



FECHA : 27/05/2014

CÓDIGO: 30.027.01 -003-08

ELABORO:
FACILITADOR DEL S.G.C.

REVISÓ Y APROBÓ
GERENTE

PERFIL Y RESPONSABILIDADES: ASESOR COMERCIAL

0. PROPOSITOS DEL DOCUMENTO.

- ✓ El presente documento ha sido elaborado con el fin de documentar el perfil y las responsabilidades de los cargos que afectan la calidad de la prestación de los servicios de IDESAN, su uso es **informativo** para los eventos de contratación, Inducción, entrenamiento y Evaluación de la Competencia, Toma de Conciencia y Formación del personal de IDESAN. En todos los casos el **Estatuto Orgánico de IDESAN**, es en donde se encuentran definidas la estructura organizacional del Instituto, La estructura administrativa, la noción de empleo, la dependencia y clase, el código y grado de los empleos y prima sobre este documento.
- ✓ Complementar al Estatuto **Orgánico de IDESAN** en los aspectos de Formación y Habilidades específicas con el fin de dar cumplimiento al numeral **6.2 Gestión de los Recursos Humanos de la NTC-ISO-9001, NTC-GP-1000 y Subsistema de Control estratégico apartes 1.1.2 Desarrollo del talento humano, 1.2.3 Estructura Organizacional de MECI:1000.**
- ✓ Documentar el Perfil y las Responsabilidades del **Jefe de Oficina Asesora Comercial IDESAN**

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- Denominación del Empleo: **Jefe de Oficina Asesora Comercial.**
- Dependencia: **Oficina Asesora Comercial.**
- Superior Inmediato: **Gerente.**
- Nivel: **Asesor**
- Clase: **2**
- Código: **105**
- Grado: **4**

2. MISION DEL CARGO

Asesorar el proceso de planeación, formulación y puesta en practica de políticas de comercialización y mercadeo, el diseño de programas y estrategias de la oferta y el portafolio de productos y servicios en función integral al cliente, satisfaciendo las necesidades mercado-cliente, creando un ambiente sólido de vínculos comerciales que proyecten en el futuro un crecimiento sostenido y uniforme del instituto, a través de la captación de recursos financieros, en cumplimiento del plan estratégico, acorde con su Visión, Misión y gestión con calidad logrando los objetivos y metas institucionales, posicionando la imagen corporativa del IDESAN a través de campañas de promoción permanente.

3. PERFIL / REQUISITOS

3.1 Educación: Título universitario en Economía, Administración publico o de Empresas, Contaduría, Ingeniería Industrial, financiera, o disciplinas académicas afines. Titulo de especialización, en Administración Financiera o Finanzas publicas o Alta Gerencia o Mercadeo o disciplinas afines.

3.2 Experiencia: Experiencia profesional de dos (2) años.

3.3 Formación: Titulo de especialización en Administración Financiera o Finanzas Públicas o Alta Gerencia o Mercadeo.

3.4 Habilidades: Habilidades para relacionarse con las personas, espíritu de trabajo en equipo, disposición amplia de servicio al cliente, capacidad de negociación.

3.5 Competencias

3.5.1 Competencias comunes:

- **Orientación a resultados:** Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Conductas asociadas:

- Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.
- Asume la responsabilidad por sus resultados.
- Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.
- Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.

- **Orientación al usuario y al ciudadano:** Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

Conductas asociadas:

- Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.
- Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.
- Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.
- Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.
- Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.

- **Transparencia:** Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.

Conductas asociadas:

- Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.
- Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.
- Demuestra imparcialidad en sus decisiones.
- Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.
- Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.

- **Compromiso con la organización:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Conductas asociadas:

- Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.
- Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.
- Apoya a la organización en situaciones difíciles.
- Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

3.5.2 Competencias Nivel asesor:

- **Experticia profesional:** Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.

Conductas asociadas:

- Orienta el desarrollo de proyectos especiales para el logro de resultados de la alta dirección.
- Aconseja y orienta la toma de decisiones en los temas que le han sido asignados.
- Asesora en materias propias de su campo de conocimiento, emitiendo conceptos, juicios o propuestas ajustados a lineamientos teóricos y técnicos.
- Se comunica de modo lógico, claro, efectivo y seguro.

- **Conocimiento del entorno:** Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones políticas y administrativas.

Conductas asociadas:

- Comprende el entorno organizacional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente obligado para emitir juicios, conceptos o propuestas a desarrollar.
- Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno.

- **Construcción de relaciones:** Establecer y mantener relaciones cordiales y recíprocas con redes o grupos de personas internas y externas a la organización que faciliten la consecución de los objetivos institucionales.

Conductas asociadas:

- Utiliza sus contactos para conseguir objetivos.
- Comparte información para establecer lazos.
- Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado.

- **Iniciativa:** Anticiparse a los problemas iniciando acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas concretas.

Conductas asociadas:

- Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección.
- Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos.
- Reconoce y hace viables las oportunidades.

4. RESPONSABILIDADES:

1. Realizar una gestión con calidad, es decir, cumpliendo los objetivos en término de logro de las metas institucionales mensuales y anuales, desempeñando la función, focalizados y motivados por la Visión y Misión de IDESAN.
2. Dirigir, coordinar y promover en la Oficina Asesora Comercial, el servicio integral excelente y oportuno al cliente o usuario con un alto nivel de eficiencia, eficacia, efectividad, regidos por los valores de calidad, compromiso y transparencia.
3. Formular a la Gerencia, políticas, planes, programas y proyectos para la captaciones recursos financieros, de mercadeo, la promoción y publicidad, con orientación a la excelencia en el servicio integral al cliente, acorde con el Plan Estratégico, Visión y Misión del Instituto.

PERFIL Y RESPONSABILIDADES: ASESOR COMERCIAL

CÓDIGO: 30.027.01-003-08

4. Asesorar la prestación de los servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica a cliente o usuarios de créditos.
5. Dirigir la promoción y venta de los productos y servicios del portafolio de IDESAN.
6. Liderar y dirigir el servicio Integral a los clientes o usuarios con calidad y excelencia satisfaciendo las necesidades del mercado-cliente, estimulando lealtad y confianza y posesionando la buena imagen corporativa del Instituto.
7. Liderar y dirigir la gestión de mercadeo, las perspectivas de oferta, portafolio de productos y servicios, entorno competitivo, etc.
8. Hacer despliegue de objetivos estratégicos y operacionales de las metas mensuales y anuales institucionales, comprometiendo a todos los colaboradores, seleccionado y diseñando indicadores de gestión que permitan hacer seguimiento, controlar y evaluar la gestión, focalizados con la Visión y Misión del Instituto.
9. Concurrir en el desempeño de sus funciones con todas las dependencias afines, integrando equipos interdisciplinarios que garanticen una gestión con calidad, cumplimiento oportuno de los objetivos y metas institucionales.
10. Participar activamente en los programas de inducción, reinducción, entrenamiento, capacitación y mejoramiento de la cultura organizacional, establecidos por el Instituto.
11. Mantener en el desempeño de su cargo excelentes relaciones humanas, capacidad de coordinar el trabajo en equipo, receptividad al cambio, mejoramiento continuo, calidad en la gestión, orientación y servicio integral al cliente.
12. Elaborar, presentar y sustentar informes de gestión oportunos al superior inmediato y ejercer el control interno de la Oficina Asesora Comercial.
13. Propender por la aplicación de los procedimientos establecidos en el Manual de Procesos y procedimientos del Instituto, en la ejecución de sus funciones y eliminando tramites innecesarios.
14. Asesorar el diseño e implementar metodología de investigación de Mercados que permitan diagnosticar y sustentar planes, programas y proyectos de mercadeo que se puedan ejecutar.
15. Realizar periódicamente estudios de mercadeo que permitan evaluar el entorno (competencia, comportamiento de los clientes potenciales, políticas, etc.), determinando las tendencias y oportunidades que se deben considerar en la identificación y diseño de estrategia competitivas y las perspectivas de oferta (ampliación de portafolio de productos y servicios).
16. Realizar estudios de investigación que permitan identificar los aspectos que afectan positiva o negativamente la imagen del Instituto, evaluando las características de los productos y servicios prestados (conocimiento de los servicios, servicio al cliente, agilidad en los sistemas de información, velocidad de respuesta, beneficios, tramites, etc.), la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes o usuarios.
17. Preparar y ejecutar la planeación de visitas a los municipios, provincias y usuarios en general acorde con un cronograma de prioridades, objetivos y metas institucionales mensuales y anuales optimizando los recursos, racionalizando costos.
18. Identificar, diseñar, proponer y ejecutar políticas, planes, programas y proyectos de promoción del portafolio de productos y servicios y ampliación de cobertura, mercado potencial, en cumplimiento con los objetivos, metas mensuales y anuales, Plan Estratégico, Visión y Misión Institucionales.
19. Presentar informes oportunos y diseñar indicadores que permitan evaluar la gestión de la entidad y sus resultados.
20. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y necesarias para el cumplimiento efectivo y oportuno del Plan Estratégico, los objetivos, metas, Visión y Misión institucionales, acorde con la Constitución, las Leyes las Ordenanzas, los Acuerdos del Consejo Directivo y los Estatutos de la Entidad.

PERFIL Y RESPONSABILIDADES: ASESOR COMERCIAL

CÓDIGO: 30.027.01-003-08

21. Cumplir con todos los requerimientos derivados en la implementación del sistema de gestión de calidad establecidos para cada uno de los procesos en los cuales participa.
22. El servicio integral al cliente y el posicionamiento de la buena imagen corporativa del Instituto.
23. La calidad en la gestión, cumpliendo los objetivos en términos del logro de las metas institucionales mensuales y anuales de la Oficina Asesora Comercial.
24. Las acciones y omisiones en el ejercicio de su cargo, por los daños y perjuicios que se causen contra los intereses del Instituto.

5. REFERENCIAS

ESTATUTO ORGANICO DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER. – IDESAN –

- **NTC-ISO-9000** Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- **NTC-ISO-9001** Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral **6.2.2.a** Competencia, Toma de Conciencia y Formación, **NTC-ISO-9001**
- Numeral **5.5.1** Responsabilidad y Autoridad, **NTC-ISO-9001**
- **NTC-GP-1000** Gestión de la Calidad en el Sector Publico- Requisitos.
- Numeral **6.2.2.a** Competencia, Toma de Conciencia y Formación, **NTC-GP-1000**
- Numeral **5.5.1** Responsabilidad y Autoridad, **NTC-GP-1000**
- **1.** Subsistema de control estratégico, **1.1** Ambiente de control, **1.1.2** Desarrollo del Talento humano , **MECI-1000**
- **1.2** Componente de direccionamiento estratégico, **1.2.3** Estructura Organizacional **MECI-1000**

PERFIL Y RESPONSABILIDADES: ASESOR COMERCIAL

CÓDIGO: 30.027.01-003-08

6. REGISTRO DE DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA DE RECIBIDO
GERENTE	27/05/2014		✓	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACION E INVENTARIOS	27/05/2014	✓	✓	
COORDINADOR GRUPO DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	27/05/2014		✓	
JEFE OFICINA ASESORA COMERCIAL	27/05/2014		✓	

7. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
00	12/11/2004	Liberado para su conocimiento e implementación.
01	20/08/2005	Definidas habilidades.
02	20/07/2006	Depuradas las habilidades, se eliminaron las cualidades personales.
03	16/01/2007	Actualizado de acuerdo a la resolución numero 00005 (enero 3 de 2007) por medio de la cual se actualiza el manual de funciones.
04	11/02/2008	Actualizado registro de distribución, actualizada firma Gerente, incluidas referencias Normativas. GP-1000, MECI-1000
05	20/02/2009	Revisado y actualizado NTC-ISO-9001:2008, actualizada nueva imagen del Instituto.
06	28/05/2009	Impreso en acrobat y publicado en el Intranet del Idesan, adecuado registro de distribución, incluida distribución electrónica.
07	18/10/2012	Revisado y Actualizado con la nueva Imagen del Instituto
08	27/05/2014	Revisado y Actualizado.