de Riesgo.
		47 Monitoreo de riesgos: Monitorear continuamente los riesgos para asegurarse de que las acciones de gestión de riesgos sean efectivas y adecuadas para los riesgos identificados, caso contrario deberá gestionar lo correspondiente para evitar desviaciones en el cumplimiento de los objetivos.
		48 Informe de riesgos: Informar regularmente al equipo ejecutivo y a otros interesados sobre el estado de los riesgos identificados y las medidas tomadas para mitigarlos.
		49 Capacitación y formación: Capacitar y formar al equipo de trabajo en la gestión de riesgos, asegurándose de que todos los funcionarios a cargo comprendan los riesgos asociados con sus actividades y su accionar para mitigarlos.
		50 Implementar la gestión integral de los riesgos a que está expuesta la entidad en lo que compete a las funciones del área y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas y demás normativa, así como, la atención de los requerimientos de los Órganos de Control y del Supervisor.
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en las disciplinas de Administración de Negocios; Administración Pública; Contaduría Pública; Economía; Ingeniería Industrial. Preferiblemente con nivel de Maestría en los campos anteriormente indicados o en Alta Gerencia.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo, estar al día con sus obligaciones y mantenerse en estatus activo por el periodo de su nombramiento.
	Experiencia:	Contar con experiencia comprobada de al menos tres años en puestos de jefatura o gerenciales del negocio bancario relacionados con la implementación de procesos de Planificación Estratégica y Gobierno Corporativo. Experiencia laboral en el campo de su formación académica liderando con éxito equipos de trabajo, preferiblemente en procesos específicos de la Dirección a cargo.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
Generales	1. Conocimiento sobre las leyes, reglamentos y normativas que regulan la actividad de la Dirección y de sus dependencias adscritas.				
	2. Herramientas: Dominio de Herramientas de Microsoft Office, Balanced Scorecard y de programas aplicables a la Dirección y dependencias adscritas.				
	3. Tecnología: Conocimiento sobre herramientas tecnológicas para la gestión de productos, proyectos, servicios y procesos bancarios, así como, sobre tendencias y tecnologías emergentes en el área de su competencia.				
	4. Equipos de trabajo: Conocimiento sobre formación, dirección, organización, coordinación de equipos de trabajo.				
	5. Estrategia: Conocimiento sobre la formulación, desarrollo e implementación de planes de acción.				
	6. Servicio al cliente: Conocimiento sobre servicio al cliente.				
	7. Negocio: Conocimiento sobre el negocio bancario.				
	8. Proyectos: Conocimiento sobre Administración de Proyectos, trabajo en equipo y/o metodologías ágiles.				
	9. Presupuestos: Conocimiento sobre análisis de presupuestos.				
	10. Conocimiento sobre herramientas analíticas y análisis de datos para la toma de decisiones.				
	11. Conocimiento sobre la gestión integral de riesgos.				
	12. Conocimiento sobre finanzas para comprender el desempeño financiero del Banco, así como el impacto y funcionamiento de los productos y servicios.				
	13. Conocimiento sobre alta gerencia y liderazgo.				
	14. Conocimiento sobre redacción de informes y rendición de cuentas.				
	15. Conocimiento sobre análisis de mercado y comprensión de las tendencias en la industria.				
	16. Conocimiento sobre el diseño, implementación y control de estrategias de transformación digital.				
Específicos	1. Certificación en Gobierno Corporativo.				
	2. Conocimiento en Scrum Máster.				
	3. Conocimiento en Gobierno de TI ISO-38000 o Marco de Gestión de las Tecnologías de información o COBIT 5.				
	4. Conocimiento en Gestión de la sostenibilidad.				
	5. Conocimiento en Planificación estratégica.				
	6. Conocimiento en administración de proyectos.				
CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES				
	1. Conocimiento de la Ley General de Contratación Pública, Ley General de Control Interno, Ley General de Administración Pública, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública, Ley 7786 y sus normativas conexas, así como otras leyes aplicables.				
	2. Conocimiento de la normativa que regula la gestión bancaria nacional e internacional y lo relativo a los objetivos y fines del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.				
	3. Conocimiento en los productos y servicios del Conglomerado Financiero.				
	4. Conocimiento en gestión y mejora de procesos y procedimientos.				
	5. Conocimiento del idioma inglés a nivel intermedio (lectura, escritura y conversación).				
	6. Conocimiento de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.				
	7. Conocimiento de la Ley Orgánica del Banco Central.				
	8. Conocimiento de la normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).				
	9. Conocimiento en ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad.				
	10. Conocimiento en Lean Six Sigma.				
CÓDIGO	INDICADORES				
Generales	1. Reputación del Banco.				
	2. Satisfacción del cliente interno de las áreas a cargo.				
	3. Satisfacción del cliente externo.				
	4. Impacto financiero.				
	5. Impacto social.				
	6. Impacto ambiental.				
Específicos	1. Participación de mercado (saldos totales, por segmento y productos).				
	2. Crecimiento de cartera por segmento y productos.				
	3. Grado de aceptación de productos y servicios en el mercado.				
	4. Crecimiento ingresos por servicios.				
	5. Participación de mercado en ingresos por servicios.				
	6. Rentabilidad del producto.				
	7. Calidad del producto.				
	8. Innovación de los productos.				
	9. Accesibilidad de los productos y servicios.				
	10. Aplicar las mejores prácticas en la industria bancaria y financiera para la mitigación de riesgos de fraude en el diseño de productos y servicios.				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: DIRECCIÓN DE SOPORTE			
CÓDIGO	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	Gerenciales:	D	C	B	A
GER-01	Liderazgo				
GER-02	Desarrollo de Otros				
Observaciones:	La Gerencia General Corporativa aprueba la creación del perfil mediante el oficio GGC-936-2024, del 12 de julio del 2024. Referencia DIRCH-0571-2024. Como parte de la implementación del Modelo Organizacional 2.0, aprobada por la Junta Directiva Nacional con el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4, sesión celebrada 20 de diciembre del 2023.				