



Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito

Coonfie

Es Presente y Futuro Solidario

**MANUAL ASESORES
COMERCIALES EXTERNOS**

**SUBGERENCIA
COMERCIAL**


GESTIÓN COMERCIAL					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario		
MANUAL ASESORES COMERCIALES EXTERNOS							
Código:	MA-CO-04	Versión:	1	Vigencia:	02 de Agosto de 2021	Página:	2 de 14


TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	JUSTIFICACIÓN	4
3.	OBJETIVOS	5
3.1.	Objetivo General.....	5
3.2.	Objetivos Específicos.....	5
4.	POLÍTICAS GENERALES	6
4.1.	POLITICAS DE SELECCIÓN	6
4.2.	POLITICAS DE VINCULACIÓN	7
4.2.1.	Documentos de Vinculación	7
4.3.	POLITICAS DE CAPACITACIÓN	7
4.4.	POLITICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	7
4.5.	POLITICAS DE DESVINCULACIÓN.....	8
4.6.	DEFINICIÓN DEL MODELO DE COMISIONES	8
5.	DISEÑO OPERACIONAL	8
6.	PROCEDIMIENTOS.....	9
6.1.	PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN	9
6.2.	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	9
6.3.	PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN	10
6.3.1.	En Caso De Renuncia.....	10
6.3.2.	En Caso De Despido	10
6.4.	PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN Y ENTREGA DE INFORMES	11
6.5.	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOTACIÓN	11
6.6.	PROCEDIMIENTO DE AFILIACIÓN DE PERSONAS NATURALES	11
6.7.	PROCEDIMIENTO PARA LA COLOCACIÓN DE UN CRÉDITO.....	12
6.8.	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA.....	12
7.	LÍMITACIONES DE LOS ASESORES COMERCIALES EXTERNOS	12
7.1.	LIMITACIONES TÉCNICAS	12
7.2.	LIMITACIONES ÉTICAS	12

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa.

La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es


responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN COMERCIAL					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
MANUAL ASESORES COMERCIALES EXTERNOS							
Código:	MA-CO-04	Versión:	1	Vigencia:	02 de Agosto de 2021	Página:	3 de 14

7.3.	LIMITACIONES OPERACIONALES	13
8.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	13
9.	DERECHOS Y SANCIONES	13
10.	LINEAMIENTOS PARA EL CARGO.....	13
11.	DOTACIÓN.....	14
12.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	14
13.	CONTROL DE CAMBIOS	14

DOCUMENTO NO CONTROLADO

*La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa.
 La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es
 responsabilidad de COONFIE*

GESTIÓN COMERCIAL					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
MANUAL ASESORES COMERCIALES EXTERNOS							
Código:	MA-CO-04	Versión:	1	Vigencia:	02 de Agosto de 2021	Página:	4 de 14

1. INTRODUCCIÓN

En estos momentos de crisis por las que está atravesando el mundo entero y no ajeno en Colombia, Los Asesores Comerciales Externos son un apoyo clave para la fuerza de mercadeo de la Cooperativa dado que expanden nuestros horizontes ayudándonos a llegar a nuestros asociados y prospectos, cuya disposición territorial o actividad económica dificultan el acceso de la cooperativa mediante los canales tradicionales.


En este manual se asientan las bases y condiciones que permitirán entender las funciones que tendrá el Asesor Comercial Externo, saber cómo actuar ante las diferentes situaciones que se puedan presentar de forma cotidiana, dar a conocer lo que espera Coonfie de sus Asesores Comerciales Externos, tanto su perfil laboral como su desempeño en el cargo y establecer los procedimientos para la contratación, entrega de insumos, canales de comunicación asociado-asesor, asesor-cooperativa y las demás actividades que existen con respecto al ejercicio de este cargo.

2. JUSTIFICACIÓN

Este manual nace por la necesidad de contar con procedimientos y políticas que orienten faciliten y aclaren el desarrollo del cargo de Asesor Comercial Externo y el proceder tanto de la cooperativa como del funcionario, esto con el fin de reglamentar las labores del Asesor Comercial Externo en cumplimiento con las necesidades de la Cooperativa y los posibles requerimientos de los entes de control.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa.

La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
MANUAL ASESORES COMERCIALES EXTERNOS							
Código:	MA-CO-04	Versión:	1	Vigencia:	02 de Agosto de 2021	Página:	5 de 14


3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Documentar y seleccionar el modelo de Asesores Comerciales Externos estableciendo las políticas que competen al cargo.

3.2. Objetivos Específicos

- Establecer las políticas (políticas generales, de selección, de vinculación, de capacitación, de seguimiento y control, de desvinculación y la definición del modelo de comisiones) que enmarcarán el trabajo a realizar por los Asesores Comerciales Externos.
- Definir los límites técnicos, éticos y operacionales a los cuales están sujetos los Asesores Comerciales Externos.
- Aclarar las funciones y responsabilidades de los Asesores Comerciales Externos.
- Definir los derechos a los cuales se acogen los Asesores Comerciales Externos como funcionarios de Coonfie.
- Establecer los procedimientos que seguirán tanto la cooperativa como los Asesores Comerciales Externos.
- Comunicar el perfil actitudinal, académico y laboral que se espera de un Asesor Comercial Externo.
- Establecer las sanciones pertinentes en caso de que se incumplan las normas de la cooperativa.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
MANUAL ASESORES COMERCIALES EXTERNOS							
Código:	MA-CO-04	Versión:	1	Vigencia:	02 de Agosto de 2021	Página:	6 de 14

4. POLÍTICAS GENERALES


- La Gerencia General, delega a la Subgerencia Comercial y Administrativa la realización del procedimiento y políticas para los Asesores Comerciales Externos.
- La cooperativa deberá identificar, evaluar y divulgar los riesgos operativos presentados en el cargo de Asesor Comercial Externo.
- Diseñar un plan de capacitación para los Asesores Comerciales Externos donde se asegure el conocimiento de los productos y servicios de la cooperativa.
- Realizar seguimiento y control al trabajo de campo de los Asesores Comerciales Externos por parte de los Directores de Oficina.
- Establecer de forma periódica las metas a cumplir de los Asesores Comerciales Externos de acuerdo con el cuadro actualizado de comisiones.
- Cualquier novedad o sugerencia que tenga un Asesor Comercial Externo debe ser informada a su jefe inmediato (Director de Oficina).
- Las comisiones inicialmente se pagarán siempre y cuando los créditos colocados sean por descuento de nómina.
- El Director de Oficina deberá estar haciendo control y seguimiento constantemente a las metas puestas tanto de los funcionarios internos como de los Asesores Comerciales Externos, para que pueda detectar a tiempo posibles irregularidades con las metas y comisiones en la colocación de créditos.
- La Subgerencia de Crédito entregará al Asesor Comercial Externo una base de datos para realizar trabajo de campo.
- El Asesor Comercial Externo debe mantener protegida y tener completa confidencialidad con la información contemplada en la base de datos o la que recepcione durante el ejercicio de su labor (establecido en la Ley 1581 de 2012).
- Coonfie es responsable frente a los asociados por los servicios y productos brindados por intermedio del Asesor Comercial Externo.
- Si un crédito es aprobado, el asesor le hará saber al asociado que el costo a la consulta a centrales de riesgo debe ser asumida por él en el momento del desembolso, en caso contrario será asumida por Coonfie.
- El Asesor Comercial Externo tendrá que garantizar su seguridad y la seguridad de los asociados a quienes esté asesorando durante el ejercicio de su labor.

4.1. POLÍTICAS DE SELECCIÓN

En el proceso de preselección la cooperativa tendrá la potestad y la capacidad de definir y seleccionar el Asesor Comercial Externo para la prestación del servicio, teniendo en cuenta el perfil del aspirante y su hoja de vida.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa.

La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
MANUAL ASESORES COMERCIALES EXTERNOS							
Código:	MA-CO-04	Versión:	1	Vigencia:	02 de Agosto de 2021	Página:	7 de 14

4.2. POLITICAS DE VINCULACIÓN

4.2.1. Documentos de Vinculación

- Hoja de vida actualizada en el formato establecido por la cooperativa Coonfie.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del aspirante.
- Certificados de los estudios cursados (técnico, tecnólogo, profesional, etc.).
- Y los demás documentos que requiera la cooperativa para la vinculación del trabajador y de las personas a su cargo, al Sistema de Seguridad Social Integral y a la Caja de Compensación Familiar.

La vinculación se hará efectiva desde el momento en que se firma el contrato por las partes.

4.3. POLITICAS DE CAPACITACIÓN

La capacitación a los Asesores Comerciales Externos se hará tomando en cuenta las fases expuestas en la tabla No.1

FASE DE CAPACITACIONES PARA ASESORES COMERCIALES EXTERNOS				
FASE	CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN	METODOLOGÍA	RESPONSABLE	CAPACITACIÓN
Uso de la Tecnología	Instrucciones de uso de los terminales y procedimientos para realización de operaciones.	Presencial	Director de oficina	8 días hábiles
Servicios y Productos	Inducción: Misión, visión, principios y valores, políticas de servicio al cliente y cuidado de imagen de la cooperativa e información básica sobre operaciones y productos que ofrecerán (Tasas, montos y características).	Presencial	Subgerente Comercial y/o Director Oficina	8 días hábiles
SARLAFT	Manual SARLAFT, (etapas, elementos, mecanismos e instrumentos).	Presencial	Oficial de cumplimiento	8 días hábiles
CRÉDITO	Información específica sobre productos de colocación	Presencial	Subgerente de Crédito	8 días hábiles


Tabla No. 1. Fase De Capacitaciones Para Asesores Comerciales Externo

4.4. POLITICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa.

La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es

responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN COMERCIAL					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
MANUAL ASESORES COMERCIALES EXTERNOS							
Código:	MA-CO-04	Versión:	1	Vigencia:	02 de Agosto de 2021	Página:	8 de 14

- El Asesor Comercial Externo deberá enviar semanalmente un informe a su jefe inmediato (Director de Oficina) con copia al Subgerente Comercial.
- Los Directores de Oficina deberán valorar el trabajo de los Asesores Comerciales Externos y darles recomendaciones con base en los informes que estos envíen.

4.5. POLITICAS DE DESVINCULACIÓN

La desvinculación o terminación de la relación contractual se realizará según lo contemplado dentro del contrato del Asesor Comercial Externo en la cláusula séptima.

4.6. DEFINICIÓN DEL MODELO DE COMISIONES

El modelo de comisiones de los Asesores Comerciales Externos se puede consultar en el documento **DA-CO-03 Tarifas Financieras**.

- El asesor comercial deberá presentar al final de cada mes la relación de los créditos con su respectiva cuenta de cobro autorizada por el Director de Oficina.
- El pago de las comisiones se hará dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes.


Parágrafo 1: El pago de las comisiones a los Asesores Comerciales Externos se hará teniendo en cuenta las condiciones analizadas, acordadas y aprobadas por el Gerente General y el Subgerente Comercial.

5. DISEÑO OPERACIONAL

- Los Asesores Comerciales Externos se reunirán mensualmente con el Director de Oficina para hacer una planeación estratégica de sus actividades del mes siguiente y un balance general del mes vencido, dicho balance tendrá que remitirse al Subgerente Comercial y al Gerente General mediante correo electrónico.
- Los Asesores Comerciales Externos entregarán diariamente al Director de Oficina la documentación correspondiente a las gestiones de aperturas de productos y potenciales clientes.
- El Asesor Comercial Externo será el encargado de hacer la gestión de la información o documentos que obtenga durante el ejercicio de su labor y transportará dicha documentación hasta la oficina asignada.
- Los horarios de trabajo serán asignados por la cooperativa y coordinados por el Director de Oficina.
- Cuando un Asesor Comercial Externo participe como mediador en la instauración de un convenio empresarial este deberá informar a la Subgerencia Comercial y

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa.

La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
MANUAL ASESORES COMERCIALES EXTERNOS							
Código:	MA-CO-04	Versión:	1	Vigencia:	02 de Agosto de 2021	Página:	9 de 14

delegar el proceso de negociación y cierre del convenio al área encargada en la Subgerencia Comercial.

6. PROCEDIMIENTOS

6.1. PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN


- La Subgerencia Comercial y la Subgerencia Administrativa establecerán el perfil laboral requerido para el Asesor Comercial Externo.
- La Subgerencia Comercial hará pública la vacante haciendo uso de un medio de comunicación idóneo.
- La Subgerencia Comercial recibirá las hojas de vida de los postulantes.
- La Subgerencia Administrativa verificará que los candidatos no tengan problemas de orden legal (contraloría, policía y procuraduría).
- La Subgerencia Comercial evaluará las hojas de vida de los candidatos y seleccionará las hojas de vida que cumplan con los criterios establecidos.
- El Subgerente Comercial entrevistará a los candidatos seleccionado
- Los candidatos que pasen la entrevista serán enviados a una revisión médica.
- El Subgerente Administrativo elaborará el contrato de trabajo y este ser firmado por las partes.
- El procedimiento de vinculación culminará desde el momento en que se firma el contrato laboral por las partes.

6.2. PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN

- El área encargada de realizar la capacitación les notificará a los ponentes requeridos, bien sean internos o externos.
- El área encargada de realizar la capacitación establecerá el lugar, fecha hora y duración de la capacitación.
- Los ponentes y el área encargada prepararán los contenidos de la capacitación.
- El área encargada de realizar la capacitación les notificará a los Asesores Comerciales Externos sobre la capacitación, sus contenidos, lugar, fecha, hora y duración.
- El área encargada de realizar la capacitación hará una evaluación escrita a los Asesores Comerciales Externos sobre los conocimientos que serán impartidos en la capacitación.
- Se realizará la capacitación de acuerdo con las condiciones establecidas y se diligenciará un documento donde se verifique la asistencia tanto de los Asesores Comerciales Externos como de los ponentes.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa.

La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN COMERCIAL					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
MANUAL ASESORES COMERCIALES EXTERNOS							
Código:	MA-CO-04	Versión:	1	Vigencia:	02 de Agosto de 2021	Página:	10 de 14

- El área encargada de realizar la capacitación hará una evaluación escrita a los Asesores Comerciales Externos sobre los conocimientos que fueron impartidos en la capacitación.
- Los Asesores Comerciales Externos le darán recomendaciones al área encargada y a los ponentes de forma verbal o escrita sobre los contenidos o la forma en que se expuso la capacitación.
- El área encargada de realizar la capacitación elaborará un acta en la cual se recopile todo lo referente a la capacitación, plasmando dicha información en el formato de asistencia.

6.3. PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACIÓN

6.3.1. En Caso De Renuncia


- El Asesor Comercial Externo que desee desvincularse presentará la carta de renuncia al director de Oficina y éste enviará un correo informando sobre la renuncia del asesor al Subgerente Administrativo con copia al Subgerente Comercial.
- El Asesor Comercial Externo deberá cesar labores inmediatamente después de que la carta de renuncia haya sido aceptada.
- El Asesor Comercial Externo retornará a la Subgerencia Comercial la dotación que se le entregó, se verificará que esté en buenas condiciones y se firmará un acta de entrega.
- En caso de que el Asesor Comercial Externo no pueda entregar directamente la dotación a la Subgerencia Comercial, éste se la entregará a su jefe inmediato (Director de Oficina), se verificará que esté en buenas condiciones, se firmará un acta de entrega y posteriormente el Director de Oficina deberá entregar esta dotación junto con el acta de entrega a la Subgerencia Comercial.
- La Subgerencia Administrativa hará la desvinculación de la EPS, caja de compensación, ARL, pensión y demás beneficios que haya recibido por ser funcionario de Coonfie.

6.3.2. En Caso De Despido

- La Subgerencia Administrativa enviará al Asesor Comercial Externo carta de despido si la falta lo amerita.
- El Asesor Comercial Externo deberá cesar labores inmediatamente después de recibir y firmar la carta de despido.
- El Asesor Comercial Externo retornará a la Subgerencia Comercial la dotación que se le entregó, se verificará que esté en buenas condiciones y se firmará un acta de entrega.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa.

La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN COMERCIAL					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
MANUAL ASESORES COMERCIALES EXTERNOS							
Código:	MA-CO-04	Versión:	1	Vigencia:	02 de Agosto de 2021	Página:	11 de 14

- En caso de que el Asesor Comercial Externo no pueda entregar directamente la dotación a la Subgerencia Comercial, esté se la entregará a su jefe inmediato (Director de Oficina), se verificará que esté en buenas condiciones, se firmará un acta de entrega y posteriormente el Director de Oficina deberá entregar esta dotación junto con el acta de entrega a la Subgerencia Comercial.
- La Subgerencia Administrativa hará la desvinculación de la EPS, Caja de Compensación, ARL, Fondo de Pensión y demás beneficios que haya recibido por haber sido funcionario de Coonfie.
- La tesorería general de Coonfie cancelará el valor correspondiente a la liquidación del exfuncionario.

6.4. PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN Y ENTREGA DE INFORMES

- El Director de Oficina establecerá la periodicidad de entrega de informes, el momento de entrega, la información requerida y el formato de elaboración en un acta firmada por el Director, los Asesores Comerciales Externos y la Subgerencia Comercial.
- El Asesor Comercial Externo deberá entregar informes de su labor según lo acordado en el acta mediante un correo electrónico enviado al Director con copia al Subgerente Comercial.
- El Director revisará el informe enviado y con base en este hará recomendaciones al Asesor Comercial Externo teniendo en cuenta la planeación estratégica.

6.5. PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOTACIÓN


- El Asesor Comercial Externo se acercará a la Subgerencia Comercial solicitando los implementos necesarios, en caso de que este no pueda movilizarse hasta la Subgerencia Comercial, su jefe inmediato (Director de Oficina) le solicitará a la Subgerencia estos elementos y se los entregará al Asesor Comercial Externo.
- Se verificará el estado de la dotación y posteriormente el Asesor Comercial Externo firmará el acta de entrega, en caso de que la dotación haya sido solicitada por un Director este tendrá que enviar el acta de entrega a la Subgerencia Comercial mediante correo electrónico.

6.6. PROCEDIMIENTO DE AFILIACIÓN DE PERSONAS NATURALES

- El Asesor Comercial Externo solicitará toda la información necesaria para la afiliación del futuro asociado.
- El Asesor Comercial Externo enviará la información recolectada al Director de Oficina y le indicará a la persona natural como realizar su primer aporte.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa.

La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
MANUAL ASESORES COMERCIALES EXTERNOS							
Código:	MA-CO-04	Versión:	1	Vigencia:	02 de Agosto de 2021	Página:	12 de 14

6.7. PROCEDIMIENTO PARA LA COLOCACIÓN DE UN CRÉDITO

- El Subgerente de Crédito capacitará al Asesor Comercial Externo, específicamente en las líneas de crédito que pueda ofrecer.

6.8. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA

- Los Asesores Comerciales Externos se reunirán con su jefe inmediato (Director de Oficina), en esta reunión se abarcarán los siguientes puntos:
 - a) El trabajo desarrollado por los Asesores Comerciales Externos en los meses anteriores.
 - b) Los canales de comunicación o segmentos de asociados de mayor apogeo en la oficina.
 - c) Los canales de comunicación o segmentos de asociados que quieren explorarse por parte de la oficina.
 - d) Los objetivos específicos de la oficina para el cargo.
 - e) La metodología de entrega de informes.

7. LÍMITACIONES DE LOS ASESORES COMERCIALES EXTERNOS

7.1. LIMITACIONES TÉCNICAS


- Los asesores comerciales externos tendrán acceso a una Tablet con un software preinstalado y una memoria USB designada por la Subgerencia de Sistemas.
- El uso de la Tablet estará restringido únicamente a actividades laborales o que tengan relación con la cooperativa.
- La Subgerencia de Crédito le suministrará una base de datos a los Asesores Comerciales Externos.
- Los Asesores Comerciales Externos deberán cumplir con la Ley 1581 de 2012 de confidencialidad y protección de datos personales.

7.2. LIMITACIONES ÉTICAS

Los Asesores Comerciales Externos deberán acogerse a las directrices estipuladas en el CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO Y CONDUCTA (<https://coonfie.com/reglamentos/> -> Código de ética y buen gobierno).

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa.

La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
MANUAL ASESORES COMERCIALES EXTERNOS							
Código:	MA-CO-04	Versión:	1	Vigencia:	02 de Agosto de 2021	Página:	13 de 14

7.3. LIMITACIONES OPERACIONALES

Los Asesores Comerciales Externos deberán realizar únicamente las funciones establecidas en el Manual de Funciones y Responsabilidades del Asesor Comercial Externo (ANEXO 1), cualquier extralimitación de sus funciones deberá estar autorizada por el Jefe Directo, Subgerente Comercial y/o Gerente General.

8. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Las funciones y responsabilidades de los Asesores Comerciales Externos se encuentran contempladas en el Manual de Funciones y Responsabilidades (ANEXO 1).
- Los Asesores Comerciales Externos cuando hagan su trabajo de campo deberán de cumplir con todas las normas de bioseguridad para evitar contagios por la Covid 19.

9. DERECHOS Y SANCIONES

Los Asesores Comerciales Externos cuentan con los derechos y sanciones inherentes a los funcionarios de la Cooperativa, estos se encuentran formalizados en el acuerdo No. 17 Reglamento Interno de Trabajo y Código Sustantivo de Trabajo (Ver en la Intranet).


10. LINEAMIENTOS PARA EL CARGO

Las siguientes son las directrices que deben ser aplicadas durante el ejercicio del cargo:

- a) Tener una excelente presentación personal.
- b) Saludar cordialmente.
- c) Brindar un trato amable.
- d) Ofrecer un trato personalizado.
- e) Tener una buena preparación para abordar los clientes.
- f) Nunca discutir con el cliente.
- g) Ser flexible.
- h) Ser sincero.
- i) No presionar al cliente.
- j) No apurar al cliente.
- k) Mantener comunicación con el cliente.
- l) Escuchar al cliente.
- m) Dar siempre las gracias

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa.

La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
MANUAL ASESORES COMERCIALES EXTERNOS							
Código:	MA-CO-04	Versión:	1	Vigencia:	02 de Agosto de 2021	Página:	14 de 14

11. DOTACIÓN

- El Asesor Comercial Externo recibirá la siguiente dotación:
 - a) Dos (2) Camisetas.
 - b) Un (1) maletín o morral.
 - c) Una (1) Tablet.
 - d) Carné que lo identifique como funcionario de Coonfie.
- Toda la dotación entregada tendrá que ser devuelta en buenas condiciones a la Cooperativa durante el proceso de desvinculación.

12. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **Manual OF-07** Manual de funciones Asesor comercial Externo
- **FO-CO-17** Pago de comisiones por venta de créditos asesores externos
- **DA-CO-03** Tarifas financieras

13. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
1	Elaboración inicial del documento	23 de julio de 2021
Elaborado Por:		
Revisado Por:		
Aprobado Por:		
HUMBERTO CASTAÑO GALLEGO Cargo: Subgerente Comercial	DANNA KATHERINE TAVERA Cargo: Apoyo Transf. Digital y SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa.

La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE