

<b>Dependencia:</b>	Subgerencia General de Operaciones	<b>Área:</b>	Dirección Soporte al Negocio
<b>Código del Cargo:</b>	3015.13	<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) Soporte al Negocio	<b>Reporta a:</b>	Subgerente General de Operaciones
<b>Objetivo del Cargo:</b>	<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 el soporte a las dependencias comercial y social del Banco en coordinación con las dependencias correspondientes para asegurar la eficiencia, calidad y continuidad del procesamiento de productos financieros del banco y garantizar la satisfacción del cliente.</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	Planificar e implementar las acciones dirigidas a centralizar los servicios logísticos requeridos para el negocio, en coordinación con las Divisiones y dependencias que conforman la Dirección.
		25	Planificar y establecer estrategias de atención propia de las gestiones de soporte al negocio, con el fin de que los tiempos de atención y los servicios que se brindan se realicen con altos estándares de calidad para la satisfacción del cliente interno.
		26	Proponer según las mejores prácticas de archivo y bajo un enfoque de optimización de procesos y recursos los archivos específicos para la documentación que se genere de la gestión de negocio y administrativa.
		27	Planificar, desarrollar e implementar las acciones que mejoren el proceso de otorgamiento de crédito de distintos segmentos, en coordinación con las áreas que correspondan, con el fin de estandarizar y efficientizar los procesos y disminuir los tiempos de procesamiento.
		28	Establecer políticas en coordinación con la División de Soporte Regional promoviendo la estandarización en las oportunidades de mejora identificadas a nivel regional e institucional.
		29	Facilitar la coordinación de políticas, procedimientos y recursos para alcanzar de manera eficiente, proactiva y controlada los objetivos de la Corporación en la gestión de los servicios que requiere el negocio bancario.

			30	Proponer según las mejores prácticas y los planes estratégicos, las políticas de centralización de servicios al negocio siempre y cuando estas signifiquen un beneficio para la organización o para la satisfacción de los clientes.
			31	Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			32	Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO:
			33	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.
			34	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.
			35	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.
			36	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.
			37	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.
			38	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.
			39	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 las Ciencias Económicas o ingeniería industrial. Preferiblemente con Maestría o Postgrado en los campos anteriormente indicados o en 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 manejo de los módulos de ventas, mercadeo y servicios del CRM Microsoft Dynamics.			
	2. Conocimiento sobre soporte al negocio.			
	3. Conocimiento sobre sistematización, digitalización y automatización para optimización del proceso a cargo.			
CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES			
	1. Conocimiento sobre diseño de experiencia de usuario (UX).			
	2. Conocimiento sobre inteligencia artificial y machine learning.			
	3. Conocimiento sobre el idioma inglés expresión oral, lectura y escritura.			
	4. Conocimiento sobre la negociación con clientes y la gestión de relaciones comerciales.			
	5. Conocimiento sobre analítica avanzada y Ciencia de Datos.			
	6. Conocimiento sobre la estructura organizacional del Conglomerado Financiero.			
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.			
	2. Satisfacción del negocio (evaluación cuatrimestral).			
	3. Ponderado de metas de negocio.			

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL DIRECCIÓN SOPORTE AL NEGOCIO			
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:	<p>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”.</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>Se ajusta el perfil según acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5830-Acd-447-2021-Art-6, sesión celebrada el 26 de mayo del 2021.</p> <p>Se aprueban ajustes al perfil según acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5948-Acd-811-Art-13 inciso 1a, sesión celebrada el 18 de Octubre 2022.</p> <p>Este perfil se ajusta según acuerdo JDN-6022-Acd-839-2023-Art-9, sesión realizada el 12 de julio del 2023, aprobado por la Junta Directiva Nacional.</p>				