MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Dirección Banca de Personas	**Área:**	Ventanillas de Servicios
Código del Puesto:	5014	**Categoría:**	17
Nombre del Puesto:	Coordinador Ventanilla de Servicios	**Reporta a:**	Gerente Centro de Negocios que corresponda
Objetivo del Puesto:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con la coordinación de las actividades operativas y administrativas de la Ventanilla de Servicios, con el fin de facilitar al cliente un servicio ágil y oportuno de los productos que brinda el Banco.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Coordinar, supervisar y controlar los trámites administrativos del personal, así como custodiar y administrar los recursos financieros asignados a la Ventanilla de Servicios.
			2.	Realizar la apertura y cierre de la Ventanilla de Servicios.
			3.	Ejecutar labores relacionadas con arqueos, reversiones, aplicación de créditos y débitos, depósitos y giros de créditos aprobados, análisis de créditos, pruebas de alarma, respaldo circuito cerrado de seguridad, control y aplicación del SEL, cierre diario de impuestos, canje, envío de documentos a Oficinas Centrales, confección de oficios, control de suministros, control de remesas.
			4.	Velar por el cumplimiento de mecanismos administrativos e informáticos que se relacionen directamente con el control interno.
			5.	Confeccionar informes de gestión solicitados por la Jefatura y Superiores.
			6.	Planificar y controlar el cumplimiento de las metas de la Oficina.
			7.	Administrar el Top Secret.
			8.	Evaluar en forma bimestral el riesgo operativo de la Ventanilla de Servicios.
			9.	Revisar y aprobar según corresponda la correcta inclusión de la documentación e información relacionada con la Política Conozca a su Cliente, con el objetivo de validar que se haya realizado de acuerdo con lo establecido en la Guía de Aplicación de la Política Conozca a su Cliente.
			10.	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			11.	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la Dependencia.
			12.	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			13.	Ejecutar otras funciones propias de la Dependencia.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			14.	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			15.	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.
			16.	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			17.	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			18.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			19.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			20.	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.
			21.	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.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Diplomado o Tercer año Universitario en Administración de Negocios con énfasis en Contabilidad, Banca y Finanzas, Gerencia; Administración Pública, Contaduría Pública, Economía. Deseable que posea el título de Bachillerato Universitario.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con la coordinación y ejecución de procesos relativos a la gestión del negocio bancario preferiblemente en empresas del sector financiero.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en el Plan Integral de Formación Bancaria (PIFB) o Programa Certificado similar.
	2. Conocimientos en los diferentes Sistemas del Banco (T24, Sistema de Tarjetas de Crédito y todo sistema requerido para la atención de clientes y público en general).
	3. Conocimiento de Manejo de Personal.
	4. Conocimiento en Servicio al Cliente.
	5. Conocimiento en Indicadores de Medición.
	6. Certificación de Numerario del Banco Central de Costa Rica.
	7. Conocimiento en Inventarios de Documentos de Valor (Garantías, pagares, certificados de inversión, cheques, efectivo, entre otros).
	8. Conocimiento en el proceso de Custodia de Valores y Caja de Seguridad.
	9. Conocimiento en trámites y gestiones Crediticias e Hipotecarias.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en Productos del Conglomerado Financiero.
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Banco Central.
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	5. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	7. Conocimiento en Idioma Inglés.
	8. Conocimiento en el Reglamento General de Crédito del Banco.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Centro de Información Crediticia (CIC)
	Sistema T24
	Sistema VISA
	Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO)
	Sistema Control de Asignación de Notarios (CAN)
	Sistema SIVECA
	Sistema SICUVAL
	Sistema SISCARD
	Sistema Nacional de Firma Digital

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: SUPERVISIÓN 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.** **La Gerencia General Corporativa aprueba el ajuste de este perfil de puesto, mediante el oficio GGC-208-2021, con fecha 09 de febrero 2021. Referencia DIRCH-0120-2021.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-789-2021, con fecha 02 de junio de 2021, aprobado el 18 de junio del 2021. Referencia DIRCH-840-2021.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil mediante el oficio GGC-1573-2021, con fecha del 09 de diciembre de 2021. Aprobado el 16 de diciembre del 2021. Referencia DIRCH-1650-2021. Actualización del procedimiento para Vinculación de Clientes.**				