MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área:**	Área de Servicios al Negocio
Código del Cargo:	1009.14	**Código del Puesto:**	1009
Categoría:	12	**Nombre del Puesto:**	Oficial de Servicios y Operaciones Bancarias
Nombre del Cargo:	Oficial Operativo Servicios SINPE	**Reporta a:**	Jefe de Área Servicios al Negocio
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas relacionadas con la aplicación de créditos y débitos directos SINPE, pagos de salarios y ahorros programados, direccionar las actividades hacia el alcance de los objetivos y metas operativas del Área. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Recibir, revisar y aplicar los pagos de salario, ahorros programados, ahorro escolar y otros pagos de conformidad con solicitud de los clientes.
			2. Aplicar y elaborar según corresponda las transferencias de fondos para que los movimientos entre las cuentas se realicen según la necesidad de cada caso.
			3. Revisar las boletas de afiliación para el servicio de pago de salario, elaborar y enviar a las dependencias que corresponda los oficios con dichas boletas para que se proceda con la afiliación requerida.
			4. Realizar la depuración de la información relacionada con los pagos de salario, ahorros programados, transferencias SINPE con el propósito de identificar las inconsistencias.
			5. Enviar al Área de Contabilidad la información de los créditos directos y débitos en tiempo real para que se ejecuten los procesos contables que correspondan y al Área de Cómputo a fin de que se realice la conciliación diaria de las cuentas.
			6. Generar y enviar a la jefatura los reportes estadisticos de la información de los débitos en tiempo real.
			7. Realizar la carga masiva de archivos de empresas para envío de créditos directos de SINPE.
			8. Recibir las cargas de las autorizaciones de débitos automáticos de SINPE.
			9. Monitorear los créditos y débitos directos salientes, así como generar y remitir en tiempo y forma al Banco Central de Costa Rica los archivos correspondientes a las autorizaciones de débito automático.
			10. Atender por lo medios disponibles las consultas de los clientes internos y externos relacionadas con los actividades ejecutadas y orientar la resolución de las mismas.
			11. Realizar los respaldos digitales con la información de las aplicaciones con la finalidad de contar con datos actualizados y disponibles para la atención inmediata de diferentes requerimientos.
			12. Incluir en el sistema la información de patronos de ahorros programados.
			13. Realizar el cierre contable de la aplicación de pagos de salarios y de ahorros programados, remitir en tiempo y forma al Área de Contabilidad.
			14. Colaborar con la revisión o depuración de las cuentas contables a solicitud del Área de Contabilidad.
			15. Brindar soporte cuando corresponda en la revisión de las boletas de afiliación para el servicio de pago de salario, elaborar oficio y enviar a las dependencias que corresponda la información para que se proceda con la afiliación requerida.
			16. Realizar conciliaciones de los DTR´s (Débito Tiempo Real)que se tramitan por el APP y por medio del Sistema Afiliación Gestor Automático.
			18. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			19. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			20. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			21. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			22. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			23. 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.
			24. 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.
			25. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			26. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			27. 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.
			28. 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.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachiller en Educación Media (Secundaria Completa).
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores propias de los procesos de servicios al negocio o del negocio bancario.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento básico de herramientas de office word y excel.
	2. Conocimiento de la normativa relacionada con pago de salario y ahorros programados.
	3. Conocimiento de la Normativa del Banco Central de Costa Rica relacionada con el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE)

*** 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.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimientos generales sobre los servicios del área.
	2. Conocimiento de la Ley de Control Interno.
	3. Conocimiento del Manual de Normas y Servicio al Cliente.
	4. Conocimiento del Código de Conducta (Ética) Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
	5. Conocimiento en la normativa y regulación del Banco Central de Costa Rica.
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	7. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Sistema de Débitos y Créditos Automáticos PAS
	Sistema BACOSI NET y CANALES
	Sistema de Afiliación y de Gestor Automático (SAGA)
	Sistema T24
	Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE)

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: OPERATIVOS 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:	**La Gerencia General aprueba este perfil mediante oficio GGC-10-2021, con fecha 5 de enero del 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**				