|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DENOMINACIÓN DEL EMPLEO | AUXILIAR OPERATIVO I | |
| I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO | | |
| NIVEL | Operativo | |
| DEPENDENCIA | Donde se ubique el cargo | |
| CARGO DEL JEFE INMEDIATO | Subgerente Administrativo | |
| CARGO A DISPOSICIÓN | Ninguno | |
| II. ÁREA FUNCIONAL: | | |
| Área de Información | | |
| III. PROPÓSITO PRINCIPAL | | |
| Atender y brindar información de los productos y servicios del portafolio de la Cooperativa y dar trámite a los requerimientos de solicitudes. Promocionar los productos, servicios y campañas que ofrece la Cooperativa, con el fin de lograr las metas de la oficina y fidelización de los asociados. | | |
|
|
| IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES | | |
| Manejo de las TIC (Tecnología, Información y Comunicaciones) | | |
| Ser prudente en el manejo de la información. | | |
| Manejo de técnicas y estrategias financieras. | | |
| Manejo sobre atención al cliente. | | |
| V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES | | |
| COMUNES | | **POR NIVEL JERÁRQUICO** |
| Aprendizaje continuo. | | Aprendizaje continuo |
| Orientación a resultados. | | Experticia profesional |
| Orientación al usuario y al ciudadano. | | Trabajo en equipo y colaboración |
| Compromiso con la organización. | | Creatividad e innovación |
| Trabajo en equipo. | |  |
| Adaptación al cambio. | |  |
| VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA | | |
| FORMACIÓN ACADÉMICA | | **EXPERIENCIA** |
| Título de tecnólogo o estudiante profesional en carreras administrativas, contaduría, ingenierías, mercadeo, financiera o disciplinas académicas afines. | | Mínimo seis (6) meses de experiencia en la ejecución de labores en cargos de atención al cliente, de mercadeo o afines. |
|
|
|
|
| FORMACIÓN / ENTRENAMIENTO | | **HABILIDADES** |
| * Programas ofimáticos. * Atención y servicio al cliente. | | * Ofimática y manejo de bases de datos. * Análisis financiero. * Aprendizaje continuo. * Comunicación asertiva. * Trabajo en equipo y colaboración. * Orientación a resultados. * Negociación y resolución de conflictos * Compromiso con los objetivos y metas establecidas por la Cooperativa. |
|
|
|
|
|
|
|
| VII. PROHIBICIONES, CONFLICTOS DE INTERÉS Y CONFIDENCIALIDAD | | |
| Ejecutar cualquier acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de terceras personas. | | |
| Faltar al trabajo sin causa justificada o sin permiso de su Jefe inmediato. | | |
| Substraer de las Oficinas de COOPEAIPE documentos, útiles o herramientas de trabajo sin autorización alguna. | | |
| Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante. | | |
| Portar armas de cualquier clase durante las horas de trabajo, salvo las que formen parte de las herramientas o útiles propios del trabajo. | | |
| Usar los útiles y herramientas suministrados por COOPEAIPE, para objeto distinto de aquel a que están destinados. | | |
| Todos aquellos actos que atenten contra el buen nombre del COOPEAIPE y/o contra la salvaguarda y protección de los recursos encomendados para su custodia y manejo. | | |
| Las demás prohibiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo y Código de Ética y Conducta de la Cooperativa. | | |
| Ofrecer, aceptar o solicitar regalos o atenciones, si se entienden o parecen entenderse, como una obligación o un soborno. | | |
| Ofrecer, prometer, pagar o autorizar pagos, directa o indirectamente, para influir en las decisiones de algún funcionario o ente administrativo. | | |
| Ofrecer, aceptar o solicitar regalos o atenciones a cambio de otorgar alguna ventaja o de desconocer algún procedimiento, en favor o en contra de un asociado o tercero. | | |
| Ofrecer, aceptar o solicitar regalos o atenciones cuando esté pendiente la toma de alguna decisión o se pueda afectar el juicio de un asociado, tercero o ente administrativo. | | |
| Preservar la confidencialidad de toda información institucional y la de los asociados, y abstenerse de la divulgación de esta, con independencia de su forma, revelada por escrito u oral bajo la ley de Protección de Datos 1581 de 2012 y HABEAS DATA | | |
| No realizar actividades dentro o fuera de la Cooperativa, para sí mismo o a favor de terceros que impliquen competencia en algún grado con la cooperativa, mientras dure su relación laboral. | | |
| No dar a conocer o permitir que terceros tomen conocimiento de información de naturaleza financiera o comercial de la Cooperativa; sin previa autorización escrita de sus representantes legales. | | |
| VIII. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES | | |
| Realizar las actividades programadas para la promoción del portafolio de productos y servicios de la Cooperativa. | | |
| Participar en todos los eventos de tipo externo organizados por la cooperativa. | | |
| Atender solicitudes del público, suministrando información de los productos y servicios de la Cooperativa | | |
| Solicitar visitas a los clientes asociados para gestiones comerciales y demás gestiones que solicite el jefe inmediato. | | |
| Enviar, recibir y distribuir correspondencia Externa | | |
| Elaborar correspondencia relacionada con el cargo | | |
| Archivar la correspondencia externa e interna de su competencia | | |
| Expedir extractos o consultas de estados de los productos de la Cooperativa según solicitud del asociado titular o autorización de este | | |
| Asesorar al asociado sobre el procedimiento a seguir para ponerse al día con sus obligaciones. | | |
| Responder oportunamente las llamadas telefónicas o correos electrónicos, dando gestión a las solicitudes realizadas | | |
| Verificar que la información de las solicitudes de los diferentes productos esté diligenciada en forma clara, coherente y de forma correcta. | | |
| Realizar asesoría y seguimiento a los diferentes asociados potenciales, generando nuevos mercados para la Cooperativa. | | |
| Actualizar la base de datos de los asociados cada vez que estos estén tramitando un producto en la Cooperativa | | |
| Mantener una búsqueda constante de nuevos asociados y mercados que permitan cumplir con las metas generales de la cooperativa y de las campañas comerciales | | |
| Tramitar las solicitudes de afiliación a la cooperativa, ingresar al sistema la información básica de las solicitudes aprobadas y confirmar los datos | | |
| Verificar mediante punteo que todas las afiliaciones diarias están diligenciadas correctamente, en su totalidad y coincida con la información ingresada en el sistema. | | |
| Tramitar la solicitud de afiliación al fondo de protección exequial | | |
| Realizar consulta efectiva y biometría de todos los solicitantes de admisión para verificar si tienen vínculo con el lavado de activos o financiación del terrorismo. | | |
| Realizar apertura de cuenta de ahorros en todas sus modalidades, entregar formatos correspondientes y libretas y Tarjeta débito si es requerida. | | |
| Solicitar a los Asociados el diligenciamiento del formato de Solicitud de exención del gravamen a movimientos financieros en cuenta de ahorros y hacer la respectiva consulta y marcación | | |
| Archivar los formatos de exención del gravamen a movimientos financieros o entregar al responsable | | |
| Remitir al Cajero las Tarjetas de firmas de cuentas de ahorro. | | |
| Habilitar en el sistema las Tarjetas Débito y asignarlas a las cuentas de ahorro diligenciando los documentos correspondientes y entregarlas a los Asociado. | | |
| Archivar y custodiar los documentos generados en la asignación de tarjeta débito o entregar al responsable. | | |
| Atender en forma inmediata las solicitudes de bloqueo realizada por los asociados en caso de pérdida o hurto de la tarjeta débito. | | |
| Recibir y custodiar los Plásticos de las tarjetas débito canceladas (perforada) y enviar a la Administradora Comercial y Tesorería para su destrucción | | |
| Atender las solicitudes respecto al proceso de requerimiento de las diferentes líneas de crédito, brindando adecuadamente al asociado toda la información sobre cada una de las líneas. | | |
| Revisar y verificar que la documentación de las solicitudes de crédito se ajuste al Reglamento de Crédito y tengan las firmas respectivas | | |
| Analizar, Aprobar y Desembolsar las solicitudes de créditos emergentes hasta por el 100% de aportes del asociado siempre y cuando no cuente con otra línea de crédito vigente | | |
| Informar al asociado sobre el estado de su solicitud de crédito | | |
| Actualizar la base de datos de deudores y codeudores de los solicitantes de créditos | | |
| Generar y analizar los informes de centrales de información financiera a las solitudes de crédito. | | |
| Entregar pagarés de créditos emergentes, mediante relación al responsable de la custodia. | | |
| Hacer seguimiento permanente a los asociados e identificar posibles usuarios de crédito, con el objetivo de aumentar las colocaciones. | | |
| Contabilizar los retiros de los asociados sin cruce de cuentas de cartera | | |
| Entregar de manera trimestral el archivo del área con el inventario documental, rotulación, foliación, embalaje en la caja y cargados en su totalidad en el software de gestión documental. | | |
| Realizar en el sistema el cambio de infantil a adulto. | | |
| Entregar los certificados de declaración de renta. | | |
| Recibir las solicitudes de devolución de saldos por fallecimiento de asociados. | | |
| Recibir las solicitudes de devolución de retiro de asociados. | | |
| Expedir la certificación de cuenta de ahorros y Código interbancario | | |
| Asesorar, orientar y promover el uso de las herramientas digitales de la Cooperativa (App y Multiportal) | | |
| Asesorar y orientar el trámite de vinculación de los diferentes convenios exequiales y de medicina prepagada | | |
| APOYO EN MENSAJERÍA | | |
| Realizar consignaciones y retiros de dineros en Bancos, propios de las operaciones de la Cooperativa, según montos y condiciones de traslados de efectivo establecidos en las pólizas y orientados por la Gerencial, bajo las condiciones de estas | | |
| IX. RESPONSABILIDADES DEL CARGO | | |
| Cumplir con las normas referentes al Sistema de Administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT. | | |
| Solicitar permisos siguiendo el debido conducto regular y formatos establecidos; con autorización del jefe inmediato hasta por un día y por más días con autorización del Gerente General previo visto bueno del jefe inmediato. | | |
| Cuidar y mantener en óptimas condiciones los equipos, herramientas y bienes que le sean asignados. | | |
| Mantener una buena presentación personal durante la jornada laboral, según lo establecido en el manual de uso de uniformes y presentación personal | | |
| Asistir a los compromisos y actividades relacionados con el cargo y a los cuales sea citado | | |
| Ser puntual y cumplir con los horarios establecidos para el ingreso y salida de la cooperativa | | |
| Aplicar y promover los valores y principios corporativos en la ejecución de sus actividades y para la atención y satisfacción del cliente y grupos de interés | | |
| NO divulgar información privada y privilegiada de la cooperativa a entes externos o a funcionarios cuyo cargo no requiera del conocimiento de esta. | | |
| Conocer su puesto de trabajo y las funciones que debe desarrollar | | |
| No desperdiciar y evitar gastar innecesariamente materia prima e insumos otorgados por la cooperativa para contribuir al mejoramiento del medio ambiente. | | |
| Manejar un buen léxico durante el ejercicio de sus funciones tanto para el cliente interno como el cliente externo | | |
| Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe, evitando interrumpir innecesariamente las labores de los demás compañeros de trabajo. | | |
| Administrar correctamente su usuario en el sistema, cambiar periódicamente sus contraseñas y mantener confidencialidad de estas | | |
| Cumplir con las normas, reglamentos, procedimiento e instrucciones del Sistema Integral de Gestión | | |
| Proponer e informar sobre mejoras o cambios en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. | | |
| Utilizar la documentación vigente del Sistema de Gestión de Calidad | | |
| Asistir a las actividades de capacitación de Seguridad y Salud en el Trabajo definidas en el plan de capacitación anual del SG-SST. | | |
| Informar oportunamente al jefe inmediato, Subgerente Administrativo o al responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo acerca de los peligros, riesgos latentes en su sitio de trabajo, incidentes, accidentes, actos y condiciones inseguras. | | |
| Participar de la elección y conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo COPASST, Comité de Convivencia Laboral CCL y contribuir a la ejecución de las actividades | | |
| Procurar el cuidado integral de su salud, suministrando información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. | | |
| Usar, conservar y mantener adecuadamente la dotación y los elementos de protección personal asignados por la empresa para el desarrollo de las operaciones. | | |
| Prevenir la contaminación ambiental generada por las actividades administrativas y operativas | | |