

**ANÁLISIS, DISEÑO, DESCRIPCIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE UN MANUAL
DE FUNCIONES PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
REGIONAL SUROCCIDENTE DEL BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.**

MARGARITA ROSA MARMOLEJO ARÁMBURO

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2011**

**ANÁLISIS, DISEÑO, DESCRIPCIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE UN MANUAL
DE FUNCIONES PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
REGIONAL SUROCCIDENTE DEL BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.**

MARGARITA ROSA MARMOLEJO ARÁMBURO

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

**Director:
LUÍS ALBERTO PÉREZ BONFANTE
Ingeniero Industrial
Especialista en Administración Total de la Calidad y la Productividad**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2011**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Santiago de Cali, Agosto 16 de 2011

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida,
Y a mi familia por el apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Margarita Rosa, quiere expresar sus más sinceros agradecimientos a:

- Sus padres y hermanos por su apoyo incondicional en el proceso de crecimiento y formación personal y profesional.
- Al profesor Luís Alberto Pérez Bonfante, asesor del trabajo de grado, quien con su conocimiento y apoyo fue la guía en la realización de este proyecto.
- A las directivas y colaboradores del Departamento Administrativo del Banco Comercial AV Villas por permitir acceder a la información y el tiempo que brindaron para la realización de la investigación.

CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	14
1. EL PROBLEMA	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
Antecedentes	15
Formulación del Problema	16
Descripción del Problema	17
Árbol del Problema	18
Definición del Problema	18
1.2 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	19
Objetivo General	19
Objetivo Específico	19
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.4 ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
Tipo de Estudio	22
Método de Investigación	22
Fuentes Técnicas de Recolección de Información	23
Fuentes Primarias	23
Tratamiento de la Información	23
2. MARCO REFERENCIAL	24
2.1 MARCO TEÓRICO	24
Ventajas y Limitaciones de los Manuales de Funciones	25
Clasificación de los Manuales Administrativos	26
Concepto de Cargo	27
Descripción de Cargo	28
Análisis de Cargo	28
Diseño de Cargo	29
Valoración del Cargo	30
2.2 MARCO CONCEPTUAL	31
2.3 MARCO CONTEXTUAL	32
Origen del Banco Comercial AV Villas	32
Organigrama del Banco Comercial AV Villas	34
Visión del Banco Comercial AV Villas	34

Misión del Banco Comercial AV Villas	35
Objetivo Corporativo	35
Valores	35
Creencias	35
Marco Geográfico Departamento Administrativo Regional Suroccidente	35
Organigrama Vicepresidencia Administrativa	36
Objetivo Vicepresidencia Administrativa	36
Misión Vicepresidencia Administrativa	37
Visión Vicepresidencia Administrativa	37
Objetivo del Departamento Administrativo Regional Suroccidente	37
3. RESULTADOS	38
3.1 DIAGNÓSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO	38
Descripción de Procesos del Departamento Administrativo	38
Análisis y descripción de funciones de los cargos del Departamento Administrativo Regional Suroccidente	39
Estructura de Cultura Organizacional	39
Descripción de Cargos del Departamento Administrativo Regional Suroccidente	40
Formato Descripción de Cargos Departamento Administrativo	41
Descripción de Cargo Recepcionista Departamento Administrativo	42
Descripción de Cargo Auxiliar General Departamento Administrativo	44
Descripción de Cargo Auxiliar Especializado Departamento Administrativo	46
Descripción de Cargo Analista Departamento Administrativo	48
Descripción de Cargo Jefe Departamento Administrativo	50
Diseño de Cargos del Departamento Administrativo Regional Suroccidente	52
Formato Diseño de Cargo	53
Diseño de Cargo Recepcionista Departamento Administrativo	54
Diseño de Cargo Auxiliar General de Administración de Documentos de Departamento Administrativo	55
Diseño de Cargo Auxiliar Especializado Departamento Administrativo	56
Diseño de Cargo Analista Departamento Administrativo	57
Diseño de Cargo Jefe Departamento Administrativo	58
3.2 PLAN DE ACCIÓN	59
Manual de Funciones Departamento Administrativo Regional Suroccidente	59
Políticas de Gestión de Talento	60
Manejo Manual de Funciones	67
Formato Manual de Funciones Departamento Administrativo	68
Presentación Propuesta Manual de Funciones del Departamento Administrativo Regional Suroccidente	71

Organigrama Departamento Administrativo Año 2011	71
Formato Novedades, Creación, Traslado y Reclasificación de Cargos	71
Manual Específico de Funciones Departamento Administrativo Regional Suroccidente	71
4. CONCLUSIONES	97
BIBLIOGRAFÍA	98
ANEXOS	99
ANEXO 1. ORGANIGRAMA VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA- SECCIÓN ADMINISTRATIVA REGIONAL SUROCCIDENTE (OCTUBRE 2007)	99

LISTA DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico 1. Árbol del problema	17
Gráfico 2. Proceso de análisis del puesto	27
Gráfico 3. Bases para el diseño del puesto	28
Gráfico 4. Organigrama del Banco Comercial AV Villas	31
Gráfico 5. Organigrama Vicepresidencia Administrativa	33
Gráfico 6. Macroprocesos, Dirección Administrativa Regional Suroccidente	38
Gráfico 7. Estructura de cultura organizacional Banco Comercial AV Villas	39
Gráfico 8. Organigrama Departamento Administrativo Año 2011	71

LISTA DE CUADROS

	Página
Cuadro 1. Ventajas y limitaciones de la implementación de manuales de funciones	23
Cuadro 2. Tipos de manuales	24
Cuadro 3. Formato descripción de cargos Departamento Administrativo	41
Cuadro 4. Descripción de cargo Recepcionista Departamento Administrativo (página 1 de 2)	42
Cuadro 5. Descripción de cargo Recepcionista Departamento Administrativo (página 2 de 2)	43
Cuadro 6. Descripción de cargo Auxiliar General de Administración de Documentos Departamento Administrativo (página 1 de 2)	44
Cuadro 7. Descripción de cargo Auxiliar General de Administración de Documentos Departamento Administrativo (página 2 de 2)	45
Cuadro 8. Descripción de cargo Auxiliar Especializado Departamento Administrativo (página 1 de 2)	46
Cuadro 9. Descripción de cargo Auxiliar Especializado Departamento Administrativo (página 2 de 2)	47
Cuadro 10. Descripción de cargo Analista Departamento Administrativo (página 1 de 2)	48
Cuadro 11. Descripción de cargo Analista Departamento Administrativo (página 2 de 2)	49
Cuadro 12. Descripción de cargo Jefe Departamento Administrativo (página 1 de 2)	50
Cuadro 13. Descripción de cargo Jefe Departamento Administrativo (página 2 de 2)	51
Cuadro 14. Formato diseño de cargo	53
Cuadro 15. Diseño del cargo Recepcionista Departamento Administrativo	54
Cuadro 16. Diseño de cargo Auxiliar General de Administración de Documentos Departamento Administrativo	55
Cuadro 17. Diseño de cargo Auxiliar Especializado Departamento Administrativo	56

Cuadro 18. Diseño de cargo Analista Departamento Administrativo	57
Cuadro 19. Diseño de cargo Jefe Departamento Administrativo	58
Cuadro 20. Formato manual de funciones Departamento Administrativo (página 1 de 3)	68
Cuadro 21. Formato manual de funciones Departamento Administrativo (página 2 de 3)	69
Cuadro 22. Formato manual de funciones Departamento Administrativo (página 3 de 3)	70
Cuadro 23. Formato novedades, creación, traslado y reclasificación de cargos	71
Cuadro 24. Manual específico de funciones Departamento Administrativo Regional Suroccidente	72
Cuadro 25. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 1)	73
Cuadro 26. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 2)	74
Cuadro 27. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 3)	75
Cuadro 28. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 4)	76
Cuadro 29. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 5)	77
Cuadro 30. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 6)	78
Cuadro 31. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 7)	79
Cuadro 32. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 8)	80
Cuadro 33. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 9)	81
Cuadro 34. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 10)	82
Cuadro 35. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 11)	83
Cuadro 36. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento	84

Administrativo Regional Suroccidente (página 12)	
Cuadro 37. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 13)	85
Cuadro 38. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 14)	86
Cuadro 39. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 15)	87
Cuadro 40. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 16)	88
Cuadro 41. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 17)	89
Cuadro 42. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 18)	90
Cuadro 43. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 19)	91
Cuadro 44. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 20)	92
Cuadro 45. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 21)	93
Cuadro 46. Cronograma de actividades por mes	94

INTRODUCCIÓN

Actualmente nos encontramos en un mundo altamente competitivo, donde los límites geográficos son cada vez menos visibles, una globalización que exige a cada organización contar con un planteamiento claro, de su misión, visión y de crear proyectos innovadores para cautivar su mercado, pero lo más importante, para lograr este gran objetivo, es necesario que cada parte de la organización trabaje unida.

Cada parte de ese gran proceso debe conocer específicamente sus funciones y responsabilidades adquiridas en cada cargo para tener un control y un eficiente desarrollo de estos procesos que le permitirán a la organización optimizar sus recursos (humanos y económicos) y así obtener los resultados deseados.

En muchas organizaciones se omite la importancia de diseñar y manejar manuales de procesos o funciones, lo cual, disminuye el control, la comunicación y la eficiencia de las tareas asignadas a los colaboradores generando que los resultados no sean los esperados y que el producto o servicio que ofrecen no sea bien percibido por el cliente. Para mejorar este aspecto se debe implementar un enfoque por funciones, que permitirá a la organización trabajar bajo una herramienta que les aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran su sistema organizacional.

Un claro ejemplo en el cual las organizaciones se encuentran en grandes cambios y evoluciones para competir ante la globalización son las entidades del sector financiero donde cada día se encuentran en constantes cambios que les permita ser recordados ante los clientes y sus procesos resulten más eficientes para el crecimiento interno y posicionamiento local, regional ó global, para ello se ha tomado como pilar de estudio al Banco Comercial AvVillas, entidad financiera que desde hace varios años ha venido creciendo en el mercado con la implementación de tecnologías que hacen la vida más fácil a sus clientes pero que en su estructuración interna debe realizar algunos ajustes en procesos y cargos que les permitan ser más eficientes y aprovechar efectivamente las capacidades de sus colaboradores.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- **ANTECEDENTES**

El Banco Comercial AV Villas, es una entidad financiera, que nace en el año 2002 de la fusión de las entidades Ahorramás y la Corporación Las Villas.

Desde su creación, los directivos del banco han venido -en compañía de sus colaboradores- planteando, desarrollando y mejorando proyectos corporativos que le permitan alcanzar su gran objetivo como organización: “lograr su crecimiento en el sector financiero¹. Hoy en día, este gran objetivo está en cabeza del Doctor Juan Camilo Ángel².

En el Banco Comercial AV Villas se han desarrollado diversos proyectos internos como: cultura organizacional, clima organizacional y guardián de clientes y proyectos externos como: el lanzamiento de nuevos productos (tarjeta segura, cuenta móvil, entre otros); incremento en la publicidad en medios de comunicación masivos, los cuales durante el año 2009 generaron a la entidad excelentes resultados³.

Otro proyecto que tiene el banco, es mejorar y mantener el liderazgo en tecnología y sistemas de información. Esto genera cambios en los procesos, los cuales, pueden aplicarse, pero no documentarse, lo que genera que un colaborador nuevo, no tenga clara su responsabilidad, frente a las metas y objetivos de toda la organización.

Todos estos proyectos pueden ser más eficientes en la medida en que las directivas desarrollen un proyecto de evaluación de su estructura organizacional y funcional.

Estas modificaciones que ha sufrido la organización en algunos de sus departamentos han cambiado sus procesos, y hoy en día están desactualizados sus esquemas de trabajo y están perjudicando la eficiencia en los procesos, el desarrollo de las actividades de los colaboradores, el seguimiento de las labores y supervisión del Departamento de Contraloría.

Es claro que no siempre hay una comunicación permanente entre la Dirección de Gestión Organizacional, el área de Ingeniería Bancaria y las diferentes vicepresidencias del banco. Esto se observa fácilmente en el momento de

¹ Tomado de “Visión Corporativa Banco AV Villas”.

² Presidente del Banco Comercial AV Villas.

³ Según balance presentado a la Superintendencia Financiera de Colombia.

implementar o cambiar un proceso. En algunas ocasiones, los colaboradores son informados a tiempo, se les brinda una capacitación (de acuerdo tipo de proceso) y se procura implementar en el menor tiempo posible y de la mejor forma.

Desafortunadamente, esta dinámica no aplica para todos los casos y se hace necesario que cada colaborador o jefe de área sea el encargado de “implementar” o adaptar las modificaciones planteadas por sus vicepresidencias cuando el cambio se hace de una forma no organizada, generando algunos vacíos o incluso, delegando funciones a personas no capacitadas o con cargos “no aptos” para algunas funciones.

- **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Puede una organización al tener y desarrollar proyectos internos como el de cultura y clima organizacional ser eficiente a futuro sin conocer realmente que funciones deben cumplir cada uno de sus empleados?.

- ¿Puede una empresa alcanzar su objetivo de ser líder en el sector financiero a través de nuevas y mejores tecnologías implementadas a todas sus áreas, si no está bien definido el rol de cada uno de sus colaboradores?.

- ¿De qué forma se podía garantizar que cada colaborador cumpla con su función y que un proceso de auditoria sea efectivo al momento de realizar un seguimiento a una persona en determinado proceso?.

- ¿Qué beneficios traerá para el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente la documentación de la descripción, análisis y valoración de cargos existentes?

- ¿Cómo podría beneficiarse el Banco Comercial AV Villas, si el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente tuviera un manual de funciones establecido, con el cual cada funcionario tuviera claro su forma de trabajo, y Contraloría pueda tener un concepto claro de responsabilidades y en general, con el que el trabajo asignado fluya de acuerdo a unos parámetros establecidos?.

• DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente se encontraba integrado por cinco (5) colaboradores⁴ designados en los siguientes cargos:

- Jefe (1)
- Analista II Administrativo (1)
- Auxiliar Especializada (1)
- Auxiliar General (1)
- Recepcionista (1)

Luego por análisis del área de Talento Humano y Vicepresidencia Administrativa se aprueba la creación de un nuevo cargo llamado "Analista I" y se elimina el cargo de "Analista II" por reestructuración de procesos y a partir de este momento se generan cambios y asignaciones de funciones de manera no formal.

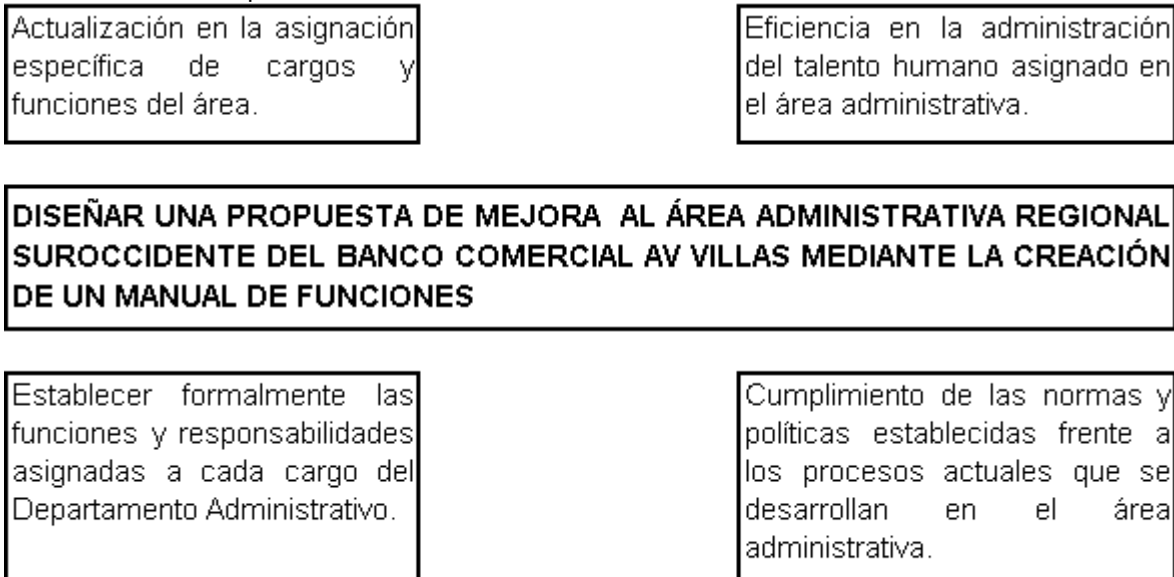
En el año 2009, el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente recibe su primera intervención por parte de la Contraloría, quien luego de revisiones y evaluaciones concluye que este departamento presenta un gran riesgo operativo. Definen que la situación real de algunas actividades y responsabilidades laborales, no coincide con lo estipulado por las normas diseñadas por el banco.

Al realizar un análisis detallado y basándose en el concepto del Departamento de Contraloría, se deduce que el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente no cuenta con perfiles claramente documentados. Los colaboradores de esta área tienen el conocimiento de su puesto por medio de las funciones que le son asignadas por historia del cargo y "recomendaciones" de sus compañeros, y no porque se les presente un manual específico de las funciones y responsabilidades que se deben cumplir.

⁴ Ver Anexo 1. Organigrama Vicepresidencia Administrativa - Sección Administrativa Regional Suroccidente, Octubre 2007.

1.1 ÁRBOL DEL PROBLEMA

Gráfico 1. Árbol del problema



FUENTE: Elaboración propia.

- **DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

Cuáles deben ser las características de un manual de funciones que permita realizar un análisis, diseño y estructuración de cargos en el Departamento Administrativo Regional Suroccidente del Banco Comercial AV Villas.

1.2 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta de mejora a través de un manual de funciones al Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente del Banco Comercial AV Villas, para lograr una mayor eficiencia y control en las actividades asignadas a los colaboradores de este departamento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir cómo funciona actualmente el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente.
- Analizar e identificar los cargos y las funciones que están estipuladas en el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente.
- Diseñar y documentar los cargos, definiendo estándares de normatividad y responsabilidades.
- Determinar el perfil necesario para cada cargo del área administrativa.
- Definir un diseño de manual de funciones para estructurar los cargos con funciones y responsabilidades actualizadas en el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo que se presenta en el transcurso de este proyecto, va encaminado a la necesidad que posee el Banco Comercial AV Villas de mejorar un aspecto de su proceso de gestión humana para crecimiento y progreso interno de la organización.

Con la propuesta planteada se busca adquirir la documentación y realizar un análisis de la valoración de los cargos en el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente que le permita al Banco Comercial AV Villas conocer la importancia del manejo de un manual de funciones para administrar diversos aspectos como: conocer la distribución de las funciones y responsabilidades por cargos, documentar el manual de funciones como herramienta para ejercer control administrativo y operativo; ubicar cada cargo de una manera adecuada dentro del organigrama, de tal forma que se visualicen los conductos regulares; e identificar funciones no asignadas. La documentación dará claridad a cada empleado de sus responsabilidades y una mejor organización en los procesos que se generan dentro de este departamento obteniendo resultados de eficiencia y control.

La documentación del manual de funciones será una herramienta de gran ayuda para una mejor estructuración de este departamento ya que es un área de soporte, debe atender a las oficinas del banco que en el suroccidente suman 46 con un total de 683 funcionarios que requieren permanentemente de sus servicios.

Por lo tanto se considera importante que el departamento cuente con funcionarios que tengan claramente definidas sus funciones y responsabilidades analizando desde la práctica a la teoría y no al contrario, ya que el banco en algunas ocasiones se rige bajo controles o procesos planteados desde el año 2005, lo cual los hace ver desactualizados porque la institución ha sufrido grandes cambios de tipo estructural y sobre todo que han implementado tecnologías que han permitido a nivel del departamento modificar procesos y por lo tanto las funciones de las personas han variado.

Por estas razones se considera conveniente proponer la implementación de un sistema de gestión por funciones en el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente con el fin de revisar y documentar las funciones y responsabilidades logrando así un cumplimiento más efectivo de los objetivos del banco, a través de una mejor organización, control y cumplimiento efectivo de los procesos que los funcionarios dentro del área deben cumplir, brindando seguridad, agilidad y calidad en las tareas asignadas.

En la medida que el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente pueda organizarse internamente, los funcionarios podrán trabajar en mejores condiciones y con herramientas adecuadas que le permitan ofrecer al cliente final

la asesoría y servicio que busca. Esto creara una sinergia que abrirá aún más las puertas al Banco Comercial AV Villas para mejorar su participación en el mercado.

1.4 ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **TIPO DE ESTUDIO**

El tipo de estudio que se realiza para desarrollar este trabajo es descriptivo, debido a que se busca analizar un problema existente en el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente del Banco Comercial AV Villas, con el fin de encontrar variables que permitan establecer comportamientos, acciones y funciones que lleven a su mejora.

- **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

- **Método de observación:** Mediante la utilización de este método se logrará reunir la información necesaria sobre cómo está funcionando actualmente el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente del Banco Comercial AV Villas, que funciones y responsabilidades tienen los funcionarios y como perciben ellos sus respectivos cargos.

Este método nos ayuda a obtener información de manera inmediata y objetiva constituyendo información primaria importante para realizar el diagnóstico del área administrativa, caracterizar los procesos existentes, establecer las fichas técnicas y la documentación necesaria para la implementación del manual de funciones.

- **Método deductivo:** El conocimiento deductivo permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas. Esto es, que a partir de situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general.

Con este método se pretende analizar las teorías sobre análisis ocupacional y confrontarlas con los resultados conseguidos en los métodos aplicados anteriormente al área administrativa con el fin de generar un resumen general en el que se observen las falencias del sistema actual y los beneficios de la implementación del manual de funciones.

- **FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

- **Fuentes secundarias.** Se recurrirá a textos referentes a Gestión Humana y documentos de manejo interno del Banco Comercial AV Villas como lo son los archivos Doc Manager⁵ donde se muestran instructivos y manuales referentes a temas de funcionamiento, reglamentación y procesos de la organización.

- **Fuentes primarias.** Para la obtención de la información pertinente se recurrirá a la observación directa y a la interacción con los funcionarios del Departamento Administrativo.

- **TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

La información es obtenida de forma directa y participativa por medio de las fuentes primarias como lo son los colaboradores del departamento y de fuentes secundarias como documentos y archivos informativos correspondientes al departamento a analizar.

Después de recopilar y organizar la información se analiza cada una de las partes para descubrir irregularidades y variaciones que se han dado en el objeto de estudio.

⁵ Doc Manager: Es un sistema de información dinámico que permite administrar y facilitar la consulta de la información de los procesos del Banco Comercial AV Villas.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO TEÓRICO

En la actualidad muchas de las organizaciones en el mundo se encuentran enfrentando la incertidumbre del cambio, sintiendo la aceleración que produce uno sólo de los elementos que caracterizan el entorno económico de hoy: la competitividad.

Y para enfrentar el desafío de la competitividad, los directivos deben estar abiertos a intentar nuevas prácticas de gestión, nuevas ideas para construir organizaciones más productivas, que proyecten su éxito a largo plazo, como también el de los empleados que trabajan para ella. Ya que este factor incide en que las organizaciones inicien un proceso de globalización donde la continua actualización de información y los constantes cambios tecnológicos generen consecuencias en la transformación de las estructuras internas de las organizaciones; sobre la composición de los puestos de trabajo, donde se buscan diseñar estructuras dinámicas que respondan más a las condiciones actuales y proyectadas al mañana.

Hoy, la única base sustentable para enfrentar la competitividad es la rapidez con que las organizaciones logren diseñar sus estructuras internas donde los colaboradores obtenga una buena capacitación, manejen una adecuada comunicación, conocimiento al desempeño y puedan adaptarse a nuevos escenarios, fundamentalmente la de anticiparse a estas situaciones y actuar. Esta capacidad de reacción es la que indicará la factibilidad de trazar rumbos y la eficacia para obtenerlos.

Por consiguiente, la competitividad de la empresa de hoy depende de su capacidad de administrar efectivamente el conjunto de elementos que integran la organización (los colaboradores, sus productos y servicios) y para ello debe tener muy en cuenta herramientas completas y efectivas como lo son los manuales administrativos.

Además de la importancia del estado financiero de una empresa, también se le debe reconocer la gran importancia que tiene en la organización de una empresa tener al día una serie de documentos que enmarcan las actividades diarias de la compañía en sus procesos y los procedimientos que se realizan dentro de ella.

Por lo tanto, se consideran que los manuales administrativos son documentos administrativos que brindan a las organizaciones un gran apoyo de orientación donde se reúnen normas internas, procedimientos, reglamentos, directrices y formatos de los cuales todos los empleados deben tener conocimiento.

Estos documentos permiten que una compañía pueda evolucionar independientemente de que sus dueños o accionistas principales estén encima de la compañía permanentemente. Con la implementación de unas reglas de juego claras y conocidas por todos los empleados, solo se requiere hacer un control de gestión básico para hacerle el seguimiento a una compañía e ir haciendo los correspondientes correctivos para que y toda la empresa se mantenga en sintonía.

- **Ventajas y limitaciones de los manuales de funciones.**

Cuadro 1. Ventajas y limitaciones de la implementación de manuales de funciones

VENTAJAS	LIMITACIONES
Logra comprender la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos que de otro lado sería difícil reunir.	Existe un costo en su redacción y confección que, indudablemente, debe afrontarse.
La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento, sino que son regidas por normas establecidas.	Exigen una permanente actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido acarrea su total inutilidad.
Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.	No incorporan los elementos propios de la organización informal, la que evidentemente existe pero no es reconocida en los manuales.
Facilitan el control y la supervisión de las directivas respecto a las funciones de los colaboradores.	Resulta difícil definir el nivel óptimo de síntesis o de detalle a efectos de que sean útiles y suficientemente flexibles.
Son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se toma los respectivos cargos.	Su utilidad se ve limitada o es nula cuando la organización se compone de un número reducido de personas y, por lo tanto, la comunicación es muy fluida y el volumen de tareas reducido.
Ubican la participación de cada componente de la organización en el lugar que le corresponde.	
Posibilita la evaluación objetiva de cada empleado a través del análisis entre su asignación de responsabilidades según el manual y la forma en que las mismas se desarrollan.	

FUENTE: Elaboración propia

- **Clasificación de los manuales administrativos**

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, destacan el relativo a los manuales administrativos, ya que facilitan el aprendizaje de la organización, por una parte, y por la otra, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado⁶.

Depende de la información de las necesidades de cada organización, para saber con qué tipo de manuales se debe contar.

Existen diversas clasificaciones de los manuales, el tipo de manual se determina dando respuesta al propósito que se han de lograr.

Cuadro 2. Tipos de manuales

CLASIFICACION DE MANUALES		
TIPO	CONCEPTO	EJEMPLO
Por su contenido	Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias.	* Manual de Historia. * Manual de Organización. * Manual de Políticas. * Manual de Procedimientos. * Manual de Contenido Múltiple.
Por su función específica	Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar.	* Manual de Producción. * Manual de Compras. * Manual de Ventas. * Manual de Finanzas. * Manual de Contabilidad. * Manual de Crédito y Cobranzas. * Manual de Personal. * Manual Técnico. * Manual de Adiestramiento o Instructivo.
Generales	Se refiere a todo el organismo en su conjunto.	* Manuales generales de organización. * Manual general de procedimientos. * Manual general de políticas.
Específicos	Se refiere a una parte de una área específica.	* Manual específico de reclutamiento y selección. * Manual específico de auditoría interna. * Manual específico de políticas de personal. * Manual específico de procedimientos de tesorería.

⁶ Manuales administrativos. [Consultado julio 2011]. Disponible en Internet: [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion de empresas/manualesadministrativos/default3.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion%20de%20empresas/manualesadministrativos/default3.asp)

Ante los diversos tipos de manuales administrativos que se presentan, en esta ocasión se analizará uno específicamente, el manual de funciones el cual se constituye como una de las herramientas con la que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas.

El objetivo primordial del manual de funciones es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aún de una misma sección.

Aunque el manual de funciones es bastante conocido, es evidente que por sí solo no tiene una aplicación práctica en una empresa sino se combina con una serie de elementos fundamentales que hacen de su implementación un proceso exitoso.

A continuación se hará mención de algunos elementos y factores claves que se deben tener claros y muy en cuenta al momento de elaborar un manual de funciones:

- **Concepto de cargo.**

El cargo se compone de todas las actividades desempeñadas por una persona, las cuales pueden incluirse en un todo unificado que ocupa una posición formal en el organigrama⁷:

Tarea: Actividad individual que ejecuta el ocupante del cargo. En general, es la actividad asignada a cargos simples y rutinarios.

Atribución: Actividad individual que ejecuta la persona que ocupa un cargo. Es una tarea un poco más sofisticada, más intelectual y menos material.

Función: Conjunto de tareas (cargos por horas) o atribuciones (cargos por meses) que el ocupante del cargo ejecuta de manera sistemática y reiterada. También puede ejecutarlas un individuo que, sin ocupar un cargo, desempeña una función de manera transitoria o definitiva. Para que un conjunto de tareas o atribuciones constituya una función, se requiere que se ejecuten de modo repetido.

⁷ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Gestión Humana. Quinta edición. Colombia: Bogotá D.C. Editorial McGraw-Hill, 2000. Capítulo 7. p. 293.

- **Descripción de cargo.**

Para Idalberto Chiavenato en su libro *Administración del Talento Humano* la descripción del cargo es⁸:

Un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas y los objetivos del cargo. Es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y responsabilidades que comprende.

Mientras que Mondy y Noé (1997) afirman que “la descripción de puestos es un documento que proporciona información acerca de las tareas, deberes y responsabilidades del puesto”⁹.

Por lo tanto se puede definir que la descripción de cargo es un documento en el cual se registran datos como objetivos, tareas, funciones, responsabilidades y demás deberes que se deben llevar a cabo en determinado puesto de trabajo (aspectos intrínsecos).

Análisis de cargo. En ocasiones se considera que el análisis del puesto es la piedra angular de la administración de recursos humanos, debido a que la información que recoge sirve para muchas funciones dentro de la organización, como también podemos encontrar diversas definiciones de dicho elemento como:

Según Chiavenato (1999), el análisis de cargos es “el proceso de obtener, analizar y registrar informaciones relacionadas con los cargos. El análisis estudia y determina los requisitos calificativos, las responsabilidades que le atañan y las condiciones exigidas por el cargo para su correcto desempeño”¹⁰.

Para, Mondy y Noe (1997) es “el proceso sistemático de determinar las habilidades, deberes y conocimientos necesarios para desempeñar puestos en una organización. Es una técnica esencial siempre presente de recursos humanos, que proporcionará datos sobre los requerimientos del puesto que más tarde se utilizarán para desarrollar las descripciones de los puestos y las especificaciones del puesto”¹¹.

⁸ Ibíd., p. 331.

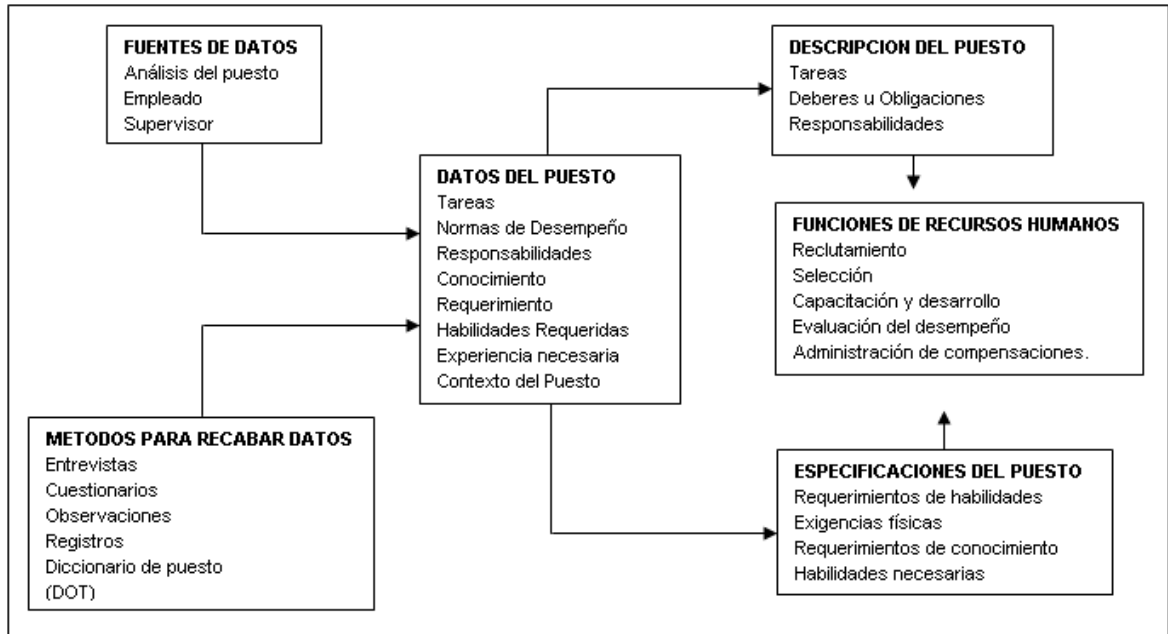
⁹ MONDY, R. Wayne; NOE, Robert M. *Administración de recursos humanos*. Sexta edición. Pearson Educación. p. 95.

¹⁰ CHIAVENATO, Idalberto. Op.Cit p. 333.

¹¹ MONDY, R. Wayne; NOE, Robert M. Op.Cit p. 92.

De acuerdo a las anteriores definiciones se podría decir a nivel general que el análisis de cargos es un proceso mediante el cual el área de talento humano obtiene información general de cada puesto de trabajo (aspectos extrínsecos).

Gráfico 2. Proceso de análisis del puesto



FUENTE: Tomado de BOHLANDER; SNELL; SHERMAN. Administración de recursos humanos. Decimosegunda edición. Thomson Learning.

- **Diseño del cargo**

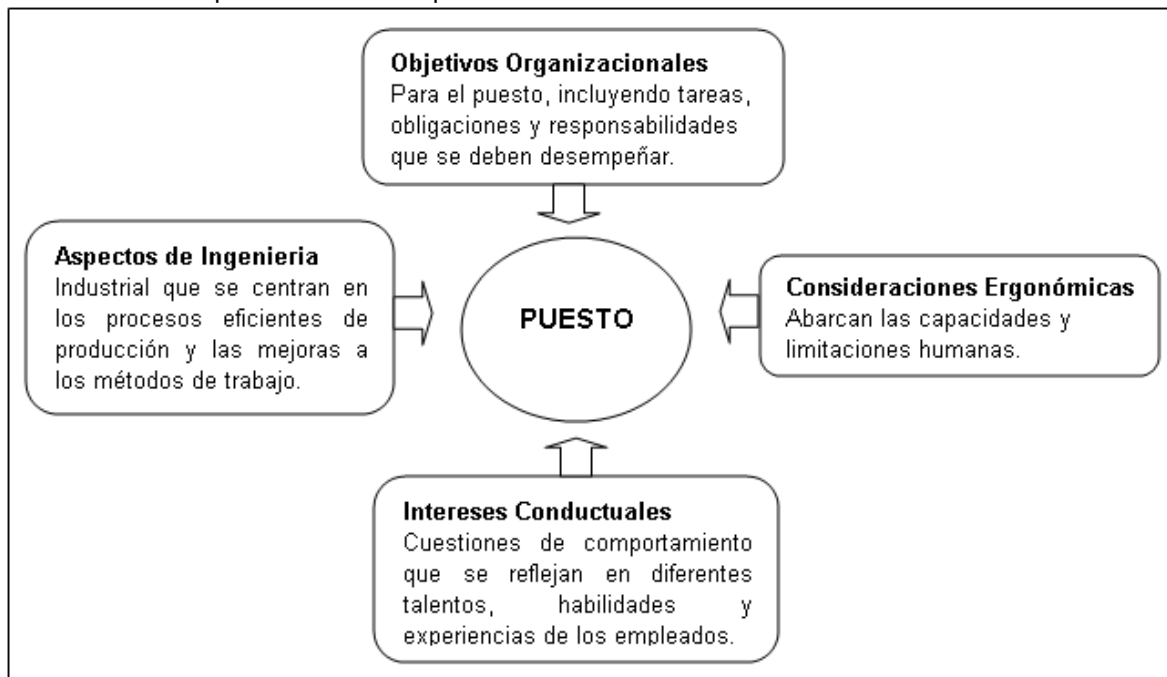
Según Chiavenato es “la especificación del contenido, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás cargos para cumplir requisitos tecnológicos, empresariales, sociales y personales del ocupante del cargo. Representa el modelo que los administradores emplean para proyectar los cargos individuales y combinarlos en unidades, departamentos y organizaciones”¹².

Mientras que para Bohlander, Snell y Sherman, plantean que “el diseño de cargos es una actividad que se deriva del análisis de posiciones y que la mejora a través de aspectos tecnológicos y humanos para resaltar la eficiencia organizacional y la satisfacción laboral del empleado”¹³. Y lo ilustran de la siguiente manera, donde muestran la combinación de cuatros aspectos básicos:

¹² CHIAVENATO, Idalberto. Op.Cit p. 294.

¹³ MONDY, R. Wayne; NOE, Robert M. Op.Cit p. 99.

Gráfico 3. Bases para el diseño del puesto



FUENTE: Tomado de MONDY, R. Wayne; NOE, Robert M. Administración de recursos humanos. Sexta edición. Pearson Educación.

- **Valoración del cargo.** Es el proceso de analizar y comparar el contenido de los cargos, con el fin de colocarlos en un orden de importancia o jerarquización, que sirva de base a un sistema de remuneración.

La evaluación de los cargos es un medio de determinar el valor relativo de cada cargo dentro de la estructura organizacional y por lo tanto, la posición relativa de cada uno de ellos en la estructura de cargos de la organización¹⁴.

¹⁴ PINZÓN SCHNEIDER, Martha. Desarrollo del talento humano. Colección pymes 7. Primera edición. Universidad ICESI. Colombia: Santiago de Cali, 2001. p. 125.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

A lo largo del estudio del tema manuales administrativos se han dado muchas definiciones:

- **Competitividad:** Capacidad de una organización para obtener y mantener sistemáticamente unas ventajas comparativas que le permiten alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico en que actúa.
- **Globalización:** Se conoce como el fenómeno de apertura de las economías y las fronteras, como resultado del incremento de los intercambios comerciales, los movimientos de capitales, la circulación de las personas y las ideas, la difusión de la información, los conocimientos y las técnicas, y de un proceso de desregulación.
- **Puesto:** Conjunto de actividades y deberes relacionados.
- **Trabajo en Equipo:** Fomenta un ambiente de colaboración, comunicación y confianza entre los miembros de su equipo y los estimula hacia el logro de los objetivos comunes.
- **Estructura Organizacional:** se refiere a la descripción jerarquizada de las unidades organizativas de una institución. La descripción de la estructura orgánica debe coincidir con su representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente a la denominación de las unidades administrativas, como a su nivel jerárquico. Se deberá representar en primer lugar las áreas sustantivas y posteriormente las áreas de apoyo.
- **Ergonomía:** Enfoque interdisciplinario para el diseño de equipos y sistemas que puedan utilizarse fácil y eficientemente por seres humanos.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

Origen del Banco Comercial AV Villas. El Banco Comercial AV Villas tuvo su origen en la Corporación de Ahorro y Vivienda Las Villas -entidad creada en el año 1972-, especializada y con trayectoria en la financiación del sector de la construcción mediante el otorgamiento de créditos dentro del sistema UPAC tanto a constructores como compradores individuales de inmuebles.

En 1998 se configuró sobre el banco una situación de control por parte del Grupo Aval Acciones y Valores S.A., conformado por el Banco Comercial AV Villas, Banco de Occidente, Banco de Bogotá, la Sociedad Administradora de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A. y el Banco Popular S.A.

A principios del año 2000 la Corporación Las Villas se fusionó absorbiendo a la Corporación de Ahorro y Vivienda Ahorramas, entidad creada desde diciembre de 1972 y que había entrado a formar parte del Grupo Aval a mediados de 1997. De esta forma surgió para el momento de la fusión, la sexta entidad financiera más grande del país por nivel de activos, bajo la denominación de Corporación de Ahorro y Vivienda AV Villas.

Posteriormente el gobierno expide la Ley 546 de 1999 (Ley de vivienda) con la que se crea la Unidad de Valor Real (UVR), en reemplazo de la UPAC, y se abre paso a la conversión de las corporaciones de ahorro y vivienda en bancos comerciales.

Como resultado de la Ley de Vivienda, y con el fin de brindar una mayor diversidad de productos y servicios a sus clientes, en el mes de marzo del año 2002 la Corporación de Ahorro y Vivienda AV Villas se convierte oficialmente en el Banco Comercial AV Villas.

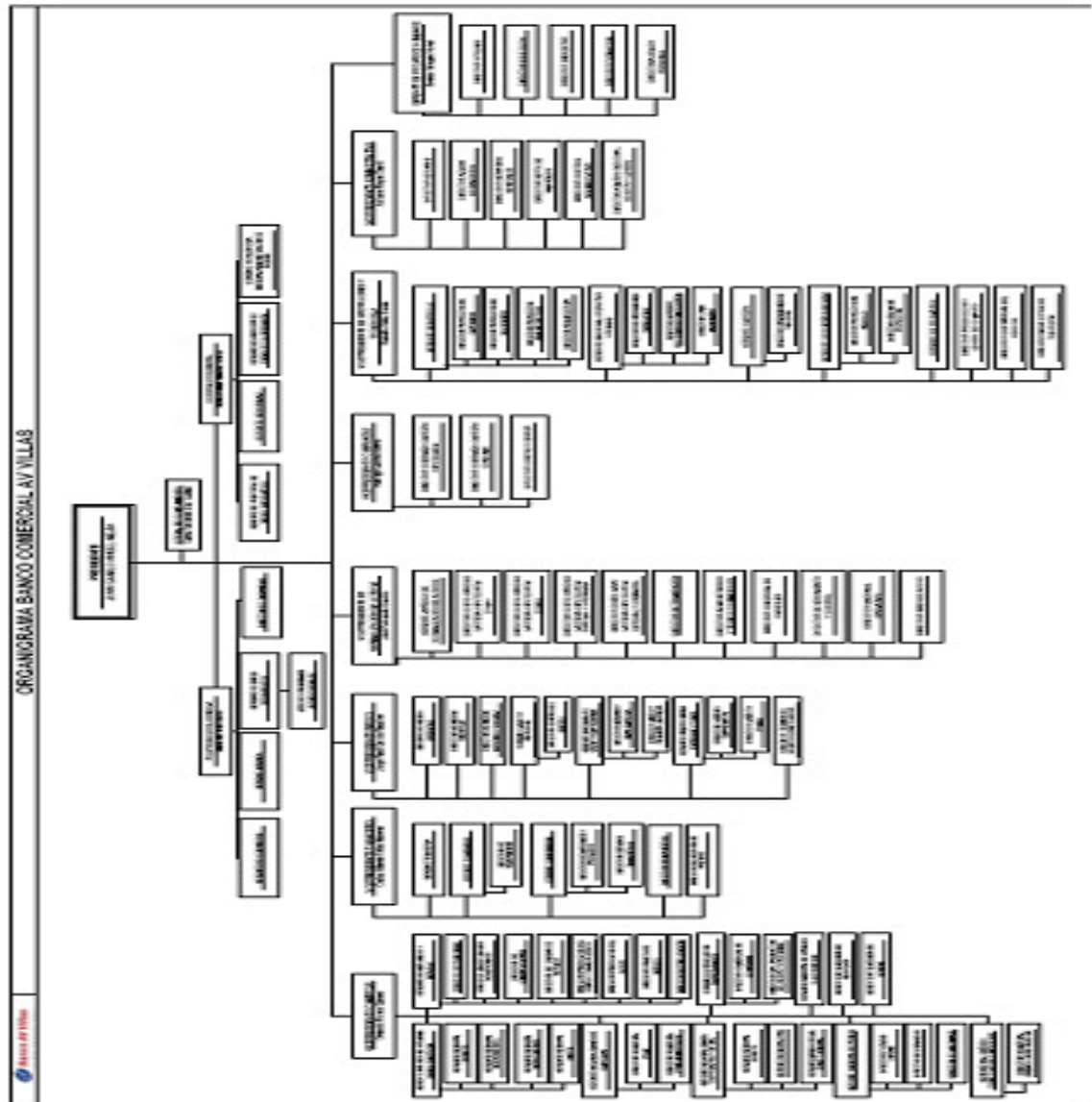
Hoy en día el Banco Comercial AV Villas tiene como objeto social: la celebración y ejecución de todas las operaciones legalmente permitidas a los bancos comerciales con sujeción a los requisitos, restricciones y limitaciones impuestos por las leyes. Su accionista mayoritario es Grupo Aval Acciones y Valores S.A.

Desde el año 2002 la entidad ha experimentado cambios en los distintos frentes de su actividad, consolidando su vocación bancaria a través del lanzamiento de nuevos productos como: cuenta corriente, operaciones de divisas, créditos de consumo, de libre inversión, de tesorería y empresariales, sin abandonar las tradicionales líneas de depósitos de ahorro (cuentas y CDT), así como los créditos hipotecarios individuales y para constructor.

De la misma forma, cuenta con canales electrónicos como Audio Villas, Internet, cajeros automáticos, Pin Pad y puntos de pago.

El Banco Comercial AV Villas se encuentra en un período creativo y de expansión, que apunta al objetivo estratégico de lograr su crecimiento, cuenta con una red de oficinas competitiva, su fuerza de ventas ha sido incrementada y fortalecida, tiene a su disposición la mejor tecnología y un eficiente soporte administrativo.

Gráfico 4. Organigrama del Banco Comercial AV Villas



Visión del Banco Comercial AV Villas.

- Más Clientes, con más productos, transando más.

Misión del Banco Comercial AV Villas.

- Dar satisfacción, apoyo y confianza a nuestros clientes y a nuestra gente, siempre innovando.

Objetivo corporativo. Los objetivos de Banco Comercial AV Villas reflejan metas que satisfacen las expectativas de accionistas, clientes, usuarios y personal de la entidad a través de mejoras en la rentabilidad, en la relación costo-beneficio, desarrollo integral del recurso humano y lealtad de los clientes, fruto de una cultura de excelencia en el servicio que debe ser percibida por clientes y usuarios.

Valores.

- Honestidad
- Respeto
- Lealtad
- Responsabilidad
- Actitud de servicio

Creencias.

- Orientación al cliente
- Retroalimentación positiva
- Comunicación eficaz
- Innovación
- Productividad
- Trabajo en equipo
- Orientación a resultados
- Compromiso con la organización

- **MARCO GEOGRÁFICO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
REGIONAL SUROCCIDENTE**

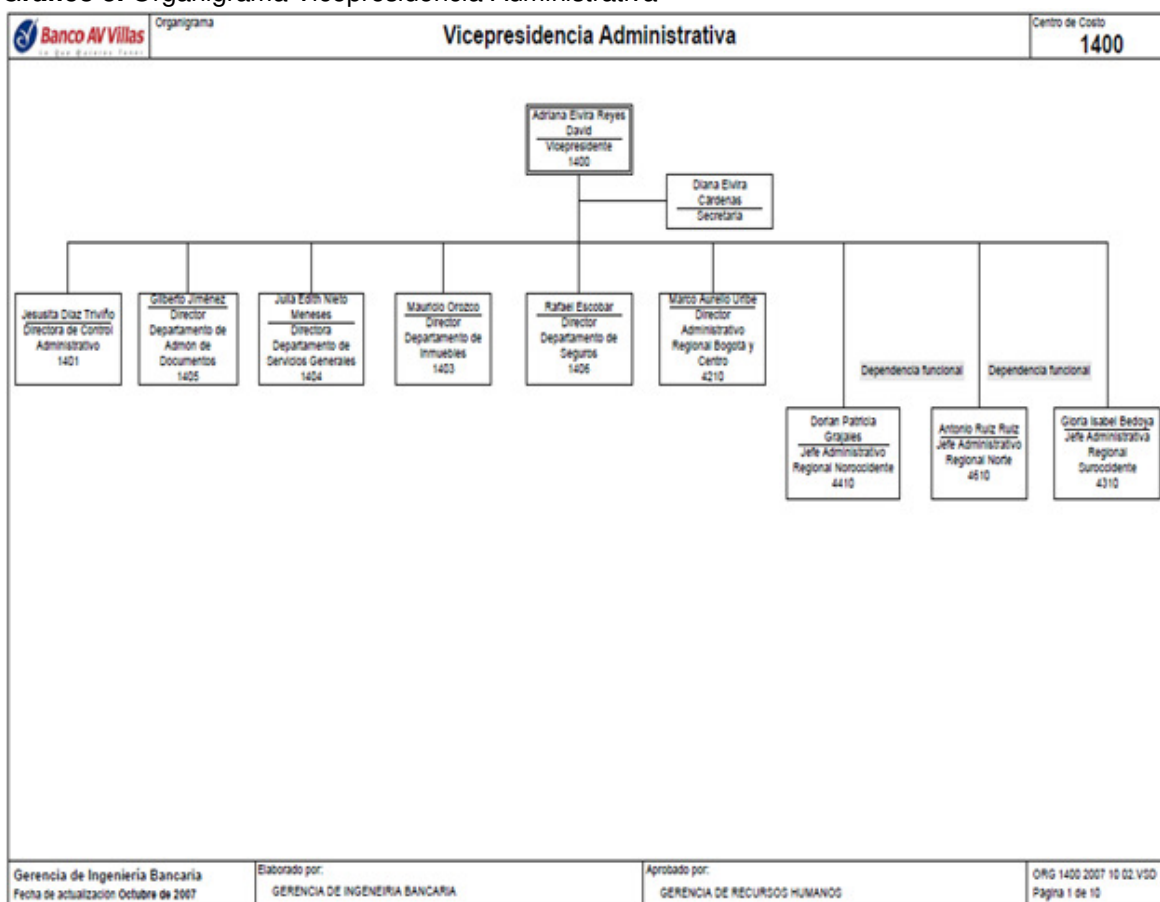
El Banco Comercial AV Villas cuenta con una red de oficinas en todo el país de 287. El Departamento Administrativo depende y representa a la Vicepresidencia Administrativa en el suroccidente del país, tiene a su cargo las oficinas del Valle del Cauca, Nariño y Cauca en un total de 48 oficinas.

Actualmente la Vicepresidencia cuenta actualmente con 11 funcionarios que se encargan de las labores de servicios generales, control del gasto, pago a proveedores, administración de documentos y compras.

A continuación se presenta la descripción de la Vicepresidencia Administrativa y el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente el cual será el campo en el que se enfocará el estudio, análisis y propuestas a mejorar.

- **Organigrama Vicepresidencia Administrativa.**

Gráfico 5. Organigrama Vicepresidencia Administrativa



Objetivo Vicepresidencia Administrativa. Optimizar los gastos de funcionamiento a través del proceso de planeación presupuestal, de revisión y autorización de pago de las obligaciones del Banco, además consolidar la información de planeación estratégica, presupuestos e informes de gastos mensuales.

Misión Vicepresidencia Administrativa. Servir a todas las áreas del Banco para facilitar el logro de sus objetivos, brindando un soporte permanente en cuanto a la generación de una cultura para el uso racional de los recursos, cuidado de los activos, manejo eficiente de los gastos de funcionamiento, mejoramiento y conservación de la imagen corporativa, en cuanto a instalaciones físicas, al igual que la canalización y custodia de la documentación de la entidad.

Visión Vicepresidencia Administrativa. Fundamentados en las estrategias y políticas generales del Banco, pretendemos alcanzar la excelencia en el servicio interno y externo, para contribuir así al bienestar de los funcionarios.

Creemos en el desarrollo de las personas que integran la Vicepresidencia, en el trabajo en equipo, el compromiso y el seguimiento, como directrices esenciales para alcanzar los resultados propuestos.

Objetivo del Departamento Administrativo Regional Suroccidente. Planear, coordinar y controlar los procesos operativos y administrativos de las oficinas, sedes regionales y cajeros satélites en lo referente a dotaciones, suministros y mantenimientos locativos, de muebles y enseres permitiendo la optimización de los recursos asignados.

3. RESULTADOS

3.1 DIAGNÓSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO

Para realizar una eficiente descripción de los cargos establecidos en el Departamento Administrativo es importante primero conocer sus respectivos macroprocesos, los cuales servirán como guía para tener un conocimiento global de todo lo que integra este departamento, en esta fase se cuenta con la participación activa de sus colaboradores quienes paso a paso permitieron conocer, analizar y describir los procesos de mayor impacto (según los indicadores organizacionales) para el cumplimiento eficiente de los objetivos organizacionales.

- **DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

Gráfico 6. Macroprocesos, Dirección Administrativa Regional Suroccidente

					
MACROPROCESO		PROCESOS ASOCIADOS		SUBPROCESO	
CODIGO	DESCRIPCION	CODIGO	DESCRIPCION	CODIGO	DESCRIPCION
		4310.01	ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS	4310.01.01	RADICACION DE CORRESPONDENCIA INTERNA
				4310.01.02	RADICACION DE CORRESPONDENCIA EXTERNA
				4310.01.03	PROGRAMACION DE MENSAJERÍA
		4310.02	REGISTRO DE PROVEEDORES	4310.02.01	VALIDACION DOCUMENTOS
				4310.02.02	VISITA PROVEEDORES
				4310.02.03	REGISTRO EN APLICATIVO
		4310.03	SERVICIOS GENERALES	4310.03.01	RECEPCION DE REQUERIMIENTOS
				4310.03.02	CORDINACION DE REQUERIMIENTOS
				4310.03.03	VALIDACION EIECUCION REQUERIMIENTOS
		4310.04	COMPRAS	4310.04.01	RECEPCION Y VALIDACION DE SOLICITUDES
				4310.04.02	COTIZAR CON PROVEEDOR
				4310.04.03	LICITACIONES
				4310.04.04	ELABORACION ORDEN DE COMPRA
		4310.05	CONTROL DEL GASTO Y PRESUPUESTO	4310.05.01	ELABORACION DE PRESUPUESTO
				4310.05.02	EJECUCION DEL PRESUPUESTO
				4310.05.03	SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL
		4310.06	PAGO A PROVEEDORES	4310.06.01	RADICACION
				4310.06.02	LIQUIDACION
				4310.06.03	PAGO FACTURAS
		4310.07	PAGO GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	4310.07.01	SOLICITUD FACTURAS
				4310.07.02	CONTABILIZACION GASTO
				4310.07.04	PAGO LICENCIAS
		4310.08	DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS	4310.08.01	RECOLECCION ARCHIVO INACTIVO
				4310.08.02	CONSULTAS ARCHIVO INACTIVO

FUENTE: Banco Comercial AV Villas.

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS CARGOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE

Luego de tener una breve descripción de los procesos que se generan actualmente en el Departamento Administrativo Regional Suroccidente, es el momento de analizar e identificar los participantes de los mencionados procesos; por lo tanto a continuación se realiza la descripción y análisis individual de los cargos que en el momento se encuentran están establecidos dentro de este departamento. La descripción de cargos se realiza desde el nivel jerárquico inferior al superior siguiendo la estructura de cultura organizacional que el Banco Comercial AV Villas maneja.

- **ESTRUCTURA DE CULTURA ORGANIZACIONAL**

Gráfico 7. Estructura de cultura organizacional Banco Comercial AV Villas



FUENTE: Banco Comercial AV Villas.

La anterior imagen indica la estructura de cultura organizacional que maneja el Banco Comercial AV Villas, donde sus colaboradores representados en una

orquesta de gansos (imagen de cultura de servicio) se encuentran ubicados de la siguiente forma:

Los gansos que tocan el bongo, el tambor, la trompeta y la flauta representan los asesores comerciales y cajeros de oficinas quienes son nuestra cara ante el público, por tal motivo son los que dan inicio a la estructura, seguidos de los gansos que tocan el violonchelo y el violín que representan a nuestros subgerentes y gerentes de las oficinas que apoyan la gestión de los anteriores, seguidos por el grupo de gansos blancos que representan nuestras áreas de Staff (Cartera, Talento Humano, Cobranzas, Tecnología, Banca Empresarial y el Departamento Administrativo) quienes brindan apoyo interno para la buena gestión, bienestar y acondicionamiento confortable de los colaboradores de oficinas para ofrecer un excelente servicio a nuestros clientes, por último se encuentra ubicado el ganso guía que representa al Gerente Regional y el Ganso Educador que representa al Doctor Juan Camilo Ángel, Presidente del Banco Comercial AV Villas, es así como esta entidad representada en una orquesta busca que sus colaboradores trabajen en sintonía para lograr los objetivos organizacionales.

- **DESCRIPCIÓN DE CARGOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE**

Con el fin de que el Departamento Administrativo Regional Suroccidente logre ser más eficiente en la gestión de sus procesos y valoración de sus colaboradores se propone el diseño de un documento con la descripción necesaria que debe tener cada cargo. El Banco cuenta con una metodología oficial de descripción de cargos, validada por el área de Ingeniería Bancaria y la Gerencia de Talento Humano que define para cada cargo los siguientes elementos:

- Identificación del cargo
- Objeto general del cargo
- Responsabilidades
- Indicadores de gestión
- Guía de acción
- Presupuesto
- Decisiones
- Organigrama
- Relaciones de trabajo
- Requisitos básicos

A continuación se muestra el formato y descripción de cada uno de los cargos correspondientes al Departamento Administrativo:

Formato descripción de cargos Departamento Administrativo.

Cuadro 3. Formato descripción de cargos Departamento Administrativo

 Banco AV Villas		DESCRIPCION DE CARGO
IDENTIFICACION		
VICEPRESIDENCIA: [Nombre de la Vicepresidencia a la cual corresponde el cargo]		
DIVISION: [Nombre de la división a la cual corresponde el cargo]		
DEPARTAMENTO: [Nombre del Departamento ó area al cual pertenece el cargo]		
DEPENDENCIA: [Codigo del Departamento en el cual se ubica el cargo]		
CIUDAD: [Ciudad donde se encuentra el cargo]		
CODIGO DE CARGO: [Codigo numérico asignado al cargo]		
NOMBRE DEL CARGO: [Es el nombre con que se reconoce el cargo en el organigrama de la organización]		
JEFE INMEDIATO: [Es la persona la cual controla tareas, funciones, objetivos o asuntos relacionados con el cargo]		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Se estable la razón de ser del cargo		
RESPONSABILIDADES		
Se establecen y mencionan las funciones y actividades que debe desempeñar el ocupante del cargo, las funciones van de acuerdo a la frecuencia con que la frecuencia que se lleva a cabo, de diaria a mensual.		
INDICADORES DE GESTION		
NOMBRE INDICADOR	INDICADOR	
Se establecer el cómo se podría medir la gestión del ocupante del cargo.	Se establece en cifras, formulas como podria evaluarse el resultado de la gestión del ocupante del cargo.	
GUIA DE ACCION		
Se indica el marco de referencia o guía base para ejecutar las funciones, como normas ó manuales que debe tener en cuenta el ocupante del cargo al desempeñar las funciones establecidas.		
PRESUPUESTO		
Exclusivo para colaboradores que tienen ó manejan presupuesto.		
DECISIONES		
AUTONOMO	CONSULTADAS	
Indica las decisiones que se espera tome el ocupante del cargo.	Indica las decisiones que se espera que proponga o consulte a superiores el ocupante del cargo.	
ORGANIGRAMA		
CARGOS QUE REPORTAN AL MISMO SUPERIOR: Se refiere a otros cargos que reportan al mismo jefe inmediato.		
CARGOS SUBALTERNOS: Se refiere a cargos subalternos que están bajo la autoridad del cargo]		
RELACION DE TRABAJO		
RELACION INTERNAS: [Cargos del Dpto. ó de otras áreas con las que interactúa el ocupante del cargo]		
RELACIONES EXTERNAS: [Personas externas a la entidad con las que interactúa el ocupante del cargo]		
PERFIL DEL CARGO		
FORMACION ACADEMICA: Se debe registrar el nivel académico (nivel básico, Nivel Medio, Universitario ó Especialización que se requiere en el cargo.		
EXPERIENCIA: Se debe registrar los años de experiencia que se requieren para ejercer el cargo.		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS: Se registran datos de programas ó conocimiento que se requieren para ejercer el cargo.		

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A.

Descripción de cargo Recepcionista Departamento Administrativo.

Cuadro 4. Descripción de cargo Recepcionista Departamento Administrativo (página 1 de 2)

 DESCRIPCION DE CARGO	
IDENTIFICACION	
VICEPRESIDENCIA: Administrativa DIVISION: N/A DEPARTAMENTO: Administrativo DEPENDENCIA: 4310 CIUDAD: Cali CODIGO DE CARGO: 04 NOMBRE DEL CARGO: Recepcionista Departamento Administrativo NOMBRE CARGO SUPERIOR: Jefe Departamento Administrativo	
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
Elaboración de órdenes de compra, archivo general del área y recepción de llamadas.	
RESPONSABILIDADES	
OBJETIVO 1: Cumplir y actuar bajo los lineamientos del manual de ética, conducta y resolución de conflictos internos. ACTIVIDADES: Actuar respetando los lineamientos de ética y conducta establecidos por el Banco. OBJETIVO 2: Realizar las órdenes de compra de servicios o compras que se generen en la Regional Suroccidente. ACTIVIDADES: Generar órdenes de compra, gestionar y realizar seguimiento de solicitudes de compra enviadas a Bogotá. OBJETIVO 3: Recepción y transferencia de llamadas. ACTIVIDADES: Recibir y direccionar a el área respectiva las llamadas que ingresan al conmutador de la Regional. OBJETIVO 4: Archivo de correspondencia interna del Departamento Administrativo. ACTIVIDADES: Archivar cartas, órdenes de compra y demás documentos de los que se requiere guardar constancia en el archivo. OBJETIVO 5: Custodia y manejo de valeras para servicio de Taxi. ACTIVIDADES: Custodiar las valeras de servicio de Taxi. Entregar a funcionarios vales de servicio cuando lo requieran. Recibir copia de vales utilizados, presentar relación de funcionarios, valor y centro de costo a inicio del mes para su contabilidad. OBJETIVO 6: Realizar pago de administración de locales donde se encuentran ubicadas oficinas del Banco AV Villas. ACTIVIDADES: Confirmar información de valores mensuales con la administración, realizar formato para pago y entregar a radicación y contabilidad para el abono a los centros comerciales. OBJETIVO 7: Administrar los parqueaderos de la Regional Suroccidente. ACTIVIDADES: Administrar, asignar y realizar la actualización de parqueaderos administrados por la Regional Suroccidente en los Edificios Banco de Occidente y Plaza de Caycedo.	
INDICADORES DE GESTION	
NOMBRE INDICADOR	INDICADOR
Oportunidad en la recepción de llamadas del Conmutador	Cantidad de llamadas perdidas / Cantidad de llamadas recibidas
Oportunidad en la elaboración de órdenes de compra	Servicios autorizados para orden de compra / Cantidad de órdenes de compra elaboradas en el mes
Oportunidad en el pago de administraciones	Registrar los primeros 10 días de cada mes el pago de administraciones

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 1 de 2)

Cuadro 5. Descripción de cargo Recepcionista Departamento Administrativo (página 2 de 2)

GUÍA DE ACCIÓN	
*Manuales y políticas establecidas en los manuales de la Vicepresidencia Administrativa	
PRESUPUESTO	
*Cuenta de administraciones	
DECISIONES	
AUTÓNOMO	CONSULTADAS
Autorizar servicios o compras inferiores a 1 SMLV	Compras o servicios superiores a 1 SMLV
Autorización de servicios considerados como emergencias bajo lineamientos del Banco	
ORGANIGRAMA	
CARGOS QUE REPORTAN AL MISMO SUPERIOR: Analista de Pagaduría, Auxiliar Especializado, Auxiliar General y Recepcionista.	
CARGOS SUBALTERNOS: N/A	
RELACION DE TRABAJO	
RELACION INTERNAS: Gerentes y Subgerentes oficinas, colaboradores del Staff, servicios generales Bogotá y Dirección de Control Administrativo.	
RELACIONES EXTERNAS: Proveedores y Administración de Centros Comerciales.	
PERFIL DEL CARGO	
FORMACIÓN ACADÉMICA: Estudiante de primer semestre de administración o afines.	
EXPERIENCIA: 1 año.	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS: Manejo de Excel.	

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 2 de 2)

- **Descripción de cargo Auxiliar General Departamento Administrativo.**

Cuadro 6. Descripción de cargo Auxiliar General de Administración de Documentos Departamento Administrativo (página 1 de 2)

 Banco AV Villas DESCRIPCION DE CARGO	
IDENTIFICACION	
VICEPRESIDENCIA: Administrativa DIVISION: N/A DEPARTAMENTO: Administrativo DEPENDENCIA: 4310 CIUDAD: Cali CODIGO DE CARGO: 04 NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar General de Administración de Documentos NOMBRE CARGO SUPERIOR: Jefe Departamento Administrativo	
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
Administrar la correspondencia y mensajería de la Regional Suroccidente.	
RESPONSABILIDADES	
OBJETIVO 1: Recibir correspondencia interna y externa de todas las áreas y oficinas de la Regional Suroccidente. ACTIVIDADES: Recibir a diario documentos, sobres o paquetes que clientes externos e internos necesiten tramitar con la entidad. OBJETIVO 2: Enrutar y distribuir a mensajeros (patinadores-motorizados) la correspondencia al área pertinente. ACTIVIDADES: Entregar a diario a mensajeros los documentos y las oficinas a las cuales deben entregar las tulas o documentos. OBJETIVO 3: Recepción y radicación de facturas. ACTIVIDADES: Recibir, validar facturas con sus respectivos soportes y radicar en el aplicativo SISA todas las facturas recibidas OBJETIVO 4: Archivar las planillas de correspondencia. ACTIVIDADES: Archivar a diario las planillas firmadas como recibido de documentos de las oficinas de la Regional Suroccidente. OBJETIVO 5: Programación de mensajería. ACTIVIDADES: Realizar programación diaria de entrega de pagos o diligencias de juzgados a los mensajeros asignados.	
INDICADORES DE GESTION	
NOMBRE INDICADOR	INDICADOR
Atención oportuna de los requerimientos de mensajería y trámites en el Staff y oficinas.	Control mensajería: Cantidad de requerimientos solicitados por las áreas / Requerimientos atendidos en los tiempos establecidos.
Calidad en la entrega de correspondencia a las oficinas y Staff.	Radicación de correspondencia: Cantidad de documentos radicados / Entregas efectivas a los destinatarios.
Calidad y oportunidad en la radicación de facturas para las áreas.	Radicación de facturas: Cantidad de facturas radicadas / Cantidad de facturas que se autorizaron oportunamente.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 1 de 2)

Cuadro 7. Descripción de cargo Auxiliar General de Administración de Documentos Departamento Administrativo (página 2 de 2)

GUIA DE ACCION	
*Manuales y políticas establecidas en los manuales de Control Administrativo, Pagaduría, Contabilidad e Impuestos.	
PRESUPUESTO	
N/A	
DECISIONES	
AUTONOMO	CONSULTADAS
Programación de rutas de mensajería	Autorización de pago de empaque y embalaje de sillas o elementos.
Recepción de documentos	Recepción de facturas con faltante de soportes.
ORGANIGRAMA	
CARGOS QUE REPORTAN AL MISMO SUPERIOR: Analista I Administrativo, Auxiliar Especializado, Auxiliar General y Recepcionista.	
CARGOS SUBALTERNOS: Mensajeros.	
RELACION DE TRABAJO	
RELACION INTERNAS: Colaboradores del Departamento Administrativo (Recepcionista, Auxiliar Especializado, Analista, Jefe Departamento Administrativo), Subgerentes oficinas, Departamento de Administración de Documentos, Secretarias de Staff.	
RELACIONES EXTERNAS: Proveedor de servicios y mensajería.	
PERFIL DEL CARGO	
FORMACION ACADEMICA: Estudiante de primer semestre de administración o afines.	
EXPERIENCIA: 1 año.	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS: Manejo de Excel.	

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 2 de 2)

- Descripción de cargo Auxiliar Especializado Departamento Administrativo.

Cuadro 8. Descripción de cargo Auxiliar Especializado Departamento Administrativo (página 1 de 2)

 DESCRIPCION DE CARGO	
IDENTIFICACION	
VICEPRESIDENCIA: Administrativa DIVISION: N/A DEPARTAMENTO: Administrativo DEPENDENCIA: 4310 CIUDAD: Cali CODIGO DE CARGO: 03 NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar Especializado Departamento Administrativo NOMBRE CARGO SUPERIOR: Jefe Departamento Administrativo	
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
Realizar los registros contables de las facturas de todo tipo y origen correspondientes a la Regional Suroccidente.	
RESPONSABILIDADES	
OBJETIVO 1: Cumplir y actuar bajo los lineamientos del manual de ética, conducta y resolución de conflictos internos establecidos. ACTIVIDADES: Actuar respetando los lineamientos de ética y conducta establecidos por el Banco.	
OBJETIVO 2: Realizar la contabilización de facturas recibidas por el Departamento Administrativo cada mes. ACTIVIDADES: Recibir y contabilizar a diario las facturas para iniciar el proceso de pago.	
OBJETIVO 3: Realizar el cierre contable mensual de la Regional Suroccidente. ACTIVIDADES: Realizar la contabilización diaria de facturas, enviar comprobantes de pago diarios a Dirección de Control	
OBJETIVO 4: Recibir y causar las cuentas de cobro y gastos judiciales. ACTIVIDADES: Recibir cuentas de cobro de peritos que prestan servicios al área jurídica y relación de gastos judiciales de funcionarios para realizar causación y contabilización de gastos.	
INDICADORES DE GESTION	
NOMBRE INDICADOR	INDICADOR
Calidad, oportunidad y verificación en la causación de facturas.	Errores de causación / Total de facturas contabilizadas.
	Cantidad total de facturas en estado devuelta y finalizadas en causación / Cantidad total de facturas.
	Facturas contabilizadas diarias / Comprobantes contables enviados diarios.
Entrega y envío de reportes e informes en los tiempos establecidos.	Comprobantes contables pendientes por envío.
	Conciliación de cuenta proveedores y cuenta caja menor cobranzas al día.
	Fecha de recepción de cuentas de cobro gastos judiciales en aplicativo cobranzas / Fecha de causación de facturas.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 1 de 2)

Cuadro 9. Descripción de cargo Auxiliar Especializado Departamento Administrativo (página 2 de 2)

GUIA DE ACCION	
*Manuales y políticas establecidas en los manuales de Control Administrativo, Pagaduría, Contabilidad e Impuestos.	
PRESUPUESTO	
N/A	
DECISIONES	
AUTONOMO	CONSULTADAS
Contabilización de facturas luego de ser autorizadas por el Jefe del Departamento Administrativo.	Autorización de facturas directas.
Envío de comprobantes contables diarios.	
ORGANIGRAMA	
CARGOS QUE REPORTAN AL MISMO SUPERIOR: Analista I Administrativo, Auxiliar General y Recepcionista.	
CARGOS SUBALTERNOS: N/A	
RELACION DE TRABAJO	
RELACION INTERNAS: Colaboradores del Departamento Administrativo (Recepcionista, Auxiliar General, Analista Especializado y Jefe del Departamento Administrativo), Dirección de Control Administrativo, Dirección de Impuestos, Jefe y Analistas de Cobranza Jurídica.	
RELACIONES EXTERNAS: Proveedores que prestan servicios al Banco.	
PERFIL DEL CARGO	
FORMACION ACADEMICA: Estudiante de quinto semestre de contaduría pública, administración de empresas o carreras afines.	
EXPERIENCIA: 1 año.	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS: Contabilidad, Office, Excel e Impuestos.	

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 2 de 2)

- **Descripción de cargo Analista Departamento Administrativo.**

Cuadro 10. Descripción de cargo Analista Departamento Administrativo (página 1 de 2)

 DESCRIPCION DE CARGO	
IDENTIFICACION	
VICEPRESIDENCIA: Administrativa DIVISION: N/A DEPARTAMENTO: Administrativo DEPENDENCIA: 4310 CIUDAD: Cali CODIGO DE CARGO: 02 NOMBRE DEL CARGO: Analista I Administrativo NOMBRE CARGO SUPERIOR: Jefe Departamento Administrativo	
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
Servir de respaldo en la provisión, mantenimiento y conservación de materiales, equipamiento, instalaciones y servicios necesarios para la buena ejecución de los procesos del Departamento Administrativo de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la Vicepresidencia Administrativa.	
RESPONSABILIDADES	
OBJETIVO 1: Cumplir y actuar bajo los lineamientos del manual de ética, conducta y resolución de conflictos internos establecidos en el Banco. ACTIVIDADES: Tomar decisiones y actuar respetando los lineamientos de ética y conducta establecidos por el Banco.	
OBJETIVO 2: Velar por el mantenimiento y la seguridad de las oficinas atendiendo los requerimientos de CUR. ACTIVIDADES: Realizar visitas a oficinas y revisar a diario el aplicativo CUR para programar los servicios.	
OBJETIVO 3: Controlar la ejecución del presupuesto en las oficinas ACTIVIDADES: Revisar el gasto mensual de las cuentas contables de la Regional.	
OBJETIVO 4: Supervisar y controlar los movimientos de activos de las oficinas de la Regional Suroccidente. ACTIVIDADES: Realizar ajustes en el aplicativo SISA cada vez que se venda o traslade un elemento (mueble, máquina, etc.) de las oficinas.	
OBJETIVO 5: Elaborar informes y estadísticas administrativas. ACTIVIDADES: Realizar y enviar informes o estadísticas que el Jefe, Control Administrativo, Servicios Generales o la Vicepresidencia Administrativa solicite.	
OBJETIVO 6: Realizar el pago de servicios públicos de las oficinas. ACTIVIDADES: Realizar mes a mes el pago de servicios públicos (acueducto y energía) de las oficinas y cajeros automáticos que correspondan a la Regional Suroccidente.	
OBJETIVO 7: Atender y gestionar con Almacén General los pedidos de cafetería y papelería de las oficinas. ACTIVIDADES: Atender, autorizar y tramitar cada bimestre con Almacén General el envío de pedidos de papelería y cafetería de las oficinas.	
OBJETIVO 8: Realizar contratación de proveedores. ACTIVIDADES: Realizar entrevista y contratación a proveedores.	
OBJETIVO 9: Realizar programación de vigilancia de oficinas de la Regional Suroccidente. ACTIVIDADES: Programar vigilancia en oficinas cuando por eventos de mantenimiento o servicios que no se puedan realizar en horarios de oficina.	
INDICADORES DE GESTION	
NOMBRE INDICADOR	INDICADOR
Visitas a oficinas	Visitas programadas / Visitas ejecutadas con informe
Oportunidad en la atención de los requerimientos de oficina y Staff.	Número de soluciones radicadas en CUR / Solicitudes atendidas en tiempo estándar.
Optimizar la relación costo-beneficio en los rubros del gasto.	Estadística gasto mensual en cuentas a cargo / Presupuesto mensual asignado a cada cuenta asignada.
Entrega de informes oportunamente.	Entrega de provisiones e informes en los tiempos establecidos.
Cumplimiento del pago de servicios públicos de locales oficinas y ATM.	Total clientes de servicios públicos / Total facturas pagadas en el mes.
Pedidos de cafetería y papelería solicitados.	Solicitudes de pedidos enviadas por las oficinas / Pedidos autorizados y entregados a las oficinas.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 1 de 2)

Cuadro 11. Descripción de cargo Analista Departamento Administrativo (página 2 de 2)

GUIA DE ACCION	
PRESUPUESTO	
Presupuesto oficinas y Staff Regional Suroccidente.	
Manejo de cuenta de seguridad, papelería y aires acondicionados.	
DECISIONES	
AUTONOMO	CONSULTADAS
Autorización de compras o servicios hasta 7 SMLV	Autorización de compras o servicios superiores a 7 SMLV.
Autorización de servicios considerados como emergencias bajo lineamientos del Banco.	
Contratación de proveedores de acuerdo a las normas y políticas establecidas en el manual de SARLAFT.	
ORGANIGRAMA	
CARGOS QUE REPORTAN AL MISMO SUPERIOR: Analista I Administrativo, Auxiliar Especializado, Auxiliar General y Recepcionista.	
CARGOS SUBALTERNOS: N/A	
RELACION DE TRABAJO	
RELACION INTERNAS: Gerentes y Subgerentes de oficinas, Jefes de Área de la Regional, Dirección Administrativa, Almacén General, Dirección de Operaciones, Seguridad y Contraloría.	
RELACIONES EXTERNAS: Proveedores que prestan servicios al Banco.	
PERFIL DEL CARGO	
FORMACION ACADEMICA: Título profesional en áreas afines a ciencias administrativas. Con conocimientos en logística, manejo de proveedores, office y buen desempeño en relaciones interpersonales y liderazgo.	
EXPERIENCIA: 2 años.	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS: Manejo de presupuestos, impuestos y contratación de terceros.	

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 2 de 2)

- **Descripción de cargo Jefe Departamento Administrativo.**

Cuadro 12. Descripción de cargo Jefe Departamento Administrativo (página 1 de 2)

 DESCRIPCION DE CARGO	
IDENTIFICACION	
VICEPRESIDENCIA: Administrativa DIVISION: N/A DEPARTAMENTO: Administrativo DEPENDENCIA: 4310 CIUDAD: Cali CODIGO DE CARGO: 01 NOMBRE DEL CARGO: Jefe Departamento Administrativo NOMBRE CARGO SUPERIOR: Director Administrativo	
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
Asegura la provisión, mantenimiento y conservación de materiales, equipamiento, instalaciones y servicios necesarios para la ejecución de los procesos del Departamento Administrativo de acuerdo con las políticas y los requerimientos establecidos por la entidad.	
RESPONSABILIDADES	
OBJETIVO 1: Cumplir y actuar bajo los lineamientos del manual de ética, conducta y resolución de conflictos internos establecidos en el Banco. ACTIVIDADES: Tomar decisiones y actuar respetando los lineamientos de ética y conducta establecidos por el Banco.	
OBJETIVO 2: Vigilar el buen funcionamiento y conservación de los espacios físicos de las oficinas. ACTIVIDADES: Realizar visitas a las oficinas.	
OBJETIVO 3: Controlar la ejecución del presupuesto por oficina. ACTIVIDADES: Revisar el gasto mensual de las cuentas contables de la Regional.	
OBJETIVO 4: Autorizar pagos a proveedores. ACTIVIDADES: Realizar autorización física y en el sistema de las facturas para pago a proveedores.	
OBJETIVO 5: Administración del personal del área ACTIVIDADES: Supervisar el cumplimiento de las labores de sus colaboradores a cargo, brindar apoyo y asesoría a sus colaboradores de equipo.	
OBJETIVO 6: Realizar la vinculación, contratación y actualización de proveedores de acuerdo a los requerimientos establecidos en el manual de SARLAFT. ACTIVIDADES: Visitar, evaluar y estudiar las propuestas de proveedores y vigilar que su contratación cumpla con los requisitos, normas y procedimientos establecidos por el Banco y demás funciones descritas en el manual de contratación de proveedores y	
OBJETIVO 7: Supervisar y vigilar que su equipo de trabajo cumpla con las fechas contables establecidas en el año.	
OBJETIVO 8: Apertura física de nuevas oficinas. ACTIVIDADES: Visitar locales prospecto para futuras oficinas, realizar check list para apertura, coordinar la entrega de elementos y citas con proveedores de mantenimiento.	
INDICADORES DE GESTION	
NOMBRE INDICADOR	INDICADOR
Visitas a oficinas.	Visitas programadas / Visitas ejecutadas con informe.
Optimizar la relación costo-beneficio en los rubros del gasto.	Estadística gasto mensua en cuentas a cargo / Presupuesto mensual asignado a cada cuenta asignada.
Pagos efectivos a proveedores.	Facturas recibidas por autorizar en el mes / Facturas autorizadas en el mes.
Cumplimiento oportuno del cronograma contable.	Tarea y fechas contables asignadas al Departamento Administrativo / Fecha de cumplimiento de las tareas por parte del equipo.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 1 de 2)

Cuadro 13. Descripción de cargo Jefe Departamento Administrativo (página 2 de 2)

GUIA DE ACCION	
*Manuales y políticas establecidas en los manuales de la Vicepresidencia Administrativa	
PRESUPUESTO	
Presupuesto oficinas y Staff Regional Suroccidente.	
Manejo de cuenta de mantenimientos locativos señalización y avisos, muebles y enseres.	
DECISIONES	
AUTONOMO	CONSULTADAS
Contratación de servicios.	Servicios que superen los 17 SMLV.
Autorización de pagos de servicios públicos y facturas que no superen los 17 SMLV.	Cierre de contratos.
ORGANIGRAMA	
CARGOS QUE REPORTAN AL MISMO SUPERIOR: Directivos Administrativos.	
CARGOS SUBALTERNOS: Analistas de Pagaduría y Contabilidad, Auxiliar Especializado, Auxiliar General y Recepcionista del Departamento Administrativo.	
RELACION DE TRABAJO	
RELACION INTERNAS: Gerentes, Jefes de Área de la Regional, Dirección Administrativa, Contraloría, Dirección de Operaciones y Dirección de Impuestos.	
RELACIONES EXTERNAS: Proveedores que prestan servicios al Banco.	
PERFIL DEL CARGO	
FORMACION ACADEMICA: Título profesional en áreas afines a ciencias administrativas con especialización. Con conocimientos en logística, manejo de proveedores, office y buen desempeño en relaciones interpersonales y liderazgo.	
EXPERIENCIA: 2 años.	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS: Manejo de presupuestos, impuestos y contratación de terceros.	

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 2 de 2)

- **DISEÑO DE CARGOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE**

Luego de la descripción de cargos y siguiendo los lineamientos establecidos en esta investigación se proceda a realizar el diseño de cada cargo del Departamento Administrativo Regional Suroccidente.

Para este diseño se toma como referencia la teoría propuesta por los autores Bohlander, Snell y Sherman quienes toman como referencia los siguientes aspectos: objetivos organizaciones, aspectos de ingeniería, consideraciones ergonómicas e intereses conductuales.

Los cuales se especificaron en el formato “Diseño de Cargo” con los siguientes elementos:

- Identificación del cargo
- Objetivo general del cargo
- Requisitos mínimos
- Descripción de funciones
- Competencias
- Requisitos físicos
- Estado del documentos

A continuación se muestra el formato y diseño de cada uno de los cargos correspondientes al Departamento Administrativo:

- **FORMATO DISEÑO DE CARGO**

Cuadro 14. Formato diseño de cargo

 FORMATO DISEÑO DE CARGO					
NOMBRE DE VICEPRESIDENCIA:				CÓDIGO:	
NOMBRE DE REGIONAL:				CÓDIGO:	
DEPARTAMENTO:				CÓDIGO:	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO:					
2. OBJETO GENERAL DEL CARGO					
3. REQUISITOS MÍNIMOS					
3.1. FORMACIÓN ACADÉMICA:					
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES				Periodicidad	Tipo
Se describe cada función que realiza el funcionario que ocupa el cargo.				Ver convenciones	Ver convenciones
Convenciones	Tipo de función:	Ejecución (E)	Análisis (A)	Dirección (D)	Control (C)
	Periodicidad:	Ocasional (O)	Diaria (D)	Mensual (M)	Trimestral (M)
5. COMPETENCIAS					
5.1. IMPULSAR EL NEGOCIO		1	2	3	4
Planeación y seguimiento					
Visión estratégica					
Efectividad bajo presión					
Preocupación por el orden y el detalle					
5.2. FORTALECER CULTURA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4
Compromiso con el cliente					
Orientación a resultados					
Actitud de cambio e innovación					
Identificación con el Banco					
5.3. CREAR CAPACIDAD ORGANIZACIONAL		1	2	3	4
Desarrollo del talento humano					
Liderazgo					
Aplicación a la experticia					
Trabajo en equipo					
6. REQUERIMIENTOS FÍSICOS		PORCENTAJE DE LA JORNADA LABORAL			
6.1. CARGA FÍSICA		0-25%	26-50%	51-75%	76-100%
A.	Posición sedente				
B.	Posición bipeda				
C.	Posturas mantenidas				
D.	Alternar posiciones				
E.	Motricidad gruesa				
F.	Motricidad fina				
G.	Destreza manual				
H.	Levantamiento y manejo de cargas				
I.	Velocidad de reacción				
7. ESTADO					
Versión	Fecha inicio	Fecha fin	Descripción cambios	Elaborado por	Aprobado por
1	DD/MM/AAAA HH:MM:SS	DD/MM/AAAA HH:MM:SS	Se debe mencionar el cambio o modificación que se realiza.	Nombre de quien elabora los cambios.	Nombre del jefe o vicepresidente quien autoriza la modificación.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A.

• **DISEÑO DEL CARGO RECEPCIONISTA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

Cuadro 15. Diseño de cargo Recepcionista Departamento Administrativo


FORMATO DISEÑO DE CARGO

NOMBRE DE VICEPRESIDENCIA: Administrativa			CÓDIGO: 1400		
NOMBRE DE REGIONAL: Suroccidente			CÓDIGO: 4300		
DEPARTAMENTO: Administrativo			CÓDIGO: 4310		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO: Recepcionista					
2. OBJETO GENERAL DEL CARGO					
Elaboración de órdenes de compra, archivo general del área y recepción de llamadas.					
3. REQUISITOS MÍNIMOS					
3.1. FORMACIÓN ACADÉMICA: Estudiante de primer semestre de Administración de Empresas o carreras afines.					
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES		Periodicidad	Tipo		
Generar órdenes de compra y cuadros comparativos		D	A,E,C		
Recepción y redirección de llamadas que ingresan a la Regional Suroccidente		D	E		
Archivar correspondencia interna del Departamento Administrativo		M	E		
Custodiar y controlar valeras para servicio de Taxi		O	E,C		
Realizar pago de administración de locales donde se encuentran ubicadas oficinas del Banco AV Villas		M	A,E,C		
Administrar los parqueaderos de la Regional Suroccidente		O	E,C		
Convenciones	Tipo de función:	Ejecución (E)	Análisis (A)	Dirección (D)	Control (C)
	Periodicidad:	Ocasional (O)	Diaria (D)	Mensual (M)	Trimestral (M)
5. COMPETENCIAS					
5.1. IMPULSAR EL NEGOCIO	1	2	3	4	
Planeación y seguimiento	X				
Visión estratégica	X				
Efectividad bajo presión			X		
Preocupación por el orden y el detalle			X		
5.2. FORTALECER CULTURA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	
Compromiso con el cliente		X			
Orientación a resultados		X			
Actitud de cambio e innovación		X			
Identificación con el Banco			X		
5.3. CREAR CAPACIDAD ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	
Aplicación a la experticia		X			
Trabajo en equipo		X			
6. REQUERIMIENTOS FÍSICOS					
PORCENTAJE DE LA JORNADA LABORAL					
6.1. CARGA FÍSICA	0-25%	26-50%	51-75%	76-100%	
A. Posición sedente				90	
B. Posición bipeda	10				
C. Posturas mantenidas		50			
D. Alternar posiciones		30			
E. Motricidad gruesa	25				
F. Motricidad fina				85	
G. Destreza manual		30			
H. Levantamiento y manejo de cargas	5				
I. Velocidad de reacción	10				
6.1. CARGA FÍSICA	0-25%	26-50%	51-75%	76-100%	
A. Recibir información oral / escrita				95	
B. Producir información oral / escrita				85	
C. Análisis de información	20				
D. Emitir respuestas rápidas			60		
E. Atención			70		
F. Concentración			75		
G. Repetitividad				95	
H. Monotonía				85	
I. Tareas de precisión visiomotora				80	
J. Habilidad para solucionar problemas		40			
K. Interpretación de signos y símbolos	20				
L. Percepción causa-efecto			70		
M. Valoración de la realidad				80	
7. ESTADO					
Versión	Fecha inicio	Fecha fin	Descripción cambios	Elaborado por	Aprobado por
1	07/02/2011 12:30	07/07/2011 05:15	Elaboración del formato y su contenido	Margarita Rosa Marmolejo Aramburo	

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A.

- **DISEÑO DEL CARGO AUXILIAR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

Cuadro 16. Diseño de cargo Auxiliar General de Administración de Documentos Departamento Administrativo

 FORMATO DISEÑO DE CARGO					
NOMBRE DE VICEPRESIDENCIA: Administrativa				CÓDIGO: 1400	
NOMBRE DE REGIONAL: Suroccidente				CÓDIGO: 4300	
DEPARTAMENTO: Administrativo				CÓDIGO: 4310	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar General de Administración de Documentos					
2. OBJETO GENERAL DEL CARGO					
Administrar la correspondencia y mensajería de la Regional Suroccidente					
3. REQUISITOS MÍNIMOS					
3.1. FORMACIÓN ACADÉMICA: Estudiante de primer semestre de Administración de Empresas o carreras afines.					
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES		Periodicidad		Tipo	
Recibir correspondencia interna y externa de todas las áreas y oficinas		D		E	
Enrutar y entregar la correspondencia al área pertinente		D		E	
Archivo de planillas de correspondencia		D		E	
Programación de mensajería		D		E,C	
Convenciones	Tipo de función:	Ejecución (E)	Análisis (A)	Dirección (D)	Control (C)
	Periodicidad:	Ocasional (O)	Diaria (D)	Mensual (M)	Trimestral (M)
5. COMPETENCIAS					
5.1. IMPULSAR EL NEGOCIO	1	2	3	4	
Planeación y seguimiento	X				
Visión estratégica	X				
Efectividad bajo presión			X		
Preocupación por el orden y el detalle			X		
5.2. FORTALECER CULTURA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	
Compromiso con el cliente		X			
Orientación a resultados		X			
Actitud de cambio e innovación		X			
Identificación con el Banco			X		
5.3. CREAR CAPACIDAD ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	
Aplicación a la experticia		X			
Trabajo en equipo		X			
6. REQUERIMIENTOS FÍSICOS		PORCENTAJE DE LA JORNADA LABORAL			
6.1. CARGA FÍSICA	0-25%	26-50%	51-75%	76-100%	
A. Posición sedente			60		
B. Posición bipeda	40				
C. Posturas mantenidas		30			
D. Alternar posiciones				80	
E. Motricidad gruesa	25				
F. Motricidad fina				85	
G. Destreza manual		50			
H. Levantamiento y manejo de cargas			70		
I. Velocidad de reacción	10				
6.1. CARGA FÍSICA	0-25%	26-50%	51-75%	76-100%	
A. Recibir información oral / escrita				95	
B. Producir información oral / escrita	10				
C. Análisis de información	10				
D. Emitir respuestas rápidas			60		
E. Atención			70		
F. Concentración			75		
G. Repetitividad				95	
H. Monotonía			55		
I. Tareas de precisión visiomotora				80	
J. Habilidad para solucionar problemas		40			
K. Interpretación de signos y símbolos	20				
L. Percepción causa-efecto			70		
M. Valoración de la realidad				80	
7. ESTADO					
Versión	Fecha inicio	Fecha fin	Descripción cambios	Elaborado por	Aprobado por
1	07/02/2011 12:30	07/07/2011 05:15	Elaboración del formato y su contenido	Margarita Rosa Marmolejo Aramburo	

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A.

- **DISEÑO DEL CARGO AUXILIAR ESPECIALIZADO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

Cuadro 17. Diseño de cargo Auxiliar Especializado Departamento Administrativo

 FORMATO DISEÑO DE CARGO					
NOMBRE DE VICEPRESIDENCIA: Administrativa				CÓDIGO: 1400	
NOMBRE DE REGIONAL: Suroccidente				CÓDIGO: 4300	
DEPARTAMENTO: Administrativo				CÓDIGO: 4310	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar Especializado Departamento Administrativo					
2. OBJETO GENERAL DEL CARGO					
Realizar los registros contables de las facturas de todo tipo y origen correspondientes a la Regional Suroccidente					
3. REQUISITOS MÍNIMOS					
3.1. FORMACIÓN ACADÉMICA: Estudiante de quinto semestre de contaduría pública, administración de empresas o carreras afines, con buen manejo de office y capacidad de aprendizaje de paquetes operativos especializados.					
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES		Periodicidad	Tipo		
Contabilización de facturas		D	E		
Archivo de comprobantes de contabilidad		D	E		
Envío de abonos		D	E		
Conciliación de cuentas contables		M	E		
Justificación de cuentas contables		M	E		
Contabilización de provisiones		M	E		
Elaboración de órdenes de giro		D	E,C		
Convenciones	Tipo de función:	Ejecución (E)	Análisis (A)	Dirección (D)	Control (C)
	Periodicidad:	Ocasional (O)	Diaria (D)	Mensual (M)	Trimestral (M)
5. COMPETENCIAS					
5.1. IMPULSAR EL NEGOCIO	1	2	3	4	
Planeación y seguimiento	X				
Visión estratégica	X				
Efectividad bajo presión			X		
Preocupación por el orden y el detalle			X		
5.2. FORTALECER CULTURA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	
Compromiso con el cliente		X			
Orientación a resultados		X			
Actitud de cambio e innovación		X			
Identificación con el Banco			X		
5.3. CREAR CAPACIDAD ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	
Aplicación a la experticia		X			
Trabajo en equipo		X			
6. REQUERIMIENTOS FÍSICOS		PORCENTAJE DE LA JORNADA LABORAL			
6.1. CARGA FÍSICA	0-25%	26-50%	51-75%	76-100%	
A. Posición sedente				90	
B. Posición bipeda	10				
C. Posturas mantenidas		50			
D. Alternar posiciones		30			
E. Motricidad gruesa	25				
F. Motricidad fina				85	
G. Destreza manual		30			
H. Levantamiento y manejo de cargas	5				
I. Velocidad de reacción	10				
6.1. CARGA FÍSICA	0-25%	26-50%	51-75%	76-100%	
A. Recibir información oral / escrita				95	
B. Producir información oral / escrita				85	
C. Análisis de información	20				
D. Emitir respuestas rápidas			60		
E. Atención			70		
F. Concentración			75		
G. Repetitividad				95	
H. Monotonía				85	
I. Tareas de precisión visiomotora				80	
J. Habilidad para solucionar problemas		40			
K. Interpretación de signos y símbolos	20				
L. Percepción causa-efecto			70		
M. Valoración de la realidad				80	
7. ESTADO					
Versión	Fecha inicio	Fecha fin	Descripción cambios	Elaborado por	Aprobado por
1	07/02/2011 12:30	07/07/2011 05:15	Elaboración del formato y su contenido	Margarita Rosa Marmolejo Aramburo	

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A.

• DISEÑO DEL CARGO ANALISTA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Cuadro 18. Diseño de cargo Analista Departamento Administrativo

		FORMATO DISEÑO DE CARGO			
NOMBRE DE VICEPRESIDENCIA: Administrativa		CÓDIGO: 1400			
NOMBRE DE REGIONAL: Suoccidente		CÓDIGO: 4300			
DEPARTAMENTO: Administrativo		CÓDIGO: 4310			
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO: Analista I Administrativo					
2. OBJETO GENERAL DEL CARGO					
Servir de respaldo en la provisión, mantenimiento y conservación de materiales, equipamiento, instalaciones y servicios necesarios para la buena ejecución de los procesos del Departamento Administrativo de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por la Vicepresidencia Administrativa.					
3. REQUISITOS MÍNIMOS					
3.1. FORMACIÓN ACADÉMICA: Estudiante de últimos semestres de contaduría pública, con buen manejo de office y excel, y capacidad de aprendizaje de paquetes operativos especializados.					
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES		Periodicidad	Tipo		
Velar por el mantenimiento de las oficinas: adecuaciones locativas, eléctrica		D	E,D		
Controlar la ejecución del presupuesto por oficina.		D	C		
Elaboración de informes.		M	E		
Apertura física de oficinas nuevas: autorización de construcción, adecuaciones locativas, adquisición máquinas y equipos de oficina.		O	E,C		
Visita e inspección de oficinas y cajeros automáticos.		O	E,C		
Atender los requerimientos de papelería y cafetería de las oficinas.		D	C		
Contratación de proveedores.		O	A,C		
Programación de vigilancias.		M	A,E,C		
Control del movimiento de activos.		O	C		
Realizar el trámite y pago de servicios públicos de las oficinas.		M	A,E,C		
Convenciones	Tipo de función:	Ejecución (E)	Análisis (A)	Dirección (D)	Control (C)
	Periodicidad:	Ocasional (O)	Diaria (D)	Mensual (M)	Trimestral (M)
5. COMPETENCIAS					
5.1. IMPULSAR EL NEGOCIO	1	2	3	4	
Planeación y seguimiento		X			
Visión estratégica		X			
Efectividad bajo presión	X				
Preocupación por el orden y el detalle	X				
5.2. FORTALECER CULTURA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	
Compromiso con el cliente			X		
Orientación a resultados			X		
Actitud de cambio e innovación			X		
Identificación con el Banco			X		
5.3. CREAR CAPACIDAD ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	
Aplicación a la experticia			X		
Trabajo en equipo			X		
Pensamiento analítico			X		
6. REQUERIMIENTOS FÍSICOS		PORCENTAJE DE LA JORNADA LABORAL			
6.1. CARGA FÍSICA	0-25%	26-50%	51-75%	76-100%	
A. Posición sedente				80	
B. Posición bipeda	20				
C. Posturas mantenidas	10				
D. Alternar posiciones		30			
E. Motricidad gruesa	25				
F. Motricidad fina			75		
G. Destreza manual	20				
H. Levantamiento y manejo de cargas	5				
I. Velocidad de reacción	5				
6.1. CARGA FÍSICA	0-25%	26-50%	51-75%	76-100%	
A. Recibir información oral / escrita				95	
B. Producir información oral / escrita				85	
C. Análisis de información				90	
D. Emitir respuestas rápidas				80	
E. Atención			70		
F. Concentración			75		
G. Repetitividad				90	
H. Monotonía			70		
I. Tareas de precisión visiomotora	20				
J. Habilidad para solucionar problemas				85	
K. Interpretación de signos y símbolos	20				
L. Percepción causa-efecto			70		
M. Valoración de la realidad				80	
7. ESTADO					
Versión	Fecha inicio	Fecha fin	Descripción cambios	Elaborado por	Aprobado por
1	07/02/2011 12:30	07/07/2011 05:15	Elaboración del formato y su contenido	Margarita Rosa Marmolejo Aramburo	

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A.

• DISEÑO DEL CARGO JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Cuadro 19. Diseño de cargo Jefe Departamento Administrativo

 FORMATO DISEÑO DE CARGO					
NOMBRE DE VICEPRESIDENCIA: Administrativa				CÓDIGO: 1400	
NOMBRE DE REGIONAL: Suroccidente				CÓDIGO: 4300	
DEPARTAMENTO: Administrativo				CÓDIGO: 4310	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO: Jefe Departamento Administrativo					
2. OBJETO GENERAL DEL CARGO					
Asegura la provisión, mantenimiento y conservación de materiales, equipamiento, instalaciones y servicios necesarios para la ejecución de los procesos del Departamento Administrativo de acuerdo con las políticas y los requerimientos establecidos por la entidad.					
3. REQUISITOS MÍNIMOS					
3.1. FORMACIÓN ACADÉMICA: Título profesional en áreas afines a ciencias administrativas con especialización. Con conocimiento en logística, manejo de proveedores, office y buen desempeño en relaciones interpersonales y liderazgo.					
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES			Periodicidad	Tipo	
Velar por el mantenimiento de las oficinas: adecuaciones locativas, cambio de equipos (excepto equipos de cómputo) y mobiliario.			D	C	
Controlar y supervisar la ejecución del presupuesto por oficina y Regional.			D	C	
Realizar autorización física y en sistema de documentos (órdenes de compra, facturas y comprobantes de pago).			D	E,C	
Administración del personal del área.			D	A,D,C,E	
Realizar contratación de proveedores.			O	A,E	
Apertura física de oficinas nuevas: autorización de construcción, adecuaciones locativas, adquisición máquinas y equipos de oficina.			O	D,A,C	
Convenciones	Tipo de función:	Ejecución (E)	Análisis (A)	Dirección (D)	Control (C)
	Periodicidad:	Ocasional (O)	Diaria (D)	Mensual (M)	Trimestral (M)
5. COMPETENCIAS					
5.1. IMPULSAR EL NEGOCIO		1	2	3	4
Planeación y seguimiento				X	
Visión estratégica				X	
Efectividad bajo presión			X		
Preocupación por el orden y el detalle		X			
5.2. FORTALECER CULTURA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4
Compromiso con el cliente					X
Orientación a resultados					X
Actitud de cambio e innovación					X
Identificación con el Banco					X
5.3. CREAR CAPACIDAD ORGANIZACIONAL		1	2	3	4
Desarrollo del talento humano				X	
Liderazgo				X	
Aplicación a la experticia					X
Trabajo en equipo					X
6. REQUERIMIENTOS FÍSICOS		PORCENTAJE DE LA JORNADA LABORAL			
6.1. CARGA FÍSICA		0-25%	26-50%	51-75%	76-100%
A.	Posición sedente				80
B.	Posición bipeda	20			
C.	Posturas mantenidas	10			
D.	Alternar posiciones		30		
E.	Motricidad gruesa	25			
F.	Motricidad fina			75	
G.	Destreza manual	20			
H.	Levantamiento y manejo de cargas	5			
I.	Velocidad de reacción	5			
6.1. CARGA FÍSICA		0-25%	26-50%	51-75%	76-100%
A.	Recibir información oral / escrita				95
B.	Producir información oral / escrita				85
C.	Análisis de información				90
D.	Emitir respuestas rápidas				80
E.	Atención			70	
F.	Concentración			75	
G.	Repetitividad				90
H.	Monotonía			70	
I.	Tareas de precisión visiomotora	20			
J.	Habilidad para solucionar problemas				85
K.	Interpretación de signos y símbolos	20			
L.	Percepción causa-efecto			70	
M.	Valoración de la realidad				80
7. ESTADO					
Versión	Fecha inicio	Fecha fin	Descripción cambios	Elaborado por	Aprobado por
1	07/02/2011 12:30	07/07/2011 05:15	Elaboración del formato y su contenido	Margarita Rosa Marmolejo Aramburo	

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A.

3.2 PLAN DE ACCION

- **MANUAL DE FUNCIONES DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE**

Al realizar las respectivas descripciones y diseños de cargos del Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente se procede a presentar la primera propuesta del manual de funciones en la cual se plantea realizar una valoración del nombre del cargo asignado como “Recepcionista” y modificarlo por el nombre “Auxiliar General” debido a que el objetivo del cargo, sus funciones y nivel de responsabilidades requiere una reasignación y mayor valoración para seguridad de la entidad, ya que el manual general existente para el cargo de Recepcionista presenta solo una función específica de atender llamadas de la Regional y archivar documentos del área asignada.

Por tal motivo al revisar las funciones que le han sido asignadas al cargo de recepcionista del Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente y realizar una comparación con las demás regionales las funciones que este cargo tiene atribuidas las realiza un cargo llamado “Auxiliar General”.

De acuerdo a la anterior comparación es realmente importante realizar una revisión en este cargo ya que las funciones que realiza corresponden a procesos de compras, relaciones con proveedores y demás que requiere tener una mayor especificación de responsabilidades y atribuciones en los manuales de la Vicepresidencia Administrativa debido a que al revisar el manual de compras en ningún momento se menciona el cargo de “Recepcionista” siempre se maneja la figura de “Auxiliar General” por lo cual se estaría incurriendo en faltas que el área de Contraloría podría percibir como: incumplimiento a realizar funciones que no han sido asignadas formalmente, incumplimiento al manual de compras y contratación y demás que podrían perjudicar a la funcionaria y al Departamento Administrativo por no tener claridad entre las funciones establecidas en los manuales versus las funciones que realiza realmente.

Por esta razón y en pro del mejoramiento del área y valoración de los colaboradores de la entidad teniendo en cuenta las políticas de Talento Humano se presenta el formato de “modificación de cargo” y la primer propuesta del manual de funciones los cuales fueron entregados al Jefe Administrativo y la Vicepresidencia Administrativa el día 07 de Junio de 2011 y son aprobados el 18 de Julio de 2011 en el comité No. 18, a partir de esa fecha se remite a la División de Talento Humano quien procede a realizar visita a la colaboradora que desempeña el cargo para analizar sus funciones y el día 29 de Julio en comité de Presidencia No. 24 se presenta el nuevo ajuste de nombre, categoría y salario el cual fue aprobado y autorizado a Ingeniería Bancaria para realizar modificación del cargo y la publicación de manual de funciones que a continuación se presenta.

- **POLÍTICAS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Por tal motivo se proceden a plantear las políticas y condiciones establecida por la Gerencia de Talento Humano para el buen manejo y funcionamiento de manual de funciones a nivel general del Banco Comercial AV Villas, las cuales se deben cumplir y seguir a cabalidad al momento de realizarse cualquier modificación en la estructura organizacional de las áreas permitiendo así mantener actualizados los manuales de funciones.

- **Políticas de gestión organizacional.** Los cambios en la estructura organizacional y/o planta de personal del Banco se pueden presentar en los siguientes casos:
- Creación, eliminación y recategorización de cargos por análisis de productividad o cambios en las responsabilidades.
- Creación de una nueva unidad organizacional ó nuevo cargo ó reestructuración de una unidad organizacional.

Toda solicitud de cambios en la estructura y/o planta de personal la debe realizar el Vicepresidente, Gerente o Director (con reporte directo a VP) del área correspondiente y se debe acompañar de una sustentación del impacto, objetivos, beneficios e indicadores de productividad.

Adicionalmente se deben anexar los siguientes documentos:

- La descripción de los cargos involucrados en la propuesta (cargos nuevos o modificaciones a las existentes), se debe registrar en el formato establecido “Formato Descripción de Cargo Banco Comercial AV Villas”.
- Organigramas propuestos (de ser necesario por la complejidad de la propuesta).
- Formato “Novedades Creación, Traslado y Reclasificación de Cargos” firmado por el Responsable de cada área (Gerente y/o Vicepresidente).
- Otros: Información complementaria que justifique la propuesta.
- La Gerencia de Ingeniería Bancaria realizará un análisis de productividad en los casos que sea necesario (creación, eliminación y recategorización de cargos por análisis de productividad o cambios en las responsabilidades).

La construcción de los perfiles de cargo es responsabilidad del área y de la Dirección de Gestión Organizacional. Si la propuesta incluye cargos nuevos ó modificaciones a los existentes deben pasar por el comité de valoración (integrado

por un representante de la Dirección de Gestión Organizacional y uno de la Gerencia de Ingeniería Bancaria) con el fin de determinar el impacto de los mismos dentro de la estructura de cargos del Banco.

El Comité de Valoración propondrá la asignación salarial de los cargos y la Dirección de Gestión Organizacional realizará el cálculo del costo laboral de la propuesta para medir el impacto presupuestal.

La aprobación de cambios en la estructura organizacional y/o planta de personal es responsabilidad de la Presidencia, a quién se le presentará la solicitud con los siguientes documentos soportes:

- Sustentación de la propuesta
- Descripciones de cargo
- Análisis de productividad (si lo requiere)
- Formato “Novedades Creación, Traslado y Reclasificación de Cargos” (cargos solicitados).
- Valoraciones de cargo y costo laboral.

Con la aprobación de Presidencia, la Dirección de Gestión Organizacional actualizará la estructura de cargos del Banco y da inicio a los procesos de la cadena de valor de talento humano.

- **Política salarial.** La estructura salarial del Banco es estudiada, elaborada y administrada por la División de Talento Humano a través de la Dirección de Gestión Organizacional y definida y aprobada por la Presidencia.
- **Política salarial para cargos de Dirección General y Staff Regionales.** La estructura salarial está conformada por niveles y bandas salariales e inicialmente aplica para todos los cargos de la Dirección General y Staff de las regionales que no correspondan a las áreas establecidas de la red comercial a excepción de los cargos de apoyo (auxiliares y secretarías). Los niveles se construyeron con base en los puntos obtenidos en el proceso de valoración de los cargos. Las bandas salariales se construyeron a partir del estudio salarial del mercado (sector financiero).

El diseño de la estructura responde a los siguientes criterios:

a) Estructura de niveles y bandas:

- Los cargos del Banco se clasifican en niveles de acuerdo a la puntuación obtenida en la valoración del cargo.

- Cada nivel de cargo tiene asociada una banda salarial.
- La banda salarial es el rango del salario de un cargo y está establecida entre el mínimo y el máximo del salario para el grupo de cargos correspondiente.
- La banda salarial está relacionada con el salario en el mercado.
- El salario de enganche de los cargos será el mínimo de la banda correspondiente.

b) Administración de la estructura de bandas:

- En caso de presentarse cambios significativos en la estructura organizacional del Banco o en algunas de sus áreas, se deberán valorar los cargos a la luz de las nuevas responsabilidades para ubicarlos en las bandas correspondientes (nunca debe estar justificado por el desempeño u otros factores relacionados a la persona).
- El salario del cargo siempre está determinado por el nivel del cargo de acuerdo a su puntaje.
- Al menos cada dos años es necesario revisar las bandas salariales vigentes y realizar los ajustes respectivos con referencia al mercado y a las necesidades del Banco, estos ajustes no representan necesariamente cambios salariales a los colaboradores vinculados a la organización al momento de esta revisión.
- La movilidad dentro de una banda toma en cuenta requerimientos estratégicos del negocio, desempeño sostenido, potencial y desarrollo del colaborador, garantizando que los salarios de los cargos estén dentro de la banda salarial.

c) Reclasificación del cargo:

- En caso de cambio de responsabilidades, el Vicepresidente del área correspondiente solicita una revisión a la Dirección de Gestión Organizacional. El resultado de la valoración determinará si hay cambio o no en el nivel de cargo, en caso que haya cambio de nivel, el salario del colaborador será revisado y ajustado previa autorización de la Presidencia.

d) Traslado de cargo:

- Se considera que hay traslado de cargo, cuando el movimiento se dé a otro cargo ubicado en el mismo nivel de la estructura.
- El traslado no implica necesariamente incremento salarial, cada caso se revisará individualmente.
- Cuando se defina ajuste salarial en el cargo, dentro de la misma banda, este no podrá superar el máximo de la banda y se hará efectivo al cumplir satisfactoriamente su evaluación a los dos meses en el nuevo cargo.

e) Promoción del cargo:

- Se considera que hay promoción de cargo, cuando el movimiento es a un cargo ubicado en un nivel superior de la estructura, en ningún caso se realizarán promociones de más de un nivel.
- El ajuste salarial se hará efectivo al cumplir satisfactoriamente su evaluación a los dos meses en el nuevo cargo.
- En ningún caso sea por promoción o traslado el incremento anual debe superar el 30% del salario del colaborador.
- En caso que el salario del colaborador este por encima del salario mínimo de la banda a la que corresponde su nuevo cargo, su nuevo salario se ubicará entre el mínimo y la media de la banda destino.

f) Forma de pago (traslado y promociones):

- Cuando un colaborador pase de un cargo salario fijo + variable a un cargo con salario fijo, se tendrá en cuenta el salario fijo más el promedio de los últimos 12 meses del salario variable como base salarial, para ubicarlo en el esquema de bandas salariales. La condición del 30% de ajuste máximo en promociones y traslados aplica únicamente para salarios fijos.
- Cuando un colaborador pasa de salario fijo a salario fijo + variable, se tendrá en cuenta únicamente el salario fijo del cargo a desempeñar para determinar la ubicación dentro de las bandas salariales.

g) Incremento salarial anual:

- El incremento salarial anual lo aprueba la Presidencia del Banco, previa consulta a la Presidencia del Grupo Aval e información a la Junta Directiva y está dado por el índice de Precio al Consumidos IPC + puntos por desempeño. Este se realizará a partir del 1 de enero de cada año a excepción de los Vicepresidentes para los cuales se realizarán en el mes de Febrero de cada año.
- Anualmente las bandas salariales aumentan con el valor autorizado para la calificación B del período inmediatamente anterior evaluado.
- **Política de selección de personal.** Es responsabilidad de la Gerencia de Talento Humano a través de la Dirección de Selección de Personal, la realización del proceso de selección de las vacantes presentadas de acuerdo con la descripción de los cargos y los perfiles ocupacionales determinados por el Banco para cada uno de ellos, en términos de formación académica, experiencia laboral, competencias, habilidades, aptitudes, idoneidad y características personales.

El cubrimiento de cargos vacantes del Banco podrá realizarse a través de:

- Contratación de candidatos externos.
- Promoción o traslado de candidatos internos.

La Dirección de Selección conjuntamente con el jefe del área correspondiente, definirán el proceso de consecución de candidatos (interno o externo) según la descripción, el perfil y nivel del cargo.

El proceso de evaluación y selección de candidatos será realizado exclusivamente por el área de Selección de Personal en Dirección General, Regional Bogotá y oficinas anexas y las jefaturas de Talento Humano en las Regionales asignadas por la Entidad, de acuerdo con el procedimiento definido institucionalmente, el cual garantiza igualdad de condiciones de evaluación para todos los candidatos.

El proceso de evaluación para la selección de colaboradores será excluyente en cada una de sus etapas y se ceñirá a los estándares de resultados establecidos por la Gerencia de Talento Humano sin excepción, para determinar la vinculación.

Los estándares de aprobación serán establecidos para cada cargo y en cada una de las fases del proceso.

- Entrevista de preselección.
- Pruebas psicotécnicas.
- Entrevista técnica (realizada por el jefe inmediato).
- Entrevista psicológica.
- Entrevista por la Gerencia de Talento Humano para los cargos que lo requieran.
- Proceso de verificación de referencias y visita domiciliaria.

El proceso de evaluación de candidatos por parte de proveedores o asesores externos deberá ser coordinado por la Dirección de Selección.

El área de Selección de Personal o las jefaturas de Talento Humano deberán realizar un informe escrito de valoración de todos los candidatos evaluados que aprueban el proceso, el cual será entregado al jefe inmediato para la toma de decisiones y elaboración del plan de desarrollo del candidato seleccionado.

En el proceso de selección participan las siguientes personas:

- Para cargos en Dirección General o staff regionales: Departamento de Selección, jefe inmediato y jefe mediato.

- Cargos básicos de la red en Bogotá y oficinas anexas: Departamento de Selección, Director de Aprendizaje y Desarrollo, Director Talento Humano Regional Bogotá, Gerente Regional de Red o Director Operativo de Oficinas.
- Cargos directivos de la red en Bogotá: Departamento de Selección, Director Talento Humano Regional Bogotá, Gerente Regional de Red y Gerente Nacional de Red o el Director Operativo de Oficinas.
- Cargos básicos de la red en regionales: Jefatura de Talento Humano Regional, Formador, Jefe Operativo, Gerente de Zona, Gerente Regional.
- Cargos directivos de la red en regionales: Jefatura de Talento Humano de la Regional, Gerente Regional, Gerente Nacional de Red o el Director Operativo de Oficinas.
- Oficinas: La selección de un candidato externo se realizará previo consenso del equipo responsable según el nivel del cargo vacante.

Serán excluidos del proceso de selección los aspirantes que presenten los siguientes grados de consanguinidad o parentesco con los colaboradores del Banco:

- Primer grado de consanguinidad (Padres e hijos)
- Segundo grado de consanguinidad (abuelos, nietos línea directa y hermanos (colateral)).
- Primer grado de afinidad (esposos o compañeros permanentes).
- Parentesco civil (único padre adoptante, hijo adoptado).
- Menores de edad.

Una vez el colaborador se retire del banco este no podrá ser reenganchado.

El cubrimiento de vacantes podrá realizarse a través de la promoción o traslado de colaboradores que actualmente se encuentran vinculados con el Banco. La primera opción será el ascenso de un candidato nominado por el jefe directo, quien comunicara al área de selección su propuesta para revisión de los requisitos.

La Dirección de Selección de Personal realizará en los casos en que no existan candidatos del área en donde se presenta la vacante una convocatoria a concurso, informando los requisitos mínimos que requiere el perfil ocupacional del cargo vacante.

Una vez culminado el proceso de evaluación y tomada la decisión en consenso por parte del equipo responsable, Selección enviará una comunicación a todos los candidatos informando la decisión y ofreciendo retroalimentación a quien así lo solicite.

Podrán participar en las convocatorias quienes tengan su última evaluación de desempeño en A, B o plan de mejoramiento superado de C.

Cuando participen varios candidatos del área que solicita el ascenso, el jefe del área que participó en el proceso hará una retroalimentación individual a los candidatos de su área que no fueron favorecidos en el proceso.

En el caso de la red de oficinas la Dirección de Regional Bogotá y anexas y las Jefaturas Regionales tendrá en cuenta para las promociones el promedio de la productividad de los últimos tres (3) meses.

Para todos los cargos se tendrán en cuenta los siguientes requisitos:

- Nivel académico.
- Cargo que debe desempeñar actualmente.
- Experiencia requerida.
- Última evaluación de desempeño en A, B o plan de mejoramiento superado de C.
- No registrar sanciones disciplinarias durante los seis (6) meses anteriores.
- No tener deudores pendientes de autorización de descuento o de su legalización contable.
- Antigüedad en el cargo, mínima de seis (6) meses en la red de oficinas y un (1) año en cargos de dirección general o staff regionales.

Los colaboradores que deseen aplicar a una convocatoria para promoción o traslado deberán contar con la aprobación y visto bueno de su jefe inmediato.

Los colaboradores que no cumplan los requisitos mínimos definidos en la convocatoria no podrán participar en la misma.

Los candidatos serán valorados y seleccionados por la Dirección de Selección de acuerdo con el proceso establecido para tal fin; de igual forma deberán aprobar los estándares de resultados establecidos.

MANEJO DEL MANUAL DE FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE

- Es responsabilidad del Jefe Administrativo, Jefe de Talento Humano y el área de Ingeniería Bancaria mantener actualizada la descripción de cada uno de los cargos cuando se realicen modificaciones de procesos ó reestructuración del departamento.
- Es responsabilidad del Jefe Administrativo y capacitador del área de Talento Humano divulgar las funciones y requerimientos condensados en el manual de funciones a cada colaborador al momento de su ingreso ó de asumir el cargo.
- El proceso de selección se debe realizar con base en la información y requerimientos contenidos en el manual de funciones y las políticas de gestión de talento humano establecidas por la entidad.

FORMATO MANUAL DE FUNCIONES DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Cuadro 20. Formato manual de funciones Departamento Administrativo (página 1 de 3)

	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [ÁREA AFECTADA]		
	Código: [AREA-FUN-COD]	Versión : [0.0]	Fecha: [Fecha Elaboración]

► **Información General:**

Código	[AREA-FUN-COD]	Tipo de Documento	Capítulo
Estado	Vigente	Elaborador	[NOMBRE DEL ELABORADOR]
Versión			
Fecha de publicación	DD/MM/AAAA		
Fecha de vigencia	DD/MM/AAAA	Origen	
Categoría	TALENTO HUMANO	Proceso	MANUAL DE FUNCIONES
Palabras claves	[Palabras principales que hacen referencia al documento elaborado.]		

► **Ver resumen:**

Síntesis del documento donde se mencionen de forma general de que trata el documento.]

► **Objetivo:**

[Presentar e identificar labores, responsabilidades, habilidades, conocimientos y niveles de desempeño necesarios en un puesto específico dentro de la organización.]

► **Alcance:**

[Comprende el reconocimiento por parte de los colaboradores de cada una de sus funciones denominadas dentro del manual y por consiguiente sirve como insumo en los procesos de reclutamiento y selección de personal.]

► **Estado:**

Estado	Fecha Inicial	Fecha Final	Participantes - Cargo
En Elaboración	DD/MM/AA HH:MM	DD/MM/AA HH:MM	[NOMBRE COMPLETO – CARGO]
En Aprobación	DD/MM/AA HH:MM	DD/MM/AA HH:MM	[NOMBRE COMPLETO – CARGO]

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 1 de 3)

Cuadro 21. Formato manual de funciones Departamento Administrativo (página 2 de 3)

PRESENTACIÓN

[Presentación del documento]

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES [ÁREA AFECTADA]

I. [CARGO 1]

II. [CARGO 2]

III. [CARGO 3]

IV. [CARGO 4]

I [CARGO 1]

1. DEFINICIONES PRELIMINARES DEL CARGO

1.1. DEFINICIÓN DEL CARGO

NOMBRE : [CARGO I]
DEPENDENCIA : [DEPENDENCIA]
CODIGO DEPENDENCIA : [CENTRO DE COSTO]

1.2. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

REPORTA A : [JEFE INMEDIATO]
CARGOS SUBORDINADOS : [SUB ALTERNOS]

1.3. OBJETIVO DEL CARGO

[Mencionar claramente el objetivo del cargo]

1.4. TAREAS Y RESPONSABILIDADES DESCRITAS EN

[Especificar cada uno de los manuales en el que describen las diferentes tareas y responsabilidades del cargo]

1.5. REQUISITOS DEL CARGO:

[Nivel de estudio, carrera, perfil y experiencia requerida para el cargo]

2. FUNCIONES ESPECÍFICAS

2.1. ÁREA [ÁREA INVOLUCRADA]

Mencionar cada función para el área involucrada.

2.2 AREA [ÁREA INVOLUCRADA]

Mencionar cada función para el área involucrada.

2.3 AREAS [ÁREA INVOLUCRADA]

Mencionar cada función para el área involucrada.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 2 de 3)

Cuadro 22. Formato manual de funciones Departamento Administrativo (página 3 de 3)

2.4. AREA GENERAL

Las demás funciones inherentes a su cargo y las asignadas por su jefe inmediato como consecuencia de la reglamentación de nuevas normas y procedimientos (manuales, circulares, otros).

[Agregar otra información correspondiente a este punto]

3. ATRIBUCIONES Y LIMITACIONES

[Explicar que autorización o limitación debe brindar al personal a cargo]

4. RELACIONES RELACIONES

4.1. RELACIONES INTERNAS

[Mencionar que relaciones tendrá con áreas o personas internas de la empresa]

4.2. RELACIONES EXTERNAS

[Mencionar que relaciones tendrá con entes o personas externas a la empresa]

► Estados:

Estado	Fecha Inicial	Fecha Final	Participantes - Cargo
En Elaboración	DD/MM/AA HH:MM	DD/MM/AA HH:MM	[NOMBRE COMPLETO – CARGO]
En Aprobación	DD/MM/AA HH:MM	DD/MM/AA HH:MM	[NOMBRE COMPLETO – CARGO]

Miembro	Tipo
[NOMBRE COMPLETO]	Usuario
[NOMBRE COMPLETO]	Usuario

Cargos Asociados al documento

► Versiones:

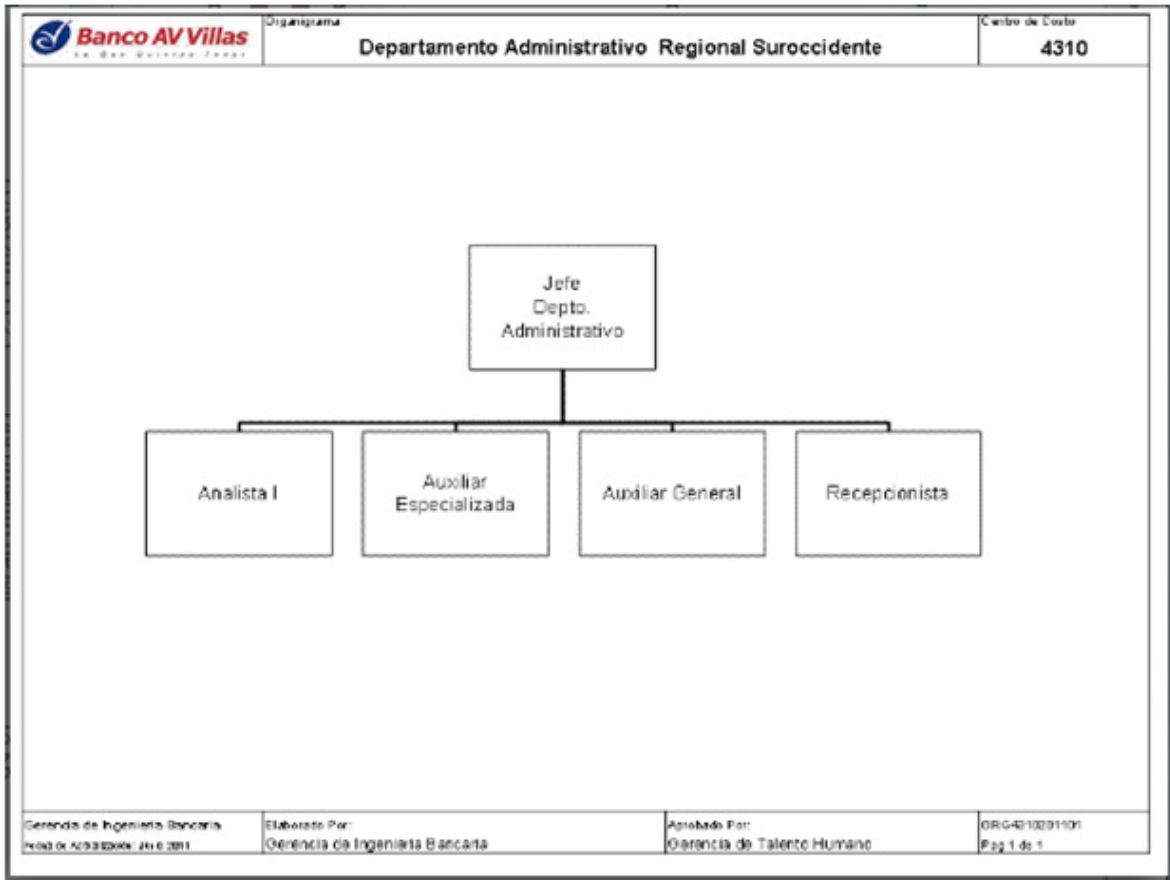
Versión	F. Inicio	F. Fin	Descripción Cambios
1	DD/MM/AA HH:MM	DD/MM/AA HH:MM	
2	DD/MM/AA HH:MM	DD/MM/AA HH:MM	
3	DD/MM/AA HH:MM	DD/MM/AA HH:MM	

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 3 de 3)

PRESENTACIÓN MANUAL DE FUNCIONES DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO AÑO 2011

Gráfico 8. Organigrama Departamento Administrativo Año 2011



FORMATO NOVEDADES, CREACIÓN, TRASLADO Y RECLASIFICACIÓN DE CARGOS

Cuadro 23. Formato novedades, creación, traslado y reclasificación de cargos

 **NOVEDADES CREACIÓN, TRASLADO Y RECLASIFICACIÓN DE CARGOS**

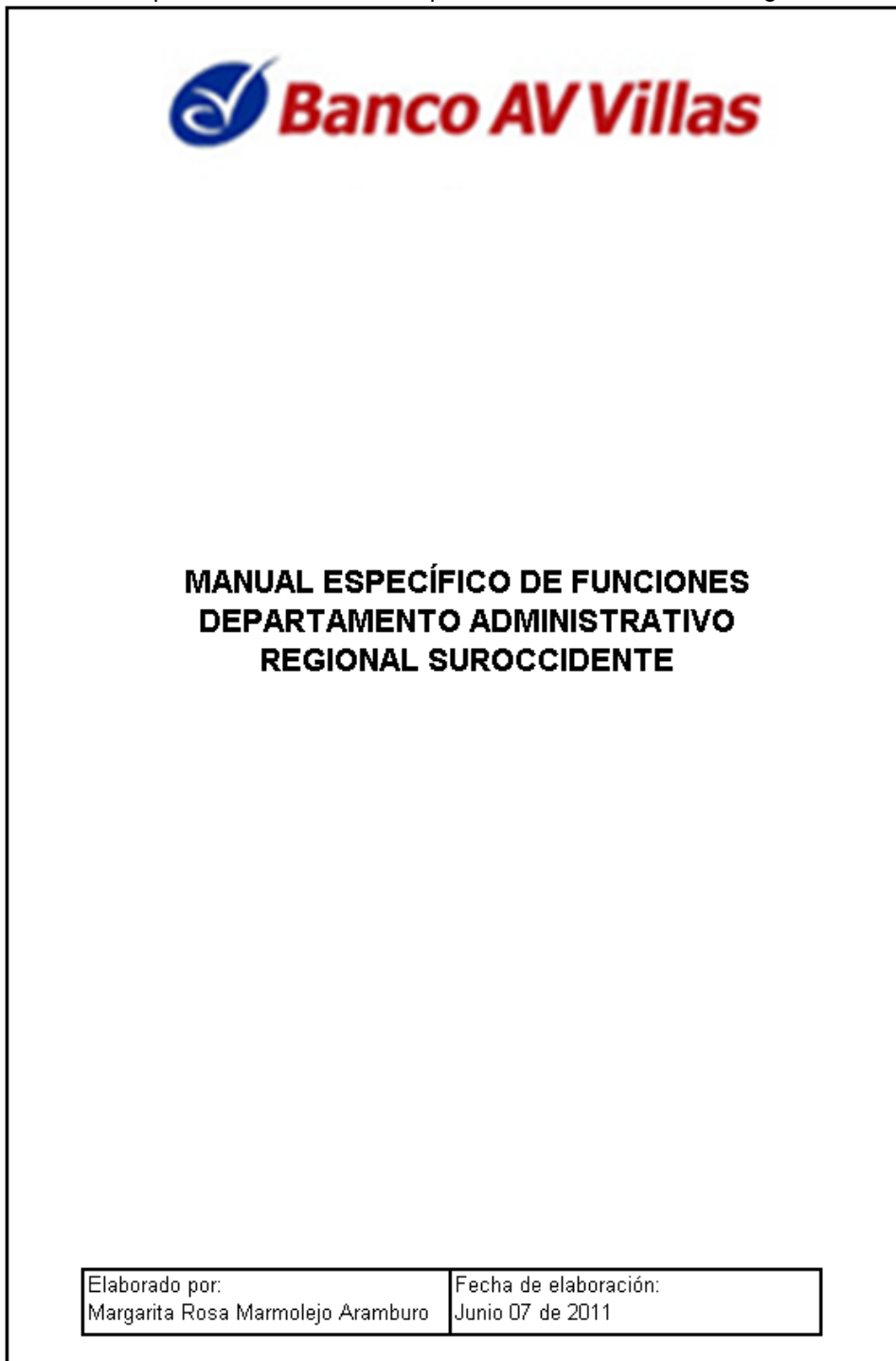
CONSECUTIVO (Usar Exclusivo - Dirección de Gestión Organizacional)

Tipo de Novedad:	☐ Creación Cargo	No de Cargos:	☐ Indefinido	Tipo Cargo:	☐ Fijo	☐ Tiempo Aprox.
	☐ Traslado Cargo		☐ Temporal		☐ Tiempo Aprox.	
	☐ Reclasificación		☐ Otro, cuál			
	☐ Otro, cuál					
Datos Generales del Cargo:						
Nombre del Cargo:						
Vicepresidencia:						
Gerencia:						
Área (Dirección / Jefatura)		Actual		Traslado (Si Aplica)		
Nombre Jefe Inmediato		Actual		Traslado (Si Aplica)		
Cargo Jefe Inmediato		Actual		Traslado (Si Aplica)		
Para Uso Exclusivo - Dirección de Gestión Organizacional						
Salario Básico:				Fecha de Aprobación de Ingreso	/ /	
					DD / MM / AAAA	
Centro de Costo:	Actual		Traslado (Si Aplica)			
Costo Laboral				VB Gestión Organizacional		
Ubicación Física y Elementos de Trabajo						
Espacio físico sugerido por el Jefe Inmediato para ubicar al colaborador (Indique sede, piso y área correspondiente):				¿El escritorio existe actualmente?	Si	No
Las funciones propias del cargo, requieren atención permanente a clientes internos y/o externos en el puesto de trabajo?				Si	Volumen Diario Aprox.	
No						
Descripción de los recursos que el cargo requiere para desarrollar su actividad:						
Hardware	☐ Equipo Computo de Escritorio	Software	☐ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)	☐ Auto CAD		
	☐ Equipo Computo Portátil (solo para funcionarios que trabajen mínimo el 50% del tiempo por fuera de su oficina y visiten clientes del banco)		☐ Microsoft Access	☐ Personal Comunicación		
	☐ Instalación Punto Telefónico		☐ Microsoft Project	☐ SNA 3270 Apple		
	☐ Aparato Telefónico		☐ Microsoft Visio	☐ SNA 5250		
	☐ Silla Funcionario		☐ Canales			
	☐ Silla Interlocutora (Clientes)		☐ Otros, cuáles?			
☐ Otros, cuáles?						
NOTA: El formulario debe diligenciarse en su totalidad						
VB Vicepresidente / Gerente		VB Gerente Talento Humano		VB Presidente		
Nombre:				Fecha de Aprobación: DD / MM / AAAA		

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE

Cuadro 24. Manual específico de funciones Departamento Administrativo Regional Suroccidente



Cuadro 25. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 1)

	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]		
	Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag:1

► **Información General:**

Código	[ADM-FUN-001]	Tipo de Documento	Capítulo
Estado	Vigente	Elaborador	[MARGARITA ROSA MARMOLEJO ARAMBURO]
Versión	0.1		
Fecha de publicación	01/06/2011		
Fecha de vigencia	01/06/2011	Origen	Interno
Categoría	TALENTO HUMANO	Proceso	MANUAL DE FUNCIONES
Palabras claves	Funciones Departamento, Funciones Jefe Departamento Administrativo, Funciones Analista I, Funciones Auxiliar Especializado, Funciones Auxiliar General, Funciones Recepcionista.		

► **Ver resumen:**

Establece las funciones asignadas y establecidas para los colaboradores del Dpto. Administrativo de la Regional Suroccidente.

► **Objetivo:**

Presentar e identificar las tareas y responsabilidades, requisitos, atribuciones y relaciones necesarias en los cargos establecidos y definidos en el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente.

► **Alcance:**

Comprende el reconocimiento por parte de los colaboradores de cada una de sus funciones denominadas dentro del manual y por consiguiente sirve como insumo en los procesos de reclutamiento y selección de personal.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 1)

Cuadro 26. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 2)

 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]		
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 2

PRESENTACIÓN

El Departamento Administrativo constituye para nuestra organización el principal ente de apoyo para facilitar el logro de sus objetivos, brindando un soporte permanente en cuanto a la generación de una cultura para el uso racional de los recursos, cuidado de los activos, manejo eficiente de los gastos de funcionamiento, mejoramiento y conservación de la imagen corporativa, en cuanto a instalaciones físicas, al igual que la canalización y custodia de la documentación de la Entidad.

Por esta razón se ha elaborado este manual en el cual se han recopilado las funciones básicas que deben realizar los funcionarios que laboran en el Departamento Administrativo Regional Suroccidente, lo cual les permite una mayor efectividad en su trabajo y que redunde en la calidad y productividad de los resultados de cada una de ellas y por ende de toda la entidad.

La difusión, control y cumplimiento de este manual está a cargo del Jefe del Departamento Administrativo.

Todas las sugerencias y recomendaciones que considere convenientes para optimizar este manual, favor comunicarnos a la **GERENCIA DE INGENIERIA BANCARIA**.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

- I. JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
- II. ANALISTA I ADMINISTRATIVO
- III. AUXILIAR ESPECIALIZADO
- IV. AUXILIAR GENERAL DE ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS
- V. AUXILIAR GENERAL

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 2)

Cuadro 27. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 3)

 Banco AV Villas	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]	
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 3

I JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

1. DEFINICIONES PRELIMINARES DEL CARGO

1.1. DEFINICIÓN DEL CARGO

NOMBRE	:	JEFE DE DEPARTAMENTO
DEPENDENCIA	:	ADMINISTRATIVO
CODIGO DEPENDENCIA	:	4310

1.2. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

REPORTA A	:	VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA
CARGOS SUBORDINADOS	:	ANALISTA I AUXILIAR ESPECIALIZADO AUXILIAR GENERAL RECEPCIONISTA

1.3. OBJETIVO DEL CARGO

Asegura la provisión, mantenimiento y conservación de materiales, equipamiento, instalaciones y servicios necesarios para la ejecución de los procesos del Departamento Administrativo de acuerdo con las políticas y los requerimientos establecidos por la entidad.

1.4. REQUISITOS DEL CARGO

Profesional en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Industrial, Derecho o carreras afines, con especialización y experiencia en cargos con funciones administrativas preferiblemente en presupuestos.

Experiencia de 1 año.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 3)

Cuadro 28. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 4)

 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]		
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 4

1.5 TAREAS Y RESPONSABILIDADES DESCRITAS EN

MANUAL DE CONTROL ADMINISTRATIVO

MANUAL DE COMPRAS Y SERVICIOS

MANUAL DE CONTRATACIÓN

MANUAL DE PRESUPUESTOS

MANUAL DE ETICA, CONDUCTA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS

CIRCULARES REGLAMENTARIAS, INFORMATIVAS Y PRODUCTIVILLAS

2. FUNCIONES ESPECÍFICAS

2.1. AREA DE TALENTO HUMANO

Cumplir y Actuar bajo los lineamientos del manual de ética, conducta y resolución de conflictos internos establecidos en el Banco.

Administración del personal del área.

2.2. AREA DE OFICINAS

Vigilar el buen funcionamiento y conservación de los espacios físicos de las oficinas.

Apertura física de nuevas oficinas.

2.3. AREA ADMINISTRATIVA

Controlar la ejecución del presupuesto por oficina.

Autorizar pagos a proveedores.

Realizar la vinculación, contratación y actualización de proveedores de acuerdo a los requerimientos establecidos en el manual de SARLAFT.

Supervisar y Vigilar que su equipo de trabajo cumpla con las fechas contables establecidas en el año.

2.4. AREA DE SEGURIDAD

Atender las normas y procedimientos en cuanto al manejo y administración de usuarios y claves de acceso a los diferentes aplicativos, establecidas por el Banco.

Verificar la autenticidad de los documentos de identificación requeridos en los procesos de vinculación de proveedores.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 4)

Cuadro 29. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 5)

 Banco AV Villas			MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 5	

2.5. AREAS OPERATIVA Y DE CONTROL

Garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por el Banco en lo que respecta a los colaboradores asignados a su departamento.

Cambiar periódicamente su clave de acceso a los aplicativos.

Desconectarse de los aplicativos cuando se ausente del puesto de trabajo.

2.6. AREA GENERAL

Las demás funciones inherentes a su cargo y las asignadas por su jefe inmediato como consecuencia de la reglamentación de nuevas normas y procedimientos (Manuales, circulares, otros).

Cumplir todas las funciones establecidas para el cargo en el que se desempeñe, por reemplazo o encargo. Asumiendo la responsabilidad que le corresponda en la ejecución de las mismas.

Actualizar sus conocimientos periódicamente a través del Aula Virtual sobre las normas y procedimientos establecidas por el Banco y garantizar la comprensión de las mismas mediante la aplicación de las evaluaciones.

Tramitar la respuesta a los informes de contraloría.

3. ATRIBUCIONES Y LIMITACIONES

3.1. ATRIBUCIONES

Autorizar Pagos de facturas inferiores a 15 SMLV que correspondan a servicios generados en la Regional

Autorizar cotizaciones ó trabajos administrativos (muebles, locativos, eléctricos, etc) inferiores a 15 SMLV.

Autorizar compras inferiores a 15 SMLV.

Cambio del personal del Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente siguiendo los procedimientos establecidos en las políticas de Talento Humano (Ver Manual de Políticas de Talento Humano).

Autorizar Cheques y pago de servicios públicos correspondientes a oficinas de la Regional Suroccidente.

Autorizar vales para servicios de Taxi a funcionarios de la Regional Suroccidente.

Autorizar vacaciones de colaboradores del Departamento Administrativo a Cargo.

Realizar evaluación y retroalimentación de colaboradores a cargo.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 5)

Cuadro 30. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 6)

 Banco AV Villas			MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN	
			[DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]	
Código: [ADM-FUN-001]		Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 6	

3.2 LIMITACIONES

Autorizar pagos de facturas superiores a 15 SMLV sin el VoBo de la Directora ó Vicepresidencia Administrativa según el monto y la atribución. (Ver tabla de atribuciones en manual de Pagos).

Autorizar cotizaciones ó trabajos administrativos (muebles, locativos, eléctricos, etc) superiores a 15 SMLV sin los respectivos VoBo de la Directora ó Vicepresidencia Administrativa según el monto y la atribución. (Ver tabla de atribuciones en manual de Compras y Contratación)

Autorizar compras inferiores a 15 SMLV. (Ver tabla de atribuciones en manual de Compras y Contratación).

4. RELACIONES

4.1. RELACIONES INTERNAS

Con todas las áreas del Banco AV Villas para solicitar apoyo a las necesidades presentadas y para el envío de la información requerida en forma oportuna.

4.2. RELACIONES EXTERNAS

Con proveedores como empresas y personas naturales que ofrecen servicios ó productos al Banco AV Villas.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 6)

Cuadro 31. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 7)

 Banco AV Villas	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]	
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 7

II. ANALISTA I ADMINISTRATIVO

1. DEFINICIONES PRELIMINARES DEL CARGO

1.1. DEFINICIÓN DEL CARGO

NOMBRE	:	ANALISTA I
DEPENDENCIA	:	ADMINISTRATIVO
CODIGO DEPENDENCIA	:	4310

1.2. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

REPORTA A	:	JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
CARGOS SUBORDINADOS	:	NINGUNO

1.3. OBJETIVO DEL CARGO

Servir de respaldo en la provisión, mantenimiento y conservación de materiales, equipamiento, instalaciones y servicios necesarios para la buena ejecución de los procesos del Departamento Administrativo de acuerdo a las políticas y procedimiento establecidos por la Vicepresidencia Administrativa.

1.4. REQUISITOS DEL CARGO

Título profesional en áreas afines ciencias administrativas. Con conocimiento en logística, manejo de proveedores, office y buen desempeño en relaciones interpersonales y liderazgo.

Experiencia de 1 año.

1.5. TAREAS Y RESPONSABILIDADES DESCRITAS EN

MANUAL DE CONTROL ADMINISTRATIVO
MANUAL DE COMPRAS Y SERVICIOS
MANUAL DE CONTRATACIÓN
MANUAL DE PRESUPUESTOS
MANUAL DE ETICA, CONDUCTA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS
CIRCULARES REGLAMENTARIAS, INFORMATIVAS Y PRODUCTIVILLAS

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 7)

Cuadro 32. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 8)

 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]		
Código: [ADM-FUN-001]	Versión: [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 8

2. FUNCIONES ESPECÍFICAS

2.1. AREA DE TALENTO HUMANO

Cumplir y actuar bajo los lineamientos del manual de ética, conducta y resolución de conflictos internos establecidos en el Banco.

2.2. AREA DE OFICINAS Y STAFF

Velar por el mantenimiento y la seguridad de las oficinas atendiendo los requerimientos de CUR.

Asignar y vigilar el buen manejo de Caja Menor de las oficinas.

2.3. AREA ADMINISTRATIVA

Controlar la ejecución del presupuesto en las oficinas.

Supervisar y contralar los movimientos de activos de las oficinas de la Regional Suroccidente.

Elaborar Informes y estadísticas administrativas.

Realizar el pago de servicios públicos de oficinas.

Atender y gestionar con Almacén General los pedidos de cafetería y papelería de las oficinas.

Realizar contratación de proveedores.

2.4. AREA DE SEGURIDAD

Atender las normas y procedimientos en cuanto al manejo y administración de usuarios y claves de acceso a los diferentes aplicativos, establecidas por el Banco.

Verificar la autenticidad de los documentos de identificación requeridos en los procesos de vinculación de proveedores.

Realizar programación de vigilancia de oficinas de la Regional Suroccidente.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 8)

Cuadro 33. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 9)

 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]		
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 9

2.5. AREAS OPERATIVA Y DE CONTROL

Dar cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por el Banco en lo que respecta a procesos administrativos.

Cambiar periódicamente su clave de acceso a los aplicativos.

Desconectarse de los aplicativos cuando se ausente del puesto de trabajo.

2.6. AREA GENERAL

Las demás funciones inherentes a su cargo y las asignadas por su jefe inmediato como consecuencia de la reglamentación de nuevas normas y procedimientos (Manuales, circulares, otros).

Cumplir todas las funciones establecidas para el cargo en el que se desempeñe, por reemplazo o encargo. Asumiendo la responsabilidad que le corresponda en la ejecución de las mismas.

Actualizar sus conocimientos periódicamente a través del Aula Virtual sobre las normas y procedimientos establecidas por el Banco y garantizar la comprensión de las mismas mediante la aplicación de las evaluaciones.

Tramitar la respuesta a los informes de contraloría.

3. ATRIBUCIONES Y LIMITACIONES

3.1. ATRIBUCIONES

En ausencia del Jefe Administrativo y con comunicación previa al área de Talento Humano podrá asumir sus funciones informando cualquier novedad a la Directora ó Vicepresidencia Administrativa.

Autorizar pagos de facturas inferiores a 7 SMLV que correspondan a servicios generados en la Regional Suroccidente. (Ver tabla de atribuciones en manual de pagos).

Autorizar cotizaciones ó trabajos administrativos (muebles, locativos, eléctricos, etc) inferiores a 7 SMLV.

Autorizar compras inferiores a 7 SMLV.

Autorizar cheques y pago de servicios públicos correspondientes a oficinas de la Regional Suroccidente con el respectivo VoBo del Gerente Regional.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 9)

Cuadro 34. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 10)

 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]		
Código: [ADM-FUN-001]	Versión: [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 10

3.2 LIMITACIONES

Autorizar pagos de facturas superiores a 7 SMLV. (Ver tabla de atribuciones en manual de Pagos).

Autorizar cotizaciones ó trabajos administrativos (muebles, locativos, eléctricos, etc.) superiores a 7 SMLV sin los respectivos VoBo del Jefe Administrativo, Directora ó Vicepresidencia Administrativa según el monto y la atribución. (Ver tabla de atribuciones en manual de Compras y Contratación)

Autorizar compras inferiores a 7 SMLV. (Ver tabla de atribuciones en manual de Compras y Contratación).

4. RELACIONES

4.1. RELACIONES INTERNAS

Con todas las áreas del Banco AV Villas para solicitar apoyo a las necesidades presentadas y para el envío de la información requerida en forma oportuna.

4.2. RELACIONES EXTERNAS

Con proveedores como empresas y personas naturales que ofrecen servicios ó productos al Banco AV Villas.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 10)

Cuadro 35. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 11)

 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]		
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 11

III. AUXILIAR ESPECIALIZADO

1. DEFINICIONES PRELIMINARES DEL CARGO

1.1. DEFINICIÓN DEL CARGO

NOMBRE	:	AUXILIAR ESPECIALIZADO
DEPENDENCIA	:	ADMINISTRATIVO
CODIGO DEPENDENCIA	:	4310

1.2. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

REPORTA A	:	JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
CARGOS SUBORDINADOS	:	NINGUNO

1.3. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar los registros contables de las facturas de todo tipo y origen correspondientes a la Regional Suroccidente.

1.4. REQUISITOS DEL CARGO

Estudiante de quinto semestre de contaduría pública, administración de empresas o carreras afines, con buen manejo de office y capacidad de aprendizaje de paquetes operativos especializados.

Experiencia de 1 año.

1.5. TAREAS Y RESPONSABILIDADES DESCRITAS EN

MANUAL DE CONTROL ADMINISTRATIVO
MANUAL DE PAGOS
MANUAL DE ETICA, CONDUCTA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS
CIRCULARES REGLAMENTARIAS, INFORMATIVAS Y PRODUCTIVILLAS

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 11)

Cuadro 36. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 12)

 Banco AV Villas			MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 12	

2. FUNCIONES ESPECÍFICAS

2.1. AREA DE TALENTO HUMANO

Cumplir y actuar bajo los lineamientos del manual de ética, conducta y resolución de conflictos internos establecidos en el Banco.

2.2. AREA DE OFICINAS

Analizar y supervisar la contabilidad de la caja menor asignada a cada oficina de la Regional Suroccidente.

2.3. AREA COBRANZA JURÍDICA Y ADMINISTRATIVA

Recibir y registrar en aplicaciones las cuentas de cobro y cuentas de gastos judiciales de abogados y colaboradores del Banco.

Tramitar el pago de gastos judiciales.

Realizar conciliación mensual de la cuenta de gastos judiciales.

2.4. AREA ADMINISTRATIVA

Enviar comprobante de pagos diarios a Contabilidad Bogotá.

Realizar la contabilización de facturas recibidas por el Departamento Administrativo cada mes.

Realizar el cierre contable mensual de la Regional Suroccidente.

2.5. AREA DE SEGURIDAD

Atender las normas y procedimientos en cuanto al manejo y administración de usuarios y claves de acceso a los diferentes aplicativos, establecidas por el Banco.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 12)

Cuadro 37. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 13)

 Banco AV Villas			MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 13	

2.5. AREAS OPERATIVA Y DE CONTROL

Dar cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por el Banco en lo que respecta a procesos administrativos.

Cambiar periódicamente su clave de acceso a los aplicativos.

Desconectarse de los aplicativos cuando se ausente del puesto de trabajo.

2.6. AREA GENERAL

Las demás funciones inherentes a su cargo y las asignadas por su jefe inmediato como consecuencia de la reglamentación de nuevas normas y procedimientos (Manuales, circulares, otros).

Cumplir todas las funciones establecidas para el cargo en el que se desempeñe, por reemplazo o encargo.

Asumiendo la responsabilidad que le corresponda en la ejecución de las mismas.

Actualizar sus conocimientos periódicamente a través del Aula Virtual sobre las normas y procedimientos establecidas por el Banco y garantizar la comprensión de las mismas mediante la aplicación de las evaluaciones.

Tramitar la respuesta a los informes de contraloría.

3. ATRIBUCIONES Y LIMITACIONES

3.1. ATRIBUCIONES

En ausencia del Analista I y con comunicación previa al área de Talento Humano podrá asumir sus funciones de conciliaciones y provisiones informando cualquier novedad a la Directora ó Vicepresidencia Administrativa.

Contabilizar facturas causadas y autorizadas de la Regional Suroccidente con sus respectivos Soportes y VoBo de los jefes autorizados.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 13)

Cuadro 38. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 14)

 Banco AV Villas	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]	
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 14

3.2 LIMITACIONES

Autorización de Facturas.

4. RELACIONES

4.1. RELACIONES INTERNAS

Con áreas de Cobranzas Administrativas y Jurídica, Pagaduría, Contabilidad e impuestos para solicitar apoyo a las necesidades presentadas y para el envío de la información requerida en forma oportuna.

4.2. RELACIONES EXTERNAS

Con proveedores como empresas y personas naturales que ofrecen servicios ó productos al Banco AV Villas.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 14)

Cuadro 39. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 15)

 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]		
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 15

IV. AUXILIAR GENERAL ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

1. DEFINICIONES PRELIMINARES DEL CARGO

1.1. DEFINICIÓN DEL CARGO

NOMBRE	:	AUXILIAR GENERAL ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
DEPENDENCIA	:	ADMINISTRATIVO
CODIGO DEPENDENCIA	:	4310

1.2. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

REPORTA A	:	JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
CARGOS SUBORDINADOS	:	MENSAJEROS

1.3. OBJETIVO DEL CARGO

Administrar la correspondencia y mensajería de la Regional Suroccidente.

1.4. REQUISITOS DEL CARGO

Estudiante de primer semestre de administración o carreras afines.

Experiencia de 6 meses.

1.5. TAREAS Y RESPONSABILIDADES DESCRITAS EN

MANUAL DE ETICA, CONDUCTA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS
 CIRCULARES REGLAMENTARIAS, INFORMATIVAS Y PRODUCTIVILLAS
 MANUAL DE CORRESPONDENCIA Y MENSAJERÍA
 MANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
 MANUAL DE PAGOS

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 15)

Cuadro 40. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 16)

 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]		
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 16

2. FUNCIONES ESPECÍFICAS

2.1. AREA DE TALENTO HUMANO

Cumplir y actuar bajo los lineamientos del manual de ética, conducta y resolución de conflictos internos establecidos en el Banco.

2.2. AREA ADMINISTRATIVA

Recibir correspondencia interna y externa de todas las áreas y oficinas de la Regional Suroccidente.

Enrutar y distribuir a mensajeros (patinadores- motorizados) la correspondencia al area pertinente.

Recibir a diario documentos, sobres ó paquetes que clientes externos e internos necesiten tramitar con la entidad.

Recepción y radicación de facturas. (Ver condiciones y restricciones en manual de pagos).

Archivar las planillas de correspondencia.

2.3. AREA OPERATIVA Y DE CONTROL

Dar cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por el Banco en lo que respecta a procesos administrativos.

Cambiar periódicamente su clave de acceso a los aplicativos.

Desconectarse de los aplicativos cuando se ausente del puesto de trabajo.

2.4. AREA GENERAL

Las demás funciones inherentes a su cargo y las asignadas por su jefe inmediato como consecuencia de la reglamentación de nuevas normas y procedimientos (Manuales, circulares, otros).

Cumplir todas las funciones establecidas para el cargo en el que se desempeñe, por reemplazo o encargo. Asumiendo la responsabilidad que le corresponda en la ejecución de las mismas.

Actualizar sus conocimientos periódicamente a través del Aula Virtual sobre las normas y procedimientos establecidas por el Banco y garantizar la comprensión de las mismas mediante la aplicación de las evaluaciones.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 16)

Cuadro 41. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 17)

 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]		
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 17

3. ATRIBUCIONES Y LIMITACIONES

3.1. ATRIBUCIONES

Recepción de Facturas con sus respectivos soportes. (Ver manual de pagos).

Distribución y asignación de rutas a mensajeros.

3.2 LIMITACIONES

Autorización de facturas.

Autorizar empaque y embalaje.

4. RELACIONES

4.1. RELACIONES INTERNAS

Con todas las áreas del Banco AV Villas para solicitar apoyo a las necesidades presentadas y para el envío de la información requerida en forma oportuna.

4.2. RELACIONES EXTERNAS

Con proveedores y empresa de mensajería contratada por el Banco.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 17)

Cuadro 42. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 18)

	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]	
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 18

V. AUXILIAR GENERAL

1. DEFINICIONES PRELIMINARES DEL CARGO

1.1. DEFINICIÓN DEL CARGO

NOMBRE	:	AUXILIAR GENERAL
DEPENDENCIA	:	ADMINISTRATIVO
CODIGO DEPENDENCIA	:	4310

1.2. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

REPORTA A	:	JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
CARGOS SUBORDINADOS	:	NINGUNO

1.3. OBJETIVO DEL CARGO

Elaboración de órdenes de compra, archivo general del área y recepción de llamadas de la Regional Suroccidente.

1.4. REQUISITOS DEL CARGO

Estudiante de primer semestre de administración o afines y manejo de Excel.

Experiencia de 6 meses.

1.5. TAREAS Y RESPONSABILIDADES DESCRITAS EN

MANUAL DE CONTROL ADMINISTRATIVO
MANUAL DE COMPRAS Y SERVICIOS
MANUAL DE CONTRATACIÓN
MANUAL DE SERVICIOS DE TRANSPORTE
MANUAL DE PRESUPUESTOS
MANUAL DE ETICA, CONDUCTA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS
CIRCULARES REGLAMENTARIAS, INFORMATIVAS Y PRODUCTIVILLAS

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 18)

Cuadro 43. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 19)

 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]		
Código: [ADM-FUN-001]	Versión: [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 19

2. FUNCIONES ESPECÍFICAS

2.1. AREA DE TALENTO HUMANO

Cumplir y actuar bajo los lineamientos del manual de ética, conducta y resolución de conflictos internos establecidos en el Banco.

2.2. AREA OFICINAS Y STAFF

Brindar apoyo al Analista I en el seguimiento y programación de servicios que se generen en las oficinas por motivos locativos, de seguridad y demás.

2.3. AREA ADMINISTRATIVA

Realizar las órdenes de compra de servicios o compras que se generen en la Regional Suroccidente. (Ver instrucciones y condiciones en manual de Compras y Contratación).

Recepción y transferencia de llamadas.

Archivo de correspondencia interna del Departamento Administrativo.

Custodia y manejo de valeras para servicio de taxi de la Regional Suroccidente. (Ver instrucciones y reglamento en

Realizar pago de administración de locales donde se encuentran ubicadas oficinas de la Regional Suroccidente.

Administrar los parqueaderos de la Regional Suroccidente.

2.4. AREA OPERATIVA Y DE CONTROL

Dar cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por el Banco en lo que respecta a procesos administrativos.

Cambiar periódicamente su clave de acceso a los aplicativos.

Desconectarse de los aplicativos cuando se ausente del puesto de trabajo.

2.5. AREA GENERAL

Las demás funciones inherentes a su cargo y las asignadas por su jefe inmediato como consecuencia de la reglamentación de nuevas normas y procedimientos (Manuales, circulares, otros).

Cumplir todas las funciones establecidas para el cargo en el que se desempeñe, por reemplazo o encargo. Asumiendo la responsabilidad que le corresponda en la ejecución de las mismas.

Actualizar sus conocimientos periódicamente a través del Aula Virtual sobre las normas y procedimientos establecidas por el Banco y garantizar la comprensión de las mismas mediante la aplicación de las evaluaciones.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 19)

Cuadro 44. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 20)

 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]		
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 20

2.6. AREA DE SEGURIDAD

Atender las normas y procedimientos en cuanto al manejo y administración de usuarios y claves de acceso a los diferentes aplicativos, establecidas por el Banco.

3. ATRIBUCIONES Y LIMITACIONES

3.1. ATRIBUCIONES

En ausencia del Auxiliar Especializado y con comunicación previa al área de Talento Humano podrá asumir sus funciones de gastos judiciales informando cualquier novedad a la Directora ó Vicepresidencia Administrativa.

En ausencia del Analista I y con comunicación previa al área de Talento Humano podrá asumir sus funciones de Requerimientos de CUR informando cualquier novedad a la Directora ó Vicepresidencia Administrativa.

Elaborar en el aplicativo SISA órdenes de compra con sus respectivos soportes (Ver Manual de Compras)

Autorizar cotizaciones ó trabajos administrativos (muebles, locativos, eléctricos, etc) inferiores a 1 SMLV. (Ver procedimiento en Manual de Compras y Contratación).

Autorizar compras inferiores a 1 SMLV.

Gestionar pagos de administraciones.

3.2 LIMITACIONES

Autorización de compras superiores a 1SMLV.

Autorización de facturas.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 20)

Cuadro 45. Manual de funciones y responsabilidades en Departamento Administrativo Regional Suroccidente (página 21)

 MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN [DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL SUROCCIDENTE]		
Código: [ADM-FUN-001]	Versión : [0.0]	Fecha: [07/JUN/2011] Pag: 21

4. RELACIONES

4.1. RELACIONES INTERNAS

Con todas las áreas del Banco AV Villas para solicitar apoyo a las necesidades presentadas y para el envío de la información requerida en forma oportuna.

4.2. RELACIONES EXTERNAS

Con proveedores como empresas y personas naturales que ofrecen servicios ó productos al Banco AV Villas.

► Estado:

Estado	Fecha Inicial	Fecha Final	Participantes - Cargo
En Elaboración	01/04/2011 08:00	30/06/2011 17:00	[MARGARITA ROSA MARMOLEJO ARAMBURO – RECEPCIONISTA 4310]
En Aprobación	07/07/2011 09:00	18/07/2011 15:00	[ADRIANA REYES – VICEPRESIDENCIA 1400]

Estado	Fecha Inicial	Fecha Final	Participantes - Cargo
En Revisión	19/07/2011 09:00	29/07/2011 14:00	[GIGLIONA SUAREZ – ANALISTA DIRECCION DE GESTION ORGANIZACIONAL - 4314]
En Aprobación	01/08/2011 08:00	01/08/2011 10:00	[ENRIQUE MARTINEZ – ANALISTA INGENIERIA BANCARIA]

Miembro	Tipo
[NOMBRE COMPLETO]	Usuario
[NOMBRE COMPLETO]	Usuario
Cargos Asociados al documento	

► Versiones:

Versión	F. Inicio	F. Fin	Descripción Cambios
1	01/04/2011 08:00	01/07/2011 17:00	ELABORACIÓN MANUAL DE FUNCIONES DPTO. ADMINISTRATIVO.
2	07/07/2011 09:00	01/08/2011 10:00	APROBACIÓN MANUAL DE FUNCIONES DPTO. ADMINISTRATIVO.
3	01/08/2011 10:00	15/08/2011 13:00	PUBLICACIÓN MANUAL DE FUNCIONES DPTO. ADMINISTRATIVO.

FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A. (página 21)

4. CONCLUSIONES

- Se logro analizar, describir y estructurar los puestos de trabajo del Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente desarrollando el manual de funciones, de acuerdo a la información suministrada por los colaboradores de la entidad.
- De acuerdo a la investigación realizada se presenta propuesta de revisión y valoración de cargos del Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente que permite a la entidad tener estandarizadas las funciones y responsabilidades de sus cargos versus las normas y políticas de los manuales de procedimientos del área.
- Es de vital importancia que el Departamento Administrativo de la Regional Suroccidente cuente con manuales de funciones bien estructurados, para el mejoramiento institucional a través de procesos estandarizados, que van a reducir los errores operativos, facilitará la capacitación y permitirá ajustar los procesos a las necesidades del Banco Comercial AV Villas.
- La eficiencia del Departamento Administrativo depende en gran medida de la claridad que tiene sus colaboradores acerca del rol y funciones que deben desarrollar para lograr los objetivos propuestos. Bajo este propósito y como uno de los principales logros de la presente investigación del talento humano se han concebido los manuales de funciones; documentos que se constituye en una importante herramienta para el desarrollo y productividad de las organizaciones.
- Las directivas Administrativas (Vicepresidencia y Jefes Administrativa) deben velar y garantizar que al momento de surgir cambios en sus estructuras o procesos se realice la actualización del manual de funciones para el buen funcionamiento de esta nueva herramienta.
- La implementación del manual de funciones a permitido a los colaboradores del Departamento Administrativo conocer y apropiarse de sus funciones logrando que ellos vigilen y cumplan a tiempo con lo establecido en sus manuales respecto a su cargo asignado.

BIBLIOGRAFÍA

BOHLANDER; SNELL; SHERMAN. Administración de recursos humanos. Decimosegunda edición. Thomson Learning.

CASTILLO APONTE, José. Gestión total de personal. Editorial Gribalbosa.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Gestión Humana. Quinta edición. Colombia: Bogotá D.C. Editorial McGraw-Hill, 2000.

BANCO AV VILLAS. Intranet. Doc Manager, Módulo Administrativo.

LEAL, Ramón José. Manual de funciones y procesos de administración de personal. Editorial Litocopias, 2000.

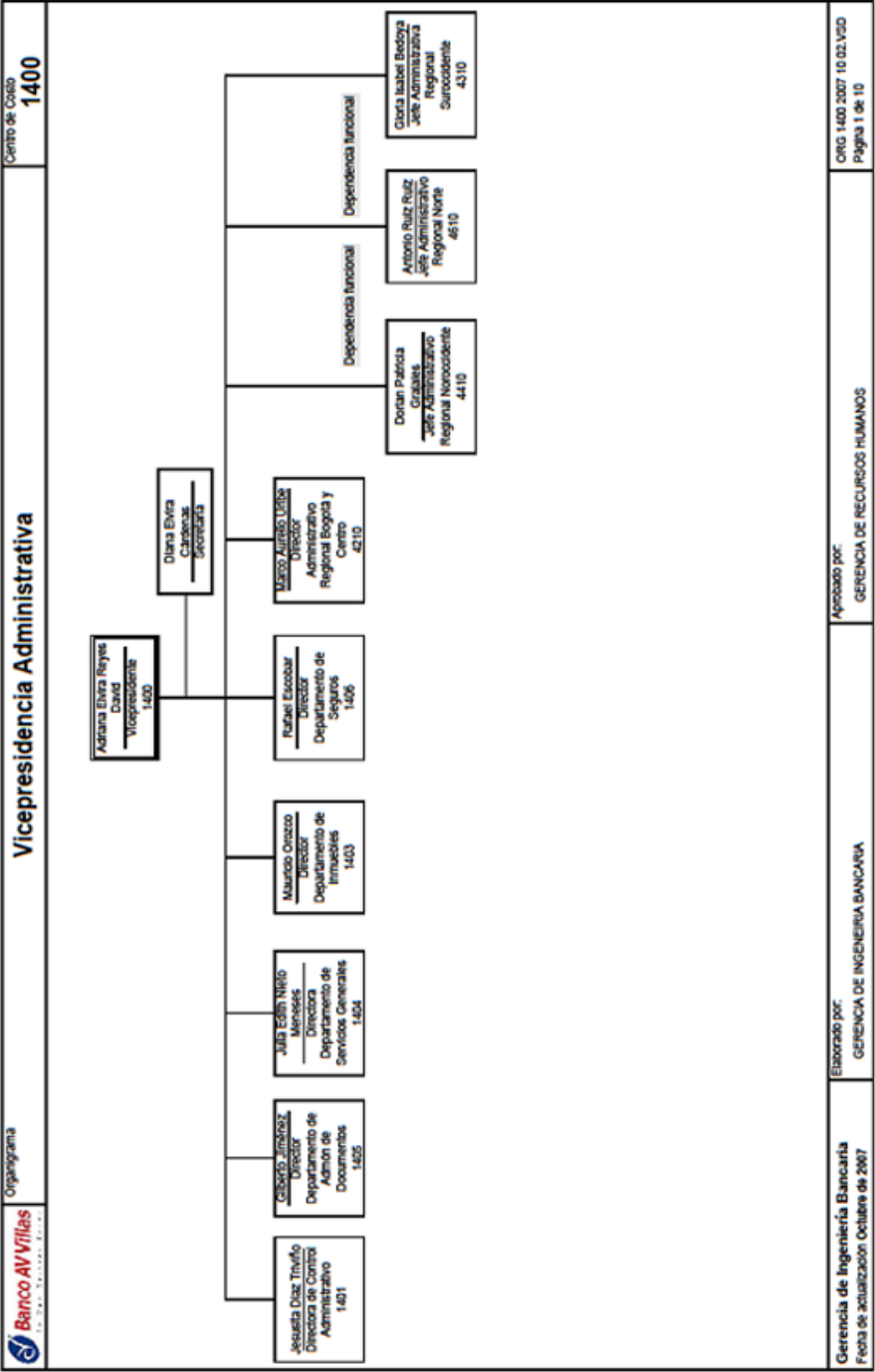
MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables, administrativas. Segunda edición. Colombia: Mc Graw Hill, 1998.

PINZÓN SCHNEIDER, Martha. Desarrollo del talento humano. Colección pymes 7. Primera edición. Universidad ICESI. Colombia: Santiago de Cali, 2001.

WAYNE MONDY, R.; M. NOE, Robert. Administración de recursos humanos. Sexta edición. Pearson Educación.

ANEXOS

ANEXO 1. ORGANIGRAMA VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA – SECCIÓN ADMINISTRATIVA REGIONAL SUROCCIDENTE (OCTUBRE 2007)



FUENTE: Banco Comercial AV Villas S.A