MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	1007	**Categoría:**	15
Nombre del Puesto:	Coordinador de Servicios y Operaciones Bancarias	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Ejecución y coordinación de actividades de apoyo en trámites administrativos variados según las labores propias de los Procesos o Subprocesos, con el objeto de agilizar la prestación de los servicios.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Ejecutar labores operativas en áreas administrativas como realizar cálculos matemáticos sencillos, digitación de información, cuadros comparativos sencillos.
			2.	Confeccionar y revisar los documentos elaborados por subalternos cuando así corresponda.
			3.	Asignar, supervisar y resolver consultas sobre las tareas de los subalternos cuando así corresponda.
			4.	Efectuar cálculos aritméticos no complejos, que no requieren conocimientos profesionales ni técnicos.
			5.	Coordinar actividades del personal asistencial y operativo que esté a su cargo.
			6.	Recopilar información para la elaboración de presupuestos, cuadros, informes técnicos de su jefatura inmediata.
			7.	Atención de trámites y consultas varias de clientes internos, externos, jefatura inmediata, del Subproceso o Proceso respectivo.
			8.	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			9.	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			10.	Velar por el logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionadas directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda, alineados a la Metodología Institucional de Administración de Riesgos y las políticas internas del Conglomerado.
			11.	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			12.	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			13.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			14.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			15.	Le puede corresponder participar activamente en las diferentes reuniones en las que se dé a conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes a la Dependencia donde se encuentre asignado.
			16.	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo a su superior inmediato, para el trámite respectivo ante la Dirección Corporativa de Riesgo.

	NATURALEZA
	Clase ancha que polifuncional en procesos bancarios, se relaciona con funciones de apoyo al Coordinador de Proceso, Subproceso, supervisores; tiene responsabilidad compartida en el logro de los objetivos y planes establecidos. Se desenvuelve bajo lineamientos definidos por su superior inmediato y le podría corresponder la coordinación administrativa de puestos operativos y/o asistenciales.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Segundo año universitario en una carrera afín con la clase.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en labores operativas en puestos bancarios de carácter operativo o asistencial.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de las leyes nacionales.
	2. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Banco.
	3. Conocimiento de paquetes de cómputo de Excel, Word, Access y otros.
	4. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.

*** 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

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS

CÓDIGO	CAPACITACIÓN REQUERIDA: 48 HORAS
	1. Supervisión
	2. Paquetes de Cómputo
	3. Servicio al Cliente
	4. Normativa Interna y Externa
	5. Procedimientos

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: ASESOR DE SERVICIOS FINANCIEROS			
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:	**En este perfil se actualizaron funciones y se incluyó la capacitación requerida, según oficio DDHO-1509-06, con visto bueno de la Gerencia General Corporativa (14-09-2006) de acuerdo con lo establecido en los artículos 3 y 6 del Reglamento de Clasificación y Valoración de Puestos del Grupo Financiero Banco Popular, el cual fue aprobado en la Sesión 4367 de la Junta Directiva Nacional celebrada el 2 de febrero del 2006.** **Se agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.** **Este perfil se traslada del Manual de Puesto de formato Word a la versión actualizada, el día 19 de agosto del 2021, con el objetivo de contener todos los perfiles de puestos en el mismo formato.**				