

Dependencia:	Gerencia General Corporativa	Área:	Dirección General Banca Social
Código del Cargo:	3074	Código del Puesto:	3074
Categoría:	26 (FE)	Nombre del Puesto:	Director General Banca Social
Nombre del Cargo:	Director General Banca Social	Reporta a:	Gerente 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, promoviendo elementos innovadores y disruptivos que fortalezcan la imagen y reputación del banco en concordancia con el Plan Estratégico Corporativo. Lidera, gestiona, optimiza y supervisa las actividades necesarias, a fin de incrementar la eficiencia y competitividad del Banco mediante la gestión de venta de productos y servicios dirigidos a los clientes y organizaciones sociales, a través de acciones que aseguren el acompañamiento sistemático a los proyectos de índole social sustentados en las mejores prácticas que se requieren para su sana administración, con el propósito de fortalecer el patrimonio de los fondos, posicionar al Banco Popular y de Desarrollo Comunal en este sector de la economía y asegurándose en coordinación con las dependencias correspondientes que los productos y servicios ofrecidos por el Banco cumplan con las necesidades y expectativas del cliente.
----------------------------	--

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 Organos 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 clientecéntrico en la organización.
			23 Otros: Ejecutar otras funciones propias de la Dirección.

			FUNCIONES ESPECÍFICAS	
			24	Venta: Coordinar el diseño, implementación y control de la estrategia de venta y posventa, de los respectivos esfuerzos mercadológicos, tomando en cuenta el segmento del mercado y el enfoque social que le es inherente a la Dirección para la atención de sus públicos de interés.
			25	Canales: Coordinar con otras dependencias el desarrollo, disponibilidad y uso de los canales y herramientas del Banco y capacitación al personal que sea necesario en lo relativo a la oferta de productos y servicios.
			26	Gestión del Segmento: Evaluar el desempeño de los segmentos del mercado que atiende, así como, sus competidores, identificando las oportunidades de negocios que se pueden lograr a través de la Dirección bajo su cargo y la coordinación con los diferentes canales del Banco.
			27	Externo: Definir estrategias para efectuar convenios con diversas entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales con el fin de atraer fondos, ofrecer asesoría, colocación de productos y capacitar a los pequeños y medianos empresarios.
			28	Social: Coordinar con FODEMIPYME la gestión integral de los objetivos sociales definidos para este fondo.
			29	Representación social: Representar ante las Junta de Crédito Local, Organizaciones de la Economía Social, Banhvi, o cualquier otra institución, en lo relativo a la actividad relacionado con la gestión social.
			30	Impulsar o propiciar proyectos de mejora continua enfocados en incrementar la productividad organizacional, trabajando de forma conjunta con la Gerencia General Corporativa, Subgerencias Generales y Direcciones Generales.
			FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO:	
			31	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.
			32	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.
			33	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.
			34	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.
			35	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.
			36	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.
			37	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.
CODIGO		REQUISITOS EXIGIBLES		
	Formación Académica:	Licenciatura en las disciplinas de las Ciencias Económicas o Ciencias Sociales o Planificación Económica y Social. Preferiblemente con una 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:	Experiencia comprobada de al menos tres años en: * Cargos de Subgerente General, Director General, Directores o Jefaturas, en empresas o instituciones del Sector Financiero, supervisadas por la SUGEF, preferiblemente en gestión pública. * Diseño e implementación de planes de trabajo en respuesta a las estrategias corporativas así como otros mecanismos que apoyen el crecimiento económico, ambiental y social.		
		* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES		
CODIGO		REQUISITOS		
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 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 la articulación de alianzas con socios estratégicos y organismos financieros de cooperación para el sector social.			
	2. Conocimiento sobre la gestión de microfinanzas y productos y servicios de la banca social.			
	3. Conocimiento sobre la Ley de Fortalecimiento del Sistema de Apoyo de la Pequeña y Mediana Empresa.			
	4. Conocimiento sobre el Sistema de Banca para el Desarrollo.			
	5. Manejo de portafolios de productos y servicios financieros para la inclusión financiera.			
	6. Conocimiento sobre la gestión comercial con entidades financieras de segundo piso.			
	7. Conocimiento sobre el manejo de los módulos de ventas, mercadeo y servicios del CRM Microsoft Dynamics.			
	8. Conocimiento sobre el diseño e implementación de programas de fidelización de clientes.			
	9. Conocimiento sobre la negociación con clientes y la gestión de relaciones comerciales.			
	10. Conocimiento de Indicadores de Impacto Social.			
		REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES		
CODIGO		REQUISITOS		
	1. Conocimiento sobre sistematización, digitalización y automatización para optimización del proceso a cargo.			
	2. Conocimiento sobre la negociación con clientes y la gestión de relaciones comerciales.			
	3. Conocimiento sobre analítica avanzada y ciencia de datos.			
	4. Conocimiento sobre la estructura organizacional del Conglomerado Financiero.			

INDICADORES	
CODIGO	Generales
	1. Reputación del Banco
	2. Satisfacción del cliente interno del Banco
	3. Satisfacción del cliente externo del Banco
	4. Impacto financiero
	5. Impacto social
	6. Impacto ambiental
COMPETENCIAS REQUERIDAS	
PERFIL KOMPE DISC:	
CODIGO	Cardinales:
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:
GER-01	Desarrollo de otros
GER-02	Dirección de equipo
GER-03	Seguimiento de la gestión
CODIGO	Del Negocio:
NEG-01	Análisis de la información
NEG-02	Negociación
NEG-03	Persuasión
NEG-04	Manejo emocional
NEG-05	Trabajo en equipo
CODIGO	Del Soporte:
SOP-01	Planeación
SOP-02	Practicidad
SOP-03	Precisión
CODIGO	DISC - Personalidad
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.