

Dependencia:	Gerencia General Corporativa	Área:	Dirección Corporativa de Mercadeo
Código del Cargo:	3015.23	Código del Puesto:	3015
Categoría:	26	Nombre del Puesto:	Director de Área
Nombre del Cargo:	Director (a) Corporativo de Mercadeo	Reporta a:	Gerencia General Corporativa

**Objetivo del Cargo:** Planificar, organizar, dirigir, coordinar, liderar y controlar de manera eficaz y eficiente todas las funciones de la dirección a cargo, orientadas a desarrollar e implementar estrategias integradas de mercadeo, con el propósito de brindar soporte al esfuerzo comercial y al cumplimiento de metas estratégicas, comerciales y sociales, considerando acciones de imagen y reputación de la marca, en coordinación con otras áreas funcionales a nivel Corporativo.

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, 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.
			<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>
		24	Evaluar el Alto Valor Percibido (AVP) y la competitividad del portafolio de productos y servicios a nivel corporativo, desde la perspectiva de la mezcla de marketing, identificando necesidades y oportunidades en los segmentos meta.
		25	Planificar y dirigir estrategias integradas de marketing que consideren canales convencionales y digitales, brindando soporte a las estrategias comerciales y corporativas.
		26	Desarrollar la estrategia de imagen de marca del Conglomerado Financiero, estableciendo una identidad diferenciadora que transmita el propósito de la institución a los segmentos meta.
		27	Asesorar la definición de los atributos de valor para los productos y servicios ofrecidos.
		28	Incrementar el nivel de relacionamiento con los clientes.
		29	Recomendar, implementar y controlar la ejecución de la estrategia de patrocinios de marca, dirigidos a fortalecer la relación y posicionamiento con grupos estratégicos de interés para la institución.
		30	Asesorar a la Alta Gerencia en relación con temas estratégicos de Imagen de Marca, Publicidad y Gestión de la Reputación, suministrando información y criterio técnico para el proceso de toma de decisiones gerenciales.

			31	Proponer a los niveles directivos superiores las políticas atinentes a las funciones de mercadeo, publicidad y patrocinios para su aprobación.
			32	Instruir las directrices que regulan la gestión de mercadeo e imagen de marca en el Conglomerado Financiero, supervisando su aplicación.
			33	Desarrollar el sistema de información de marketing que permitan orientar el esfuerzo de mercadeo y publicidad de forma eficaz y eficiente.
			34	Gestionar, dirigir y controlar la ejecución del presupuesto de mercadeo.
			35	Diseñar, controlar y gestionar el plan integrado de mercadeo, operativizando los objetivos del plan estratégico corporativo respecto a las funciones específicas de mercadeo, aplicando estrategias de medios masivos y medios digitales.
			36	Coordinar a nivel de mercadeo la ejecución de las estrategias de comercialización que señale la Subgerencia General de Negocios, Dirección General Banca Social, FODEMIPYME y sociedades subsidiarias del conglomerado.
			37	Coordinar con la Gerencia General Corporativa y la Dirección Relaciones Corporativas la implementación de campañas y actividades de relaciones públicas.
			38	Coordinar con las áreas relevantes una estrategia de Endomarketing Corporativo.
			39	Planificar, dirigir y aprobar la estrategia y ejecución de patrocinios, así como, la realización de los planes y estrategias de mercadeo, en coordinación con las áreas adscritas a esta dirección.
			40	Identificar y gestionar los riesgos atinentes a la estrategia integrada de mercadeo.
			FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO:	
			41	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.
			42	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.
			43	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.
			44	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.
			45	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.
			46	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.
			47	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 o grado superior en Administración de Negocios; Administración Pública.		
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.		
	Experiencia:	Contar con experiencia comprobada de al menos tres años en actividades relacionadas con mercadeo, inteligencia de negocios e investigación de mercados, preferiblemente en 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 en la preparación de planes estratégicos y /o planes de comercialización.			
	2. Conocimiento de Ley General de Control Interno.			
	3. Conocimiento sobre diseño y manejo de estrategias de mercadeo directo y mercadeo digital, de preferencia en productos y servicios financieros.			
	4. Conocimiento sobre diseño y manejo de estrategias de rentabilización de la relación con los clientes.			
	5. Conocimiento de los procesos relacionados con investigación de mercados.			
	6. Conocimiento en temas de producción audiovisual.			
* 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 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, 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. Conocimientos en los productos y servicios del Conglomerado Financiero.			
	4. Conocimiento de gestión y mejora de procesos y procedimientos.			
	5. Dominio del idioma inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.			
	6. Conocimiento de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, del Banco Central y del Sistema Bancario Nacional.			

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 del producto en el mercado.				
	2. Time to market de los proyectos /iniciativas.				
	3. Cantidad de mejoras e implementaciones.				
	4. Índice de satisfacción de los clientes con la marca.				
	5. Posicionamiento de la marca.				
	6. Cobertura de mercadeo.				
	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 de este perfil mediante el oficio GGC-951-2024, del 11 de julio del 2024, aprobado el 15 de julio de 2024. Referencia DIRCH-0953-2024. 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. De acuerdo con la autorización del despacho gerencial este perfil sustituye al 3015.03 Director Investigación de Mercados.☐				