



MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Soporte Operativo	Área:	Área Servicios al Negocio
Código del Cargo:	2002.05	Código del Puesto:	2002
Categoría:	19	Nombre del Puesto:	Técnico en Servicios y Operaciones Bancarias 2
Nombre del Cargo:	Gestor de Seguimiento y Control Pago Salarios y Ahorro Programado	Reporta a:	Jefe Área Servicios al Negocio
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnicas relacionadas con la supervisión, seguimiento y control de la ejecución de las actividades para el pago de salarios, ahorros programados, ahorro escolar y otros pagos, así como de los servicios de 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, realizar pruebas de usuario de los diferentes sistemas y servicios asignados y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
		1	Supervisar y coordinar las funciones que ejecuta el equipo de trabajo de PAS-Ahorros en las diferentes actividades operativas asignadas, controlando el cumplimiento de procedimientos e instrucciones internas que se requieren para obtener los resultados esperados en los plazos establecidos.
		2	Tramitar las aplicaciones y/o supervisar que los trámites de pagos de salarios, otros pagos y ahorros programados se ejecuten de conformidad con los procedimientos establecidos, así como el proceso de depuración de la información.
		3	Supervisar las transferencias de fondos requeridas para dar continuidad a las actividades del equipo de trabajo y se realicen los movimientos correspondientes.
		4	Aprobar los oficios para las boletas de afiliación para pagos de salarios que se remiten a las diferentes entidades.
		5	Supervisar que la conciliación contable se realice en tiempo y forma, remitir a las instancias correspondientes la información contable para que se realicen los procesos definidos.
		6	Brindar soporte en la recepción, carga y devolución según corresponda de los archivos con la información de las autorizaciones de débito automático (ADAS) entrantes y se realicen los trámites requeridos, incluyendo el cierre diario.
		7	Generar, remitir en tiempo y forma al Banco Central de Costa Rica los archivos correspondientes a las autorizaciones de débito automático (ADAS) salientes, así como la recepción de las devoluciones de las transacciones devueltas.
		8	Brindar atención por los medios disponibles a las consultas o inconformidades de clientes internos y externos respecto a los procesos que se desarrollan en el equipo de trabajo.
		9	Administrar la gestión de la seguridad de los accesos de usuarios de los Sistemas SINPE y TOP SECRET del Área.
		10	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.
		11	Revisar, actualizar o proponer la creación de los procedimientos de los procesos asignados, con el fin de que se cuente con las guías adecuadas para su correcta ejecución.
		12	Elaborar las proyecciones de pagos mensuales, aguinaldos y salario escolar, remitir la información del flujo de efectivo a las áreas respectivas del Banco, para que se tomen las provisiones correspondientes.
		13	Atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento requeridos e implementar las recomendaciones establecidas.
		14	Preparar y presentar oficios, reportes o informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos a cargo, los trabajos realizados y el grado de cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO), Cuadro de Mando Integral (CMI) y BDP de los objetivos asignados al equipo de trabajo PAS y Ahorros Programados.
		15	Participar en reuniones de por cambios regulatorios de SINPE, así como en la que designa la jefatura relacionados con las actividades que se ejecutan o para la implementación de nuevos servicios.
		16	Revisar los motivos de rechazos en los procesos de créditos, débitos directos, débitos en tiempo real, con el fin de identificar aspectos de mejora para minimizar las gestiones negativas.
		17	Brindar soporte en el monitoreo de los créditos y débitos directos salientes, además realizar diariamente el cierre genérico diario.
		18	Elaborar y revisar la orden de pago y oficio de comisiones de Sistema Nacional de Pagos (SINPE), así como de otros servicios que se manejan en el Área.
		19	Brindar soporte en la realización de las conciliaciones de los DTR's (Débito Tiempo Real) que se tramitan por el APP y por medio del Sistema Afiliación Gestor Automático.
		20	Aprobar las transferencias de fondos requeridas para dar continuidad a las actividades del equipo de trabajo y se realicen los movimientos correspondientes.
		21	Recopilar y revisar información relevante para elaborar los informes propuestas con base en asignaciones, planes de acción, hallazgos auditoría u otros especiales requeridos por la Jefatura.
		22	Velar por el cumplimiento de los indicadores del equipo y dar seguimiento del servicio para que se ejecuten en tiempo y calidad.
		23	Efectuar y dar soporte en el mantenimiento de la configuración y aplicación de los ajustes solicitados a través de las plataformas SAGA, BACOSI y T24.
		24	Realizar la revisión semestral de los perfiles del Sistema Débitos y Créditos PAS.
		25	Verificar las evidencias de las tareas asignadas al equipo de trabajo para la realización del teletrabajo según corresponda.
		26	Realizar la asignación y revisión de los Arqueos de Planillas de Pagos de Salarios mensuales.
		27	Brindar soporte en la atención y dar tramites a las solicitudes para la creación de CRR BILLING y CRR BILLING COSTOMER para los pagos de salarios, proveedores, ahorros programados y ahorro escolar según corresponda.
		28	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
		29	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
		30	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		31	Ejecutar otras funciones propias del Área.

			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO		
			32	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.	
			33	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.	
			34	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.	
			35	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.	
			36	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.	
			37	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.	
			38	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.	
			39	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.	
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES				
	Formación Académica:	Bachillerato Universitario en Administración Pública; Administración de Negocios; Contaduría Pública.			
	Legales:	No aplica.			
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en labores relacionadas con los procesos de aplicación de pago salarios, ahorro programado y otros pagos.			
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimiento de la normativa, reglamentos y procesos del Sistema Nacional de Pagos SINPE (créditos y débito directos, débito tiempo real, autorización débito automático, administración de cuentas SINPE y reclamaciones de fondos).				
	2. Conocimiento de la Ley General de Control Interno.				
	3. Conocimiento en Administración de Seguridad.				
	4. Conocimiento en Modelos de Información.				
	5. Conocimiento en la elaboración y redacción de informes técnicos.				
	6. Conocimientos básicos en Word, Excel, Power Point, Outlook.				
* Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.					
CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES				
	1. Conocimientos generales sobre los servicios del área.				
	2. Conocimiento del Manual de Normas y Servicio al Cliente.				
	3. Conocimiento del Código de Conducta Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.				
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y normativas conexas.				
	5. Conocimiento en la normativa y regulación del Banco Central de Costa Rica.				
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).				
CÓDIGO	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				
	Terminales SIPO, SBA1, SISCARD, V305, etc.				
	Sistema T24				
	Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE)				
	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: SUPERVISOR DE SOPORTE			
CÓDIGO	Cardinales	D	C	B	A
CAR-01	Orientación al Cliente				
CAR-02	Innovación y Creatividad				
CAR-03	Orientación a Resultados				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)				
CAR-05	Inteligencia Emocional				
CÓDIGO	Gerenciales	D	C	B	A
GER-02	Liderazgo				
GER-01	Desarrollo de Otros				
Observaciones:	La Gerencia General aprueba este perfil mediante oficio GGC-10-2021, con fecha 5 de enero del 2021. Referencia DIRCH-1804-2020. La Gerencia General aprueba el ajuste a este perfil producto del informe denominado "Entregable N°1 equipo PAS- Ahorros. Área Soporte al Negocio", elaborado por la División de Gestión de Calidad, mediante el Acta-36-DIRCH-2022, con fecha del 19 de agosto del 2022, aprobada el 25 de octubre de 2022. Referencia DIRGC-458-2022/DIRCH-1282-2022. Se ajusta la nomenclatura de la dependencia en noviembre del 2024, a fin de que se encuentre acorde con la estructura organizacional 2.0 alineada a la Hoja de Ruta de la Estrategia de Transformación Institucional, aprobada mediante el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4 inciso 2. Adicionalmente, se ajustan los niveles competenciales.				