MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Soporte al Negocio	**Área:**	División Captación
Código del Cargo:	1009.12	**Código del Puesto:**	1009
Categoría:	12	**Nombre del Puesto:**	Oficial en Servicios y Operaciones Bancarias
Nombre del Cargo:	Oficial Procesos de SINPE	**Reporta a:**	Jefe División Captación
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de carácter operativas que brinden soporte a las actividades establecidas en la División de Captación relacionadas con el Sistema Nacional de Pagos (SINPE) , direccionar las mismas hacia el alcance de los objetivos y metas operativas. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Recibir, tramitar y archivar documentación que se recibe dirigida a la División Captación.
			2. Elaborar las minutas de las reuniones correspondientes a temas relacionados a la División Captación.
			3. Elaborar un comparativo de los productos de captación asignados por la jefatura con respecto a las otras entidades financieras.
			4. Incluir la información en los padrones de nuevos clientes jurídicos o físicos o modificaciones en el sistema T24.
			5. Participar en la elaboración de los oficios requeridos para atender temas relacionados con la División Captación.
			6. Efectuar las requisiciones de útiles, formularios, materiales y otros suministros de oficina, necesarios para el desarrollo de las actividades, mantener los controles respectivos.
			7. Ejecutar los guiones de pruebas relacionadas a las solicitudes de requerimientos o incidencias Tecnológicas.
			8. Apoyar en el seguimiento de la recomendaciones de Auditoria de la División con la finalidad de velar por el cumplimiento oportuno de las actividades establecidas.
			9. Atender las consultas realizadas por las Oficinas Comerciales respecto a la normativa de captación, SINPE o situaciones especiales en la funcionalidad del sistema con el objetivo de orientarles.
			10. Atender las alertas generadas por el sistema BACOSI correspondientes al servicio TFT entrantes y salientes con la finalidad de informar a la oficina comercial respecto a la atención y seguimiento de la alerta.
			11. Elaborar los requerimientos solicitados por medio del servicio AES para la estación de Trabajo (Nodo) con la finalidad de atender los trámites que requieran las diferentes áreas involucradas que utilizan la plataforma de SINPE.
			12. Revisar la cantidad de usuarios y perfil de acceso que requiere cada dependencia usuaria, considerando las labores realizadas en el SINPE.
			13. Revisar los cierres diarios en transacciones de TFT y/o TFI que se envían manualmente con la finalidad validar su correcta ejecución.
			14. Gestionar ante BCCR el trámite de capacitación de los usuarios que operan servicios SINPE, así como, la entrega de los certificados a los funcionarios y Capital Humano.
			15. Elaborar el cuadro comparativo para análisis del comportamiento de la competencia, con relación a los servicios SINPE que se le ofrecen a los clientes.
			16. Dar soporte en la elaboración de los formularios requeridos para la creación de nuevos usuarios, agregar o eliminar servicios en los perfiles de la plataforma SINPE.
			17. Comunicar en caso de ser necesario sobre la suspensión de servicios SINPE a las oficinas usuarias de la plataforma.
			18. Elaborar el reporte que permite verificar el estado de los usuarios en la plataforma SINPE para solicitar la actualización del estado en aquellos casos que se encuentren en desuso.
			19.Revisar el inventario de encargados de NODOS activos con la finalidad de gestionar la actualización, modificación o exclusión de los usuarios.
			20. Actualizar los datos de los funcionarios administrativos y operativos en la estación de trabajo del BCCR para incluir, modificar y excluir la información que corresponda en el servicio AES de dicha estación.
			21. Archivar los documentos de inconformidades de clientes presentadas la BCCR por transacciones SINPE fallidas.
			22. Generar y revisar el reporte del sistema BACOSI Electrónico (TFT salientes) contra el reporte de conciliación para el trámite de atención de inconsistencias con las áreas.
			23.Llevar el control de la información de los usuarios del SINPE con el objetivo de contar con los archivos actualizados.
			24.Realizar el archivo físico y digital de las encuestas enviadas por el BCCR según la periodicidad definida.
			25.Generar los reportes de los servicios de SINPE por medio del servicio OLP (Modelos de Información) mediante la estación de trabajo del BCCR (Nodo).
			26.Enviar para resguardo a la Unidad Centro de Documentos los documentos que corresponda según su vigencia.
			27.Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			28.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			29.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			30.Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			31.Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			32.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.
			33.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.
			34.Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			35.Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.

			36.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.
			37.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 operativas en puestos administrativos o bancarios de carácter asistenciales.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento y manejo de office excel y word.
	2. Conocimiento en redacción y elaboración de informes.
	3. Conocimiento de la normativa 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. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	2. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	3. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	5. Conocimiento del Reglamento de Pagos del Banco Central de Costa Rica y normativa conexa.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	T24
	Bacosi Electrónico
	Bacosi Canales
	CIC SUGEF
	Estación de Trabajo Banco Central (NODO)
	Sistema requisición

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 la creación de este perfil mediante oficio GGC-010-2021, con fecha 05 de enero de 2021. Referencia DIRCH-1804-2020.**