MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	4004	**Categoría:**	14
Nombre del Puesto:	Coordinador de Servicios Generales	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Coordinación, supervisión y control de los asuntos relacionados con la atención al cliente en los servicios personales que ofrece la Empresa.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Coordinar, controlar y supervisar las labores que se realizan en el área de Servicio al Cliente, en los servicios personales que ofrece la Compañía; asignar, supervisar y controlar las tareas del personal a cargo, orientarlos en la ejecución de sus labores, resolver las consultas que le presenten y velar por el eficiente cumplimiento de los deberes encomendados.
			2.	Planear conjuntamente con la jefatura inmediata, estrategias y procedimientos adecuados para mejorar la atención y el servicio al cliente.
			3.	Velar porque el cliente sea atendido en una forma eficiente y oportuna; dar seguimiento a aquellos asuntos y acciones que le encomiende la jefatura e informar al respecto.
			4.	Preparar y presentar informes sobre las labores realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes; llevar a cabo las tareas administrativas que se derivan de su función; promover el desarrollo de actividades de capacitación para el personal a cargo.
			5.	Participar en el proceso de reclutamiento y selección del personal necesario; coordinar las actividades del área con otras unidades de la Compañía y la Corporación, según corresponda.
			6.	Velar porque las actividades encomendadas se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas; participar activamente en comisiones de trabajo que se forman para atender diversos asuntos.
			7.	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			8.	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			9.	Ejecutar las acciones delegadas para el logro de los objetivos y 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.
			10.	Atender las tareas para el cumplimiento de los resultados de la gestión de riesgos, aportando las evidencias que justifiquen la eficiencia y eficacia de la operativa institucional.
			11.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			12.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			13.	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.
			14.	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 rotativa para la coordinación, asignación, control y ejecución del proceso de servicios generales en la Institución.
Trabaja siguiendo instrucciones generales y procedimientos establecidos, siendo responsable directo por la calidad de su trabajo. Tiene responsabilidad personal en el ejercicio de sus funciones y compartida con su superior en los resultados de su gestión.
Se relaciona periódicamente con su jefe, compañeros de su unidad de trabajo, funcionarios de otras dependencias incluyendo mandos medios y superiores para intercambiar información correspondiente al tipo de trabajo asignado.
Los errores que se cometen pueden causar pérdidas materiales, daños o atrasos de consideración que generalmente son advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Certificado de conclusión de Estudios Secundarios.
	Legales:	Licencia de Conducir Vehículos Automotores.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza de la clase.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Tener Conocimiento Técnico de los Equipos Utilizados.
	2. Relaciones Humanas.
	3. Conocimiento en Mantenimiento Físico de Edificios.
	4. Egresado del INA en una especialidad afín con la naturaleza de la clase.
	5. Poseer Capacitación en Supervisión y Coordinación de Personal.

*** 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

	CAPACITACIÓN REQUERIDA: 24 HORAS
	1. Supervisión
	2. Almacenamiento
	3. Mantenimiento
	4. Archivo
	5. Oficinista
	6. Servicio al Cliente

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: SUPERVISIÓN DE SOPORTE			
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. Según el ajuste salarial de Percentil 50 aprobado según Acuerdo No. 652, Sesión No. 4501 de la Junta Directiva Nacional de fecha 9 de julio de 2007, y con la finalidad de mantener el equilibrio interno de los salarios se revalora la categoría de este puesto.** **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.**				