

DECRETO 2656 DE 2014

(diciembre 17)

D.O. 49.368, diciembre 17 de 2014

por el cual se aprueba la modificación de la estructura del Banco Agrario de Colombia S. A. y se determinan las funciones de sus dependencias.

Nota: Derogado por el Decreto 1341 de 2019, artículo 20.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las que le confiere el artículo 54 de la Ley 489 de 1998,

DECRETA:

Artículo 1°. La estructura del Banco Agrario de Colombia S. A., será la siguiente:

1. Asamblea de Accionistas

2. Junta Directiva

3. Presidencia

3.1. Secretaría General

3.2. Oficina de Auditoría Interna

3.3. Gerencia para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

3.4. Oficina de Control Disciplinario Interno

3.5. Vicepresidencia Jurídica

3.5.1. Gerencia de Asesoría Jurídica del Negocio

3.5.2. Gerencia de Defensa Judicial

3.5.3. Gerencia de Asesoría Jurídica Institucional

3.6. Vicepresidencia de Riesgos

3.6.1. Gerencia de Riesgo Operativo

3.6.2. Gerencia de Riesgo de Crédito

3.6.3. Gerencia de Seguridad de la Información

3.6.4. Gerencia de Riesgo de Mercado

4. Vicepresidencia Ejecutiva

4.1. Vicepresidencia de Planeación y Desarrollo Corporativo

4.1.1. Gerencia de Planeación Corporativa

4.1.2. Gerencia Ingeniería de Procesos y Mejora Continua

4.1.3. Gerencia Oficina de Proyectos

4.1.4. Gerencia de Sistemas de Información

4.2. Vicepresidencia de Banca Agropecuaria

4.2.1. Gerencia Técnica Agropecuaria

4.2.2. Gerencia de Ventas Banca Agropecuaria

4.2.3. Gerencia de Desarrollo Comercial

4.2.4. Gerencia de Ventas Microfinanzas

4.2.5. Gerencia Regional Comercial

4.3. Vicepresidencia de Banca Comercial

4.3.1. Gerencia de Mercadeo

4.3.2. Gerencia de Ventas Banca Empresarial

4.3.3. Gerencia de Ventas Banca Oficial

4.3.4. Gerencia de Ventas Banca de Consumo

4.4. Vicepresidencia Financiera

4.4.1. Gerencia de Tesorería

4.4.2. Gerencia de Contabilidad

4.4.3. Gerencia de Impuestos

4.4.4. Gerencia de Valoración Financiera de Negocios

4.4.5. Gerencia de Gestión Presupuestal

4.5. Vicepresidencia de Operaciones

4.5.1. Gerencia Operativa de Convenios

4.5.2. Gerencia de Operaciones Pasivas

4.5.3. Gerencia de Bancos de Segundo Piso

4.5.4. Gerencia de Desembolsos y Activas

4.5.5. Gerencia Operativa Fábrica de Crédito

4.5.6. Gerencia de Canales

4.6. Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

4.6.1. Gerencia de Aseguramiento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

4.6.2. Gerencia de Desarrollo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

4.6.3. Gerencia de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4.6.4. Gerencia de Infraestructura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

4.7. Vicepresidencia Administrativa

4.7.1. Gerencia de Transporte de Valores

4.7.2. Gerencia de Gestión de Inmuebles

4.7.3. Gerencia de Servicios Administrativos

4.7.4. Gerencia de Contratación de Bienes y Servicios

4.7.5. Gerencia de Seguridad Bancaria

4.8. Vicepresidencia de Gestión Humana

4.8.1. Gerencia de Selección

4.8.2. Gerencia de Desarrollo y Bienestar

4.8.3. Gerencia de Compensación

4.9. Vicepresidencia de Crédito y Cartera

4.9.1. Gerencia Nacional de Análisis de Crédito

4.9.2. Gerencia de Administración de Cartera

4.10. Gerencia de Vivienda

4.11. Gerencia de Servicio al Cliente

Órganos de Asesoría y Coordinación

1. Comité de Presidencia

2. Comité de Archivo

3. Comité de Gestión de Activos y Pasivos

4. Comité de Evaluación y Control de los Riesgos Físicos

5. Comité para la Evaluación de la Cartera

6. Comité de Defensa Judicial y Conciliaciones

7. Comité de Coordinación para el Seguimiento a la Gestión y el Control

8. Comité de Auditoría de la Junta Directiva

9. Comité de Estructura Organizacional

10. Comité de Gestión Humana

11. Comité de Riesgos

Artículo 2°. Funciones de la Presidencia del Banco Agrario de Colombia S. A. Son funciones de la Presidencia del Banco Agrario de Colombia, S. A. las siguientes:

1. Ejercer la representación legal del Banco; no obstante, la Junta Directiva podrá determinar las personas que pueden llevar la representación legal del Banco, diferentes al Presidente, de conformidad con los estatutos.
2. Dirigir la ejecución y cumplimiento de las decisiones emitidas por la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva.
3. Definir y adoptar los planes y programas que debe desarrollar el Banco, según su objeto social y las políticas del Gobierno Nacional acordes con el mismo.
4. Definir las actividades tendientes a establecer la visión, misión y objetivos del Banco, así como las relacionadas con la determinación de las estrategias y metas correspondientes, de acuerdo con el objeto social del Banco.
5. Asegurar que la gestión del Banco cumpla con lo dispuesto en la [Constitución Política](#), en las leyes y en los estatutos.
6. Presentar para consideración de la Junta Directiva del Banco, los proyectos de modificación y ajuste de la estructura de la Entidad y sus correspondientes responsabilidades.
7. Presentar para estudio y aprobación de la Junta Directiva, las escalas salariales aplicables a los trabajadores oficiales del Banco.

8. Vincular y desvincular a los trabajadores oficiales del Banco cuya vinculación no esté reservada a la Asamblea General o a la Junta Directiva de conformidad con las normas vigentes sobre la materia. Esta facultad puede ser delegada en el Vicepresidente de Gestión Humana.
9. Definir e implementar las políticas y estrategias para la adecuada administración del talento humano al servicio de la Entidad.
10. Dirigir y coordinar el control disciplinario interno de la entidad.
11. Presentar a la Junta Directiva, al finalizar cada ejercicio, el balance general y las cuentas e inventarios correspondientes.
12. Fijar las políticas para la elaboración y control del presupuesto del Banco.
13. Presentar a la Junta Directiva las políticas que deban adoptarse en materia de administración de riesgos.
14. Presentar a la Junta Directiva para su estudio y aprobación, el presupuesto anual de la Entidad y demás iniciativas que considere convenientes para el funcionamiento y desarrollo del Banco.
15. Definir las estrategias para la adecuada administración de los programas de vivienda de interés social rural, de acuerdo con las normas aplicables y las políticas de vivienda de interés social rural del Gobierno nacional.
16. Mantener informada a la Junta Directiva y someter a su consideración, los informes que deban rendirse al Presidente de la República, o ante organismos, entidades y Autoridades que los soliciten.
17. Convocar a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva, cuando las

circunstancias así lo exijan.

18. Dirigir, reglamentar, controlar y evaluar la gestión del Banco.

19. Aprobar la creación de los comités que la Junta Directiva le designe, o aquellos que se requieran para la adecuada administración y gestión de los procesos del Banco.

20. Conformar los grupos internos de trabajo que permitan efectividad en el control y en la gestión de la Entidad.

21. Delegar en los funcionarios del Banco el ejercicio de las funciones de su competencia, con observancia de las disposiciones legales vigentes.

22. Autorizar la delegación de funciones al interior de las dependencias del Banco, en función de las necesidades, sinergias y mejora de procesos.

23. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 3°. Funciones de la Secretaría General. Son funciones de la Secretaría General:

1. Ejercer la secretaría de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva de la empresa, llevar los libros de actas correspondientes y el libro de registro de accionistas.

2. Llevar conforme lo ordena la ley, los libros de actas de Asamblea General de Accionistas y de Junta Directiva y Autorizar las copias que de ellas se expidan.

3. Responder por el control de los asuntos que deban llevarse o se deriven de las decisiones tomadas por la Asamblea General de Accionistas o de la Junta Directiva, comunicando las decisiones adoptadas y realizando su seguimiento.

4. Gestionar ante la Superintendencia Financiera de Colombia, las Cámaras de Comercio y demás órganos competentes, los asuntos relacionados con la inscripción de los trabajadores en quienes se delega la representación legal de la Entidad.
5. Liderar y coordinar la labor de la secretaría con los órganos de Asesoría y Control, comunicando las decisiones adoptadas y realizando su seguimiento.
6. Autenticar las copias de Actas, Resoluciones de Presidencia y documentos pertinentes que lo requieran.
7. Coordinar con las dependencias del Banco las visitas y respuestas a requerimientos presentados por Organismos externos, Autoridades o entes de supervisión y control.
8. Integrar y emitir de forma oficial las respuestas de las solicitudes enviadas por los entes externos de control de acuerdo a la información recibida de cada una de las dependencias.
9. Ejercer las demás funciones que señale la ley, los estatutos, los reglamentos y las que correspondan de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

Artículo 4°. Funciones de la Oficina de Auditoría Interna. Son funciones de la Auditoría Interna:

1. Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno a partir de la elaboración y cumplimiento estricto del plan anual de auditoría.
2. Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando.
3. Someter a consideración del Comité de Auditoría el plan anual y presupuesto de funcionamiento del área de auditoría interna.

4. Realizar una evaluación detallada de la efectividad y adecuación del SCI, en las dependencias y procesos de la organización que resulten relevantes, abarcando entre otros aspectos los relacionados con la administración de riesgos de la entidad, los sistemas de información, administrativos, financieros y tecnológicos, incluyendo los sistemas y servicios electrónicos de información.
5. Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de los procesos.
6. Evaluar a partir de la información operativa, contable y financiera, tanto las transacciones como los procedimientos de control involucrados en los diferentes procesos o actividades de la entidad, en aquellos aspectos que considere relevantes.
7. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.
8. Revisar los procedimientos adoptados por la administración para garantizar el cumplimiento con los requerimientos legales y regulatorios, códigos internos y la implementación de políticas y procedimientos.
9. Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de Autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.
10. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato Constitucional y legal, diseñe la entidad.
11. Verificar en las auditorías la eficacia de los procedimientos adoptados por la administración para asegurar la confiabilidad y oportunidad de los reportes a la Superintendencia Financiera y otros entes de control.

12. Contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la entidad, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.
13. Adelantar las investigaciones especiales que considere pertinentes, dentro del ámbito de su competencia, para lo cual deberá contar con la colaboración de expertos en aquellos temas en que se requiera.
14. Presentar comunicaciones e informes periódicos al Comité de Auditoría o Junta Directiva y a la administración cuando lo estime conveniente, sobre el resultado del ejercicio de sus funciones.
15. Presentar a la Junta Directiva, por lo menos al cierre de cada ejercicio, un informe acerca de los resultados de su labor, incluyendo, entre otros aspectos, las deficiencias detectadas en el SCL.
16. Ejercer las demás funciones que señale la ley, los estatutos, los reglamentos y las que correspondan de acuerdo con la naturaleza de la dependencia.

Artículo 5°. Funciones de la Gerencia para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Son funciones de la Gerencia para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo:

1. Liderar y gestionar en el Banco el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).
2. Controlar y verificar la aplicación de todos los procedimientos establecidos por la ley, por las Entidades de inspección y vigilancia y por el Banco, para evitar y prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo en la Entidad.
3. Propender por la aplicación de las normas y disposiciones internas para salvaguardar los

intereses del Banco.

4. Asegurar que las políticas y los procedimientos del Banco cumplan con el marco normativo que regula la materia en Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft).

5. Diseñar, reglamentar y aplicar los códigos o manuales que correspondan a la gestión de la administración del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft).

6. Mantener informada a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva sobre la oportuna y eficiente administración del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft).

7. Atender las visitas de los Entes de Regulación y Control en lo concerniente a la Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft).

8. Efectuar los reportes de información que por ley o norma deben remitirse a los Entes de control en lo que respecta al Sistema de Administración de Riesgos del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft).

9. Evaluar y conceptuar las propuestas de los procesos y procedimientos en coordinación con la Gerencia Ingeniería de Procesos y Mejora Continua relacionados con la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft).

10. Evaluar, analizar, conceptuar y asesorar a las dependencias del Banco para cumplir con la correcta aplicación del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft) en la incursión en nuevos negocios y productos.

11. Reportar a la Junta Directiva, Presidencia, Vicepresidencias y demás dependencias del

Banco, las faltas que puedan comprometer a funcionarios de la Entidad por el incumplimiento de las normas y procedimientos contra el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

12. Aprobar el plan de capacitación anual que efectúa la Gerencia de Capacitación del Banco sobre el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, dirigido a todas las dependencias y funcionarios de la Entidad.

13. Documentar los Manuales de Procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de acuerdo con las normas establecidas en el Banco para tal fin y presentarlos a la Junta Directiva para su aprobación.

14. Verificar y garantizar que se efectúe la actualización y eliminación en el sistema de las referencias inhibitorias relacionadas con la Lista - OFAC (Clinton), ONU y la GPLA, cada que estas sean actualizadas.

15. Diseñar las metodologías de segmentación, identificación, medición y control del Sarlaft.

16. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 6°. Oficina de Control Disciplinario Interno. Son funciones de la Oficina de Control Disciplinario Interno:

1. Coordinar y ejecutar a nivel nacional, la función disciplinaria en el Banco.

2. Adelantar la indagación e investigación y proferir fallo en primera instancia, de los procesos disciplinarios contra los servidores públicos del Banco.

3. Preparar los informes sobre asuntos disciplinarios requeridos por la Procuraduría General de la Nación, la Fiscalía General de la Nación, la Contraloría General de la República y demás

Organismos de control.

4. Llevar el registro de las sanciones disciplinarias impuestas a los servidores públicos del Banco.
5. Compilar las normas legales, conceptos, jurisprudencia y doctrina relacionados con la actividad disciplinaria y garantizar por su actualización, difusión y capacitación.
6. Garantizar la optimización y estandarización de los procedimientos a su cargo ejecutados en Dirección General y Regionales.
7. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 7°. Vicepresidencia Jurídica. La Vicepresidencia Jurídica es responsable de definir las estrategias y políticas del Banco en materia jurídica, asesorar a las dependencias de la entidad en todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables y coordinar la defensa de los intereses del Banco, mediante la implementación de un modelo de administración del riesgo jurídico que asegure la eficiencia, eficacia, y efectividad en la gestión jurídica.

Artículo 8°. Funciones de la Vicepresidencia Jurídica. Son funciones de la Vicepresidencia Jurídica:

1. Planear, coordinar, dirigir, asesorar y controlar las actividades relacionadas con la gestión jurídica del Banco.
2. Preservar los intereses del Banco y asegurar la debida representación de la entidad, en los asuntos y procesos que se promuevan en su contra o que esta deba impulsar, con excepción de los procesos a cargo de la Vicepresidencia de Crédito.

3. Asesorar a la Junta Directiva, a la Presidencia y a los demás órganos Directivos en los asuntos jurídicos que permitan asegurar que el Banco y sus trabajadores, cumplan con todos los requisitos legales a los que están obligados.
4. Garantizar los acuerdos de niveles de servicios establecidos entre el Banco y terceros que prestan servicios de gestión jurídica en los temas de su competencia.
5. Garantizar la optimización y estandarización de los procedimientos a su cargo ejecutados en Dirección General y Regionales.
6. Asesorar a la Presidencia y a las demás dependencias del Banco en la interpretación de las normas constitucionales, legales, estatutarias y reglamentarias que rijan la actividad bancaria.
7. Asesorar y acompañar adecuada y oportunamente a las Gerencias Regionales comerciales, en los asuntos jurídicos de su competencia.
8. Asesorar, orientar y acompañar a las dependencias del Banco que tengan a su cargo el ejercicio de funciones jurídicas.
9. Compilar las normas legales, la jurisprudencia, la doctrina y los conceptos relacionados con la actividad del Banco y velar por su actualización y divulgación al interior del Banco.
- 10) Coordinar el desarrollo de las investigaciones jurídicas que el Banco requiera.
11. Estudiar y conceptuar sobre los proyectos de ley, decretos, acuerdos, resoluciones y demás actos que deba expedir o proponer el Banco o que sean sometidos a su consideración.
12. Prestar apoyo y acompañamiento jurídico al Proceso de Gestión de Contratación.
13. Orientar y acompañar la actuación del Banco y diseñar la estrategia jurídica alineada con

los propósitos generales del Banco y del Estado.

14. Planear, organizar, dirigir, coordinar, absolver y controlar las consultas jurídicas presentadas por las distintas dependencias del Banco, por organismos públicos, privados, por clientes y usuarios, de conformidad con las normas que rigen los servicios y funciones del Banco, en forma ágil y oportuna.

15. Definir, proponer y unificar las políticas sobre administración del riesgo jurídico al interior del Banco y servir de soporte en las actuaciones y decisiones que adopte el Banco, con la calidad, oportunidad y agilidad necesarias para que dichas acciones siempre se encuentren conforme al marco legal vigente y conduzcan a la prestación eficiente de sus servicios, un mejor desempeño administrativo y una adecuada defensa de los intereses del Banco.

16. Elaborar los proyectos de normas internas relacionadas con las actividades jurídicas, que se deriven de las disposiciones de los organismos reguladores estatales para someterlas a aprobación de la Presidencia del Banco.

17. Conceptuar y recomendar las modificaciones a nuevos procesos y procedimientos que puedan afectar jurídicamente a la entidad.

18. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 9°. Gerencia de Asesoría Jurídica del Negocio. La Gerencia de Asesoría Jurídica del Negocio es responsable de brindar asesoría, acompañamiento y soporte legal en el desarrollo de temas concernientes al negocio bancario, a todas las dependencias del Banco.

Artículo 10. Funciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica del Negocio. Son funciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica del Negocio:

1. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la asesoría jurídica del negocio.
2. Brindar asesoría, acompañamiento y definir la posición jurídica aplicable por las dependencias del Banco, en materia comercial, bancaria, bursátil y de comercio exterior, asegurando una adecuada administración del riesgo jurídico.
3. Resolver, las consultas jurídicas presentadas por las distintas dependencias del Banco y por entidades públicas y privadas, de conformidad con las normas que rigen la prestación de los servicios y productos bancarios.
4. Atender las peticiones y quejas de los consumidores financieros, cuando corresponda a asuntos relacionados con el desarrollo de las actividades propias de la Gerencia.
5. Aprobar los formatos y las proformas de los convenios bancarios y empréstitos y brindar las instrucciones para su diligenciamiento, en coordinación con las dependencias ejecutoras de los procesos.
6. Identificar los riesgos jurídicos para el Banco y generar las estrategias para su adecuada administración y control.
7. Brindar asesoría y acompañamiento jurídico a las dependencias misionales del Banco en proyectos especiales y de creación de productos.
8. Monitorear, recopilar, analizar e interpretar la normatividad externa aplicable al Banco y comunicarla a las dependencias impactadas.
9. Garantizar los acuerdos de niveles de servicios establecidos entre el Banco y terceros que prestan servicios de gestión jurídica en los temas de su competencia.
10. Asistir a las Juntas y Comités que requieran de su presencia y, a los que el Vicepresidente

Jurídico le delegue su asistencia relacionados con las responsabilidades a su cargo.

11. Conceptuar sobre los proyectos de normatividad interna relacionados con aspectos a cargo de la Gerencia.

12. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 11. Gerencia de Defensa Judicial. La Gerencia de Defensa Judicial es responsable de preservar los intereses del Banco y asegurar la debida representación de la entidad, en los asuntos y procesos que se promuevan en su contra o que esta deba iniciar.

Artículo 12. Funciones de la Gerencia de Defensa Judicial. Son funciones de la Gerencia de Defensa Judicial:

1. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la gestión de defensa judicial preservando los intereses del Banco.
2. Coordinar, atender y llevar la ejecución de los procesos en contra del Banco en los que se haya agotado la vía gubernativa.
3. Atender y hacer seguimiento a las audiencias de conciliación prejudicial o judicial, interrogatorios de parte o prueba dentro de los procesos vigentes.
4. Elaborar los estudios de daño antijurídico en materia civil, administrativa, laboral y penal.
5. Asesorar, acompañar y apoyar la atención de consultas por reintegro de ilícitos a nivel nacional.
6. Coordinar la defensa de los intereses y la representación del Banco en los procesos judiciales y en las actuaciones administrativas que se promuevan en su contra o que este

deba iniciar.

7. Coordinar y gestionar conjuntamente con la Vicepresidencia de Gestión Humana las reclamaciones administrativas de los ex trabajadores del Banco.

8. Coordinar y dar respuesta a los distintos requerimientos que formulen los diferentes entes de control internos y externos, de conformidad con las normas aplicables al Banco.

9. Realizar seguimiento y control a las actuaciones de los abogados externos, apoderados del Banco en los distintos procesos judiciales.

10. Atender directamente las acciones de tutela que se presenten en contra del Banco y administrar la información de los procesos.

11. Ejercer la Secretaría Técnica en los Comités de: Conciliación y defensa judicial, Comité de Contratación de Abogados externos y Transacciones y en aquellos en los que sea designado para este efecto.

12. Coordinar el funcionamiento del Comité de Seguimiento a Ilícitos y Daño Patrimonial de las Regionales.

13. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 13. Gerencia de Asesoría Jurídica Institucional. La Gerencia de Asesoría Jurídica Institucional es responsable de brindar asesoría y acompañamiento jurídico en materia, de derecho administrativo, civil, comercial, y de VISR, entre otras.

Artículo 14. Funciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica Institucional. Son funciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica Institucional:

1. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la asesoría jurídica institucional, en materia, de derecho administrativo, civil, comercial, y de VISR, entre otras.
2. Prestar asesoría y acompañamiento jurídico y definir la posición jurídica aplicable por las diferentes dependencias del Banco, mediante la emisión de conceptos relacionadas con derecho administrativo, civil, comercial, de Vivienda de Interés Social Rural (VISR) y contratación, asegurando una adecuada administración del riesgo jurídico.
3. Absolver, en forma ágil y oportuna, las consultas jurídicas presentadas por las distintas dependencias del Banco y por las entidades públicas y privadas, respecto a los asuntos institucionales asociados al funcionamiento de la entidad, de conformidad con las normas internas jurídicas.
4. Absolver o preparar respuestas, en los términos de ley, a los derechos de petición elevados ante la Vicepresidencia Jurídica o ante las distintas dependencias del Banco.
5. Brindar asesoría y acompañamiento a la entidad en aspectos jurídicos de carácter institucional.
6. Asesorar y acompañar jurídicamente el proceso de Gestión de Administración VISR.
7. Revisar los proyectos de normatividad interna relacionados con los temas VISR.
8. Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios establecidos entre el Banco y terceros que prestan servicios de gestión jurídica en asuntos institucionales (derecho administrativo, civil, comercial, de vivienda rural y contratación) entre otras materias.
9. Conceptuar sobre los proyectos de normatividad interna relacionados con aspectos institucionales a cargo de la Gerencia.

10) Ejecutar las funciones jurídicas propias del proceso de contratación, cumpliendo con los niveles de servicio definidos en los procedimientos.

11. Prestar la asesoría jurídica en todas las etapas del proceso de contratación.

12. Participar en el Comité de Contratación de la Vicepresidencia Administrativa y en el Comité Nacional de Contratación, de acuerdo con la reglamentación que para tal fin se expida.

13. Aprobar los formatos de los contratos diferentes al negocio bancario y brindar las instrucciones para su diligenciamiento en coordinación con las dependencias ejecutoras de los procesos.

14. Asistir a las Juntas y Comités que requieran de su presencia y a los que el Vicepresidente Jurídico le delegue su asistencia y relacionados con las responsabilidades a cargo.

15. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 15. Vicepresidencia de Riesgos. La Vicepresidencia de Riesgos es responsable de planear, liderar, asesorar, definir y orientar las políticas, normas y procedimientos bajo las cuales se debe regir el Banco en materia de riesgos.

Artículo 16. Funciones de la Vicepresidencia de Riesgos. Son funciones de la Vicepresidencia de Riesgos.

1. Asesorar a los órganos directivos del Banco, en el desarrollo y mantenimiento de estrategias que garanticen la administración de los riesgos de mercado, crediticios, operacionales e informáticos.

2. Definir las políticas y estrategias del Banco en materia de riesgos para lograr un adecuado

control de los diferentes riesgos y desarrollar e implementar mecanismos de evaluación permanente.

3. Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar los procesos y procedimientos de identificación, análisis, medición, evaluación y control de los riesgos inherentes a la operación bancaria, así como los riesgos asociados a los negocios de tesorería, de acuerdo con las políticas y límites establecidos por la Junta Directiva para esta clase de operaciones.

4. Administrar los procesos de identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos financieros de Mercado y de Liquidez en el Banco.

5. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el proceso de identificación, análisis, medición y evaluación de los riesgos de crédito y en todos los productos del portafolio del Banco.

6. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el proceso de identificación, análisis, medición y evaluación de los riesgos operacionales que se presenten en el Banco.

7. Diseñar e implementar estrategias relacionadas con la medición del riesgo del crédito que permita orientar la labor preventiva de administración eficiente de la cartera y gestión de cobranza.

8. Administrar, evaluar, proponer y mantener dentro del marco legal las estrategias y políticas de riesgo crediticio que debe aplicar el Banco, garantizando una clara y segura reglamentación en la materia, para el adecuado control de riesgos.

9. Proponer y desarrollar las estrategias y procedimientos de crédito conducentes a reducir los riesgos crediticios, así como promover, canalizar y liderar las iniciativas relacionadas con la prevención del riesgo de crédito.

10) Prestar asesoría, acompañamiento y apoyo a las dependencias de la Entidad en relación con la correcta aplicación de las normas crediticias en materia de riesgos emitidas por la Superintendencia Financiera y demás entes de regulación y control.

11. Proveer conocimiento a las dependencias de negocio para que asuman de manera rigurosa la administración de los riesgos.

12. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 17. Gerencia de Riesgo Operativo. La Gerencia de Riesgo Operativo es responsable de crear y desarrollar las políticas, normas y procedimientos bajo las cuales se debe regir el Banco en el tema de administración de riesgo operativo, de continuidad del negocio y de monitoreo transaccional.

Artículo 18. Funciones de la Gerencia de Riesgo Operativo. Son funciones de la Gerencia de Riesgo Operativo:

1. Planear, liderar, organizar, coordinar, dirigir y controlar el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) en el Banco.
2. Diseñar e implementar metodologías para la administración del riesgo operativo y gestionar el SARO al interior de la organización.
3. Desarrollar, mantener y divulgar las políticas de riesgos sobre monitoreo transaccional, procesos y procedimientos para administrar los modelos de segmentación y perfilamiento de clientes del sistema de monitoreo transaccional.
4. Coordinar, estructurar e implementar el plan de continuidad del negocio que se debe aplicar ante eventos catastróficos en el Banco gestionando en todos los niveles dicho plan de

continuidad.

5. Desarrollar, mantener y divulgar las políticas para la administración del SARO.
6. Planear, dirigir, coordinar y controlar el proceso de identificación, análisis, medición y evaluación de los riesgos operacionales que se presenten en el Banco.
7. Analizar, evaluar y conceptuar en materia de riesgos las propuestas de los procedimientos y normatividad de los procesos, en coordinación con la Gerencia Ingeniería de Procesos y Mejora Continua.
8. Proveer herramientas para la gestión del riesgo operativo, diseñar e implementar metodologías actualizadas de gestión de riesgo operativo.
9. Evaluar, analizar, conceptuar y asesorar a las dependencias del Banco para la incursión en nuevos negocios desde el punto de vista del Riesgo Operacional.
1. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 19. Gerencia de Riesgo de Crédito. La Gerencia de Riesgo de Crédito es responsable de orientar las políticas bajo las cuales se debe regir el Banco como estrategia de negocio y proveer herramientas de gestión de riesgo crediticio de tal forma que se optimice la relación riesgo rentabilidad e implemente modelos de administración de riesgos.

Artículo 20. Funciones de la Gerencia de Riesgo de Crédito. Son funciones de la Gerencia de Riesgo de Crédito:

1. Mantener las políticas de riesgo crediticio bajo las cuales se debe regir el Banco como estrategia de negocio alineadas con el marco normativo que regula la materia.

2. Planear, liderar, coordinar, controlar y gestionar el Sistema de Administración de Riesgo Crediticio.
3. Gestionar, definir y proponer políticas, procesos, modelos y herramientas que permitan mantener una adecuada administración del riesgo crediticio.
4. Proveer herramientas de gestión de riesgo crediticio de tal forma que se optimice la relación riesgo rentabilidad.
5. Administrar y ejecutar el proceso de calificación de cartera, generando acciones preventivas que permitan anticipar una posible siniestralidad.
6. Evaluar y mantener dentro del marco legal, las estrategias, y políticas de riesgo crediticio que debe aplicar el Banco, de tal forma que se cuente con una clara y segura reglamentación en la materia, que garantice un adecuado control del riesgo.
7. Monitorear y calibrar los modelos de riesgo de otorgamiento.
8. Dirigir, coordinar y controlar el proceso de identificación análisis, medición y evaluación de los riesgos de crédito en todos los productos del portafolio del Banco.
9. Diseñar e implementar estrategias relacionadas con la medición del riesgo del crédito que permita orientar la labor preventiva de administración de cartera.
10. Analizar, evaluar y conceptuar en materia de riesgos las propuestas de los procedimientos y normatividad del proceso de crédito, en coordinación con la Gerencia Ingeniería de Procesos y Mejora Continua.
11. Evaluar, analizar, conceptuar y asesorar en gestión de riesgos a las dependencias del Banco para la incursión en nuevos negocios.

12. Elaborar tableros de monitoreo para los sectores foco del Banco e identificar oportunidades de negocio con base a su análisis.

13. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 21. Gerencia de Seguridad de la Información. La Gerencia de Seguridad de la Información es responsable de administrar el sistema de Gestión de Seguridad de la Información, orientando las políticas y estándares al cumplimiento de normas internacionales o mejores prácticas para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los clientes y del Banco.

Artículo 22. Funciones de la Gerencia de Seguridad de la Información. Son funciones de la Gerencia de Seguridad de la Información:

1. Planear, liderar, coordinar y gestionar el Sistema de Administración del Riesgo de Seguridad de la Información.

2. Implementar, divulgar y mantener las políticas de administración del riesgo de seguridad en la información bajo las cuales se debe regir el Banco como estrategia de negocio, alineadas con el marco normativo que regula la materia.

3. Implementar y administrar estándares y procedimientos de apoyo que fortalezcan la gestión del sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

4. Analizar, evaluar y conceptuar en materia de riesgos las propuestas de los procedimientos y normatividad relacionados con seguridad de la información, en coordinación con la Gerencia Ingeniería de Procesos y Mejora Continua.

5. Evaluar, analizar, conceptuar y asesorar a las dependencias del Banco para la incursión en

nuevos negocios en materia de riesgos de Seguridad de la Información.

6. Planear, coordinar y gestionar la clasificación de la información, la clasificación y el control de acceso sobre la información del Banco.

7. Desarrollar y divulgar las políticas y procedimientos en materia de riesgos asociados con gestión de registros y rastros en los sistemas de información.

8. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 23. Gerencia de Riesgo de Mercado. La Gerencia de Riesgo de Mercado es responsable de orientar los lineamientos, políticas y procesos definidos para la administración eficiente del riesgo de Mercado y de liquidez, por medio de herramientas de gestión, de tal forma que se optimice la relación riesgo rentabilidad.

Artículo 24. Funciones de la Gerencia de Riesgo de Mercado. Son funciones de la Gerencia de Riesgo de Mercado:

1. Planear, coordinar, liderar y gestionar los Sistemas de Administración de Riesgo de Mercado y de Administración de Riesgo de Liquidez.

2. Definir las políticas y estrategias del Banco para lograr un adecuado control del riesgo de mercado y del riesgo de liquidez.

3. Mantener actualizadas con el marco normativo, las políticas de riesgo de mercado y de liquidez bajo las cuales se debe regir el Banco como estrategia de negocio.

4. Propender por la aplicación de los lineamientos regulatorios, políticas y procesos definidos para la administración eficiente del riesgo de mercado y de liquidez.

5. Proveer e implementar herramientas de gestión de riesgo de mercado y de liquidez que optimicen la relación riesgo rentabilidad.
6. Asesorar a los órganos directivos del Banco, en el desarrollo y mantenimiento de estrategias que garanticen la administración del riesgo de mercado y de liquidez.
7. Administrar el proceso de análisis, medición, evaluación y control de los riesgos inherentes a los negocios de tesorería, de acuerdo con las políticas y límites establecidos por la Junta Directiva para esta clase de operaciones.
8. Administrar los procesos de identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos financieros de Mercado y de Liquidez en el Banco.
9. Diseñar y hacer seguimiento al cumplimiento de políticas para la administración del portafolio en la Tesorería.
10. Asesorar y acompañar a las dependencias del Banco desde el enfoque de riesgos de mercado y de liquidez para la incursión en nuevos negocios.
11. Analizar, evaluar y conceptuar en materia de riesgos las propuestas de los procedimientos y normatividad relacionada con la administración eficiente del riesgo de Mercado y de liquidez, en coordinación con la Gerencia Ingeniería de Procesos y Mejora Continua.
12. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 25. Vicepresidencia Ejecutiva. La Vicepresidencia Ejecutiva es responsable de planear, definir, liderar, coordinar, orientar y controlar la ejecución de las estrategias a desarrollar por las Vicepresidencias de Banca Comercial, Banca Agropecuaria, Crédito y

Cartera, Financiera, Operaciones, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Planeación y Desarrollo Corporativo, Gestión Humana, Administrativa, así como de la Gerencia de Servicio al Cliente y Gerencia de Vivienda , con observancia de las políticas y normas aplicables a los procesos, bajo criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos del Banco.

Artículo 26. Funciones de la Vicepresidencia Ejecutiva. Son funciones de la Vicepresidencia Ejecutiva:

1. Supervisar y controlar la gestión de los Vicepresidentes de Banca Comercial, Banca Agropecuaria, Crédito y Cartera, Financiera, Operaciones, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Planeación y Desarrollo Corporativo, Gestión Humana y Administrativa, así como de la Gerencia de Servicio al Cliente y Gerencia de Vivienda.
2. Supervisar y controlar al interior de las dependencias a su cargo la ejecución y cumplimiento de las decisiones emitidas por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva y la Presidencia del Banco.
3. Monitorear los resultados de los indicadores de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, de evaluación y control, e impartir las directrices necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Banco.
4. Implementar estrategias que permitan mantener y mejorar los procesos relacionados con los productos y servicios bancarios, con estándares de eficiencia y calidad.
5. Proponer y asesorar a la Presidencia en la consolidación de los proyectos de modificación de la estructura del Banco, para su presentación ante la Junta Directiva y demás instancias de aprobación.
6. Proponer y asesorar a la Presidencia en la consolidación de las propuestas de escalas

salariales aplicables a los trabajadores oficiales del Banco, para su presentación ante la Junta Directiva.

7. Implementar mecanismos de interrelación entre las dependencias a su cargo y demás dependencias del Banco, con el fin de garantizar los resultados de la organización.

8. Proponer a la Presidencia del Banco las políticas para la elaboración y control del presupuesto.

9. Presentar a consideración de la Presidencia del Banco el proyecto de presupuesto anual de la Entidad y demás iniciativas que considere convenientes para su funcionamiento y adecuada gestión.

10. Promover estrategias y dar directrices para la optimización de los procesos y su mejoramiento continuo.

11. Liderar las estrategias para la adecuada administración de los programas de vivienda de interés social rural, de acuerdo con las normas aplicables y las políticas del Gobierno nacional en esta materia.

12. Impartir las directrices para atender oportuna y adecuadamente los requerimientos de la Revisoría Fiscal y Entes de Control Externo, así como para la elaboración de los correctivos que se requieran y la definición de los planes de mejoramiento.

13. Proponer a la Presidencia la delegación de funciones al interior de las dependencias que se encuentran a su cargo, en función de las necesidades, sinergias y mejora de los procesos.

14. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 27. Vicepresidencia de Planeación y Desarrollo Corporativo. La Vicepresidencia de

Planeación y Desarrollo Corporativo bajo las directrices y lineamientos de la Vicepresidencia Ejecutiva es responsable de liderar la modernización, competitividad y mejora continua del Banco, a través de la formulación y gestión del plan estratégico, el diseño y ejecución de programas, planes y proyectos estratégicos y el diseño y optimización de procesos. Así mismo, es la fuente oficial de información del negocio y la responsable de administrar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad actualizado y vigente al interior del Banco.

Artículo 28. Funciones de la Vicepresidencia de Planeación y Desarrollo Corporativo. Son funciones de la Vicepresidencia de Planeación y Desarrollo Corporativo:

1. Proponer y desarrollar políticas y estrategias que propendan por la ejecución y control de los procesos de planeación estratégica, planeación táctica, gestión de proyectos, gestión de mejora continua y gestión de información gerencial del Banco.
2. Planear, dirigir y controlar las actividades de planeación estratégica, planeación táctica, de gestión de proyectos, de diseño, rediseño y optimización de procesos, para garantizar la proyección del Banco, el uso de los recursos y el mejoramiento continuo.
3. Formular y proponer a la Vicepresidencia Ejecutiva los objetivos y metas de desarrollo institucional que persigan el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos institucionales aprobados por la Alta Dirección.
4. Proponer a la Vicepresidencia Ejecutiva los planes estratégicos, planes tácticos, programas y proyectos del Banco, así como las modificaciones en la estructura organizacional del Banco, que deban gestionarse ante la Presidencia y Junta Directiva para su aprobación.
5. Proponer y asesorar a la Junta Directiva, a la Presidencia, a la Vicepresidencia Ejecutiva y a las demás dependencias del Banco, en el diseño, rediseño, desarrollo , implementación, control y ajustes en la ejecución de planes, proyectos y programas estratégicos, que permitan al Banco el cumplimiento de sus objetivos y su mejoramiento continuo.

6. Definir en conjunto con la Vicepresidencia Ejecutiva, la ejecución de planes, programas y proyectos, relacionados con la innovación y modernización del Banco y, coordinar con las dependencias responsables su ejecución, desarrollo e implementación.
7. Identificar y proponer los temas estratégicos y prioritarios para el cumplimiento del plan estratégico, acorde con las tendencias y entorno de la banca a nivel global y local.
8. Coordinar, controlar y administrar la estructura organizacional del Banco, con base en los resultados de los estudios técnicos de análisis de cargas de trabajo, buscando la competitividad y optimización del modelo operativo.
9. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 29. Gerencia de Planeación Corporativa. La Gerencia de Planeación Corporativa es responsable de liderar el proceso de Planeación Estratégica, Planeación Táctica y de medir los resultados de las mismas. Debe liderar y coordinar ejercicios de planeación que propendan por la articulación del modelo de negocio según el direccionamiento estratégico definido por la alta dirección del Banco desde una visión integral y por procesos.

Artículo 30. Funciones de la Gerencia de Planeación Corporativa. Son funciones de la Gerencia de Planeación Corporativa:

1. Coordinar y liderar el proceso de Gestión de Planeación Estratégica y Táctica.
2. Coordinar el ejercicio de planeación estratégica y táctica alineado con el direccionamiento estratégico aprobado por la alta dirección.
3. Ejecutar las sesiones de trabajo para la definición del plan estratégico y planes tácticos que permitan llevar a cabo las estrategias y objetivos definidos por la alta dirección del

Banco y que garanticen el logro de las metas trazadas.

4. Dar lineamientos de planeación táctica y planeación operativa a los responsables en cada Vicepresidencia y Gerencias regionales.

5. Comunicar las estrategias, planes de acción y proyectos corporativos definidos por el Banco a todos los interesados a nivel interno y externo.

6. Hacer seguimiento y monitoreo al cumplimiento del plan estratégico, táctico y operativo.

7. Comunicar oportunamente el avance y cumplimiento de los planes operativos y estratégicos a todos los interesados.

8. Monitorear constantemente los indicadores de gestión de los procesos e informar los resultados a la alta dirección.

9. Propender por el correcto funcionamiento en temas de gestión de políticas, planeación estratégica y planeación presupuestal en coordinación con las diferentes dependencias del Banco.

10. Analizar, proponer e implementar herramientas, metodologías e información necesaria para realizar de manera eficaz los procesos de planeación estratégica, así como para el establecimiento y seguimiento de los indicadores relacionados con los resultados de las diferentes Vicepresidencias y dependencias del Banco.

11. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 31. Gerencia Ingeniería de Procesos y Mejora Continua. La Gerencia Ingeniería de Procesos y Mejora Continua es responsable de promover la arquitectura, estructuración, diseño, rediseño y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, para que los

mismos puedan generar un valor agregado y cumplir con los niveles de servicio ofrecidos por la entidad. También es responsable de administrar la estructura organizacional, de manera que esta responda a la necesidad de los procesos, así como a los objetivos estratégicos y tácticos del Banco de forma eficiente y dinámica.

Artículo 32. Funciones de la Gerencia Ingeniería de Procesos y Mejora Continua. Son funciones de la Gerencia de Ingeniería de Procesos y Mejora Continua:

1. Planear, liderar, coordinar, organizar, dirigir y controlar los procesos, tareas y actividades relacionadas con el diseño, rediseño, optimización y mejora de los procesos del Banco.
2. Evaluar, priorizar e implementar la optimización de los procesos en coordinación con las gerencias ejecutoras y dueños de procesos.
3. Propender por el mejoramiento continuo de la operación, buscando procesos eficientes, eficaces y efectivos.
4. Investigar las buenas prácticas externas e internas de procesos y procedimientos y proponer al Banco su implementación, desarrollo y estandarización.
5. Analizar, conceptuar y proponer bajo el enfoque de los procesos la asignación, actualización y habilitación de roles a funcionarios en el sistema, de acuerdo con las necesidades de los procesos.
6. Planear, dirigir y controlar la elaboración de estudios técnicos de productividad y análisis de cargas de trabajo sobre los procesos, evaluando el impacto de la productividad y en la estructura organizacional.
7. Liderar y ejecutar los planes, programas y proyectos relacionados con las modificaciones en la estructura organizacional.

8. Orientar, coordinar y dirigir funcionalmente la elaboración de diagnósticos y proyecciones referentes a la actividad operativa.
9. Administrar, dirigir, controlar y proponer los ajustes necesarios de la estructura organizacional en todos los niveles jerárquicos de acuerdo con las necesidades de los procesos.
10. Administrar, custodiar y controlar la estructura y la planta de cargos aprobada por Decreto.
11. Controlar, Autorizar y gestionar las necesidades y distribución de la planta de cargos alrededor de los procesos, mediante la elaboración de análisis de cargas de trabajo y estudios técnicos de productividad que propendan por la eficiencia y optimización de los recursos.
12. Proponer las modificaciones en la planta, de acuerdo con los resultados técnicos de cargas de trabajo realizados a los procesos y procedimientos.
13. Analizar, proponer y aprobar bajo el enfoque de procesos las responsabilidades y/o funciones de los cargos del Banco, para garantizar que estos desarrollen sus actividades bajo el rol que corresponde y la necesidad de cada proceso.
14. Analizar y documentar bajo el enfoque de procesos las descripciones de los cargos.
15. Definir los lineamientos para la elaboración, formalización y divulgación de la normatividad del Banco a través de la norma fundamental.
16. Administrar, coordinar y supervisar que toda la normatividad interna cumpla con los estándares definidos en la norma fundamental del Banco.
17. Garantizar la conservación de la memoria institucional, conformada por los documentos

normativos internos y, suministrar las copias controladas requeridas por los entes internos y externos debidamente Autorizados.

18. Suministrar información oportuna y confiable a los entes externos, relacionada con la administración del Sistema Integral de Gestión y Control (Sigyc).

19. Propender por que el Sistema Integrado de Gestión y Control se encuentre actualizado con las normas vigentes y que este se divulgue en toda la organización.

20. Realizar el seguimiento, canalización y administración de los hallazgos emitidos por los entes de control, internos y externos, presentando los resultados de gestión a cada responsable, para identificar planes de acción eficaces que mitiguen las causas generadoras.

21. Administrar y realizar el seguimiento a los planes de acción emitidos por las Vicepresidencias del Banco.

22. Liderar el mantenimiento del Sistema Integral de Gestión y Control (Sigyc).

23. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 33. Gerencia Oficina de Proyectos. La Gerencia Oficina de Proyectos es responsable de diseñar programas y proyectos que propendan por la articulación del modelo de negocio según el direccionamiento estratégico definido por la alta dirección para mejorar los estándares de competitividad del Banco.

Artículo 34. Funciones de la Gerencia Oficina de Proyectos. Son funciones de la Gerencia Oficina de Proyectos:

1. Administrar, liderar y controlar la gestión de proyectos del Banco.

2. Diseñar programas y proyectos que propendan por el mejoramiento continuo de la entidad y competitividad, en coordinación con las diferentes dependencias del Banco.
3. Recibir y validar las iniciativas de las dependencias y apoyar la estructuración de programas y proyectos según la metodología de gestión del Banco.
4. Asegurar la alineación estratégica de los programas y proyectos presentados por cada dependencia.
5. Clasificar y priorizar los programas y proyectos de acuerdo con la metodología definida por el Banco.
6. Coordinar la ejecución de los programas y proyectos, facilitando la interacción entre las dependencias.
7. Hacer seguimiento y control al correcto desarrollo y cumplimiento de los programas y proyectos del Banco.
8. Propender por la optimización de los recursos asignados a los programas y proyectos.
9. Identificar y gestionar riesgos asociados a los programas y proyectos.
10. Divulgar y facilitar las mejores prácticas entre los gerentes ejecutores de programas y proyectos.
11. Analizar, proponer e implementar herramientas, metodologías e información necesaria para el desarrollo de los proyectos.
12. Crear y mantener el ambiente e infraestructura para soportar la práctica estandarizada de Gerencia de la Oficina de Proyectos, a través de la definición de políticas, procedimientos, metodologías e indicadores.

13. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 35. Gerencia de Sistemas de Información. La Gerencia de Sistemas de Información es la fuente oficial de la información del negocio y, por lo tanto, es responsable de generar y analizar la información producida por los procesos misionales permitiendo identificar su desempeño y siendo insumo para la toma de decisiones de la alta dirección. También es responsable de atender y gestionar los requerimientos realizados por los entes de control, relacionados con la información que la gerencia administra.

Artículo 36. Funciones de la Gerencia de Sistemas de Información. Son funciones de la Gerencia de Sistemas de Información:

1. Diseñar y gestionar los informes requeridos por los procesos, la alta dirección y los entes externos.
2. Planear y coordinar la generación de información de acuerdo con las necesidades del Banco y los acuerdos de niveles de servicio establecidos con las dependencias.
3. Realizar los reportes de seguimiento para las dependencias del Banco.
4. Consolidar, administrar y actualizar el catálogo de información del Banco dando observancia a las necesidades de los procesos, la alta dirección, los entes externos y la priorización estratégica.
5. Realizar informes estadísticos, periódicos y a demanda para las Vicepresidencias del Banco.
6. Generar informes gerenciales que permitan la toma de decisiones para las dependencias del Banco.

7. Propender por la calidad, oportunidad y utilidad de los informes que faciliten la toma de decisiones.

8. Controlar el Sistema de Información Gerencial del Banco, definiendo, manteniendo y administrando un gobierno de la información del Banco y buscando la mejora continua y la optimización en los procesos de obtención, generación, presentación y análisis de información.

9. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 37. Vicepresidencia de Banca Agropecuaria. La Vicepresidencia de Banca Agropecuaria bajo las directrices y lineamientos de la Vicepresidencia Ejecutiva, es responsable de planear, coordinar, dirigir, definir, ejecutar y controlar las estrategias comerciales agropecuarias y de microfinanzas para lograr un adecuado posicionamiento de la entidad, logrando los objetivos de rentabilidad y crecimiento, mediante el ofrecimiento de productos y servicios financieros.

Artículo 38. Funciones de la Vicepresidencia de Banca Agropecuaria. Son funciones de la Vicepresidencia de Banca Agropecuaria:

1. Planear, organizar, dirigir, liderar, coordinar y controlar la gestión comercial de las Gerencias Regionales Comerciales, Gerencias Zonales y de la fuerza comercial de la red de oficinas, así como la fuerza comercial asignada a los gremios y a empresas del sector agropecuario, y de microfinanzas.

2. Dirigir, coordinar, ejecutar y controlar la gestión comercial desarrollada por las Gerencias de Ventas Banca Agropecuaria, y Ventas Microfinanzas, para el logro efectivo de los resultados del Banco en metas comerciales en el sector agropecuario, y de microfinanzas, asociadas a los productos, servicios, convenios y canales.

3. Dirigir, coordinar y proponer las estrategias necesarias para la definición de metas comerciales que permitan el desarrollo y crecimiento de productos, servicios, convenios y canales en la banca agropecuaria, y microfinanzas.
4. Asistir con la Vicepresidencia de Crédito y Cartera a la presentación comercial de los negocios, ante las instancias de aprobación.
5. Asesorar a la Vicepresidencia Ejecutiva y demás órganos directivos del Banco, en el desarrollo y mantenimiento de estrategias comerciales que garanticen la satisfacción del mercado objetivo de la banca agropecuaria, y microfinanzas, acorde con la visión y misión de la entidad.
6. Proponer planes y programas que permitan el crecimiento, profundización de clientes y mejoramiento de las relaciones comerciales de la entidad con las empresas del sector agropecuario.
7. Tomar decisiones con los resultados financieros relacionados con la evaluación de la rentabilidad de los productos, servicios, convenios y canales de la banca agropecuaria, y microfinanzas.
8. Garantizar la optimización y estandarización de los procedimientos a su cargo ejecutados en Dirección General y Regionales.
9. Dirigir y orientar las acciones necesarias para el desarrollo de nuevos productos, servicios, convenios y canales que satisfagan las necesidades de la banca agropecuaria, y de microfinanzas, en coordinación con las demás dependencias del Banco que tengan injerencia en la materia.
10. Dirigir y orientar las acciones necesarias para definir e implementar los modelos de servicio de atención a clientes de la banca agropecuaria, y microfinanzas, así como

identificar y proponer los canales por los cuales se ofrecerán los productos y servicios.

11. Identificar y gestionar la asignación de cargos para la red de oficinas, de acuerdo con los resultados de los estudios técnicos de productividad y cargas de trabajo emitidos por la Gerencia Ingeniería de Procesos y Mejora Continua.

12. Coordinar y gestionar las necesidades publicitarias relacionadas con el portafolio de productos, servicios, convenios y canales de la banca agropecuaria, y de microfinanzas.

13. Proponer al Vicepresidente Ejecutivo las participaciones comerciales de la entidad en eventos de interés comercial que realicen los gremios, empresas privadas o entidades de orden gubernamental, relacionadas con productos, servicios, convenios y canales de la banca agropecuaria, y microfinanzas.

14. Definir y proponer las políticas para vinculación de clientes.

15. Proponer e implementar las estrategias necesarias que le permitan al Banco garantizar la calidad, completitud y actualización de la información de los clientes, registrada en la base única de clientes.

16. Definir e implementar las estrategias necesarias que le permitan al Banco garantizar la calidad, completitud y actualización de la información de los clientes registrada en la base única de clientes, en coordinación con la Vicepresidencia de la Banca Comercial.

17. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 39. Gerencia Técnica Agropecuaria. La Gerencia Técnica Agropecuaria es responsable de asesorar, diseñar, definir, proponer e implementar las estrategias para el diseño y rediseño de productos, servicios, convenios y canales de la banca agropecuaria.

Artículo 40. Funciones de la Gerencia Técnica Agropecuaria. Son funciones de la Gerencia Técnica Agropecuaria:

1. Planear, investigar, organizar, dirigir, coordinar y proponer las necesidades de productos y servicios para la banca agropecuaria en conjunto con la Gerencia de Mercadeo.
2. Asesorar a los Vicepresidentes y dependencias del Banco en los temas agropecuarios.
3. Coordinar y asesorar a la Gerencia de Ventas Banca Agropecuaria la definición de estrategias para la creación, desarrollo y crecimiento de productos, servicios, convenios y canales de la banca agropecuaria.
4. Proponer metodologías para el conocimiento del cliente y otorgamiento de crédito para la banca agropecuaria.
5. Identificar las necesidades de productos, servicios, convenios y canales de la banca agropecuaria en cada región y coordine con la Gerencia de Mercadeo las campañas que requiera para el empaquetamiento, diseño y rediseño de los mismos.
6. Analizar las tendencias de la industria agropecuaria y proponer profundización de mercados, identificando las necesidades de productos y servicios financieros para las cadenas de distribución y abastecimiento de productos agropecuarios.
7. Coordinar y participar con las dependencias de crédito, operaciones y riesgos en la definición de políticas y modelos para la operación de crédito agropecuario.
8. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 41. Gerencia de Ventas Banca Agropecuaria. La Gerencia de Ventas de Banca Agropecuaria es responsable de diseñar y ejecutar las estrategias de la banca agropecuaria,

coordinando con los gerentes regionales el cumplimiento de metas comerciales.

Artículo 42. Funciones de la Gerencia de Ventas Banca Agropecuaria. Son funciones de la Gerencia de Ventas Banca Agropecuaria:

1. Ejecutar y desarrollar las estrategias comerciales para el cumplimiento de las metas comerciales en productos, servicios, convenios y canales de la banca agropecuaria.
2. Identificar y proponer los productos, servicios, convenios y canales para la banca agropecuaria, en coordinación, asesoría y acompañamiento de la Gerencia Técnica de Banca Agropecuaria y de la Gerencia de Mercadeo.
3. Proponer empaquetamiento de productos y el diseño y modelos de convenios para la banca agropecuaria.
4. Liderar, coordinar, dirigir e implementar las estrategias comerciales para la consecución de negocios de nuevos convenios, tanto convenios centralizados como los convenios de las Gerencias Regionales Comerciales.
5. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de metas de productos, servicios, convenios y canales de la banca agropecuaria asignado a la fuerza de ventas.
6. Identificar y proponer a la Vicepresidencia de Operaciones las necesidades y desarrollo de los canales alternos.
7. Cumplir con las metas de nuevos convenios y coordinar con la Vicepresidencia de Operaciones la gestión operativa que demanda cada convenio para garantizar los niveles de servicio.
8. Diseñar, coordinar y desarrollar campañas promocionales de los productos, servicios, convenios y canales de la banca agropecuaria.

9. Diseñar, desarrollar y coordinar las campañas de ventas a nivel nacional para la banca agropecuaria.

10. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las sesiones de retroalimentación y desempeño de lecciones aprendidas y mejores prácticas con los gerentes regionales y gerentes zonales para mejorar la gestión comercial de la fuerza de ventas, según su competencia.

11. Diseñar, identificar, proponer las necesidades de capacitación de la fuerza de ventas en gestión comercial para la venta de productos, servicios, convenios y desarrollo de canales.

12. Desarrollar y mantener buenas relaciones con gremios y empresas del sector agropecuario.

13. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 43. Gerencia de Desarrollo Comercial. La Gerencia de Desarrollo Comercial, es responsable de analizar y controlar permanentemente el comportamiento y desempeño de la fuerza comercial, frente a las metas establecidas para los productos, servicios, convenios y canales a fin de generar, proponer y acompañar estrategias que permitan profundizar y garantizar una eficiente gestión comercial basada en resultados.

Artículo 44. Funciones de la Gerencia de Desarrollo Comercial. Son funciones de la Gerencia de Desarrollo Comercial:

1. Medir y monitorear los indicadores de gestión de la Vicepresidencia de Banca Agropecuaria, de la Vicepresidencia Banca Comercial, así como los indicadores de la Gerencia Regional Comercial, zonales, red de oficinas y demás fuerza de ventas, retroalimentando las mejores prácticas.

2. Ejecutar control y seguimiento permanente a las metas comerciales de la Vicepresidencia de Banca Agropecuaria y de la Vicepresidencia Banca Comercial, así como a la fuerza de ventas.

3. Apoyar las Vicepresidencias Agropecuaria y Comercial en el desarrollo de estrategias enfocadas al logro de los resultados establecidos en el plan de negocios del Banco, mediante el seguimiento de indicadores de gestión comercial, desarrollo de planes de mejoramiento y, de apoyo a las actividades comerciales.

4. Monitorear y controlar los negocios proyectados en los diferentes productos, servicios, convenios y canales, a través de la consolidación del plan cierre que permita generar alertas para dinamizar la gestión comercial.

5. Hacer seguimiento a la promoción del portafolio de productos y servicios a través de la fuerza comercial de acuerdo con las necesidades de los clientes de la banca agropecuaria y de la banca comercial.

6. Monitorear, controlar y generar las alertas del plan cierre y agenda de visitas para el seguimiento a las proyecciones de los productos bancarios de la banca agropecuaria y de la banca comercial.

7. Planear y diseñar, de acuerdo con los requerimientos de las dependencias de la Vicepresidencia de Banca Agropecuaria y de la Vicepresidencia de Banca Comercial, los informes requeridos.

8. Propender por el empoderamiento de los negocios y conocimiento de clientes a través de la fuerza comercial.

9. Administrar, controlar y hacer seguimientos a la gestión de la fuerza comercial de la banca agropecuaria y la banca comercial.

10. Identificar, desarrollar y proponer las actividades y estrategias comerciales que permitan el mejoramiento comercial de las oficinas para que lo desarrollen las gerencias de ventas de la Vicepresidencia de Banca Agropecuaria y de la Vicepresidencia Banca Comercial.

11. Analizar la información comercial de los clientes y proponer a las Vicepresidencias de Banca Agropecuaria y de Banca Comercial, profundización en nuevos negocios.

12. Elaborar, preparar, liderar y acompañar los comités comerciales de las Vicepresidencias Banca Agropecuaria y Banca Comercial, así como los comités comerciales regionales.

13. Planear y coordinar la gestión de la información con el sistema de información que administra la Gerencia de Sistemas de Información.

14. Diseñar las estrategias comerciales para la actualización y poblamiento de la base de datos de clientes de la banca agropecuaria y de la banca comercial, tomando como base los informes generados por la Gerencia de Sistemas de Información de la Vicepresidencia de Planeación y Desarrollo Corporativo.

15. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 45. Gerencia de Ventas Microfinanzas. La Gerencia de Ventas Microfinanzas es responsable de diseñar y ejecutar la estrategia comercial de microfinanzas, liderando su fuerza de ventas especializada, para ofrecer productos y servicios de microfinanzas.

Artículo 46. Funciones de la Gerencia de Ventas Microfinanzas. Son funciones de la Gerencia de Ventas Microfinanzas:

1. Diseñar e implementar la estrategia comercial para la banca de microfinanzas.

2. Evaluar mercados, competencia y características de productos y servicios relacionados con

microfinanzas.

3. Orientar y acompañar a la fuerza de ventas de microfinanzas para el desarrollo de esta banca, en coordinación con los Gerentes Regionales.
4. Diseñar, coordinar, y desarrollar campañas promocionales para la banca de microfinanzas con la asesoría y acompañamiento de la Gerencia de Mercadeo.
5. Monitorear el nivel de riesgo de sus clientes y diseñar estrategias de mitigación de riesgos.
6. Evaluar la rentabilidad de la banca de microfinanzas y cumplir las metas de cada regional.
7. Evaluar el desempeño de la fuerza de ventas especializada.
8. Identificar y proponer a la Vicepresidencia de Operaciones las necesidades y desarrollo de los canales alternos.
9. Proponer empaquetamiento de productos y servicios para microfinanzas.
10. Identificar las necesidades de capacitación a la fuerza de ventas de microfinanzas en productos, canales, estrategias comerciales, herramientas, entre otros.
11. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 47. Gerencia Regional Comercial. La Gerencia Regional Comercial es responsable de ejecutar las estrategias comerciales de la Vicepresidencia de Banca Agropecuaria y de la Vicepresidencia de la Banca Comercial, liderando, acompañando y monitoreando permanentemente la fuerza comercial de ventas de la regional.

Artículo 48. Funciones de las Gerencia Regional Comercial. Son funciones de la Gerencia

Regional Comercial:

1. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de los compromisos y metas comerciales de productos, servicios, convenios y canales, ejecutados y desarrollados por la fuerza comercial de la regional.
2. Liderar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar el cumplimiento de las metas comerciales definidas para la fuerza comercial, red de oficinas y canales alternos.
3. Coordinar y canalizar a través de las gerencias de ventas el desarrollo comercial integral de la regional.
4. Coordinar y canalizar con la Gerencia Técnica Agropecuaria las necesidades de productos y servicios agropecuarios.
5. Analizar el desarrollo comercial de la red y aplicar estrategias de mejoramiento de acuerdo con los lineamientos de la Gerencia de Desarrollo Comercial.
6. Identificar y proponer las campañas de ventas y concursos potenciales en la regional.
7. Coordinar y gestionar las necesidades de capacitación y reentrenamiento para la fuerza de ventas.
8. Identificar y proponer a las gerencias de ventas las necesidades de nuevos productos, servicios, convenios y canales para la regional.
9. Monitorear y propender por el buen uso de la imagen corporativa y servicio definida para las oficinas, de acuerdo con los lineamientos de la Gerencia de Servicio al Cliente.
10. Socializar con las Vicepresidencias de Banca Agropecuaria y Banca Comercial en las mejores prácticas, para que estas se implementen y se estandaricen en todas las regionales.

11. Conformar y administrar el Comité de Ventas para realizar seguimiento a la gestión comercial en la regional, definiendo planes de acción para lograr las metas de ventas de cada sucursal.
12. Supervisar, acompañar y apoyar a cada sucursal en el desarrollo comercial, así como en el manejo y administración de los canales y ciclos de venta.
13. Ejecutar las actividades de mercadeo a que haya lugar, de acuerdo con el plan de mercadeo y las directrices de las gerencias de ventas.
14. Identificar y proponer a las gerencias de ventas la implementación y desarrollo de los canales y servicios alternos que demandan los clientes.
15. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 49. Vicepresidencia de Banca Comercial. La Vicepresidencia de Banca Comercial bajo las directrices y lineamientos de la Vicepresidencia Ejecutiva es responsable de planear, coordinar, dirigir, definir, ejecutar y controlar las estrategias comerciales para la banca empresarial, banca oficial, banca de consumo, diferentes al sector agropecuario, para lograr un adecuado posicionamiento de la entidad, logrando los objetivos de rentabilidad y crecimiento, mediante el ofrecimiento de productos y servicios financieros.

Artículo 50. Funciones de la Vicepresidencia de Banca Comercial. Son funciones de la Vicepresidencia de Banca Comercial:

1. Planear, organizar, dirigir, liderar, coordinar y controlar la gestión de la banca comercial ejecutada por las Gerencias de Ventas de Banca Comercial y la Gerencia Regional Comercial.
2. Dirigir, coordinar, ejecutar y controlar la gestión comercial desarrollada por la banca

comercial, para el logro efectivo de los resultados del Banco en metas comerciales asociadas a los productos, servicios, convenios y canales.

3. Dirigir, coordinar y proponer las estrategias necesarias para la definición de metas comerciales que permitan el desarrollo y crecimiento de productos, servicios, convenios y canales en la banca comercial.

4. Asesorar a la Vicepresidencia Ejecutiva y demás órganos directivos del Banco, en el desarrollo y mantenimiento de estrategias comerciales que garanticen la satisfacción del mercado objetivo de la banca comercial, acorde con la misión y visión de la entidad.

5. Proponer planes y programas que permitan el crecimiento, profundización de clientes y mejoramiento de las relaciones comerciales de la entidad con las empresas comerciales diferentes al sector agropecuario.

6. Tomar decisiones con los resultados financieros relacionados con la evaluación de la rentabilidad de los productos, servicios, convenios y canales de la banca comercial.

7. Garantizar la optimización y estandarización de los procedimientos a su cargo ejecutados en Dirección General y regionales.

8. Dirigir y orientar las acciones necesarias para el desarrollo de nuevos productos, servicios, convenios y canales que satisfagan las necesidades de la banca comercial diferente al sector agropecuario, en coordinación con las demás vicepresidencias del Banco que tengan injerencia en la materia.

9. Dirigir y orientar las acciones necesarias para definir e implementar los modelos de servicio de atención a clientes de la banca comercial diferente al sector agropecuario, así como definir los canales por los cuales se ofrecerán los productos y servicios.

10. Coordinar y gestionar las necesidades publicitarias relacionadas con el portafolio de productos, servicios, convenios y canales de la banca comercial diferente al sector agropecuario.
11. Proponer y Autorizar las participaciones comerciales de la entidad en eventos de interés comercial que realicen las empresas privadas o entidades de orden gubernamental, relacionadas con productos, servicios, convenios y canales de la banca comercial.
12. Asistir con la Vicepresidencia de Crédito y Cartera a la presentación comercial de los negocios, ante las instancias de aprobación.
13. Definir y proponer las políticas para vinculación de clientes.
14. Definir e implementar las estrategias necesarias que le permitan al Banco garantizar la calidad, completitud y actualización de la información de los clientes registrada en la base única de clientes, en coordinación con la Vicepresidencia de la Banca Agropecuaria
15. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 51. Gerencia de Mercadeo. La Gerencia de Mercadeo es responsable de planear, coordinar, diseñar las estrategias de marketing para el posicionamiento del Banco, actuando como guía para desarrollar productos y servicios bancarios que contribuyan al crecimiento y desarrollo de la banca agropecuaria, de consumo, de microfinanzas y la banca empresarial y oficial.

Artículo 52. Funciones de la Gerencia de Mercadeo. Son funciones de la Gerencia de Mercadeo:

1. Planear, liderar, coordinar, dirigir, proponer, ejecutar y controlar los procedimientos y

demás actividades relacionadas con las estrategias requeridas por el Banco para garantizar una eficiente y efectiva gestión de mercadeo.

2. Diseñar estrategias de promoción, publicidad para el posicionamiento del Banco, identificando los nichos de mercado al cual se deben dirigir los productos y servicios.

3. Diseñar y proponer a las Vicepresidencias de Banca Agropecuaria y Banca Comercial la publicidad, promoción, participación en eventos comerciales y demás actividades que propendan por la difusión del portafolio de productos y servicios del Banco.

4. Coordinar, diseñar y proponer el portafolio de productos y servicios del Banco, para la fuerza de ventas.

5. Coordinar y desarrollar nuevos productos y mantenimiento a los existentes de acuerdo con los lineamientos de las Vicepresidencias Comercial y Agropecuaria.

6. Planear, coordinar, ejecutar y controlar las actividades de inteligencia de mercado para identificar las oportunidades de nuevos productos y servicios bajo esquemas competitivos.

7. Asesorar y acompañar a las Vicepresidencias Comercial y Agropecuaria en el diseño y promoción de las campañas necesarias para garantizar que la base única de clientes cumpla con los niveles de actualización exigidos por el Banco y entes de control.

8. Asesorar, coordinar y ejecutar las necesidades publicitarias relacionadas con el portafolio de productos y servicios.

9. Coordinar, manejar y controlar la relación con las oficinas de publicidad.

10. Garantizar que la información publicada en la web sobre productos y servicios del Banco se mantenga actualizada.

11. Asesorar, y acompañar el diseño de campañas masivas que demande la banca agropecuaria, de microfinanzas, de consumo y de la banca empresarial y oficial.
12. Dirigir, supervisar y controlar las publicaciones institucionales y coordinar la producción de audiovisuales y medios impresos dirigidos a la fuerza comercial.
13. Asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en aspectos relacionados con publicidad y prensa.
14. Garantizar la buena imagen del Banco a nivel nacional y el posicionamiento de la marca.
15. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 53. Gerencia de Ventas Banca Empresarial. La Gerencia de Ventas de Banca Empresarial es responsable de diseñar e implementar las estrategias de gestión comercial que le garanticen al Banco resultados exitosos en la banca empresarial.

Artículo 54. Funciones de la Gerencia de Ventas Banca Empresarial. Son funciones de la Gerencia de Ventas Banca Empresarial:

1. Ejecutar y desarrollar las estrategias comerciales para el cumplimiento de las metas comerciales en productos, servicios, convenios y canales de la banca empresarial.
2. Identificar y proponer los productos, servicios, convenios y canales para la banca empresarial, en coordinación, asesoría y acompañamiento de la Gerencia de Mercadeo.
3. Proponer empaquetamiento de productos y, diseño y modelos de convenios para la banca empresarial.
4. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de metas de productos,

servicios, convenios y canales de la banca empresarial asignado a la fuerza de ventas.

5. Identificar y proponer a la Vicepresidencia de Operaciones las necesidades y desarrollo de los canales alternos.

6. Liderar, coordinar, dirigir e implementar las estrategias comerciales para la consecución de negocios de nuevos convenios, tanto convenios centralizados como los convenios de la Gerencia Regional Comercial.

7. Cumplir con las metas de nuevos convenios y coordinar con la Vicepresidencia de Operaciones la gestión operativa que demanda cada convenio para garantizar los niveles de servicio.

8. Diseñar, coordinar y desarrollar campañas promocionales de los productos, servicios, convenios y canales de la banca empresarial.

9. Diseñar, desarrollar y coordinar las campañas de ventas a nivel nacional para la banca empresarial.

10. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las sesiones de retroalimentación y desempeño de lecciones aprendidas y mejores prácticas con los gerentes regionales y gerentes zonales para mejorar la gestión comercial de la fuerza de ventas, según su competencia.

11. Diseñar, identificar, proponer las necesidades de capacitación de la fuerza de ventas en gestión comercial para la venta de productos, servicios, convenios y desarrollo de canales.

12. Desarrollar y mantener buenas relaciones con empresas diferentes a las del sector agropecuario.

13. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos

determinen.

Artículo 55. Gerencia de Ventas Banca Oficial. La Gerencia de Ventas Banca de Oficial es responsable de diseñar e implementar las estrategias de gestión comercial que le garanticen al Banco resultados exitosos en la banca oficial y, en el desarrollo y crecimiento de convenios oficiales.

Artículo 56. Funciones de la Gerencia de Ventas Banca Oficial. Son funciones de la Gerencia de Ventas Banca Oficial:

1. Ejecutar y desarrollar las estrategias comerciales para el cumplimiento de las metas comerciales en productos, servicios, convenios y canales de la banca oficial.
2. Identificar y proponer los productos, servicios, convenios y canales para la banca oficial, en coordinación, asesoría y acompañamiento de la Gerencia de Mercadeo.
3. Proponer empaquetamiento de productos y, diseño y modelos de convenios para la banca oficial.
4. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de metas de productos, servicios, convenios y canales de la banca oficial asignado a la fuerza de ventas.
5. Identificar y proponer a la Vicepresidencia de Operaciones las necesidades y desarrollo de los canales alternos.
6. Liderar, coordinar, dirigir e implementar las estrategias comerciales para la consecución de negocios de nuevos convenios, tanto convenios centralizados como los convenios de la Gerencia Regional Comercial.
7. Cumplir con las metas de nuevos convenios y coordinar con la Vicepresidencia de Operaciones la gestión operativa que demanda cada convenio para garantizar los niveles de

servicio.

8. Diseñar, coordinar y desarrollar campañas promocionales de los productos, servicios, convenios y canales de la banca oficial.

9. Diseñar, desarrollar y coordinar las campañas de ventas a nivel nacional para la banca oficial.

10. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las sesiones de retroalimentación y desempeño de lecciones aprendidas y mejores prácticas con los gerentes regionales y gerentes zonales para mejorar la gestión comercial de la fuerza de ventas, según su competencia.

11. Diseñar, identificar, proponer las necesidades de capacitación de la fuerza de ventas en gestión comercial para la venta de productos, servicios, convenios y desarrollo de canales.

12. Desarrollar y mantener buenas relaciones con empresas oficiales, entes territoriales, entidades descentralizadas, entre otras, diferentes a las del sector agropecuario.

13. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 57. Gerencia de Ventas Banca de Consumo. La Gerencia de Ventas Banca de Consumo es responsable de diseñar e implementar las estrategias de gestión comercial que le garanticen al Banco resultados exitosos en la banca de consumo.

Artículo 58. Funciones de la Gerencia de Ventas Banca de Consumo. Son funciones de la Gerencia de Ventas Banca de Consumo:

1. Ejecutar y desarrollar las estrategias comerciales para el cumplimiento de las metas comerciales en productos, servicios, convenios y canales de la banca de consumo.

2. Identificar y proponer los productos, servicios, convenios y canales para la banca de consumo, en coordinación, asesoría y acompañamiento de la Gerencia de Mercadeo.
3. Proponer empaquetamiento de productos y, diseño y modelos de convenios para la banca de consumo.
4. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de metas de productos, servicios, convenios y canales de la banca de consumo asignado a la fuerza de ventas.
5. Controlar y hacer seguimiento al servicio que presta la fuerza de ventas a través de los canales a los clientes de tarjetas bancarias.
6. Hacer procesos de preselección de clientes permanentes para el aumento de cupos a clientes de tarjetas bancarias.
7. Coordinar y definir con las dependencias del Banco la atención integral de las reclamaciones de los clientes, los reclamos de los establecimientos de comercio, así como las consultas de la red de oficinas relacionadas con tarjetas bancarias.
8. Promocionar y diseñar estrategias comerciales para la vinculación, profundización de clientes a través de tarjetas bancarias.
9. Coordinar con la Gerencia de Mercadeo la gestión de comunicaciones y las campañas promocionales para los clientes de tarjetas bancarias.
10. Coordinar con la Gerencia de Mercadeo y demás dependencias del Banco, las actividades de telemarketing a clientes para identificar causas de cancelación voluntario o no aceptación del producto.
11. Definir y ejecutar las actividades necesarias que le garanticen al Banco un servicio al cliente diferencial, en los productos de tarjetas bancarias.

12. Identificar y proponer a la Vicepresidencia de Operaciones las necesidades y desarrollo de los canales alternos.

13. Liderar, coordinar, dirigir e implementar las estrategias comerciales para la consecución de negocios de nuevos convenios, tanto convenios centralizados como los convenios de la Gerencia Regional Comercial.

14. Cumplir con las metas de nuevos convenios y coordinar con la Vicepresidencia de Operaciones la gestión operativa que demanda cada convenio para garantizar los niveles de servicio.

15. Diseñar, coordinar y desarrollar campañas promocionales de los productos, servicios, convenios y canales de la banca de consumo.

16. Diseñar, desarrollar y coordinar las campañas de ventas a nivel nacional para la banca de consumo.

17. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las sesiones de retroalimentación y desempeño de lecciones aprendidas y mejores prácticas con los gerentes regionales y gerentes zonales para mejorar la gestión comercial de la fuerza de ventas, según su competencia.

18. Diseñar, identificar, proponer las necesidades de capacitación de la fuerza de ventas en gestión comercial para la venta de productos, servicios, convenios y desarrollo de canales.

19. Desarrollar y mantener buenas relaciones con los clientes de la banca de consumo.

20. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 59. Vicepresidencia Financiera. La Vicepresidencia Financiera bajo las directrices y

lineamientos de la Vicepresidencia Ejecutiva, tiene como misión propender por la maximización del valor del patrimonio de los accionistas, por la formulación y el control de la política financiera del Banco y por su planeación financiera y presupuestal, por la adecuada gestión de activos y pasivos, por la administración de la liquidez del Banco, por la gestión del portafolio de inversiones en condiciones de rentabilidad y bajo los parámetros de riesgo establecidos, por la administración del proceso contable y tributario del Banco, asegurando el cumplimiento de las normas, políticas y principios que rigen estas materias.

Artículo 60. Funciones de la Vicepresidencia Financiera. Son funciones de la Vicepresidencia Financiera:

1. Proveer bajo las directrices y lineamientos de la Vicepresidencia Ejecutiva, acompañamiento y asesoría financiera y económica transversal a la organización, a la Alta Dirección y a la Junta Directiva, para soportar la orientación financiera del negocio y los procedimientos financieros que, dentro del marco legal, permitan al Banco el cumplimiento de sus objetivos.
2. Proponer, desarrollar y controlar las políticas económicas y financieras del Banco, de acuerdo con las normas sobre la materia y considerando los aspectos que minimicen el riesgo financiero.
3. Proponer, elaborar, implementar y controlar las políticas y estrategias en materia de tesorería, presupuesto, análisis económico y financiero, gestión contable y de impuestos.
4. Orientar bajo las directrices y lineamientos de la Vicepresidencia Ejecutiva la realización de estudios, investigaciones y evaluaciones económicas y financieras a nivel macroeconómico, de mercado y de industria, así como a nivel propio del Banco, que determinen potencialidades, fortalezas, debilidades y desventajas de la entidad y que contribuyan a la oportuna toma de decisiones financieras por parte de la Alta Dirección.

5. Orientar la evaluación del beneficio económico, financiero y las condiciones de costo y rentabilidad de los negocios, alternativas de inversión y de proyectos, de productos, de canales, de clientes y segmentos que requiera la organización, y que sirvan para la toma de decisiones.
6. Garantizar la optimización y estandarización de los procedimientos a su cargo, ejecutados en Dirección General y regionales.
7. Diseñar y coordinar con la Vicepresidencia Ejecutiva la preparación del plan de negocios y del presupuesto con base en el plan estratégico y táctico, aprobado por la Junta Directiva y hacer seguimiento y control a su ejecución.
8. Definir y ejecutar las estrategias y tácticas operativas de la Vicepresidencia, que den cumplimiento y estén alineadas con la planeación estratégica de la organización.
9. Proponer y acordar con la Gerencia de Mercadeo las estrategias en materia de diseño y evaluación financiera de productos, fijación de precios y costos y la aplicación de políticas financieras.
10. Ordenar, evaluar y controlar la elaboración de los estados e informes financieros, presupuestales, contables y tributarios exigidos por organismos gubernamentales o por entes de control y asegurar su oportuno envío.
11. Orientar mecanismos permanentes de control tendientes a impedir que la entidad sea utilizada en actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo.
12. Dirigir la gestión de las Coordinaciones Financieras Regionales.
13. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 61. Gerencia de Tesorería. La Gerencia de Tesorería tiene como misión maximizar la rentabilidad del portafolio de inversiones, minimizar el riesgo en las operaciones de tesorería y generar ingresos financieros, cumpliendo las metas propuestas en el plan de negocios.

Artículo 62. Funciones de la Gerencia de Tesorería. Son funciones de la Gerencia de Tesorería:

1. Desarrollar el proceso de Gestión de Recursos Financieros a través de la planeación, organización, dirección, ejecución y control de las actividades propias de la dependencia.
2. Definir y supervisar la ejecución de las estrategias y tácticas que permitan optimizar los resultados financieros y alcanzar las metas definidas en el Plan de Negocios del Banco.
3. Dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar la ejecución y resultados de la gestión en materia de administración del portafolio de inversiones, administración de la liquidez y emisión y suscripción de bonos y acciones, buscando maximizar la rentabilidad y seguridad, en condiciones de mercado, dado un nivel de riesgo previamente definido por las diferentes instancias de decisión del Banco.
4. Proponer estrategias y procesos de negociación con límites debidamente establecidos y controlables, para tomar posiciones que contribuyan al mejoramiento de los ingresos por la gestión del portafolio.
5. Definir y supervisar la ejecución de estrategias que permitan una adecuada diversificación del portafolio de inversiones, mediante la realización de operaciones en moneda nacional o extranjera con cobertura de riesgos, mediante instrumentos financieros derivados, bajo condiciones de mercado, suministrando el soporte a la negociación.
6. Dirigir y evaluar la estructuración y desarrollo de nuevos productos financieros o sistemas de negociación, líneas de negocio, canales de distribución comercial de productos de

tesorería, en términos normativos, financieros, operativos, de riesgos y contables, que contribuyan a aumentar la oferta de valor a los clientes y a maximizar la rentabilidad, y coordinar su implementación una vez sean aprobados por las instancias decisorias.

7. Coordinar en lo de su competencia, la gestión y labor realizada por las Coordinaciones Financieras Regionales, conforme a los lineamientos dados por la Vicepresidencia Financiera.

8. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 63. Gerencia de Contabilidad. La Gerencia de Contabilidad, como ejecutora del proceso contable, tiene como misión supervisar y controlar que los resultados reflejados en el sistema de información contable, derivados de la gestión del negocio y sus operaciones, cumplan con las políticas, normas, principios y reglamentos que le resulten aplicables, procurando que la información contenida en los estados financieros y otros informes de gestión de origen contable, presenten en forma razonable la situación financiera y los resultados de la entidad.

Artículo 64. Funciones de la Gerencia de Contabilidad. Son funciones de la Gerencia de Contabilidad:

1. Preparar y presentar los estados financieros del Banco ante la Administración, los entes de vigilancia y control y otros grupos de interés general.
2. Certificar los Estados Financieros que se hubieran preparado bajo su responsabilidad y la del representante legal.
3. Desarrollar el proceso administrativo en el área contable a través de la planeación, organización, dirección, ejecución y control de las actividades propias de la dependencia.

4. Establecer y promulgar las políticas contables y los procedimientos para llevarlas a cabo, en procura de consolidar un eficiente sistema de control interno contable.
5. Validar y asegurar que los ejecutores de los procesos que generan registros contables cumplan las políticas y procedimientos contables, que sustentan el sistema de control interno contable, de acuerdo con la normatividad vigente.
6. Identificar, diseñar e implementar los cambios que se requieran en desarrollo de la mejora continua, para optimizar y mantener la eficacia y eficiencia del proceso contable.
7. Verificar y controlar que se apliquen adecuadamente las actividades de monitoreo y control contable sobre todos los componentes del proceso contable, procurando que los resultados del sistema de información contable, cumplan con los criterios de seguridad, calidad y cumplimiento.
8. Dirigir y coordinar la ejecución de los procedimientos, para revelar, de manera adecuada a las partes interesadas, toda aquella información que sea necesaria, para comprender y evaluar correctamente la situación contable del Banco.
9. Verificar y controlar que se apliquen adecuadamente las actividades de monitoreo y control contable sobre los ciclos de cuentas, para establecer que los resultados del sistema de información contable cumplan satisfactoriamente las afirmaciones explícitas e implícitas contenidas en los estados financieros sobre existencia, integridad, derechos y obligaciones, valuación, presentación y revelación.
10. Supervisar que se realicen los análisis técnicos propios del ejercicio de la Contaduría Pública, que ratifiquen u objeten la calidad de los resultados contables obtenidos, para ordenar los ajustes y correcciones a que haya lugar.
11. Garantizar que todos los estados financieros, informes de gestión y demás reportes de

índole contable que suministre, sean oportunos, confiables y útiles para la toma de decisiones financieras y de gestión administrativa.

12. Identificar los riesgos del proceso contable, sus causas y fuentes, con el propósito de prevenir o evitar la materialización de eventos que puedan afectar el normal desarrollo del proceso contable y sus objetivos o, en caso de que ello no resulte razonablemente posible, mitigar su impacto.

13. Desarrollar procedimientos de supervisión y monitoreo continuo para evaluar la eficiencia y eficacia de los controles existentes, con el fin de minimizar la posibilidad de ocurrencia de eventos que impidan registrar, procesar, resumir y presentar adecuadamente la información contable.

14. Coordinar, en lo de su competencia, la gestión y labor realizada por las Coordinaciones Financieras Regionales, conforme a los lineamientos dados por la Vicepresidencia Financiera.

15. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 65. Gerencia de Impuestos. La Gerencia de Impuestos, responsable del proceso tributario, tiene como misión supervisar y controlar que los resultados generados por las operaciones del Banco cumplan con las políticas, normas, principios y reglamentos que le resulten aplicables a la gestión tributaria, procurando la optimización del costo financiero de los impuestos. Así mismo, es responsable del control para la oportuna presentación de las declaraciones tributarias y del pago de las obligaciones fiscales de orden nacional, departamental y municipal.

Artículo 66. Funciones de la Gerencia de Impuestos. Son funciones de la Gerencia de Impuestos:

1. Diseñar un sistema tributario cuya operación facilite el control, medición y optimización del gasto fiscal a cargo del Banco.
2. Realizar una adecuada planeación fiscal, tendiente a optimizar, dentro del marco legal, la rentabilidad y racionalización del gasto.
3. Definir las políticas tributarias necesarias para asegurar que la información fiscal sea razonable, eficiente y consistente.
4. Asesorar a las dependencias del Banco en la aplicación de las normas y políticas tributarias, emitiendo los conceptos tributarios requeridos.
5. Validar y asegurar la correcta y oportuna implementación o modificación de los procedimientos del Banco, como resultado de la actualización o cambio de normas tributarias.
6. Atender y dar respuestas a requerimientos de las Autoridades tributarias, efectuando el seguimiento hasta la presentación de recursos en la vía gubernativa, en caso de llegar a esta instancia.
7. Diseñar y dirigir los procesos requeridos para la presentación de las declaraciones y el pago de los impuestos del Banco, de acuerdo con las disposiciones vigentes sobre la materia.
8. Elaborar, analizar, presentar y contabilizar las diferentes clases de declaraciones tributarias a cargo del Banco en los términos que establece la ley, las ordenanzas departamentales y los acuerdos municipales, según aplique.
9. Reportar y suministrar la información tributaria requerida por los órganos externos competentes.
10. Cumplir con las obligaciones de expedición de los certificados tributarios y generación de

información exógena, de acuerdo con los plazos establecidos para el efecto.

11. Impartir y mantener actualizadas las instrucciones tributarias, de manera que estas satisfagan las necesidades institucionales y fiscalizadoras de información.

12. Asegurar el correcto y oportuno diligenciamiento y presentación las declaraciones tributarias del Banco.

13. Diseñar y dirigir los procedimientos requeridos para el pago de los impuestos a cargo del Banco.

14. Identificar los riesgos del proceso de impuestos, sus causas y fuentes, con el propósito de prevenir o evitar la materialización de eventos, que puedan afectar su normal desarrollo o aplicación.

15. Desarrollar procedimientos de supervisión y monitoreo continuo para evaluar la eficiencia y eficacia de los controles existentes, con el fin de minimizar la posibilidad de ocurrencia de eventos que impidan registrar, procesar, resumir y presentar adecuadamente la información tributaria.

16. Diseñar políticas y procedimientos que mitiguen la materialización de riesgos de sanciones por inoportunidad e inexactitud en el diligenciamiento y presentación de las diferentes declaraciones.

17. Coordinar en lo de su competencia, la gestión y labor realizada por las Coordinaciones Financieras Regionales, conforme a los lineamientos dados por la Vicepresidencia Financiera.

18. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 67. Gerencia de Valoración Financiera de Negocios. Gerencia de Valoración

Financiera de Negocios tiene como misión diseñar, dirigir, ejecutar y controlar la elaboración de investigaciones, estudios e informes que permitan determinar el comportamiento financiero de la Entidad, así como orientar la evaluación financiera permanente de los negocios actuales del Banco (clientes, productos, segmentos, convenios y canales), la definición y evaluación financiera de nuevos negocios, estudios e informes que permitan respaldar financieramente el direccionamiento de los negocios de la Entidad, identificando y analizando los parámetros macroeconómicos, el impacto de la normatividad, la competencia y el entorno en general, con el fin de asesorar a las dependencias del Banco en la toma de decisiones financieras. Así mismo es responsable de la estructuración, formulación y seguimiento a las proyecciones financieras de la Entidad.

Artículo 68. Funciones de la Gerencia de Valoración Financiera de Negocios. Son funciones de la Gerencia de Valoración Financiera de Negocios:

1. Dirigir y supervisar la realización de las investigaciones y análisis del mercado, con el fin de asesorar a las dependencias del Banco en materia de competitividad, contribución financiera, rentabilidad y optimización en la utilización de sus recursos financieros.
2. Realizar las investigaciones y estudios, que permitan asesorar a los órganos de decisión del Banco en la definición de estrategias financieras y valoraciones que ayuden al desarrollo y estructuración de los potenciales negocios y sus canales de distribución, de acuerdo a las directrices impartidas por la Alta Dirección.
3. Dirigir la ejecución de los estudios que guíen la determinación de las tasas y tarifas de los productos y servicios del Banco y establecerlas en forma coordinada con las Vicepresidencias Comerciales.
4. Dirigir y orientar las proyecciones financieras del Banco a corto, mediano y largo plazo.
5. Orientar y supervisar la realización de los informes de seguimiento financiero de la

Entidad, insumo esencial en la evaluación de resultados y reorientación de acciones financieras para implementación de la respectiva área funcional y de negocios.

6. Asesorar y acompañar a las dependencias del Banco en la identificación de los objetivos financieros y la determinación de las metas financieras que permitan asegurar la sostenibilidad del Banco.

7. Dirigir, ejecutar y proveer a las dependencias del Banco los estudios e informes de evaluación, contribución e impacto financiero de los productos, servicios, convenios, canales y dependencias de negocio para la toma de decisiones.

8. Desarrollar metodologías para la asignación de costos y cálculo de la rentabilidad financiera de los productos, servicios, convenios y canales, proveerla a las dependencias para la toma de decisiones.

9. Dirigir y orientar la realización de informes de seguimiento y valoración financiera de los diferentes canales de distribución, servicios, productos, convenios, entre otros y, proveerla a las dependencias para la toma de decisiones.

10. Asesorar a las dependencias de gestión en la reorientación de acciones que permitan asegurar la rentabilidad y sostenibilidad financiera de los diferentes canales de distribución, servicios, productos, convenios, entre otros.

11. Coordinar en lo de su competencia, la gestión y labor realizada por las Coordinaciones Financieras Regionales, conforme a los lineamientos dados por la Vicepresidencia Financiera.

12. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 69. Gerencia de Gestión Presupuestal. La Gerencia de Gestión Presupuestal, tiene

como misión diseñar, dirigir y controlar la preparación del Presupuesto del Banco tanto de la operación normal como de los proyectos especiales; dirigir el proceso presupuestal de acuerdo con las políticas establecidas por la Junta Directiva y la Presidencia de la Entidad. Igualmente, elaborar los informes y estudios sobre la ejecución presupuestal y proponer los ajustes a que haya lugar.

Artículo 70. Funciones de Gerencia de Gestión Presupuestal. Son funciones de la Gerencia de Gestión Presupuestal:

1. Diseñar, preparar y orientar el análisis y valoración de requerimientos presupuestales.
2. Dirigir la preparación y consolidación del presupuesto general de la Entidad y coordinar con la Vicepresidencia Ejecutiva la sustentación del mismo ante los órganos de aprobación.
3. Socializar el presupuesto aprobado por los órganos de dirección y aprobación y realizar la apertura presupuestal de los gastos administrativos de la Entidad.
4. Proponer las políticas y procedimientos y dirigir la gestión del proceso presupuestal de la Entidad, velando por la correcta interpretación y aplicación de las normas; así mismo, resolver las consultas técnicas y administrativas de ellas derivadas.
5. Hacer efectiva la entrega del Presupuesto de Funcionamiento, Inversiones y Vigencias Futuras, aprobado por la Junta Directiva, a la Dirección General y a las Gerencias Regionales Comerciales.
6. Asesorar, acompañar, orientar y hacer efectivas las modificaciones presupuestales aprobadas por los órganos de dirección y aprobación.
7. Asesorar y acompañar a las diferentes dependencias del Banco en el manejo y cabal cumplimiento del proceso presupuestal y hacer seguimiento a la ejecución presupuestal de la

Entidad.

8. Dirigir la elaboración de estudios e informes en materia presupuestal que permitan realizar el seguimiento y análisis de la ejecución; informar a los niveles superiores y proponer los ajustes a que haya lugar.

9. Dirigir y orientar la realización informes de seguimiento presupuestal que evalúen los resultados de la Entidad en diferentes niveles de agregación.

10. Analizar e identificar tendencias de ejecución de presupuesto que permitan proporcionar información a la Alta Dirección, para la planeación y toma de decisiones en materia de presupuesto y ejecución de gastos e inversiones.

11. Coordinar y evaluar la elaboración de informes y estudios presupuestales que faciliten a la Vicepresidencia Ejecutiva y a las demás dependencias de la Entidad, la toma de decisiones.

12. Atender, diseñar y dirigir la preparación de informes y propuestas de respuesta a requerimientos de entidades externas cuando estas lo requieran.

13. Coordinar en lo de su competencia, la gestión y labor realizada por las Coordinaciones Financieras Regionales, conforme a los lineamientos dados por la Vicepresidencia Financiera.

14. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 71. Vicepresidencia de Operaciones. La Vicepresidencia de Operaciones bajo las directrices y lineamientos de la Vicepresidencia Ejecutiva tiene como misión soportar la propuesta de valor del Banco, a través de la administración y el control de los procesos operativos relacionados con los productos pasivos, servicios bancarios, convenios, programas

especiales de gobierno, clientes, canales de distribución, desembolsos, redescuento, asegurando que se cumplan los requisitos necesarios y los acuerdos de niveles de servicio definidos.

Artículo 72. Funciones de la Vicepresidencia de Operaciones. Son funciones de la Vicepresidencia de Operaciones:

1. Planear, liderar, asesorar y coordinar las actividades necesarias para orientar estratégicamente las políticas y procesos de operación bancaria.
2. Coordinar y asegurar que las transacciones operativas bancarias, sean recibidas, procesadas y conciliadas diariamente.
3. Proponer, coordinar y evaluar, mecanismos de control y de seguimiento de los diferentes procesos a cargo, para responder por el normal funcionamiento de la operación bancaria.
4. Suministrar información oportuna y confiable a los entes Autorizados que sea gestionada por la Vicepresidencia.
5. Propender por el mejoramiento continuo de la operación, buscando procesos eficientes y seguros.
6. Planear, coordinar, organizar, dirigir y controlar los programas, procesos, tareas, operaciones y actividades relacionadas con la prestación de los servicios operativos bancarios.
7. Coordinar, armonizar y definir con las dependencias que intervienen en el proceso de crédito las acciones necesarias para garantizar los tiempos de respuesta definidos en los procedimientos operativos de análisis y desembolso de créditos.
8. Planear, coordinar, organizar, dirigir y controlar la gestión de las dependencias regionales

de operaciones, para asegurar la operación y la calidad de los procesos del Banco, ejecutados por los diferentes canales.

9. Administrar a nivel nacional la operación bancaria de los productos y servicios bancarios, controlando los resultados de los mismos, bajo niveles de optimización y aseguramiento operativo.

10. Administrar en forma efectiva la información referida a los títulos valores que sustentan las operaciones bancarias.

11. Administrar el cumplimiento de las operaciones en el Back Office de Tesorería, de acuerdo con las órdenes de trabajo producidas por la Gerencia de Tesorería de la Vicepresidencia Financiera.

12. Especificar los servicios externos que deban contratarse para el soporte de la operación bancaria y realizar la evaluación técnica de los acuerdos de niveles de servicios a contratar en temas a su cargo.

13. Coordinar con las Vicepresidencias de Banca Comercial y de Banca Agropecuaria, la implementación de nuevos proyectos que permitan el fortalecimiento de Canales, Productos y Convenios, actuando como líder de la ejecución de los proyectos.

14. Responder por la gestión y el logro de los resultados operativos de los convenios suscritos por la Entidad y de los programas especiales, de acuerdo con los niveles de servicio definidos entre el cliente y las Vicepresidencias de Banca Comercial y de Banca Agropecuaria.

15. Dirigir y garantizar la efectividad de la relación y cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio con los Bancos de Segundo Piso.

16. Orientar, coordinar y dirigir funcionalmente la elaboración de diagnósticos y proyecciones referentes a la actividad operativa.

17. Desarrollar y administrar operativamente los canales de distribución del Banco Agrario de Colombia.

18. Definir las políticas para la administración operativa de los canales de distribución del Banco.

19. Liderar, monitorear y gestionar operativamente los procedimientos, actividades y tareas que demanda la gestión de canales.

20. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades operativas ejecutadas por la Red de oficinas y demás canales alternos.

21. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 73. Gerencia Operativa de Convenios. La Gerencia Operativa de Convenios tiene como misión gestionar los procesos operativos de Convenios y Programas Especiales para cumplir los objetivos de calidad y tiempos de respuesta fijados para cada proceso, en consideración a las estrategias del plan de negocios establecido por la Dirección del Banco, permitiendo a la institución un alto nivel competitivo en el sector y mejorar la calidad del servicio.

Artículo 74. Funciones de la Gerencia Operativa de Convenios. Son funciones de la Gerencia Operativa de Convenios:

1. Coordinar, supervisar, ejecutar y evaluar los procesos relacionados con la gestión operativa de programas especiales, de acuerdo con las directrices impartidas por la

Vicepresidencia.

2. Planear, dirigir, ejecutar y controlar los procesos operativos de convenios y de depósitos judiciales con las dependencias adscritas a la Gerencia.
3. Coordinar con las Vicepresidencia de Banca Comercial y de Banca Agropecuaria, la implementación y gestión de convenios y programas especiales, priorizando el soporte técnico requerido para la gestión y control de convenios y pagos masivos.
4. Propender por que los resultados de los procesos generados de las operaciones de convenios y de depósitos especiales se cumplan dentro de los tiempos definidos por el Banco.
5. Administrar y monitorear los procesos de operaciones de convenios y de depósitos especiales que se atienden desde las oficinas y dependencias regionales de operaciones, identificando oportunidades y propendiendo por el cumplimiento de los estándares definidos por el Banco.
6. Planear, dirigir, ejecutar y controlar el proceso de embargos y desembargos a clientes ordenados por las Autoridades competentes.
7. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos relacionados con la actualización operativa de la información de los clientes en el sistema, de acuerdo con los procedimientos definidos para tal fin.
8. Gestionar y asegurar el apoyo operativo y logístico para el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios pactados con los clientes convenio.
9. Definir parámetros para medir efectividad de los convenios.
10. Diseñar estrategias para garantizar la efectividad operativa de los convenios.

11. Monitorear la implementación y estructuración operativa de convenios.
12. Monitorear la rentabilidad de convenios, informando a las Vicepresidencias de Banca Comercial y de Banca Agropecuaria los resultados.
13. Monitorear el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio con los clientes convenio y generar los reportes necesarios para la toma de decisiones.
14. Coordinar y hacer seguimiento a la solución de problemas operativos de los convenios.
15. Asesorar operativamente a la fuerza comercial como especialista de productos en convenios.
16. Identificar y proponer las necesidades de capacitación para la atención operativa de los convenios.
17. Propender por la adecuada contabilización de las operaciones bancarias, de acuerdo con las instrucciones que imparta la Vicepresidencia Financiera en materia contable.
18. Administrar operativamente los módulos del sistema asignados a cargo de cada una de las unidades adscritas a la gerencia, para garantizar el óptimo funcionamiento de los mismos.
19. Validar según los criterios definidos el resultado de las pruebas realizadas sobre las nuevas funcionalidades o ajustes al sistema.
20. Brindar soporte operativo y funcional de segundo nivel, relacionado con los procesos administrados en la Gerencia, de forma eficiente y oportuna a las oficinas y dependencias del Banco.
21. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos

determinen.

Artículo 75. Gerencia de Operaciones Pasivas. La Gerencia de Operaciones Pasivas tiene como misión administrar y controlar los procesos operativos de los productos pasivos y servicios bancarios a cargo para cumplir con los objetivos de calidad y tiempos de respuesta ofrecidos en la promesa de servicio, de acuerdo con la normatividad interna y las estrategias del plan de negocios establecido por la Dirección del Banco, permitiendo a la institución un alto nivel competitivo en el sector.

Artículo 76. Funciones de la Gerencia de Operaciones Pasivas. Son funciones de la Gerencia de Operaciones Pasivas:

1. Coordinar, supervisar y evaluar los procesos relacionados con la gestión operativa de los productos pasivos, de acuerdo con las directrices impartidas por la Vicepresidencia de Operaciones, para la ejecución efectiva de los procesos definidos por el Banco, así como el aseguramiento operativo de los mismos.
2. Planear, coordinar, dirigir y controlar la operación de los productos y servicios bancarios a cargo.
3. Administrar, planear, dirigir y controlar los procesos ejecutados por las dependencias adscritas a la Gerencia.
4. Administrar, planear, dirigir, coordinar y controlar los procesos ejecutados por las dependencias regionales de operaciones, definiendo estrategias efectivas para garantizar el aseguramiento operativo.
5. Planear, ejecutar, coordinar y supervisar el mejoramiento de la prestación de los productos y servicios bancarios a cargo, mediante la implementación de planes y programas que permitan optimizar los procesos operativos.

6. Cumplir con los tiempos definidos por el Banco para los procesos generados de las operaciones pasivas e inversiones.
7. Monitorear y controlar los procesos operativos administrados por la gerencia, que se atienden en la red de oficinas, identificando oportunidades y proponiendo las mejoras necesarias, propendiendo por su cumplimiento.
8. Dirigir, supervisar y controlar los procesos y operaciones a cargo del Back Office de Tesorería, dando cumplimiento a las órdenes de trabajo producidas por la Gerencia de Tesorería de la Vicepresidencia Financiera.
9. Administrar operativamente los módulos que soportan los procesos a cargo de la Gerencia, coordinando con los ejecutores las optimizaciones requeridas.
10. Brindar soporte operativo y funcional de segundo nivel, relacionado con los procesos administrados en la Gerencia.
11. Propender por la adecuada contabilización de las operaciones bancarias, de acuerdo con las instrucciones que imparta la Vicepresidencia Financiera en materia contable.
12. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 77. Gerencia de Bancos de Segundo Piso. La Gerencia de Bancos de Segundo Piso es responsable de orientar y gestionar mecanismos de control permanentes, que aseguren el cumplimiento de los procesos y procedimientos definidos con los bancos de segundo piso, garantizando la adecuada prestación de productos y servicios bancarios y el cumplimiento de los niveles de servicios acordados, bajo criterios de eficiencia y optimización.

Artículo 78. Funciones de la Gerencia de Bancos de Segundo Piso. Son funciones de la

Gerencia de Bancos de Segundo Piso:

1. Planear, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar los procesos y procedimientos operativos relacionados con los bancos de segundo piso.
2. Planear, dirigir, ejecutar y controlar las operaciones de redescuento de acuerdo con las políticas, procedimientos y normas acordados con los bancos de segundo piso.
3. Asegurar que los resultados de los procedimientos generados de las operaciones de banca de segundo piso, cumplan los acuerdos de niveles de servicio pactados con los bancos de segundo piso y, dentro de los tiempos definidos por el Banco.
4. Planear, dirigir, y coordinar la implementación de programas especiales con los bancos de segundo piso, previo a la salida a producción para garantizar al interior del Banco el adecuado soporte operativo para su implementación, así mismo con todo lo relacionado a gestión de incentivos.
5. Monitorear y controlar los procesos de constitución y conciliación de las garantías especiales, complementarias e incentivos, identificando oportunidades de mejora que logren la optimización de procedimientos y el cumplimiento a las normas establecidas.
6. Ejecutar, controlar y gestionar los procedimientos y actividades operativas de los bancos de segundo piso que coadyuvan al proceso operativo de crédito bajo niveles de optimización y eficiencia, coordinando las mejoras a implementar con la Gerencia Operativa de Fábrica de Crédito.
7. Implementar las optimizaciones a los procesos que ejecuta la Gerencia, para garantizar una operación eficaz, eficiente y efectiva.
8. Administrar, proponer e implementar las optimizaciones a los módulos del sistema que

soportan los procesos y procedimientos de bancos de segundo piso.

9. Brindar soporte operativo y funcional de segundo nivel, de los procesos administrados en la Gerencia, de forma eficiente y oportuna a las oficinas y dependencias del Banco.

10. Garantizar que los hallazgos y oportunidades de mejora detectados por los entes de control internos y externos tengan un plan de acción que permita eliminar en forma definitiva su causa raíz.

11. Coordinar las actividades necesarias para que se dé respuesta oportuna a los requerimientos efectuados por las dependencias y oficinas del Banco, clientes y entes de control internos y externos.

12. Propender por la adecuada contabilización de las operaciones bancarias, de acuerdo con las instrucciones que imparta la Vicepresidencia Financiera en materia contable.

13. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 79. Gerencia de Desembolsos y Activas. La Gerencia Central de Desembolsos y Activas es responsable de propender por el cumplimiento de la normatividad vigente en cuanto a la verificación de soportes, custodia de garantías, y desembolsos de las operaciones de crédito y activas.

Artículo 80. Funciones de la Gerencia de Desembolsos y Activas. Son funciones de la Gerencia Central de Desembolsos y Activas:

1. Planear, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar los procesos y procedimientos operativos relacionados con la validación documental de las operaciones de crédito, custodia de garantías y cartera operativa.

2. Cumplir con los tiempos definidos por el Banco en los resultados de los procesos generados por la central de desembolsos.
3. Controlar y gestionar las actividades necesarias para que los aplicativos utilizados en el área funcionen correctamente según las necesidades de la misma, cumpliendo con las normas legales establecidas para el manejo de los productos administrados.
4. Planear, dirigir y controlar la administración eficiente y efectiva de la custodia de garantías.
5. Administrar operativamente los módulos del sistema correspondiente, para garantizar el óptimo funcionamiento de los mismos.
6. Ejecutar, controlar y gestionar los procedimientos y actividades operativas de desembolsos bajo niveles de optimización y eficiencia, coordinando las mejoras a implementar con la Gerencia Operativa de Fábrica de Crédito.
7. Implementar las optimizaciones a los procesos que ejecuta la Gerencia, para garantizar una operación eficaz, eficiente y efectiva.
8. Realizar la revisión de la documentación soporte de las operaciones, con el fin de garantizar la calidad de la información, necesaria para el trámite del crédito y su posterior desembolso, de acuerdo con los procedimientos establecidos para el efecto por el Banco.
9. Controlar y gestionar que los procedimientos y aplicaciones funcionen correctamente, que cumplan con las políticas y normas del Banco, identificando oportunidades de mejora que propendan por su optimización.
10. Brindar soporte operativo y funcional de segundo nivel, de los procesos administrados en la Gerencia, de forma eficiente y oportuna a las oficinas y dependencias del Banco.

11. Planear, dirigir, coordinar y controlar la ejecución de los procesos y procedimientos de desembolsos, de garantías documentales y de cartera operativa, ejecutados en Dirección General y regionales.

12. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 81. Gerencia Operativa Fábrica de Crédito. La Gerencia Operativa Fábrica de Crédito, es responsable de impartir las instrucciones necesarias para coordinar, supervisar y asegurar la eficiencia, efectividad y productividad del Proceso Operativo de la Fábrica de Crédito, incluyendo las fábricas de crédito descentralizadas, con el objetivo de optimizar los tiempos de respuesta desde la originación hasta el desembolso, incluyendo los arreglos de cartera, bajo adecuados criterios de calidad, segregación de funciones, aseguramiento y cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión y Control.

Artículo 82. Funciones de la Gerencia Operativa Fábrica de Crédito. Son funciones de la Gerencia Operativa Fábrica de Crédito:

1. Planear, coordinar, dirigir y controlar los procedimientos del proceso operativo de la Fábrica de Crédito, propendiendo por su eficiencia y productividad.

2. Coordinar, implementar y/o impartir instrucciones para que se ejecuten las mejoras operativas y tecnológicas que sean necesarias para la optimización del proceso operativo de la Fábrica de Crédito.

3. Coordinar con las diferentes dependencias y articular los esfuerzos y recursos (humanos, físicos, tecnológicos), que garanticen la eficiencia del proceso operativo de la Fábrica de Crédito.

4. Coordinar, supervisar y controlar la productividad de las Fábricas de Crédito, así como los

niveles de servicio establecidos con las dependencias internas y, de los terceros que intervienen en el proceso.

5. Liderar, controlar y gestionar operativamente los procedimientos y actividades del proceso operativo de Fábrica de Crédito, en coordinación con las dependencias de la Vicepresidencia de Banca Comercial, Vicepresidencia de Banca Agropecuaria, Vicepresidencia de Crédito y Cartera y Vicepresidencia de Operaciones.

6. Cumplir con las políticas, directrices, reglamentos, requisitos y condiciones definidas y aprobadas por las Vicepresidencias de Crédito, Riesgos y Operaciones.

7. Coordinar con los responsables de cada dependencia la movilidad del personal que interviene en los procesos operativos de la Fábrica de Crédito, de acuerdo con los resultados de los estudios técnicos de la Gerencia de Ingeniería de Procesos.

8. Garantizar que las dependencias ejecutoras del proceso operativo de crédito cumplan con la implementación de las mejoras al proceso, asegurando el cumplimiento de los cronogramas, planes y programas establecidos.

9. Coordinar con la Gerencia Ingeniería de Procesos y Mejora Continua la identificación, estructuración, y gestión de las optimizaciones del proceso crediticio.

10. Evaluar, proponer y garantizar el cumplimiento de los ANS y tiempos establecidos entre las etapas transversales del proceso operativo, coordinando con cada uno de los responsables de las dependencias la decisión e implementación de los planes y acciones correctivas.

11. Actuar como interlocutor entre la Alta Dirección y las diferentes dependencias que intervienen en el proceso operativo de crédito, para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos y dirimir conflictos que se presenten.

12. Planear, coordinar, dirigir, liderar, gestionar y controlar el proceso de crédito asumiendo el rol de “Gerente de Producción” en la Fábrica de Crédito.

13. Aprobar y asignar de acuerdo con la naturaleza de los cargos, las actividades y tareas operativas específicas para el desarrollo efectivo y oportuno de los diferentes procesos, procedimientos y trámites ejecutados en la Fábrica de Crédito bajo criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

14. Proponer y orientar la definición de políticas y procedimientos relacionados con la gestión operativa del proceso de crédito.

15. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 83. Gerencia de Canales. La Gerencia de Canales es responsable de desarrollar canales que faciliten la interacción de los clientes con el Banco y hagan más rentable y eficiente las operaciones y diseñar las estrategias necesarias para el cumplimiento de metas transaccionales y niveles de servicio acordados como propuesta de valor para el cliente.

Artículo 84. Funciones de la Gerencia de Canales: Son funciones de la Gerencia de Canales:

1. Planear, coordinar, dirigir y controlar los procesos y procedimientos de servicios bancarios relacionados con canales alternos.

2. Administrar y coordinar el funcionamiento de los canales alternos del Banco garantizando el mantenimiento y la disponibilidad de los mismos.

3. Identificar y coordinar las necesidades de montaje, reubicación, refuerzo, desinstalación y desarrollo de los canales alternos nuevos y actuales.

4. Reportar y gestionar ante los entes de control las novedades de los canales.

5. Realizar la evaluación y diseñar la estrategia de los canales teniendo en cuenta la operatividad, transaccionalidad y optimización de costos.
6. Proponer las metas de cumplimiento transaccional requeridas para el sostenimiento del canal.
7. Proponer las metas de migración de transacciones a canales alternos requeridos para la descongestión de las oficinas, disminución de costos por transacción y prestación de servicios más ágiles.
8. Establecer niveles de servicio para cada canal, con el fin de medir la eficiencia y controlar la gestión de los proveedores y dependencias del Banco involucradas en este proceso.
9. Hacer seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos para la gerencia.
10. Coordinar con las Vicepresidencias de Banca Agropecuaria y Banca Comercial la propuesta de valor de canales y servicios por canal para los clientes, así como los desarrollos de nuevas funcionalidades.
11. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 85. Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones bajo las directrices y lineamientos de la Vicepresidencia Ejecutiva es responsable del gobierno de las tecnologías de la información y las comunicaciones, liderando, asesorando y acompañando al Banco con la implementación de tecnologías y las comunicaciones de punta, así mismo, debe proponer soluciones modernas que contribuyan a la modernización del Banco.

Artículo 86. Funciones de la Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Son funciones de la Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

1. Planear, coordinar, dirigir y controlar los procesos y procedimientos relacionados con gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones, garantizando su alineación con la Planeación Corporativa.
2. Definir y proponer las políticas, estrategias y programas para el adecuado uso y gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones que se requieran implementar en el Banco.
3. Diseñar e implementar la arquitectura de tecnologías de la información y las comunicaciones que aporten en la eficiencia y efectividad de los procesos; orientando al Banco hacia tecnologías y comunicaciones de avanzada y eficientes que propendan a la modernización del mismo.
4. Liderar, coordinar, y gestionar las acciones necesarias en tecnología informática y comunicaciones modernas, para el desarrollo de nuevos productos, servicios, convenios y canales; asesorando y acompañando las dependencias del Banco.
5. Participar en la identificación e implementación de mecanismos, controles y sistemas que permitan resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad, en coordinación con la Vicepresidencia de Riesgos.
6. Asesorar a la Junta Directiva, a la Presidencia, a la Vicepresidencia Ejecutiva y a los demás Órganos de Dirección del Banco, en el diseño, desarrollo, implantación, control, ajuste y mantenimiento de la plataforma tecnológica informática del Banco.
7. Garantizar un desarrollo tecnológico moderno que le permita al Banco ser competitivo en

la prestación de sus servicios.

8. Planear, coordinar, dirigir, asesorar, acompañar y controlar el componente tecnológico de los proyectos de modernización del Banco que se requieran para el efectivo desarrollo, actualización y mantenimiento de la infraestructura, así como las comunicaciones, los servicios, los sistemas y las aplicaciones que soportan los procesos.

9. Garantizar la optimización y estandarización de los procedimientos a su cargo ejecutados en Dirección General y Regionales.

10. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 87. Gerencia de Aseguramiento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La Gerencia de Aseguramiento de Tecnologías de la información y las comunicaciones es responsable de definir e implementar las estrategias y planes para atender y asegurar la demanda de soluciones de tecnología en el Banco, con el propósito de garantizar una apropiada prestación del servicio. Debe generar requerimientos y certificar soluciones de alta calidad acordes con las necesidades y especificaciones que requiere cada proceso.

Artículo 88. Funciones de la Gerencia de Aseguramiento de Tecnologías de Información y las Comunicaciones. Son funciones de la Gerencia de Aseguramiento de Tecnologías de Información y las Comunicaciones:

1. Planear, coordinar, dirigir, diseñar, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades relacionadas con la Gestión de aseguramiento de calidad de las soluciones de TI y comunicaciones.

2. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar, controlar y garantizar el aseguramiento de la calidad

de la demanda de soluciones de TI y de comunicaciones, presentadas por las diferentes dependencias del Banco.

3. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades a cargo de la Gerencia, cumpliendo con los niveles de servicio comprometidos con las dependencias usuarias.

4. Participar en el diseño de la plataforma tecnológica de la Entidad, de forma tal que proporcione al Banco y sus clientes, información confiable y oportuna, agilizando sus operaciones y facilitando la toma de decisiones, para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

5. Investigar, evaluar y proponer desarrollos de tecnologías de avanzada, con el fin de diseñar e implementar soluciones Automatizadas modernas aplicables para los procesos del Banco.

6. Planificar y coordinar con las demás dependencias de la Vicepresidencia y dependencias usuarias, las necesidades de soluciones de TI de acuerdo con la capacidad instalada.

7. Planear, coordinar, dirigir, diseñar, ejecutar y controlar los procedimientos y demás actividades relacionadas con pruebas controladas y seguras de las aplicaciones, como fases previas a su entrada en producción.

8. Identificar, proponer y presentar iniciativas de innovación y modernización tecnológica para el Banco.

9. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 89. Gerencia de Desarrollo de Tecnologías de la información y las Comunicaciones.

La Gerencia de Desarrollo de Tecnologías de la información y las comunicaciones es responsable de diseñar e implementar estrategias para el adecuado desarrollo, funcionamiento y administración eficaz y eficiente de la arquitectura applicativa y de datos del Banco, de tal forma que lo mantenga competitivo dentro de las tendencias de la industria.

Artículo 90. Funciones de la Gerencia de Desarrollo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Son funciones de la Gerencia de Desarrollo de Tecnologías de Información y las Comunicaciones:

1. Planear, coordinar, dirigir, diseñar, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades relacionadas con el desarrollo de tecnologías de la información y las comunicaciones.
2. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar, controlar y garantizar el desarrollo eficaz, eficiente y efectivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
3. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades a cargo de la Gerencia, cumpliendo con los niveles de servicio comprometidos con las dependencias usuarias.
4. Participar en el diseño de la plataforma tecnológica de la Entidad, de forma tal que proporcione al Banco y sus clientes, información confiable y oportuna, agilizando sus operaciones y facilitando la toma de decisiones, para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.
5. Investigar, evaluar y proponer el desarrollo de tecnologías de avanzada, con el fin de implementar soluciones Automatizadas, aplicables para el Banco.
6. Diseñar y gestionar las arquitecturas applicativas y de datos del Banco.

7. Planear, coordinar, dirigir, controlar, ejecutar y proveer soluciones de tecnologías de información a nivel de software oportunas y eficientes, acordes con las necesidades del negocio.
8. Participar en los procesos de evaluación y selección de las soluciones tecnológicas que se adecuen a las necesidades del Banco.
9. Coordinar la implementación y montaje de soluciones de software adquiridas por el Banco y nuevas funcionalidades en el sistema integrado bancario, canales electrónicos y otros sistemas existentes en el Banco.
10. Propender por la calidad de software para lo cual debe establecer estándares de software, verificar el cumplimiento de los mismos y garantizar el uso de buenas prácticas de ingeniería de software.
11. Garantizar y controlar el estricto cumplimiento de los contratos de servicios, mantenimiento y actualización de las respectivas pólizas de cumplimiento, pertenecientes a los contratos a su cargo.
12. Garantizar desarrollos controlados y seguros de las aplicaciones, definiendo los parámetros necesarios para la elaboración de especificaciones funcionales, velando porque se ajusten a las metodologías aprobadas al interior del Banco y que efectivamente respondan a las necesidades de los procesos.
13. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 91. Gerencia de Gestión de Servicios de Tecnologías de la información y las Comunicaciones. La Gerencia de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es responsable de definir e implementar estrategias de soporte para

garantizar la efectividad de los servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones que demanden los usuarios.

Artículo 92. Funciones de la Gerencia de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Son funciones de la Gerencia de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

1. Planear, coordinar, dirigir, diseñar, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades relacionadas con la gestión del servicio de tecnologías de la información y de comunicaciones.
2. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar, controlar y garantizar la eficaz, eficiente y efectiva gestión del servicio de tecnologías de la información y de comunicaciones.
3. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades a cargo de la Gerencia, cumpliendo con los niveles de servicio comprometidos con las dependencias usuarias.
4. Participar en el diseño de la plataforma tecnológica de la Entidad, de forma tal que proporcione al Banco y sus clientes, información confiable y oportuna, agilizando sus operaciones y facilitando la toma de decisiones, para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.
5. Investigar, evaluar y proponer el desarrollo de tecnologías de avanzada, con el fin de diseñar e implementar soluciones Automatizadas, aplicables para el Banco.
6. Planear, dirigir, diseñar, implementar y controlar las estrategias para la atención eficaz, eficiente y efectiva de las solicitudes de usuarios, garantizando soluciones definitivas.
7. Planear, definir, controlar y cumplir con los estándares de calidad de servicio y los tiempos

definidos para la gestión que se realiza a través de soporte técnico, mesas de servicio y gestión de acceso a los sistemas de información y comunicaciones, en la Dirección General, Regionales y Red de Oficinas.

8. Garantizar y controlar el estricto cumplimiento de los contratos de servicios, mantenimiento y actualización de las respectivas pólizas de cumplimiento, pertenecientes a los contratos a su cargo.

9. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 93. Gerencia de Infraestructura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La Gerencia de Infraestructura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es responsable de planear, coordinar, dirigir, implementar y controlar las estrategias para el adecuado funcionamiento y disponibilidad de la infraestructura de tecnologías y las comunicaciones, la protección de los datos y el procesamiento eficaz y eficiente de la información.

Artículo 94. Funciones de la Gerencia de Infraestructura de Tecnología de Información y las Comunicaciones. Son funciones de la Gerencia de Infraestructura de Tecnología de Información y las Comunicaciones:

1. Planear, coordinar, dirigir, diseñar, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades relacionadas con la administración y gestión de la Infraestructura de tecnologías y las comunicaciones para garantizar el adecuado funcionamiento y disponibilidad.

2. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar, controlar y garantizar el eficiente y efectivo funcionamiento y disponibilidad de la infraestructura de tecnologías y las comunicaciones.

3. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades a cargo de la Gerencia, cumpliendo con los niveles de servicio comprometidos con las dependencias usuarias.
4. Participar en el diseño de la plataforma tecnológica de la Entidad, de forma tal que proporcione al Banco y sus clientes, información confiable y oportuna, agilizando sus operaciones y facilitando la toma de decisiones, para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.
5. Investigar, evaluar y proponer el desarrollo de tecnologías de avanzada, con el fin de diseñar e implementar soluciones Automatizadas, aplicables para el Banco.
6. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar, controlar y proveer la disponibilidad de las plataformas centrales de procesamiento que soportan la operación de la Entidad.
7. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar, controlar y proveer la disponibilidad de las redes de comunicaciones de la Entidad.
8. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar, controlar y proveer la disponibilidad de las plataformas de seguridad perimetral de la Entidad.
9. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar, controlar y proveer el hardware y el software base de acuerdo con las necesidades del Banco.
10. Monitorear y garantizar la disponibilidad de la plataforma tecnológica que soporta la operación del Banco.
11. Planear, coordinar, dirigir, controlar y ejecutar oportunamente el procesamiento de la información cumpliendo con los niveles de servicio definidos y acordados.
12. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar, controlar y proveer la disponibilidad del Centro

Alterno de Procesamiento.

13. Garantizar y controlar el estricto cumplimiento de los contratos de servicios, mantenimiento y actualización de las respectivas pólizas de cumplimiento, pertenecientes a los contratos a su cargo.

14. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 95. Vicepresidencia Administrativa. La Vicepresidencia Administrativa bajo las directrices y lineamientos de la Vicepresidencia Ejecutiva es responsable de administrar el proceso de contratación administrativa del Banco, administrar la gestión logística y documental, administrar los bienes muebles e inmuebles, coordinar las actividades de adquisición de pólizas de seguros, dirigir y orientar las actividades que garanticen la seguridad institucional y la prevención de ilícitos, mediante la implementación de procedimientos que aseguren la eficiencia operacional, con una orientación de servicio al cliente interno y una adecuada estructura de gastos administrativos.

Artículo 96. Funciones de la Vicepresidencia Administrativa. Son funciones de la Vicepresidencia Administrativa:

- 1) Asesorar a la Junta Directiva, a la Presidencia, a la Vicepresidencia Ejecutiva y demás órganos de dirección administrativa del Banco, en asuntos administrativos.
2. Proponer y desarrollar políticas y estrategias que garanticen una baja estructura de gastos administrativos, dentro de los estándares de calidad, oportunidad y servicio.
3. Definir y ejecutar los planes tácticos y operativos a cargo de la Vicepresidencia, que den cumplimiento a la planeación estratégica de la Organización.

4. Planear, coordinar, dirigir, orientar y controlar el proceso de contratación del Banco, de acuerdo con lo dispuesto en los manuales de políticas y de procedimientos de contratación de la Entidad y en las normas vigentes sobre la materia.
5. Proponer políticas y desarrollar estrategias bajo las directrices y lineamientos de la Vicepresidencia Ejecutiva que contribuyan a la eficiencia administrativa en materia de adecuaciones físicas, administración de bienes muebles e inmuebles, suministro de útiles y elementos de oficina y, administración y venta de áreas improductivas y bienes recibidos en dación en pago, garantizando la aplicación correcta de las políticas aprobadas por la Alta Dirección.
6. Diseñar conjuntamente con la Vicepresidencia de Operaciones, las políticas y estrategias para la asignación, recolección y control del efectivo y valores en las oficinas del Banco, velando por la minimización de riesgos y costos.
7. Orientar y proponer las políticas tendientes a garantizar la protección de los bienes propios e intereses patrimoniales del Banco.
8. Orientar y proponer las políticas y el desarrollo de los planes y programas de la seguridad bancaria institucional y la prevención de ilícitos.
9. Planear, coordinar, dirigir y controlar la adopción e implementación de las acciones tendientes a la organización de la gestión documental en el Banco, de acuerdo con lo establecido en las normas del Archivo General de la Nación y demás reglamentaciones sobre la materia.
10. Planear, coordinar, orientar, dirigir y controlar la gestión administrativa de las dependencias Administrativas ubicadas en las sedes regionales.
11. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos

determinen.

Artículo 97. Gerencia de Transporte de Valores. La Gerencia de Transporte de Valores tiene por misión la administración eficiente y eficaz del aprovisionamiento y recaudo de efectivo a la red de oficinas y demás canales que determine el Banco, así como la generación y desarrollo de estrategias orientadas a la reducción de los gastos de transporte de efectivo.

Artículo 98. Funciones de la Gerencia de Transporte de Valores. Son funciones de la Gerencia de Transporte de Valores:

1. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar el aprovisionamiento y recaudo del efectivo de la red de oficinas, cajeros, cajas extendidas, convenios y demás canales que requiera el Banco, de manera eficiente y eficaz; de acuerdo con las necesidades y cupos de efectivo aprobados para cada uno de ellos.
2. Proponer y generar políticas, procesos, procedimientos y controles para la administración eficiente y eficaz del efectivo.
3. Realizar las negociaciones de efectivo, bajo claros criterios de seguridad y rentabilidad.
4. Planear, coordinar, diseñar e implementar modelos para el adecuado pronóstico y optimización del efectivo que debe disponer la red de oficinas.
5. Planear, coordinar, diseñar e implementar estrategias para la reducción de los gastos de transporte del efectivo, garantizando la disponibilidad de efectivo requerida para atender las operaciones de las oficinas y demás canales que determine el Banco.
6. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar adecuadamente los procesos de contratación que se requieren con las distintas empresas, participar activamente en la elaboración de los términos de la contratación, buscando siempre las mejores condiciones de

servicio a los menores costos para el Banco.

7. Garantizar al Banco y ejecutar el adecuado seguimiento y control a la calidad de los servicios prestados por las empresas transportadoras de valores, contratadas para el transporte y movimiento del efectivo.

8. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los saldos de los centros de efectivo, con el fin de asegurar la consistencia física y contable.

9. Planear, coordinar, dirigir y controlar en lo de su competencia, la gestión y labor realizada por las dependencias Administrativas Regionales, conforme a los lineamientos dados por la Vicepresidencia Administrativa.

10. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 99. Gerencia de Gestión de Inmuebles. La Gerencia de Gestión de Inmuebles es responsable de adecuar y mantener en condiciones óptimas de funcionamiento las oficinas y dependencias del Banco, en los aspectos físicos, eléctricos, electrónicos, lógicos, de condiciones ambientales y de imagen institucional, para la adecuada y oportuna prestación del servicio bancario y administrativo, satisfaciendo al cliente externo e interno de la Entidad.

Igualmente, es responsable de la compra, administración y suministro bienes inmuebles y de garantizar la optimización de gastos y costos en la administración del aspecto físico de los bienes inmuebles, ya sean propios, en arrendamiento o tomados bajo cualquier otra forma de relación jurídica.

Artículo 100. Funciones de la Gerencia de Gestión de Inmuebles. Son funciones de la Gerencia de Gestión de Inmuebles:

1. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades para mantener en condiciones óptimas de funcionamiento las instalaciones físicas, de infraestructura eléctrica, electrónica, lógica y de acondicionamiento ambiental, en todos los aspectos que se requieran, para la adecuación, apertura, reapertura o reparación de los locales en uso del Banco, ya sea bajo el modo de traslado o de mantenimiento, de tal forma que cumpla con estándares de calidad para garantizar el normal desarrollo de las actividades realizadas por el Banco, brindando seguridad, bienestar y confort al personal y al cliente que utiliza las instalaciones del Banco.
2. Garantizar la aplicación de las buenas prácticas en la construcción de inmuebles, esto es, considerando un enfoque de diseño integrado, moderno, ambientalmente responsable, eficiente, eficaz y promotor de la conservación de los recursos naturales, que tenga en cuenta el impacto ambiental y plantee medidas para su prevención, control, mitigación o compensación.
3. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar la implementación y mantenimiento de la imagen institucional en las oficinas y dependencias del Banco, dando cumplimiento al manual que para el efecto haya dispuesto la Entidad.
4. Asegurar que los diseños y adecuaciones físicas de las diferentes dependencias del Banco, sean funcionales y respondan a la identidad visual de la Entidad.
5. Planear, liderar, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar que las diferentes fases y actividades del proceso de adecuaciones físicas se desarrollen bajo criterios de calidad y oportunidad de las obras.
6. Planear y coordinar con las demás dependencias a que haya lugar el aspecto logístico y requerimientos previos para dar inicio a las obras de adecuaciones físicas.
7. Garantizar y ejecutar un riguroso seguimiento a los contratistas de las adecuaciones

físicas, para que se garantice la correcta ejecución de las mismas, dentro de los términos contractuales, y se prevengan oportunamente riesgos para el Banco.

8. Administrar, controlar y gestionar las áreas físicas requeridas para el funcionamiento del Banco, en oficinas y sedes administrativas, sea a través de bienes propios, en arrendamiento o cualquier otra forma de relación jurídica.

9. Planear, coordinar, dirigir y controlar en lo de su competencia, la gestión y labor realizada por las dependencias Administrativas Regionales, conforme a los lineamientos dados por la Vicepresidencia Administrativa.

10. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 101. Gerencia de Servicios Administrativos. La Gerencia de Servicios Administrativos es la dependencia encargada de brindar el soporte, acompañamiento y asesoría para la provisión de bienes y servicios requeridos por el Banco, bajo criterios de austeridad, eficiencia, eficacia y control óptimo de los gastos administrativos, para lo cual debe ejecutar y responder, entre otras labores, por la gestión documental y de correspondencia en la Entidad; el suministro, administración y control de activos del Banco diferentes de los inmuebles, su reposición y mantenimiento; suministro de elementos y servicios de cafetería, útiles de escritorio, aseo, servicios de impresión, copiado y conexos; así mismo, debe realizar la administración y control de los seguros que la Entidad requiera.

Artículo 102. Funciones de la Gerencia de Servicios Administrativos. Son funciones de la Gerencia de Servicios Administrativos:

1. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades necesarias para realizar el eficiente aprovisionamiento de implementos y útiles de oficina, impresión, fotocopiado y elementos de aseo y cafetería a las diferentes oficinas,

áreas y dependencias del Banco, bajo claros criterios de eficiencia y eficacia.

2. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades relacionadas con la gestión documental, y el manejo de la correspondencia del Banco, atendiendo lo establecido en las normas que le apliquen a estas materias.

3. Adquirir los muebles y equipos de oficina necesarios para el normal funcionamiento de todas las dependencias del Banco y coordinar su mantenimiento en caso de requerirse.

4. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades relacionadas con las pólizas de seguros del Banco, realizando las negociaciones, renovaciones, pago de primas, aprobaciones, reclamaciones, trámite de indemnizaciones por siniestros, inspecciones, cotizaciones, peticiones y, en general, las demás gestiones requeridas para salvaguardar los activos del Banco.

5. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades relacionadas con la gestión de inventarios de los bienes del Banco y de aquellos que están a su servicio o bajo su cuidado, gestionando la venta de las áreas improductivas.

6. Administrar los bienes recibidos en dación en pago y gestionar su venta, apoyada en las dependencias Administrativas Regionales.

7. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades relacionadas con la gestión de suministros a las diferentes áreas y dependencias de la Organización, los medios de comunicación (telefonía fija local y de larga distancia, celular, IP, entre otras) en forma oportuna, suficiente y eficiente.

8. Recibir, tramitar y coordinar el pago de las facturas por los bienes y servicios suministrados a la Entidad, asegurando el cumplimiento de la normatividad que le es aplicable.

9. Administrar la caja menor de la Dirección General del Banco y coordinar la utilización y manejo de las cajas menores asignadas a las regionales y oficinas.
10. Coordinar y ejecutar las subastas de los procesos de contratación o negociación, que le sean requeridas.
11. Planear, coordinar, dirigir y controlar la gestión de las dependencias Administrativas Regionales, definiendo y garantizando adecuados niveles de servicio, con el fin de cumplir los objetivos planteados en forma eficiente y eficaz.
12. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 103. Gerencia de Contratación de Bienes y Servicios. La Gerencia de Contratación de Bienes y Servicios es responsable de administrar en forma integral, eficiente y eficaz el proceso de contratación administrativa del Banco, para la adquisición o arrendamiento de bienes o la contratación de prestación de servicios, en armonía con el marco normativo que rige al Banco y de conformidad con las necesidades de la Entidad.

Artículo 104. Funciones de la Gerencia de Contratación de Bienes y Servicios. Son funciones de la Gerencia de Adquisición de Bienes y Servicios:

1. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar, controlar y asegurar el proceso de contratación del Banco, de acuerdo con las necesidades presentadas por las diferentes dependencias, dentro del marco normativo establecido por el Banco.
2. Planear, coordinar, dirigir, elaborar y administrar el Plan de Compras y Contratación, proyectando cada uno de los procesos a adelantar, por Vicepresidencia y modalidad de contratación, y obtener su aprobación por el ente decisorio, a partir del Plan de Negocios del Banco.

3. Coordinar, dirigir, ejecutar y controlar un proceso permanente de planeación y seguimiento contractual con el fin de mitigar los riesgos asociados a la ejecución del plan de compras, a la elaboración de estudios previos, a las invitaciones, a las evaluaciones y a la selección de contratistas.
4. Planear, liderar, coordinar, dirigir, ejecutar, controlar y asegurar el proceso de contratación desde su iniciación hasta que se le entrega el contrato legalizado al supervisor, velando por que las otras dependencias que intervienen en el proceso cumplan estrictamente con los acuerdos de niveles de servicio – ANS establecidos en los manuales de contratación del Banco y, que participen activamente identificados con los objetivos, metas establecidos y con los requerimientos de cada proceso en particular.
5. Proveer asesoría, acompañamiento y soporte a las dependencias usuarias del proceso de contratación, con el fin de garantizar una contratación acorde con las necesidades del Banco, encaminada a lograr la mejor calidad en el menor tiempo posible.
6. Asesorar a las dependencias usuarias en la determinación de los factores y criterios de selección, asegurando que permitan una selección objetiva y favorable para el Banco.
7. Gestionar y ejecutar las actividades necesarias para la legalización de los contratos derivados del proceso de contratación administrativa.
8. Controlar y hacer seguimiento a la liquidación bilateral de los contratos a los que aplique esta figura, y de acuerdo con las normas internas y externas.
9. Administrar y controlar el archivo documental de los procesos de contratación, de los contratos, de los pagos efectuados durante la ejecución contractual y de la liquidación y, archivar los documentos de supervisión durante la ejecución de los contratos y al finalizar la contratación.

10. Implementar indicadores de desempeño para evaluar su capacidad de gestión.

11. Planear, coordinar, dirigir y controlar en lo de su competencia, la gestión y labor realizada por las dependencias Administrativas Regionales, conforme a los lineamientos dados por la Vicepresidencia Administrativa.

12. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 105. Gerencia de Seguridad Bancaria. La Gerencia de Seguridad Bancaria es responsable de analizar, diseñar, planear y orientar las estrategias y planes tendientes a salvaguardar la seguridad del negocio bancario de la Organización y a prevenir fraudes, ilícitos, defraudaciones y riesgos operativos del negocio, tanto de origen interno como de agentes externos al margen de la ley, coordinando la interacción entre el Banco y las instituciones de seguridad del Estado y del sector financiero involucradas en ello, así como la interacción con las dependencias internas.

Artículo 106. Funciones de la Gerencia de Seguridad Bancaria.

1. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades relacionadas con la gestión de seguridad bancaria, seguridad física y seguridad lógica.

2. Definir, establecer y proponer las políticas antifraude y planes de seguridad del negocio bancario que permitan salvaguardar los intereses de la Entidad, en forma articulada con la Vicepresidencia de Riesgos.

3. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar, verificar y controlar las actividades relacionadas con el cumplimiento de los programas y normas reglamentarias relacionadas con la seguridad bancaria, con el fin de proteger el patrimonio de la Entidad.

4. Planear, coordinar, diseñar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con los planes y programas tendientes a detectar y evitar fraudes, ilícitos, defraudaciones y riesgos operativos del negocio, tanto de origen interno como de agentes externos al margen de la ley, que afecten el patrimonio del Banco.
5. Planear y coordinar la realización de procesos de capacitación a los funcionarios de los diferentes niveles de la Organización, tendientes a prevenir y mitigar riesgos de fraudes, ilícitos, defraudaciones y demás riesgos operativos, mediante la aplicación de buenas prácticas en materia de seguridad.
6. Realizar las investigaciones y acciones necesarias con el fin de lograr niveles bajos de siniestralidad, a partir de un proceso proactivo.
7. Efectuar las investigaciones y labores de inteligencia especializadas en caso de presentarse fraudes, ilícitos, defraudaciones, con el fin de identificar con precisión los responsables y reportar los informes, junto con la entrega de material probatorio, a los entes disciplinarios y administrativos correspondientes.
8. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la gestión de planes y programas que le permitan al Banco desarrollar una cultura antifraudes.
9. Coordinar y presentar las demandas por los fraudes, ilícitos y defraudaciones presentados en contra del Banco, con el apoyo y acompañamiento del área Jurídica.
10. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la administración de los diferentes procesos operativos que guarden relación con la prevención y detección de ilícitos y defraudaciones.
11. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la administración del proceso de compra de elementos de seguridad, aprovechando los

adelantos tecnológicos que faciliten y mejoren la seguridad física de la Entidad.

12. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la administración de la seguridad física de las instalaciones de la Dirección General, Regionales, la Red de Oficinas, Cajeros Automáticos, Corresponsales Bancarios – CB, Banca Móvil y Cajas Extendidas, entre otros.

13. Planear y coordinar con las otras entidades del sector bancario y las Autoridades competentes, la ejecución de programas que permitan la prevención de fraudes e ilícitos.

14. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la administración de la central de monitoreo de alarmas, los circuitos cerrados de televisión de Dirección General, Regionales y Red de Oficinas.

15. Realizar seguimiento a la grabación y almacenamiento de imágenes y videos referentes a los accesos físicos a las dependencias del Banco, reportando las novedades identificadas.

16. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con el acceso de funcionarios, contratistas y vigilantes a las dependencias del Banco y asegurar el registro de acceso y acompañamiento de personal no Autorizado a las áreas sensibles.

17. Administrar el aspecto operativo de la vigilancia privada.

18. Coordinar la respuesta de los requerimientos de Juzgados, Fiscalías, Policía Judicial, Contraloría, Procuraduría, DIAN, Superintendencia Financiera y cualquier otra entidad competente para conocer las investigaciones internas.

19. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la ejecución de los estudios de seguridad requeridos por las dependencias del Banco, como es el caso de la asignación o actualización de cupos de efectivo para las oficinas, la seguridad

personal y de las oficinas.

20. Planear, coordinar, dirigir, orientar y controlar la gestión de los funcionarios de la Gerencia ubicados en las Regionales del Banco, conforme a los lineamientos dados por la Vicepresidencia Administrativa.

21. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 107. Vicepresidencia de Gestión Humana. La Vicepresidencia de Gestión Humana bajo las directrices y lineamientos de la Vicepresidencia Ejecutiva es responsable de emitir políticas y directrices para desarrollar el talento humano como un factor determinante que le permita al Banco maximizar los resultados y cumplir con la misión y objetivos estratégicos. Así mismo, debe implementar planes, programas y estrategias para que los funcionarios estén informados, motivados y que vivan un clima de cordialidad y optimismo.

Artículo 108. Funciones de la Vicepresidencia de Gestión Humana. Son funciones de la Vicepresidencia de Gestión Humana:

1. Planear, coordinar, dirigir y controlar los procesos, procedimientos y demás actividades relacionadas con los planes, programas y proyectos de gestión humana que garanticen la motivación del personal y el mejor clima organizacional.
2. Asesorar a la Junta Directiva, a la Presidencia, a la Vicepresidencia Ejecutiva y demás Órganos de Dirección Administrativa del Banco, en asuntos de Gestión humana.
3. Asesorar a la Alta Dirección en la implementación de estrategias necesarias para el desarrollo del talento humano interno.
4. Diseñar y proponer estrategias de gestión humana para modelar y desarrollar cultura

organizacional hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

5. Definir, proponer e implementar las políticas que permitan establecer un modelo integral para el desarrollo del personal de la entidad.

6. Definir, proponer e implementar las políticas que faciliten una administración eficiente de la fuerza laboral del Banco.

7. Proponer y coordinar políticas y estrategias que conduzcan a establecer un clima organizacional apropiado en la entidad.

8. Diseñar, proponer e implementar políticas de compensación acordes con las necesidades del Banco.

9. Definir y proponer políticas y estrategias para la realización de la evaluación del desempeño así como la organización para un sistema de estímulos al desempeño efectivo de los trabajadores del Banco.

10. Definir y proponer políticas que conduzcan a la mejora de los indicadores de salud ocupacional, el bienestar social laboral de los trabajadores y la gestión ambiental de acuerdo con las normas establecidas al respecto.

11. Brindar al personal la capacitación requerida y los mecanismos adecuados para apoyar el mejoramiento de la productividad y el desempeño del trabajo.

12. Orientar al talento humano hacia el logro de los objetivos corporativos del Banco.

13. Planear y coordinar con la Vicepresidencia de Planeación y Desarrollo Corporativo, la asignación de cargos a las dependencias del Banco, con base en los estudios técnicos de productividad y cargas de trabajo vigentes, elaborados por la Gerencia Ingeniería de Procesos y Mejora Continua.

14. Garantizar la optimización y estandarización de los procedimientos a su cargo ejecutados en Dirección General y Regionales.
15. Preparar al talento humano para que se adapte y asuma los cambios organizacionales que se producen en la entidad.
16. Definir y hacer seguimiento a los niveles de servicio establecidos para los procesos de gestión humana, garantizando su cumplimiento a las dependencias del Banco.
17. Proponer los planes y programas de capacitación para los trabajadores del Banco y los mecanismos de evaluación de resultados.
18. Desarrollar, supervisar y evaluar el Programa de Evaluación de Desempeño.
19. Promover el mejoramiento de la calidad de vida y la protección y servicio social de los trabajadores de la Entidad.
20. Dirigir y supervisar la generación de publicaciones institucionales y coordinar la producción de audiovisuales y medios impresos que se requieran para ejecutar el plan de comunicaciones internas.
21. Planear, el diseño, implementación y evaluación de estrategias de comunicación internas.
22. Dirigir la administración del personal y verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos por el Banco en materia de compensación, evaluación, capacitación y desarrollo del recurso humano.
23. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 109. Gerencia de Selección. La Gerencia de Selección es responsable de garantizar

que las dependencias del Banco cuenten con el personal idóneo de acuerdo con los perfiles y competencias definidos.

Artículo 110. Funciones de la Gerencia de Selección. Son funciones de la Gerencia de Selección:

1. Planear, liderar, coordinar, dirigir, ejecutar, supervisar y controlar los procedimientos y demás actividades relacionadas con los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal para el Banco.
2. Coordinar, dirigir y desarrollar las actividades necesarias para el análisis y definición de los perfiles de cada uno de los cargos de la planta de personal.
3. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar, supervisar y controlar las actividades necesarias para garantizar que la contratación de los empleados, se ajuste a las normas legales e internas del Banco.
4. Realizar la interventoría y acompañamiento de la ejecución de los contratos de Selección de Personal suscritos por el Banco.
5. Planear, coordinar, dirigir, ejecutar y controlar los procedimientos y demás actividades necesarias para el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio definidos para la selección y contratación de personal.
6. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 111. Gerencia de Desarrollo y Bienestar. La Gerencia de Desarrollo y Bienestar, es responsable de planear, liderar, proponer, coordinar, ejecutar, orientar y controlar los planes de capacitación técnica y de desarrollo aprobados por el Banco, para el adecuado

desempeño de los funcionarios en su cargo; además es responsable de diseñar, planear, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con los programas de bienestar, recreación, cultura, salud ocupacional, higiene y seguridad industrial dirigidos a los funcionarios. Debe proponer y divulgar las políticas de desarrollo y bienestar y, desarrollar los programas en materia de gestión ambiental y responsabilidad social.

Artículo 112. Funciones de la Gerencia de Desarrollo y Bienestar. Son funciones de la Gerencia de Desarrollo y Bienestar:

1. Planear, liderar, coordinar, asesorar, dirigir, ejecutar y controlar los procedimientos y demás actividades relacionadas con el desarrollo y el bienestar del personal de la Entidad.
2. Planear, coordinar, dirigir, supervisar, ejecutar y controlar los procedimientos y demás actividades relacionadas con los procesos de inducción, entrenamiento, capacitación, reinducción, entre otros.
3. Planear, liderar, coordinar, diagnosticar, ejecutar, supervisar y controlar los programas de capacitación y desarrollo de la Entidad, garantizando que este se ajuste a las necesidades personales, técnicas y profesionales de los empleados y, que contribuya en el eficiente y productivo desempeño de los funcionarios.
4. Definir, implementar, mantener y mejorar los procedimientos para garantizar que se fortalezcan y que promuevan el desarrollo humano de los funcionarios, dando los lineamientos necesarios que permitan la construcción de un ambiente de motivación, satisfacción, sentido de pertenencia y desarrollo integral de los funcionarios.
5. Liderar, coordinar, diseñar, implementar, ejecutar, controlar y mantener el programa de evaluación del desempeño, orientado al desarrollo de los empleados y a su aporte en la entidad.

6. Diseñar y ejecutar estrategias que garanticen el mejoramiento del ambiente laboral con el fin de incrementar la satisfacción de los funcionarios, su sentido de pertenencia, promoviendo la interacción de los líderes con sus equipos de trabajo, fomentando excelentes relaciones interpersonales basadas en el respeto, fortaleciendo el reconocimiento, y generando oportunidades de crecimiento a nivel personal y profesional.

7. Planear, liderar, coordinar, dirigir, supervisar y controlar el programa de Salud Ocupacional y seguridad que requiere la Entidad, para garantizar y proporcionar bienestar y seguridad a los empleados.

8. Planear, liderar, coordinar, dirigir, supervisar y controlar el programa de Gestión Ambiental que requiere la entidad, para garantizar y propender por la mejora del medio ambiente.

9. Mantener permanente comunicación con la Empresa Administradora de Riesgos Profesionales, que atiende a la Entidad, con el fin de obtener de ellos la coordinación y asesoramiento para la ejecución del programa de Salud Ocupacional.

10. Planear, liderar, coordinar, ejecutar, mantener y controlar el proceso de Gestión por Competencias, realizando un proceso de evidencias de desempeño, conocimientos, habilidades y desarrollo de los empleados.

11. Planear, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con el proceso de planes de sucesión para el desarrollo de personal de alto potencial.

12. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 113. Gerencia de Compensación. La Gerencia de Compensación es responsable de planear, liderar, coordinar, diseñar, desarrollar, implementar y controlar las estrategias de compensación y beneficios de la Entidad que retribuya en forma justa el aporte de los

empleados al Banco y sean competitivas en el mercado, así mismo administra las actividades que componen la gestión de los gastos de viaje.

Artículo 114. Funciones de la Gerencia de Compensación. Son funciones de la Gerencia de Compensación:

1. Planear, liderar, coordinar, ejecutar y controlar los procedimientos y actividades relacionados con el proceso de compensación y pagos del Banco.
2. Diseñar, estructurar, implementar y mantener un esquema de pago equitativo y competitivo para los colaboradores del Banco, que integre las tendencias del mercado y que permita administrar eficientemente las políticas de compensación de la organización.
3. Diseñar e implementar planes y programas de remuneración y recompensas.
4. Proponer, ejecutar y controlar el presupuesto de gastos de personal y de gastos de viaje requerido para el funcionamiento del Banco.
5. Coordinar y gestionar la consecución presupuestal para gastos de personal temporal que se requiera por incrementos en la operación del Banco, o por labores ocasionales, accidentales o transitorias de acuerdo con las recomendaciones de los estudios técnicos de cargas de trabajo y de productividad vigentes, emitidos por la Gerencia Ingeniería de Procesos y Mejora Continua.
6. Garantizar y mantener un efectivo control de la planta de cargos, reemplazos y de temporales que efectúan labores ocasionales.
7. Diseñar, ejecutar y mantener de acuerdo con las tendencias del mercado, el sistema de compensación variable para que impulse el logro de las metas a través de pagos por resultados y permita motivar en mejor forma el buen desempeño y la retención de los

mejores talentos.

8. Alinear la compensación total con el desempeño individual, los resultados del negocio y la cultura laboral.

9. Coordinar y asegurar que los procesos de novedades de personal se desarrollen con la calidad requerida, en las condiciones establecidas en los procedimientos y de acuerdo con las necesidades del Banco.

10. Garantizar que los pagos de nómina y prestaciones sociales de los trabajadores se apliquen de acuerdo con lo establecido en las normas y procedimientos.

11. Controlar los procesos administrativos de compensación y demás asuntos laborales que se generen en la Entidad.

12. Custodiar las historias laborales de los funcionarios activos del Banco.

13. Coordinar, ejecutar y controlar las actividades necesarias para realizar la interventoría de los contratos suscritos por el Banco con las Empresas Temporales.

14. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 115. Vicepresidencia de Crédito y Cartera. La Vicepresidencia de Crédito y Cartera bajo las directrices y lineamientos de la Vicepresidencia Ejecutiva es responsable del otorgamiento de crédito y la administración de la cartera, teniendo en cuenta las mejores prácticas, los estándares de mercado y los indicadores de productividad, eficiencia y efectividad definidos por el Banco.

Artículo 116. Funciones de la Vicepresidencia de Crédito y Cartera. Son funciones de la Vicepresidencia de Crédito y Cartera:

1. Planear, coordinar, orientar, dirigir, evaluar y controlar las actividades para el diseño, desarrollo, implantación, ejecución, control y ajuste de las políticas, estrategias y procedimientos de crédito y cartera, dentro del marco legal.
2. Definir y ejecutar las estrategias tácticas y operativas de la vicepresidencia que den cumplimiento y estén alineadas con la planeación estratégica de la organización.
3. Planear, coordinar y fundamentar el ciclo del crédito en el conocimiento de las operaciones presentadas por la fuerza comercial y efectuar evaluaciones objetivas que indiquen decisiones de viabilidad económica, financiera y técnica.
4. Desarrollar e implementar metodologías y estándares para el análisis de crédito, a nivel técnico y financiero. Así como, evaluar de forma permanente las tendencias en el mercado y buenas prácticas a implementar al interior del Banco.
5. Planear, coordinar, dirigir, armonizar, definir y controlar con las dependencias ejecutoras involucradas en el proceso de crédito, las acciones necesarias para garantizar los tiempos de respuesta definidos en los procedimientos.
6. Proponer y ejecutar estrategias para que el Banco mantenga una buena calidad de la cartera, fomentando en la entidad una sólida cultura de crédito.
7. Generar e implementar estrategias de prevención para controlar el deterioro de la cartera y la recuperación de la cartera vencida.
8. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 117. Gerencia Nacional de Análisis de Crédito. La Gerencia Nacional de Análisis de Crédito es responsable de administrar el proceso de análisis y decisión de todas las

operaciones de crédito del Banco, que permitan adecuados niveles de calidad de cartera acorde con la tolerancia al riesgo, teniendo en cuenta los indicadores de eficiencia y efectividad.

Artículo 118. Funciones de la Gerencia Nacional de Análisis de Crédito. Son funciones de la Gerencia Nacional de Análisis de Crédito.

1. Planear, liderar, coordinar, estandarizar, ejecutar y controlar los procedimientos y actividades relacionadas con el análisis técnico y financiero de las operaciones de crédito del Banco.
2. Definir e implementar estrategias para realizar en forma eficiente el análisis financiero y técnico de todas las operaciones de crédito del Banco que aseguren la adecuada toma de decisiones.
3. Definir e implementar estrategias que garanticen la estandarización de los procedimientos de análisis y criterios de decisión.
4. Evaluar el impacto a partir de los niveles de exposición de riesgo y hacer propuestas para la mitigación de los mismos.
5. Definir e implementar indicadores de gestión y resultado del proceso de crédito y fijar estrategias que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas.
6. Planear, liderar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades necesarias para administrar en forma eficiente los entes externos que generan información de impacto en el proceso de crédito, garantizando la oportunidad y calidad de los productos que estos generan.
7. Ejecutar, controlar y gestionar los procedimientos y actividades de análisis de crédito bajo niveles de optimización y eficiencia, coordinando las mejoras a implementar con la Gerencia

Operativa de Fábrica de Crédito.

8. Implementar las optimizaciones a los procesos que ejecuta la Gerencia, para garantizar una operación eficaz, eficiente y efectiva.
9. Asegurar el cumplimiento de las políticas definidas por las Vicepresidencias de Riesgos y de Crédito y Cartera en los procedimientos bajo su responsabilidad.
10. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 119. La Gerencia de Administración Cartera. La Gerencia de Administración Cartera es responsable de liderar, coordinar, diseñar, ejecutar, implementar y administrar los planes y programas de recuperación de cartera en todas sus etapas, preventiva, administrativa, Prejurídica y Jurídica, logrando acuerdos en beneficio de los intereses del Banco y, de acuerdo con las normas legales y políticas internas, a través de la implementación de estrategias diferenciales según la segmentación de clientes del Banco.

Artículo 120. Funciones de la Gerencia de Administración de Cartera. Son funciones de la Gerencia de Administración de Cartera:

1. Planear, liderar, coordinar, ejecutar y controlar los procedimientos y demás actividades que garanticen una eficiente administración de la cartera del Banco.
2. Generar e implementar estrategias de prevención para el deterioro de la cartera y de recuperación para la cartera en todas sus etapas.
3. Implementar las optimizaciones y mejoras permanentes a los procesos de cartera, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Mejora Continua, que permitan garantizar calidad, agilidad y eficiencia.

4. Analizar e identificar las razones de no pago de los clientes y generar estrategias diferenciales que generen cultura de pago.
5. Planear, liderar, coordinar, ejecutar y controlar los procedimientos y demás actividades que garanticen y aseguren el cobro oportuno y la recuperación de las garantías, minimizando las pérdidas asociadas.
6. Planear, liderar, coordinar, ejecutar y controlar los procedimientos y demás actividades que garanticen el adecuado seguimiento y control a los entes externos de cobranzas, estableciendo indicadores de gestión, acuerdos de niveles de servicio y el control de resultado para cada uno de ellos.
7. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 121. La Gerencia de Vivienda. La Gerencia de Vivienda es responsable de ejecutar, planear, coordinar y controlar el desarrollo de los programas de vivienda de interés social rural, diseñados por el Gobierno Nacional a fin de que se realicen las acciones tendientes al desarrollo de la política de vivienda de interés social rural en el país.

Artículo 122. Funciones de la Gerencia de Vivienda. Son funciones de la Gerencia de Vivienda:

1. Planear, coordinar y controlar la asignación y ejecución de los subsidios de Vivienda Rural y el manejo de los programas de vivienda diseñados por los licitantes, de acuerdo con los lineamientos que establezca el Gobierno Nacional, la Junta Directiva, la Presidencia y la Vicepresidencia Ejecutiva de la Entidad.
2. Garantizar el control sobre la correcta ejecución de los proyectos y el uso adecuado de los recursos.

3. Contar con herramientas claras para la toma de acciones coercitivas o legales que permitan la corrección del proyecto o la recuperación de los recursos.
4. Implementar las estrategias y actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos fijados en el programa Vivienda de Interés Social Rural.
5. Coordinar, de acuerdo con las directrices de la Presidencia y de la Vicepresidencia Ejecutiva del Banco, las relaciones interinstitucionales con la Presidencia de la República, Ministerios, Entidades Territoriales, Departamento para la Prosperidad Social, Organizaciones No Gubernamentales, entre otros y organismos internacionales, en lo relacionado con programas de vivienda rural.
6. Adaptar las normas legales y reglamentarias que rigen la administración del subsidio de vivienda familiar rural y garantizar su documentación y difusión a los usuarios.
7. Planear, coordinar y supervisar las estrategias de actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos de los programas de vivienda rural.
8. Coordinar con los organismos aportantes del subsidio las metodologías normativas para la administración, seguimiento y control de los programas de la política social del Estado y de los programas de VISR.
9. Dirigir, coordinar y administrar la ejecución de los recursos de los programas a cargo de la Gerencia, de acuerdo con las políticas del Gobierno Nacional y el Estatuto Orgánico del Presupuesto.
10. Supervisar, evaluar y controlar el avance de las obras de los programas de Vivienda de Interés Social Rural, en los proyectos en ejecución y orientar la solución de los problemas que se presenten.

11. Responder por la adjudicación de los subsidios del Programa de Vivienda de Interés Social, controlar su ejecución, terminación, entrega final y liquidación.

12. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 123. La Gerencia de Servicio al Cliente. La Gerencia de Servicio al Cliente es responsable de planear, coordinar e implementar las estrategias de gestión de servicio al cliente y sus modelos de atención, en los diferentes canales del Banco.

Artículo 124. Funciones de la Gerencia de Servicio al Cliente. Son funciones de la Gerencia de Servicio al Cliente:

1. Identificar y proponer a la Vicepresidencia Ejecutiva los planes, programas, proyectos y demás actividades requeridas para garantizar un adecuado servicio al cliente en los diferentes canales del Banco.

2. Planear, organizar, dirigir, coordinar y desarrollar la Educación Financiera y la Cultura de Servicio al Cliente externo e interno, en coordinación y participación activa de todas las dependencias y canales del Banco.

3. Asegurar la satisfacción de los clientes tanto internos como externos del Banco y, a través del buen servicio, garantizar los resultados de una cultura empresarial orientada a los clientes.

4. Implementar y supervisar la medición y análisis del servicio al cliente, generando las alertas a las dependencias correspondientes, para que estas gestionen las acciones necesarias para mejorar el servicio interno y externo.

5. Diseñar junto con las gerencias de ventas de las vicepresidencias Banca Agropecuaria y

Banca Comercial, las estrategias de retención y mantenimiento de clientes, definiendo las políticas para la adecuada gestión del servicio al cliente.

6. Proponer las políticas de servicio al cliente del Banco y una vez estas hayan sido aprobadas controlar el cumplimiento de las mismas.

7. Coordinar la atención de quejas, reclamos y problemas expuestos por los clientes con la finalidad de encaminar su solución de la manera eficaz y oportuna.

8. Evaluar la satisfacción de los clientes mediante el monitoreo de quejas y reclamos y demás mecanismos de medición.

9. Definir políticas y niveles para la atención de las quejas y reclamos y hacer seguimiento para el cumplimiento de estas.

10. Monitorear, evaluar y tomar acciones sobre las quejas y reclamos con el fin de garantizar respuestas que satisfagan las necesidades del cliente.

11. Actuar como fuente de información para el mejoramiento de los procesos y procedimientos del Banco.

12. Coordinar y definir con las gerencias de ventas de productos los modelos de atención al cliente para banca empresarial, banca agropecuaria, banca oficial, banca de consumo, microfinanzas, entre otras, estableciendo los niveles de servicio para la atención de este tipo de clientes en los diferentes canales del Banco.

13. Evaluar la calidad del servicio prestado a los clientes en los diferentes canales y hacer seguimiento al cumplimiento de estándares de servicio al cliente y, a los compromisos de desempeño definidos por el Banco.

14. Realizar estudios, encuestas y medición de indicadores de satisfacción al cliente y

gestionar ante las dependencias respectivas las acciones necesarias que conlleven al mejoramiento del servicio.

15. Garantizar que los funcionarios que atienden clientes desarrollen las competencias requeridas para brindar un buen servicio, en coordinación y liderazgo de la Gerencia de Desarrollo y Bienestar.

16. Administrar la relación con el defensor del cliente y gestionar las respuestas sobre las quejas y reclamos interpuestas a través de este canal.

17. Identificar e informar las necesidades de los clientes para que las dependencias dueñas y ejecutoras de procesos propongan iniciativas que respondan a las necesidades de estos.

18. Administrar las campañas de servicio al cliente, apoyadas en herramientas de comunicaciones y la relación con los proveedores de estos servicios.

19. Ejercer las demás funciones que la Constitución, la ley, los estatutos y los reglamentos determinen.

Artículo 125. Órganos de Coordinación y Asesoría. El Presidente del Banco Agrario de Colombia S.A., podrá crear comités permanentes o transitorios especiales para el estudio, análisis y asesoría en temas alusivos a la institución y asignar sus funciones.

Artículo 126. Funciones generales para Vicepresidencias y Oficina de Auditoría Interna. Adicionales a las funciones específicas, detalladas en los artículos respectivos, son funciones de todas las Vicepresidencias y de la Oficina de Auditoría Interna las siguientes:

1. Cumplir con el rol de dueño de proceso liderando, coordinando, dirigiendo, gestionando y asegurando la transversalidad y la gobernabilidad del mismo al interior de las dependencias ejecutoras, según su competencia.

2. Definir las estrategias necesarias que permitan asegurar el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y demás directrices definidas por el Banco.
3. Responder por la utilización racional y efectiva del presupuesto asignado a la dependencia y ejercer permanente control a su ejecución.
4. Definir, orientar y ejecutar las estrategias y tácticas de la vicepresidencia, que den cumplimiento y estén alineadas con la planeación estratégica del Banco y las directrices de la Junta Directiva, el Presidente y Vicepresidente Ejecutivo.
5. Dirigir la administración del personal de las dependencias a su cargo y verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos por el Banco en materia de capacitación, desarrollo y evaluación de la gestión humana.
6. Aprobar la promoción, selección, contratación y traslado del personal a su cargo.
7. Ejercer y promover el Autocontrol de la gestión en sus procesos a cargo, de tal forma que se realice eficientemente, administrando los riesgos inherentes a los procesos.
8. Coordinar, investigar e identificar las mejores prácticas en los procesos a su cargo y gestionar su implementación, así mismo, garantizar la ejecución de los planes de acción que aportan en la mejora continua de los procesos.
9. Planear, coordinar, dirigir, controlar y garantizar la aplicación del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGYC) en los procedimientos a su cargo, atendiendo oportunamente las no conformidades y oportunidades de mejora de los entes de control internos y externos, definiendo y haciendo seguimiento a los indicadores de gestión, identificando mejores prácticas y, liderando su documentación e implementación en busca de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos a cargo.

10. Definir y dar a conocer los acuerdos de niveles de servicio de los procesos a su cargo, asegurando la satisfacción del cliente externo e interno.

11. Participar en los comités en los que sea requerido.

Artículo 127. Funciones generales para Gerencias, Secretaría General y Oficina de Control Disciplinario Interno. Adicionales a las funciones específicas, detalladas en los artículos respectivos, son funciones de todas las Gerencias la Secretaría General y la Oficina de Control Disciplinario Interno las siguientes:

1. Cumplir con el rol de dueño de subproceso coordinando, dirigiendo gestionando, ejecutando, controlando y asegurando que los procedimientos, actividades y demás tareas definidas por el dueño del proceso, se ejecuten con la más alta calidad y que cumplan con los acuerdos de niveles de servicio definidos entre las diferentes dependencias del Banco.
2. Implementar y controlar las estrategias que permitan asegurar el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y demás directrices definidas por el Banco.
3. Gestionar y ejecutar los objetivos tácticos definidos para su dependencia.
4. Dirigir la administración del personal a su cargo y verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos por el Banco en materia de capacitación, desarrollo y evaluación de la gestión humana.
5. Responder por la utilización racional y efectiva del presupuesto asignado a la dependencia y ejercer permanente control a su ejecución.
6. Ejercer y promover el Autocontrol de la gestión en sus procesos y subprocesos a cargo, de tal forma que se realice eficientemente, administrando los posibles riesgos.
7. Coordinar, investigar e identificar las mejores prácticas en los procesos y subprocesos a su

cargo y gestionar su implementación, así mismo, garantice la ejecución de los planes de acción que aportan en la mejora continua de los procesos.

8. Planear, coordinar, dirigir, controlar y garantizar la aplicación del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGYC) en los procedimientos a su cargo atendiendo oportunamente las no conformidades y oportunidades de mejora de los entes de control internos y externos, definiendo y haciendo seguimiento a los indicadores de gestión, identificando mejores prácticas y, liderando su documentación e implementación en busca de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos a cargo.

9. Apoyar la definición de los indicadores de gestión propendiendo por la eficiencia, eficacia y efectividad, de los procesos a cargo, reportando los resultados.

10. Implementar las estrategias necesarias para garantizar la satisfacción del cliente externo e interno, asegurando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, definidos para los procesos a su cargo.

Artículo 128. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga el Decreto número 4895 de 2011.

Publíquese y cúmplase

Dado en Bogotá, D. C., a 17 de diciembre de 2014.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural,

Aurelio Iragorri Valencia.

La Directora del Departamento Administrativo de la Función Pública,

Liliana Caballero Durán.