

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	Área:	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	4004	Categoría:	13
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 encomienda 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 ESPECÍFICAS 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.

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. T ener Conocimiento Técnico de los Equipos Utilizados.
	2. R elaciones Humanas.
	3. C onocimiento en Mantenimiento Físico de Edificios.
	4. E gresado del INA en una especialidad afín con la naturaleza de la clase.
	5. P oseer 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.

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL SUPERVISOR DE SOPORTE			
CÓDIGO	Competencias Cardinales	D	C	B	A
CAR-01	Orientación al Cliente				
CAR-02	Innovación y Creatividad				
CAR-03	Orientación a Resultados				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)				
CAR-05	Inteligencia Emocional				
CÓDIGO	Competencias Gerenciales	D	C	B	A
GER-02	Liderazgo				
GER-01	Desarrollo de Otros				

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.