

Dependencia:	División Soporte Operativo	Área:	Área 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 Área Servicios al Negocio

Objetivo del Cargo: Ejecutar labores operativas relacionadas con la aplicación de los créditos, débitos directos, Débito Tiempo Real (DTR) y Autorización Débito Automático (ADA) (SINPE), pagos de salarios, ahorros programados y escolar, en la ejecución de pruebas de usuario de incidentes relacionados con la operativa, 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 las planillas de pagos de salarios y otros pagos de conformidad con la solicitud de los clientes.
			2 Recibir, revisar, elaborar y aplicar las planillas de pagos de ahorros programados y ahorros escolares de conformidad con la solicitud de los clientes.
			3 Aplicar según corresponda las transferencias de fondos para que los movimientos entre las cuentas se realicen según la necesidad de cada caso.
			4 Tramitar las boletas de afiliación para el servicio de pago de salario y enviar a las dependencias que corresponda los oficios con dichas boletas para que se proceda con la afiliación requerida.
			5 Realizar la depuración de la información relacionada con los pagos de salario, ahorros programados, ahorros escolares y transferencias SINPE, con el propósito de identificar las inconsistencias.
			6 Enviar al Área de Contabilidad la información de los créditos directos, débitos directos y débitos en tiempo real para que se ejecuten los procesos contables que correspondan.
			7 Enviar la información de DTR Entrante y Saliente al Área de Cómputo, a fin de que se realice la conciliación diaria de las cuentas.
			8 Generar y enviar a la jefatura los reportes de estadísticas con la información de los débitos en tiempo real y tramitar los FT, coordinar la colaboración según corresponda.
			9 Tramitar la carga masiva de archivos de las empresas para envío de créditos directos salientes.
			10 Realizar la recepción, carga y devolución, según corresponda, de los archivos con la información de las autorizaciones de débito automático (ADAS) entrantes y efectuar los trámites requeridos, incluyendo el cierre diario.
			11 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.
			12 Monitorear los créditos y débitos directos saliente, además realizar diariamente el cierre genérico diario.
			13 Atender por los medios disponibles las consultas de clientes internos y externos relacionadas con las actividades ejecutadas para orientar la resolución de las mismas.
			14 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.
			15 Realizar el cierre contable de la aplicación de pagos de salarios, otros pagos ahorros programados, remitir en tiempo y forma al Área de Contabilidad.
			16 Realizar revisión de cierres de las aplicaciones de pagos de salarios, ahorros programados y escolar.
			17 Realizar el proceso de pruebas de usuario de las soluciones relacionados a los incidentes reportados en el área afines a sus labores.
			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 Incluir de forma oportuna la información respectiva de acuerdo con los parámetros establecidos en los diferentes controles.
			20 Atender y dar trámite a las solicitudes para la creación CRR Billing y CRR BILLING COSTOMER para los pagos de salarios, proveedores, ahorros programados y escolar según corresponda.
			21 Atender las inconformidades de clientes presentadas ante la Contraloría de Servicios con el objetivo de que se brinde una respuesta oportuna.
			22 Tramitar la aplicación de los Débitos de las primas de los Seguros AUTOEXPEDIBLES.
			23 Elaborar y enviar la composición diaria de Créditos y Débitos Directos SINPE y coordinar la colaboración según corresponda.
			24 Realizar la revisión diaria de las cuentas clientes del Área Servicios al Negocio, para el pago de salarios y ahorros programados y escolar.
			25 Tramitar solicitudes de recuperación de dineros requeridos por otras entidades financieras.
			26 Realizar los arquezos de planillas de Pagos de Salarios según la asignación mensual.
			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.
			29 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			30 Ejecutar otras funciones propias del Área.
			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.
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES		
	Formación Académica:	Bachiller en Educación Media (Secundaria Completa).	
	Legales:	No aplica.	
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con los procesos de servicios al negocio o del negocio bancario.	

CÓDIGO	* 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 Ley General Control Interno.				
	4. 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 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 (Ética) 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 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 Electrónico y Bacossi Canales				
	Sistema de Afiliación y de Gestor Automático (SAGA)				
	Consola de Service Manager				
	Sistema T24				
	SISTEMA Nacional de Pagos Electrónicos				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:					
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	De Soporte	D	C	B	A
SOP-01	Precisión				
SOP-02	Practicidad				
Observaciones:	La Gerencia Genera 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. Este perfil sustituye los cargos 1008.17 Oficial Operativo Pago de Salario-Ahorro Programado y 1009.14 Oficial Operativo Servicios SINPE. 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.				