MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área**	Área de Servicios al Negocio
Código del Cargo:	2007.56	**Código del Puesto:**	2007
Categoría	16	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Servicios y Operaciones Administrativas 1
Nombre del Cargo:	Técnico Aplicación Pago de Salarios y Ahorros Programados	**Reporta a:**	Jefe de Área Servicios al Negocio
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con la aplicación de pagos de salarios, ahorros programados y servicios SINPE (créditos, débitos directos salientes y entrantes, débitos en tiempo real y ADAS), direccionar las actividades hacia el alcance de los objetivos y metas operativas del Área. Así mismo, 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. Realizar la aplicación de planillas de pagos de salario, ahorros programados, salario escolar y otros pagos.
			2.Revisar y elaborar los cierres contables de las aplicaciones del pago de ahorro de salario y ahorros programados.
			3. Atender y dar trámite a las solicitudes para la creación de usuarios del sistema CRR.BILLING, así como crear los códigos de ahorros programados.
			4. Enviar a las dependencias correspondientes la información de los débitos en tiempo real para que se realice la conciliación.
			5. 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.
			6. Realizar la recepción del archivo con la información de las autorizaciones de débito automático y realizar la carga en los sistemas que corresponda.
			7. Generar y enviar a la jefatura los reportes con la información de los débitos en tiempo real.
			8. Enviar la información de los servicios de créditos y débitos directos, así como lo relacionado con los débitos en tiempo real al Área de Contabilidad para que se realicen los procesos contables requeridos.
			9. Atender las inconformidades de clientes presentadas por la Contraloría de Servicios con el objetivo de que se brinde una respuesta oportuna.
			10. Atender por los medios disponibles las consultas de los clientes internos y externos relacionadas con los actividades ejecutadas y orientar la resolución de las mismas.
			11. Realizar cuando corresponda la depuración de información de los archivos de pagos de salarios, ahorros programados y transferencias realizadas por el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), con el fin de que los mismos contengan los datos correctos.
			12. Participar en la revisión y actualización de los procedimientos de las procesos asignados con el fin de que se cuente con las guías adecuadas para su correcta ejecución.
			13. Participar en las sesiones para el levantamiento de los requerimientos por mejoras del sistema o por incidentes reportados, elaborar los guiones y ejecución de pruebas según los detalles definidos.
			14. Brindar soporte en la capacitación al personal de Oficinas Comerciales por salida de nuevos productos o actualización de los productos vigentes.
			15. Brindar apoyo técnico a la operativa del equipo de trabajo con el fin de dar continuidad al servicio, así como con las aprobaciones de trasferencias de créditos y débitos.
			16. Realizar el proceso de cierre genérico en BACOSSI.
			17. Realizar la carga masiva de archivos de empresas para envío de créditos directos.
			18. Realizar conciliaciones de los DTR´s (Débito Tiempo Real)que se tramitan por el APP y por medio del Sistema Afiliación Gestor Automático.
			19. Dar apoyo con la aprobación de las transferencia de fondos para dar continuidad a las actividades del equipo de trabajo y se realicen los movimientos correspondientes.
			20. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			21. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			22. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			23. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			24. Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			25. 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.
			26. Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			27. Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			28. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			29. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			30. 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.
			31. 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:	Diplomado o Tercer año Universitario en Administración Pública; Administración de Negocios o con énfasis en Banca, Finanzas, Contabilidad; Contaduría.
	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 de la normativa del Banco Central de Costa Rica relacionada con el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE).
	2. Conocimiento básico en excel y word.
	3. Conocimiento en la elaboración y redacción de informes técnicos.

*** 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 externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	6.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 SIRECO
	Consola Service Manager
	Sistema T24
	Sistema Nacional de Pagos Electrónicos

COMPETENCIAS REQUERIDAS

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