MANUAL DE PUESTOS

Dependencia:	Según dependencia que corresponda	**Área:**	Según dependencia que corresponda
Código del Puesto:	5009	**Categoría:**	14
Nombre del Puesto:	Encargado de Cuentas Corrientes	**Reporta a:**	Según corresponda
Objetivo del Puesto:	Ejecutar funciones de atención al cliente de forma personalizada con el fin de brindar un servicio eficiente y oportuno en Cuentas Corrientes.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES	
			1.	Realizar la apertura de cuentas corrientes, personales y/o empresariales, así como realizar la transferencia entre cuentas, ahorro voluntario.
			2.	Atender consultas sobre históricos y estados de cuentas corrientes.
			3.	Realizar la solicitud e inventario de chequeras, llevar el control de entrega de estas, así como de los libros de depósito en custodia.
			4.	Realizar el cobro de comisiones de cuentas corrientes por chequeras, libros de depósito, cheques sin fondos o de otros bancos, entre otros.
			5.	Llevar los controles de los estados de cuenta como: datos estadísticos, saldos promedios, entre otros.
			6.	Asesorar a los clientes y funcionarios de los Centros de Negocios en relación con su producto.
			7.	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			8.	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			9.	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.
			10.	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.
			11.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			12.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			13.	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.
			14.	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.

NATURALEZA

Clase angosta en la cual el ocupante del puesto tendrá acceso a información sobre saldos de Cuentas de Ahorros y Corrientes, datos personales de los clientes internos y externos de la Institución y será responsable de ofrecerles recomendaciones y sugerencias acorde a sus necesidades, siguiendo las normativas, procedimientos, políticas, entre otras, que regulan las actividades.
Trabaja siguiendo instrucciones generales, normas y procedimientos establecidos, con margen de discrecionalidad técnica en su aplicación.
Por la naturaleza de la clase, debe relacionarse periódicamente con su jefe o supervisor, para la coordinación de su trabajo y en forma constante, con clientes y público en general para la prestación del servicio.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Segundo año universitario en Administración de Empresas o en una carrera afín.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años en actividades propias a las descritas.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Computación.
	2. Análisis de Crédito.
	3. Formación bancaria.
	4. Sistema E-Branch.
	5. Servicio al Cliente.
	6. Relaciones Humanas.
	7. Inglés.
	8. Normas legales.
	9. Manejo de situaciones.
	10. Reglamentos internos de la institución, entre otros.

*** 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.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.

CÓDIGO	CAPACITACIÓN REQUERIDA: 36 HORAS
	1. Paquetes de Cómputo.
	2. Servicio al Cliente.
	3. Normativa Interna y Externa.
	4. Servicios Bancarios.
	5. Procedimientos.
	6. Falsificación de Documentos.
	7. Ley de Psicotrópicos.

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TECNICO DE NEGOCIO			
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:	**Este perfil se incorpora según lo aprobado en la Sesión 4456 de Junta Directiva Nacional del 29 de enero del 2007 en donde se aprueba el Modelo de Centro de Negocios.** **Se agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.** **Este perfil se traslada del Manual de Puesto de formato Word a la versión actualizada, el día 19 de agosto del 2021, con el objetivo de contener todos los perfiles de puestos en el mismo formato.**