

Dependencia:	Subgerencia General de Negocios	Área:	Dirección Banca Digital
Código del Cargo:	3015.18	Código del Puesto:	3015
Categoría:	26	Nombre del Puesto:	Director de Área
Nombre del Cargo:	Director (a) Banca Digital	Reporta a:	Subgerente General de Negocios
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, herramientas y mecanismos que permitan ampliar los canales de servicio del Conglomerado Financiero, facilitando su integración con la estrategia del negocio. Desarrollar las estrategias, planes, programas y actividades que permita una maximización de las ganancias con un costo administrativo razonable para el logro de las metas del Conglomerado Financiero, en concordancia con lo establecido en el Plan Estratégico 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.
FUNCIONES ESPECÍFICAS			
		24	Planificar conjuntamente con la Subgerencia General de Negocios las estrategias para los diferentes segmentos, brindando los distintos canales de atención que demanda la población cliente del Conglomerado.
		25	Diseñar, organizar, ejecutar y controlar el plan comercial y de negocios para la Banca Digital, que lleven al cumplimiento de las metas asignadas.
		26	Planificar, organizar, dirigir y controlar el esfuerzo de las divisiones adscritas, impulsar estrategias de desarrollo de productos, servicios y canales que generen valor agregado para el proceso de comercialización.
		27	Diversificar los distintos canales de atención de acuerdo con las tendencias y necesidades del mercado, así como, garantizar el cumplimiento de la normativa interna y externa relacionada.
		28	Establecer normas, procedimientos y prácticas relacionadas con los objetivos de la Dirección de Banca Digital y sus divisiones adscritas.
		29	Mantener estrecha comunicación con las direcciones comerciales, productos y servicio al cliente, para alinear los esfuerzos a las necesidades detectadas por las dependencias de comercialización.

			30	Gestar un adecuado mantenimiento de los sistemas y procedimientos de los canales de servicio, con el fin de asegurar su funcionamiento y la aplicación de un proceso de mejoramiento continuo.
			31	Establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno Institucional en el manejo de la Banca Digital y los diferentes canales de servicio, así como, realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento.
			32	Crear iniciativas para suplir, mantener, desarrollar e implementar herramientas para innovar en los canales, según los estudios de calidad y valor de la Dirección Banca Digital.
			33	Proveer diferenciación competitiva para los diferentes segmentos mediante el robustecimiento e innovación de los canales a cargo de la Dirección Banca Digital.
			34	Proveer elementos de control, confiabilidad y seguridad en los distintos ámbitos de diseño y operación de los canales a cargo de la Dirección Banca Digital.
			35	Gestionar el uso adecuado de los canales que el Banco define para sus productos y servicios.
			36	Promover y controlar la efectividad y rentabilidad de los canales que se implementen.
			37	Administrar el presupuesto asignado a su estructura organizativa, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
			38	Gestionar el adecuado control y supervisión de los proveedores de equipos, insumos y partes relacionados a los canales a cargo de la Dirección Banca Digital.
			39	Asistir a las sesiones de Junta Directiva Nacional cuando corresponda o por delegación, así como, ser representante del Banco en diversos eventos.
			40	Cumplir las metas de uso de los canales a cargo de la Dirección Banca Digital, así como, cualquier meta que se establezca incluyendo las comerciales que se asignen a esa dirección.
				FUNCIONES 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 en Administración de Negocios; Administración Pública; Contaduría Pública; Economía; Ingeniería en Computación; Ingeniería en Informática o Ingeniería de Sistemas. De preferencia contar con nivel de 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 en Innovación e Inclusión de canales.			
	2. Conocimientos en el diseño y desarrollo de canales electrónicos en Instituciones Financieras.			
	3. Conocimientos en bases de datos, desarrollo de sistemas, redes de comunicación informática, seguridad informática y lenguajes de programación.			
	4. Conocimiento en la articulación de alianzas con socios estratégicos.			
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 su normativa, así como, otras leyes aplicables.			
	2. Conocimiento de la normativa que regula la gestión bancaria nacional e internacional, 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 normativa de SUGEF y SUGEVAL.			
	7. Conocimiento de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.			
	8. Conocimiento de la Ley Orgánica del Banco Central.			
	9. Conocimiento de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.			
	10. Conocimiento sobre nuevas tendencias digitales.			

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. Incremento de usuarios.				
	2. Cantidad de transacciones.				
	3. Cantidad de clientes.				
	4. Frecuencia de uso.				
	5. Disponibilidad de nuevos productos o servicios.				
	6. Retención de los clientes digitales.				
	7. Migración de los clientes a los canales digitales y remotos.				
	8. Nivel de respuesta en los canales.				
	9. Índice de satisfacción del cliente en línea.				
	10. Usuarios activos.				
	11. Porcentaje de bajas en el registro de usuarios.				
	12. Indicador de tráfico.				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: DIRECCIÓN DE NEGOCIO			
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-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.				