MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Banca de Personas	**Área:**	Centro de Negocios
Código del Cargo:	5005	**Código del Puesto:**	5005
Categoría:	12	**Nombre del Puesto:**	Asistente Operativo de Crédito
Nombre del Cargo:	Asistente Operativo de Crédito	**Reporta a:**	Gerente Centro de Negocio
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de apoyo en trámites administrativos que se realizan en el Área de Crédito en el Centro de Negocios, con el fin de brindar un servicio oportuno y eficiente a los clientes del Banco, además de coadyuvar al cumplimiento de las metas asignadas a la oficina comercial. 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.	Confeccionar expedientes de crédito y foliar los documentos de acuerdo con las normas establecidas.
			2.	Atender personal y telefónicamente consultas, con el fin de brindar la información sobre los productos de crédito.
			3.	Confeccionar pólizas de vida, de desempleo, entre otras.
			4.	Brindar apoyo al área de Gestión de Cobro del Centro de Negocios.
			5.	Colaborar en acciones de soporte a la Dependencia tales como: revisiones, aplicación de la guía de riesgo, verificación de constancias, entre otras.
			6.	Participar en ferias de crédito.
			7.	Realizar el archivo de expedientes de crédito, así como llevar el control respectivo.
			8.	Realizar cuando corresponda y en apego a la Estrategia Comercial definida la gestión de comercialización de los productos del Conglomerado disponibles, ya sea en las Oficinas Comerciales como fuera de ellas, con el objetivo coadyuvar al cumplimiento las metas establecidas.
			9.	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			10.	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la Dependencia.
			11.	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			12.	Ejecutar otras funciones propias de la Dependencia.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO	
			13.	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			14.	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.
			15.	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.
			16.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			17.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			18.	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.
			19.	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 operativas y/o administrativas en entidades financieras.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento básico en herramientas de Word, Excel y Power Point.
	2. Conocimiento en protocolos de atención y servicio al cliente.
	3. Conocimiento en productos y servicios del Conglomerado.

*** 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
	1. Conocimientos de las disposiciones legales que regulan la actividad de la Institución.
	2. Conocimiento del Entorno Bancario Financiero Nacional

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Sharepoint, Teams, Weber
	T24
	SIPO
	Intranet

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVO NEGOCIO			
CÓDIGO	**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				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**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				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-461-2021, con fecha 23 de marzo de 2021. Referencia DIRCH-0486-2021.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-789-2021, con fecha 02 de junio de 2021, aprobado el 18 de junio del 2021. Referencia DIRCH-840-2021. En línea con el Modelo Operativo del Negocio y Fuerza de Ventas.**				