

Dependencia:	Gerencia General Corporativa	Área:	Dirección Corporativa Capital Humano
Código del Cargo:	3015.12	Código del Puesto:	3015
Categoría:	26 (F.E)	Nombre del Puesto:	Director de Área
Nombre del Cargo:	Director (a) Corporativo Capital Humano	Reporta a:	Gerente (a) General Corporativo

Objetivo del Cargo:	<p>Planificar, organizar, dirigir, coordinar, liderar y controlar de manera eficaz y eficiente todas las funciones de la dirección a cargo, promoviendo elementos innovadores y disruptivos que fortalezcan la imagen y reputación del banco en concordancia con el Plan Estratégico Corporativo.</p> <p>Lidera, gestiona, optimiza y supervisa lo pertinente para dotar de la visión estratégica al Banco, construir el andamiaje óptimo, disruptivo y sensible que permita desarrollar el talento humano y organizacional, mediante enfoques y modelos adecuados, actualizados e integrales que promuevan y fortalezcan una cultura orientada a la calidad de servicio al cliente y a la consecución de objetivos y metas establecidos.</p> <p>Actuar como socio estratégico de la alta gerencia, de sus colegas y de la organización siendo asesor y hacedor proactivo de las mejores prácticas en su Dirección y áreas adscritas, promoviendo y fortaleciendo la práctica de los valores institucionales, proponiendo estrategias, políticas y procedimientos para alcanzar y superar los estándares del mercado financiero en materia de talento humano y organizacional.</p>
---------------------	--

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.
			5 Metas: Cumplir con las metas asignadas, debiendo realizar 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 Definir las políticas de gestión del personal de la institución a través de la estrategia de experiencia del colaborador, la cual contempla todo el ciclo de vida laboral de los colaboradores (planificación, atracción, selección, reclutamiento, monitoreo, cambios laborales, vinculación, distribución de la plantilla, entre otros).
			25 Diseñar el proceso de bienestar del personal que contemple todo el ciclo de vida laboral de los colaboradores, así como, su propuesta de valor.
			26 Definir y anticipar los perfiles y competencias del nuevo talento que se requiere, así como, coadyuvar en la reubicación del personal interno de la organización de acuerdo con su perfil de competencias y aspiraciones dentro de la institución.
			27 Definir las políticas, programas y mecanismos para crear la cultura organizacional que la institución requiere para el desarrollo de sus potencialidades y el logro de la estrategia y objetivos.
			28 Implementar metodologías y sistemas para la promoción de un ambiente laboral que impulse la productividad del personal desde su satisfacción, motivación, pertenencia y que contribuya al logro de la estrategia de la organización.
			29 Apoyar a la institución en la adopción de esquemas de trabajo de acuerdo con los cambios que se vayan presentando en el entorno laboral.
			30 Gestionar la Cultura Organizacional mediante marcos de trabajo ágiles, flexibles y eficientes, que permitan actuar de manera anticipada e implementar los cambios del entorno (pensamiento creativo, innovador, ágil, práctico, sin temor al error).
			31 Diseñar e implementar técnicas para mejorar la comunicación interna en términos de cantidad, claridad, credibilidad, puntualidad y formalidad.
			32 Definir, desarrollar e implementar protocolos de actuación para asegurar el establecimiento de una relación asertiva entre el personal, sindicatos y administración, con apego al ordenamiento jurídico, que permita concertar los diferentes intereses para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y que coadyuven al establecimiento de un ambiente laboral positivo en la organización.
			33 Diseñar, coordinar, implementar y evaluar los programas de: capacitación, formación, innovación, compensación (salarios y beneficios económicos, así como incentivos), procesos de cambio y acompañar estudios administrativos de cambios estructurales de la empresa.
			34 Implementar programas de Responsabilidad Social a lo interno de la institución, a través de la promoción del comportamiento ético y el mejoramiento de la calidad de vida laboral.
			35 Definir e implementar estrategias para la atención y prevención de conflictos laborales y disciplinarios.
			36 Planificar, organizar, supervisar y dirigir la prestación de los servicios de personal relacionados con la contratación de personal, los sistemas de evaluación de la gestión, trámites y planillas, así como, los relacionados con salud ocupacional, servicios médicos, y soporte a personal.
			37 Coordinar la gestión para la sistematización, digitalización, automatización y tercerización de los aspectos operativos de recursos humanos, a fin de lograr eficientizar los procesos y lograr la autogestión.
			FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO:
			38 Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo conforme a la declaratorio de apetito de riesgo, políticas y límites de riesgo definidos por la Junta Directiva Nacional.
			39 Promover en su área de trabajo la cultura de riesgo institucional orientada al logro de resultados y a la medición del desempeño considerando el apetito de riesgo.
			40 Fomentar una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de riesgo, control interno y cumplimiento, para lo cual deberá realizar entre otras labores las siguientes: Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas. Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos. Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable. Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar. Ejecutar los planes de mitigación que se establezcan para gestionar los riesgos de su área. Reportar periódicamente a la División de Riesgo Operativo los eventos de riesgos materializados. Asegurarse que el personal a su cargo conoce la normativa de riesgo, control y cumplimiento que es aplicable al área.
			41 Conocer la metodología institucional de administración de riesgos en programas, proyectos e iniciativas.
			42 Conocer la exposición que tienen los riesgos en los proyectos, a nivel departamental e institucional.
			43 Conocer el proceso de seguimiento y control de riesgos dentro de los proyectos.
			44 Velar por una adecuada gestión de los riesgos que pueden impactar sobre los proyectos a los cuales se encuentran asociados.
			45 Valorar la participación en algunas reuniones de alto interés para conocer el proceso de identificación, valoración y planes de acción de los riesgos de los proyectos.
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES		
	Formación Académica:	Licenciatura en las disciplinas de las Ciencias Económicas. Preferible con Maestría en los campos anteriormente indicados, Administración de Recursos Humanos, Gerencia Estratégica, Psicología Organizacional o Alta Gerencia.	
	Legales:	Incorporado al Colegio de Profesionales 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 actividades del negocio bancario relacionadas con dirigir o asesorar a empresas del sector financiero o de la gestión pública. 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 de la industria.		
	16. Conocimiento sobre el diseño, implementación y control de estrategias de transformación digital.		
Específicos	1. Conocimiento sobre el Negocio Bancario.		
	2. Conocimiento sobre la estructura organizacional del Conglomerado Financiero.		
	3. Conocimiento sobre herramientas de Gestión Empresarial (Enterprise Resource Planning FRP) para la sistematización, digitalización y automatización de procesos.		

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES				
	1. Conocimiento sobre sistematización de procesos.				
	2. Conocimiento sobre diseño de experiencia de usuario (UX).				
	3. Conocimiento General sobre inteligencia artificial.				
	4. Conocimiento sobre el idioma inglés expresión oral, lectura y escritura.				
CÓDIGO	INDICADORES				
Generales	1. Reputación del Banco.				
	2. Satisfacción del cliente interno de las áreas a cargo.				
	3. Satisfacción del cliente externo del Banco.				
	4. Impacto financiero.				
	5. Impacto social.				
	6. Impacto ambiental.				
Específicos	1. Niveles de servicio al cliente interno (SLA).				
	2. Satisfacción del cliente interno de todas las áreas del Banco.				
	3. Eficiencia del tiempo.				
	4. Satisfacción del negocio (evaluación cuatrimestral).				
	5. Ponderado de metas de negocio.				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL DIRECCIÓN DE SOPORTE			
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:	<p>Perfil se crea mediante Acuerdo de JDN # 108 de la Sesión #4371 del 16 de febrero de 2006. En este perfil se incluyó la capacitación requerida, según oficio DDHO-1509-06, con visto bueno de la Gerencia General Corporativa (14-09-2006) de acuerdo con lo establecido en los artículos 3 y 6 del Reglamento de Clasificación y Valoración de Puestos del Grupo Financiero Banco Popular el cual fue aprobado en la Sesión 4367 de la Junta Directiva Nacional celebrada el 2 de febrero del 2006.</p> <p>Este perfil se le cambia nomenclatura de Director de Área a Director a partir del 14 de marzo de 2013, 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba el ajuste de este perfil mediante el oficio GGC-395-2024, del 23 de abril del 2024. Referencia DIRCH-0308-2024, 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 el 20 de diciembre de 2023.</p>				