# MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | División de Operaciones | **Área** | Área de Servicios al Negocio |
| **Código del Cargo:** | 5007.16 | **Código del Puesto:** | 5007 |
| **Categoría** | 13 | **Nombre del Puesto:** | Asistente Operativo Bancario Administrativo |
| **Nombre del Cargo:** | Asistente Operativo Servicios SINPE | **Reporta a:** | Jefe de Área Servicios al Negocio |
| **Objetivo del Cargo:** | Ejecutar labores operativas relacionadas con la aplicación de los créditos y débitos directos (SINPE), pagos de salarios, ahorros programados y en la ejecución de pruebas de usuario, 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. Recibir, revisar y aplicar los pagos de salario, ahorros programados, ahorro escolar y otros pagos de conformidad con solicitud de los clientes. |
| | | | 2. Aplicar 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 con la información de los débitos en tiempo real. |
| | | | 7. Realizar la carga masiva de archivos de empresas para envío de créditos directos. |
| | | | 8. Recibir las cargas de las autorizaciones de débitos automáticos. |
| | | | 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 clientes internos y externos relacionadas con los actividades ejecutadas para orientar la resolución de las mismas, así mismo las inconformidades presentadas por los clientes. |
| | | | 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. Realizar revisión de cierres de las aplicaciones de pagos de salarios y ahorros programados. |
| | | | 15. Realizar el proceso de pruebas para el desarrollo de nuevas aplicaciones o migración a nuevas versiones de los sistemas que se utilizan para la atención de los requerimientos de las Oficinas Comerciales. |
| | | | 16. Realizar conciliaciones de los DTR´s (Débito Tiempo Real)que se tramitan por el APP y por medio del Sistema Afiliación Gestor Automático. |
| | | | 17. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | | 18. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección. |
| | | | 19. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo. |
| | | | 20. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección. |
| | | | **FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO** |
| | | | 21. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución. |
| | | | 22. 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. |
| | | | 23. 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. |
| | | | 24. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral. |
| | | | 25. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo. |
| | | | 26. 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. |
| | | | 27. 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. |
| | 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 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 | | | | |
| | Sistema de Afiliación y de Gestor Automático (SAGA) | | | | |
| | Sistema T24 | | | | |
| | SISTEMA Nacional de Pagos Electrónicos | | | | |
| | 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 Genera aprueba este perfil mediante oficio GGC-10-2021, con fecha 5 de enero del 2021. Referencia DIRCH-1804-2020. | | | | |