

<b>Dependencia:</b>	Dirección General de Transformación e Innovación	<b>Área:</b>	Dirección Excelencia Operacional
<b>Código del Cargo:</b>	3015.21	<b>Código del Puesto:</b>	3015
<b>Categoría:</b>	26 (F.E)	<b>Nombre del Puesto:</b>	Director de Área
<b>Nombre del Cargo:</b>	Director (a) de Excelencia Operacional	<b>Reporta a:</b>	Director General de Transformación e Innovación
<b>Objetivo del Cargo:</b>	Planificar, liderar, controlar e implementar en la organización las prácticas que permitan al CFBPDC alcanzar estándares altos de eficiencia, efectividad y entrega de valor a los clientes en los diferentes canales presenciales y digitales de la organización, esto mediante la transformación de los procesos y la forma de entrega de los servicios organizacionales, así como gestionar los procesos, la Arquitectura Empresarial y las prácticas de análisis de datos, identificando oportunidades de mejoras y fomentando la adopción de nuevas tecnologías y prácticas innovadoras para el logro de los resultados de la organización y cumplimiento de las promesas de servicio a nuestro clientes.		
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 en conjunto con la Dirección General la estrategia de implementación de la Excelencia Operativa Organizacional y velar que se alinee con los objetivos organizacionales, así como, garantizar su implementación.
		25	Definir e implementar estrategias para una cultura organizacional que promueva calidad en los procesos, motivando la mejora continua, excelencia operativa y gestión por procesos para la búsqueda de la satisfacción del cliente.
		26	Implementar políticas, estrategias y directrices de gestión de innovación, eficiencia operacional, sistematización, automatización y robotización, así como, a la gestión de analítica, ciencia y gobierno de datos que favorezcan el logro de los resultados estratégicos.
		27	Da seguimiento y cumplimiento a los planes e indicadores de gestión, para garantizar la entrega de resultados de alta calidad en línea con la estrategia organizacional, para la Dirección y sus dependencias adscritas.
		28	Definir las metodologías y la estandarización de procesos que aseguren el cumplimiento de los objetivos y su contribución con el crecimiento y la eficiencia de la institución con procesos ágiles y mejores prácticas de gestión de recursos.

			29	Generar información estratégica y de resultados para la toma de decisiones de la Junta Directiva Nacional, la Gerencia General Corporativa y sus Comités, relacionada con la gestión de los procesos, analítica y ciencia de datos, arquitectura empresarial e innovación.
			30	Impulsar y propiciar proyectos de mejora continua e innovación enfocados en incrementar la productividad organizacional, trabajando de forma conjunta con la alta administración y responsables de los procesos.
			31	Definir métricas e indicadores de rendimiento clave (KPI) para medir el progreso del cumplimiento de la estrategia, y establecer planes de mejora en caso de identificarse impedimentos.
			32	Comunicar la visión, los objetivos y los progresos de los esfuerzos a todos los niveles de la Organización.
			33	Planificar y ejecutar las actividades necesarias para elevar los niveles de madurez en la gestión de procesos a cargo de la dirección, al igual que asesorar a la administración a todas las materias relacionados con los procesos a su cargo.
			34	Velar porque se definan e implementen metodología, normas, procedimientos y prácticas eficientes relacionadas con los procesos a su cargo, evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes y actividades de la gestión de sus dependencias adscritas, con el fin de promover los ajustes o cambios que se requieren para lograr mayores niveles de efectividad, maximizar la obtención de valor para la organización, mejor en los procesos, así como, eficiencia de los resultados financieros y cualitativos.
			35	Asistir a reuniones de Junta Directiva Nacional y sus diferentes Comités, así como, Comités Gerenciales del banco al que sea requerido.
			36	Construir y liderar equipos multifuncionales, proporcionando dirección clara y apoyo continuo, para velar por el cumplimiento de los objetivos propuestos.
			37	Ajustar estrategias y enfoques según sea necesario en respuesta a cambios en el entorno organizacional.
			38	Colaborar con socios externos, consultores y proveedores para obtener experiencia y los recursos necesarios cuando sea requerido.
			39	Evaluar y comunicar los resultados de los procesos a su cargo en términos de mejoras operativas, financieras y de satisfacción del cliente.
			40	Asegurar la calidad de los procesos y la eficiencia operativa de las áreas a cargo y de las diferentes dependencias del Banco.
			41	Realizar seguimiento y evaluación de los indicadores de eficiencia operacional.
			42	Liderar los proyectos y gobernar la integración de herramientas, a fin de digitalizar y automatizar los diferentes procesos del Banco.
				<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO:</b>
			43	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.
			44	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.
			45	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.
			46	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.
			47	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.
			48	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.
			49	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.
<b>CÓDIGO</b>				<b>REQUISITOS EXIGIBLES</b>
	<b>Formación Académica:</b>	Licenciatura en Ciencias de la Computación o Ciencias Económicas o Ingeniería Industrial. Preferiblemente con Maestría o Postgrado en los campos anteriormente indicados o en Alta Gerencia.		
	<b>Legales:</b>	Incorporado al Colegio de Profesionales respectivo, estar al día con sus obligaciones y mantenerse en estatus activo por el periodo de su nombramiento.		
	<b>Experiencia:</b>	Contar con experiencia comprobada de mínimo tres años: • Cargo de Jefatura relacionado con actividades del sector financiero o industria de servicios. • Liderando equipos de trabajo enfocados a la Gestión y mejora de procesos/Arquitectura Empresarial/Servicio al cliente/ Automatización de soluciones.		
<b>CÓDIGO</b>				<b>* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES</b>
<b>Generales</b>	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.			
<b>Específicos</b>	1. Conocimiento sobre metodologías de mejora continua de procesos.			
	2. Conocimiento de TOGAF y su forma de implementación.			
	3. Conocimiento sobre analítica, ciencia y gobierno de datos.			
	4. Conocimiento demostrado en ley de contratación pública costarricense.			
	5. Conocimiento sobre sistematización, digitalización y automatización para optimización del proceso a cargo.			
	6. Conocimiento sobre canales bancarios y transformación digital.			
	7. Conocimiento demostrado en COBIT.			

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES				
	1. Certificado Green Blet - Black Belt - CQE.				
	2. Certificado TOGAF.				
	3. Certificado DAMA.				
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. Índice de eficiencia operativa del CFBPDC.				
	2. Logro de entregables asociados a la estrategia.				
	3. Eficiencia de procesos.				
	4. Satisfacción del cliente en canales presenciales y viales.				
	5. Compromiso y clima organizacional del equipo.				
	6. Satisfacción del negocio (evaluación cuatrimestral).				
	7. Ponderado de metas de negocio.				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: DIRECTOR EXCELENCIA OPERACIONAL			
CODIGO	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:	Este perfil se crea mediante acuerdo JDN-6022-Acd-839-2023-Art-9, sesión realizada el 12 de julio del 2023, aprobado por la Junta Directiva Nacional. Se ajusta la nomenclatura del cargo, a fin de que se encuentre acorde con la estructura organizacional 2.0 alineada a la Hoja de Ruta de la Estrategia de Transformación Institucional, aprobada mediante el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4 inciso 2. La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil, mediante oficio GGC-968-2024, con fecha 12 de julio de 2024. Referencia oficio DIRCH-0999-2024.				