MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Soporte al Negocio	**Área**	División Captación
Código del Cargo:	5007.13	**Código del Puesto:**	5007
Categoría	13	**Nombre del Puesto:**	Asistente Operativo Bancario Administrativo
Nombre del Cargo:	Asistente Procesos SINPE	**Reporta a:**	Jefe División Captación
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de carácter operativas-administrativas 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. Dar soporte al ingreso de clientes en el padrón con la finalidad de corregir las inconsistencias que se presenten.
			2. 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.
			3. Revisar la información de empadronamiento de los clientes con la finalidad de gestionar el empadronamiento de aquellos casos que se identifique que no estén ingresados como clientes y pendientes de empadronar en SUGEF y enviar la información para la elaboración del reporte a SICVECA.
			4. Elaborar según la periodicidad definida el comparativos de los productos de captación asignados por la Jefatura con respecto a las otras entidades financieras.
			5. Enviar la información relacionados con modificaciones en productos al Área de Canales con la finalidad de que se actualice la página WEB del Banco.
			6. Realizar las actas sobre la actualización del Manual de Políticas, Procedimientos, Instructivos de Procesos, Directriz, Guías, Manual de Usuario.
			7. Revisar las cuentas contables asignadas con el objetivo de solicitar y archivar la documentación requerida que justifique los débitos realizados.
			8. Elaborar y ejecutar los guiones de pruebas relacionadas a las Solicitudes de Requerimientos o Incidencias Tecnológicas o mejoras en el sistema SIGEAC.
			9. Apoyar a la Jefatura en el seguimiento de la recomendaciones de Auditoria de la División y Áreas adscritas con la finalidad de velar por el cumplimiento oportuno de las actividades establecidas.
			10. Brindar soporte a la gestión de usuarios SINPE relacionados con la elaboración del reporte, revisión de los servicios asignados contra los servicios certificados, coordinación de la matrícula del curso con las áreas, inclusión y control de los datos por certificados recibidos y actualización de la matriz de control "Reporte de usuarios SINPE".
			11. Revisar el Reglamento del Sistema de Pagos BCCR para identificar modificaciones y establecer los planes requeridos para dar cumplimiento a los requerimientos correspondientes.
			12. Analizar y valorar la cantidad de usuarios y perfil de acceso que requiere cada dependencia usuaria, considerando las labores realizadas en el SINPE.
			13. 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.
			14. Validar que el cobro de cursos emitidos por el BCCR hacia Banco Popular corresponda según los cursos recibidos.
			15. Revisar y dar mantenimiento a la consola administrativa del servicio SINPE Móvil con el objetivo de que la información se encuentre actualizada.
			16. 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.
			17. Revisar las de transacciones del APP SINPE móvil (NODO y consola) para identificar casos con inconsistencias, elaborar matriz con las inconsistencias encontradas y enviar correo al área correspondiente con los hallazgos, dar seguimiento a la atención de los reclamos.
			18. Realizar diagnóstico de las transacciones entrantes realizadas por medio de la aplicación SINPE Móvil, extraer información, creación de Excel, detallando monto y cuentas y remisión a la Jefatura.
			19. Llevar el control y dar seguimiento a los aplazamientos en los cuales incurre el Banco Popular ante el BCCR, así como, a los Reclamos realizados por de parte de los clientes al servicio SINPE.
			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 Puesto, Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			24. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			25. 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.
			26. 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.
			27. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			28. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			29. 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.
			30. 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
	Consola Administrativa de Banca Móvil
	CIC SUGEF
	Estación de Trabajo Banco Central (NODO)
	Sistema Auxiliar Contable (SAI)
	Extranet de la SUGEF (Padrón de la Sugef)
	INFOMOVIL (Portal de Indicadores Financieros)

	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.**				