MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	5016	**Categoría:**	19
Nombre del Puesto:	Coordinador Plataforma de Servicios	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Ejecutar labores de planificación, coordinación y control de las actividades que conforman la Plataforma de Servicios y Cajas de los Centros de Negocios con el fin de supervisar el equipo de trabajo para brindar un servicio de calidad al cliente.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Controlar las metas de captación asignadas al Área.
			2.	Velar y controlar la gestión de reportes de operaciones de efectivo ante la Oficialía de Cumplimiento, así como cumplir con la normativa Conozca a su Cliente.
			3.	Promover la venta cruzada de todos los productos que ofrece el Banco.
			4.	Revisar los expedientes de crédito Back to Back (contratos y condiciones de crédito).
			5.	Llevar el control de firmas en los certificados de ahorro a plazo y cheques de gerencia.
			6.	Emitir pines de tarjetas y reportes de control, mediante el libro de actas y el sistema de cómputo para inventariar.
			7.	Autorizar y llevar el control de la emisión de cheques de gerencia en dólares y colones, así como de certificados y cupones de ahorro a plazo.
			8.	Emitir las notas de crédito y débito de ahorro voluntario y cuentas corrientes, visa y otros.
			9.	Gestionar tarjetas de crédito ya constituidas para dar mantenimiento a la cartera de crédito mediante reposiciones, renovaciones, entre otros.
			10.	Gestionar tarjetas de crédito ya constituidas para dar mantenimiento a la cartera de crédito mediante reposiciones, renovaciones, entre otros.
				FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			11.	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			12.	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.
			13.	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			14.	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			15.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			16.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			17.	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.
			18.	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 angosta de carácter técnico-profesional para la ejecución de procesos técnicos bancarios tales como: captación de recursos, colocación y recuperación, administración de servicios corporativos, venta de servicios directos y automatizados. Le corresponde la coordinación de procesos y personal técnico. Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica de carácter general, trabaja aplicando normas y procedimientos establecidos. Se le evalúa por resultados globales de su gestión o de la unidad administrativa o dentro de los procesos en los cuales rota. Tiene responsabilidad personal por el ejercicio de su labor coordinadora o ejecutora, y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión bancaria.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachillerato en Administración de Negocios o en una especialidad o disciplina afín con la naturaleza del puesto.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años y seis meses en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan el área de la actividad bancaria.
	2. Haber aprobado el módulo bancario de servicio al cliente y liderazgo en calidad en el respectivo nivel, independiente del plan de capacitación de la clase.
	3. Manejo de microcomputadora y de los programas aplicables a su área de actividad.
	4. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.

*** 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: 60 HORAS
	1. Paquetes de Cómputo
	2. Servicio al Cliente
	3. Normativa Interna y Externa
	4. Servicios Bancarios
	5. Procedimientos
	6. Falsificación de Documentos
	7. Ley de Psicotrópicos

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: SUPERVISIÓN DE 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:	**Este perfil se incorpora según lo aprobado en la Sesión 4456 de Junta Directiva Nacional del 29 de enero del 2007 en donde se aprueba el Modelo de Centro de Negocios. 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.**				