BBVA
Creando Oportunidades

BBVA COLOMBIA
NIT.: 860.003.020-1
Carrera 9 No. 72-21 – Piso 10
Teléfono: 3471600 EXT. 12303
Bogotá

TALENTO & CULTURA

HACE CONSTAR QUE

CARLOS EDUARDO HOYOS CEDIEL, identificado con cédula de ciudadanía número **1.018.459.252**, está vinculado al **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia**, desde el 22 de septiembre del 2014, mediante contrato a término indefinido.

De acuerdo con la información extraída del folder hoja de vida que reposa en este departamento nos permitimos relacionar el cargo actual desempeñado por Carlos Hoyos;

CARGO	DEPENDENCIA	FECHA INICIO	FECHA FIN
AUXILIAR VENTANILLA	• YOPAL	22/09/2014	10/10/2016
ASESOR INTEGRAL DE SERVICIOS	• FLORENCIA • CÁMARA DEL COMERCIO	11/10/2016	20/11/2022
GESTOR INTEGRAL	• CÁMARA DEL COMERCIO • FLORENCIA	21/11/2022	HASTA LA FECHA

Así mismo nos permitimos relacionar los reemplazos desempeñados por Carlos Hoyos:

CARGO	DEPENDENCIA	FECHA INICIO	FECHA FIN
SUBGTE OPERACIÓN Y APOYO COMERCIAL	• CÁMARA DEL COMERCIO	15/03/2022	16/03/2022
SUBGTE OPERACIÓN Y APOYO COMERCIAL	• CÁMARA DEL COMERCIO	09/05/2022	13/05/2022
BANQUERO PRIME	• CÁMARA DEL COMERCIO	16/02/2023	09/03/2023
BANQUERO PRIME	• CÁMARA DEL COMERCIO	13/03/2023	05/04/2023
BANQUERO PRIME	• CÁMARA DEL COMERCIO	13/04/2023	28/04/2023
BANQUERO PRIME	• CÁMARA DEL COMERCIO	03/05/2023	25/05/2023
BANQUERO PRIME	• CÁMARA DEL COMERCIO	29/05/2023	20/06/2023
BANQUERO PRIME	• CÁMARA DEL COMERCIO	22/06/2023	14/07/2023
BANQUERO PRIME	• CÁMARA DEL COMERCIO	18/07/2023	31/072023
BANQUERO PRIME	• CÁMARA DEL COMERCIO	03/08/2023	21/08/2023

BANQUERO PRIME	• CÁMARA DEL COMERCIO	23/08/2023	31/08/2023
GESTOR INTEGRAL	• LARANDIA	03/09/2025	15/09/2025
GESTOR INTEGRAL	• LARANDIA	17/09/2025	02/10/2025
GESTOR INTEGRAL	• LARANDIA	06/10/2025	04/11/2025

AUXILIAR VENTANILLA

Misión

- Brindar de manera eficiente y correcta atención al público, propendiendo por una alta calidad en el servicio y manteniendo una actitud positiva.

Funciones

- Atender las operaciones de caja utilizando el terminal financiero, cumpliendo con las normas, procedimientos, Tip´s y medidas de seguridad establecidas por el Banco.

- Manejar y controlar en caja el efectivo, cumpliendo con los cupos asignados a la oficina.

- Registrar oportunamente en el terminal financiero la entrega y recibo de provisiones en efectivo entre Auxiliares Ventanilla implicados en la operación, firmando el formato de entrega de provisión, tanto por quien recibe como por quien entrega.

- Asegurar la impresión y resguardo físico de todas las operaciones tramitadas por clientes en la terminal a su cargo.

- Aplicar las medidas de seguridad vigentes para el pago y no pago de títulos valores, así como también para aquellas operaciones que pese a no ser títulos valores requieren de autorización y confirmación.

- Realizar el cuadre diario, entregando los comprobantes físicos y el efectivo debidamente fajado al Auxiliar Ventanilla encargado de esta función.

- Recibir, ingresar y custodiar un componente de la llave A de los cajeros automáticos, según delegación del SOAC y seguir las medidas de seguridad contempladas en la normativa vigente.

- Aprovisionar y efectuar el cuadre de cajeros automáticos dentro de los horarios establecidos con el cupo de efectivo autorizado (función delegada en cabeza del funcionario diferente al que maneja el efectivo de la oficina).

- Verificar que la gaveta de rechazos del (los) cajero (s) automático (s) permanezca desocupada y bajar la tira de auditoria el día previo a los fines de semana, puentes festivos y días no laborables en general.

- Realizar diariamente la regularización de las operaciones NO exitosas efectuadas en el (los) cajero (s) automático(s).

- Apoyar con el cuadre general diario de la oficina.

- Manejar, controlar y custodiar debidamente los títulos valor (autoadhesivos de impuestos nacionales, departamentales y cheques de gerencia colocados a su cargo).

- Elaborar y entregar cheques de Gerencia, notas débito, notas crédito, certificados de retención en la fuente e intereses pagados en cuentas personales, chequeras, entre otros.

- Mantener debidamente organizado en orden ascendente y por producto los registros de firmas en los gaveteros.

- Efectuar pagos de dividendos de accionistas del Banco.

- Registrar los movimientos, cancelaciones, prórrogas, transferencias y liquidaciones de los CDT´S, FAM y demás fondos de inversión, al igual que la elaboración de las notas contables correspondientes.

- Realizar el cuadre de la terminal financiera, elaborando las notas contables debidamente diligenciadas y con firmas autorizadas.

- Atender las operaciones inherentes a cámara por terminal financiero, relacionadas con primera y segunda compensación, remesas, clasificándolas y agrupándolas por Banco.

- Organizar y archivar diariamente el movimiento contable para su envió al custodio.

- Cuadrar, capturar y elaborar los reportes respectivos en cuanto a Impuestos se refiere.

- Pagar y dar correcto diligenciamiento al formato Giro Express.

- Realizar la creación del cliente en el sistema cuando el cliente utilice el servicio de Giro Express y que no se encuentre creado en la base de personas del Banco.

- Mantenerse permanentemente actualizado de la cotización de las divisas, mediante la consulta de la opción 39 “Compra y Venta de Divisas” de la Terminal Administrativa (3270).

- Apoyar la Gestión Comercial de la oficina en el logro de sus objetivos globales, detectando oportunidades de negocio, despertando el interés por el producto y/o servicios de campaña y concretando, en la medida de lo posible, la venta para los que posee perfil de contratación.

- Entregar y distribuir entre todos aquellos clientes que se acerquen a la caja los diferentes folletos y elementos de promoción de productos, haciendo referencia a lo que allí se oferta o promociona.

- Evitar la desvinculación de los clientes importantes para la oficina, en todas aquellas actividades que detecte de pre-cancelación y cancelación de productos.

- Direccionar al cliente a la Fuerza de Ventas, en función del grado de complejidad del asunto.

- Colaborar y apoyar a los demás integrantes del equipo de la Oficina, en la realización de aquellas actividades comerciales y/o operativas, que, dentro de su nivel, contribuyan al logro de los objetivos globales de la Oficina.

- Junto al Subgerente Operativo y Apoyo Comercial, al Jefe de Atención y Operación y al Auxiliar Front, apoyar al Gerente y Gestores de la oficina en la gestión del riesgo vencido de los clientes, con el objeto de mejorar el desempeño conjunto de la oficina en este apartado, colaborando mediante llamadas telefónicas para el cobro de la cartera vencida o recordando el pago de sus obligaciones a los clientes con los que se tiene contacto directo y que se encuentran en el listado de vencidos, como medida preventiva al envío a cobro jurídico.

- Mantenerse informado sobre las normas, medidas de seguridad y procedimientos reglamentados por el Banco, inherentes a su cargo.

- Realizar las operaciones que solicita el cliente, de forma que perciba un servicio ágil, personalizado y atento (aplicando los protocolos de servicios y actuación publicados en el portal de Calidad).

- Apoyar en la gestión de migración de transacciones a los canales alternos, de aquellas operaciones que el cliente solicita, de forma que perciba una alternativa en la atención de cliente de manera ágil y atento (aplicando los protocolos de servicios y actuación publicados en el portal de Calidad).

- Atender de manera amable y diligente, a todos los clientes que presenten una reclamación/incidencia y constatar o verificar la solución y respuesta a la misma.

- Ofrecer una excelente atención telefónica, aplicando el modelo de „Atención Telefónica" definido en los protocolos comerciales de la Banca Comercial publicados en el portal de Negocios Bancarios.

- Realizar las acciones necesarias para agilizar y garantizar la atención al cliente en momentos de gran afluencia de público.

- Conocer las normas, políticas y procedimientos establecidos por el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, siendo el principal impulsor dentro de la organización, garantizando de esta manera la mejor atención y servicio a los clientes y el respeto a los derechos del consumidor financiero.

- Cumplir el Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Higiene y Seguridad Industrial, Código de Conducta y todos aquellos reglamentos que el Banco emita para sus trabajadores.

- Aplicar las normas y medidas de seguridad establecidas por el Banco para el desarrollo de las labores asignadas.

- Dar un adecuado uso a los equipos y elementos asignados para el desempeño de sus funciones.

- Las demás funciones asignadas por su superior inmediato inherentes a su cargo y de acuerdo a su perfil.

- Controlar con la intervención del SOAC la apertura y cierre de la bóveda y manejo de una clave de la bóveda.

- Efectuar la recepción del efectivo por parte del Centro de Transporte de Efectivo u Oficina correspondiente, según el caso (con la intervención del SOAC).

- Proveer a los Auxiliares Ventanilla del efectivo suficiente para atender las operaciones de caja.

- Efectuar las provisiones necesarias para el normal funcionamiento del Cajero Automático.

- Recibir de los Auxiliares Ventanilla el efectivo que, durante el día, sobrepase el cupo establecido.

- Recibir y enviar remesas de efectivo con la transportadora de efectivo, Banco de la República o Centro de Efectivo (con la intervención del SOAC).

- Realizar diariamente el corte, lectura y cuadre del Cajero automático.

- Responder por el cuadre general de Caja, verificando las dotaciones y traspasos en su Terminal Financiero.

- Velar por el cumplimiento de la generación de la forma 243 CAJ (reporte de operaciones superiores a $10 millones)

- Controlar con la intervención del SOAC la apertura y cierre de la bóveda y manejo de una clave de la bóveda y cajero automático.

- Efectuar la recepción del efectivo por parte del Centro de Transporte de Efectivo u Oficina correspondiente, según el caso con la intervención del SOAC.

- Recibir y enviar remesas de efectivo a la transportadora de valores, Banco de la República o Centro de Efectivo con la intervención del SOAC.

- Manejar correctamente la información a la que tenga acceso en la ejecución de sus funciones y mantener estricta confidencialidad sobre la misma.

ASESOR INTEGRAL DE SERVICIOS

Misión

- Asesorar y atender integralmente a los clientes en temas comerciales y operativos, de manera eficiente, amable y diligente, garantizando la mejor experiencia.

Funciones

- Asistir y participar activamente a las reuniones en las que sea convocado, con el fin de establecer planes de acción y trabajar en la consecución de los objetivos establecidos, promoviendo el desarrollo de las sinergias aplicando el modelo Gestión y Dirección del Banco.

- Atender y gestionar en forma integral al cliente en la contratación de productos y prestación de servicios, buscando la venta cruzada e impulsando la utilización de canales y alternativas digitales.

- Atender y realizar las operaciones, reclamaciones e incidencias que solicita el cliente, de forma que perciba un servicio ágil, amable, personalizado y diligente, verificando y garantizando la solución con una respuesta oportuna.

- Atender y responder por las operaciones/procesos en las plataformas del Banco cumpliendo con las normas, marcos de actuación y medidas de seguridad establecidas.

- Ejecutar según las normas vigentes establecidas, los procesos operativos, comerciales, administrativos y documentarios de la Unidad de Negocio.

- Impulsar la oferta de productos y servicios a todos los clientes actuales y potenciales, asegurando la asesoría, vinculación y/o profundización.

- Mantenerse informado y actualizado sobre los productos y servicios, normas, políticas, medidas de seguridad y procedimientos reglamentados por el Banco, inherentes a su cargo.

- Conocer y cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos por la ley, el Grupo BBVA y el Banco para el desarrollo de su función, como son: el Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento Higiene y Seguridad Industrial, el Código de Conducta, lo preceptuado en el Sistema de Atención al Consumidor

Financiero para garantizar la mejor atención y servicio a los clientes, las normas y medidas de seguridad emitidas por la entidad y los entes de control y las disposiciones de SARLAFT.

- Informar a los jefes inmediatos, al Oficial de Cumplimiento del banco, al área de Seguridad y/o a las áreas de Auditoría del Banco, cuando se detecten situaciones irregulares como fraudes, alertas de lavado de activos, irregularidades en el manejo de operaciones.

- Las demás funciones asignadas por su superior inmediato, inherentes a su cargo y acordes con su perfil.

- Las demás funciones, responsabilidades y/o proyectos que le sean asignados por su empleador, inherentes a su cargo y/o perfil funcional, las que pueden darse por necesidades del negocio, área o dependencia y por el tiempo que sea requerido, todo ello considerando que su rol se encuentra catalogado como de dirección, manejo y/o confianza.

GESTOR INTEGRAL

Misión

- Asesorar y atender integralmente a los clientes en temas comerciales y operativos, de manera eficiente, amable y diligente, garantizando la mejor experiencia. Apoyar al Gerente en actividades de control, operativas y administrativas para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

Funciones

- Apoyar al Gerente en el control, ejecución, verificación y supervisión con el objetivo que los procesos operativos, comerciales, administrativos y documentarios de la Unidad de Negocio, se realicen según las normas establecidas.

- Apoyar en la resolución de todas las inquietudes y requerimientos internos y externos que se presenten en la Unidad de Negocio, velando por el correcto funcionamiento de los procesos, siguiendo las políticas y procedimientos establecidos.

- Asistir y participar activamente a las reuniones en las que sea convocado, con el fin de establecer planes de acción y trabajar en la consecución de los objetivos establecidos, promoviendo el desarrollo de las sinergias aplicando el modelo Gestión y Dirección del Banco.

- Atender y gestionar en forma integral al cliente en la contratación de productos y prestación de servicios, buscando la venta cruzada e impulsando la utilización de canales y alternativas digitales.

- Atender y realizar las operaciones, reclamaciones e incidencias que solicita el cliente, de forma que perciba un servicio ágil, amable, personalizado y diligente, verificando y garantizando la solución con una respuesta oportuna.

- Atender y responder por las operaciones/procesos en las plataformas del Banco cumpliendo con las normas, marcos de actuación y medidas de seguridad establecidas.

- Ejecutar según las normas vigentes establecidas, los procesos operativos, comerciales, administrativos y documentarios de la Unidad de Negocio.

- Impulsar la oferta de productos y servicios a todos los clientes actuales y potenciales, asegurando la asesoría, vinculación y/o profundización.

  Mantenerse informado y actualizado sobre los productos y servicios, normas, políticas, medidas de seguridad y procedimientos reglamentados por el Banco, inherentes a su cargo.

- Revisar, firmar y autorizar transacciones en terminal financiera que lo requieran, emisión de títulos valores y demás documentos contables, verificando el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

- Conocer y cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos por la ley, el Grupo BBVA y el Banco para el desarrollo de su función, como son: el Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento Higiene y Seguridad Industrial, el Código de Conducta, lo preceptuado en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero para garantizar la mejor atención y servicio a los clientes, las normas y medidas de seguridad emitidas por la entidad y los entes de control y las disposiciones de SARLAFT.

- Informar a los jefes inmediatos, al Oficial de Cumplimiento del banco, al área de Seguridad y/o a las áreas de Auditoría del Banco, cuando se detecten situaciones irregulares como fraudes, alertas de lavado de activos, irregularidades en el manejo de operaciones.

- Las demás funciones asignadas por su superior inmediato, inherentes a su cargo y acordes con su perfil.

- Las demás funciones, responsabilidades y/o proyectos que le sean asignados por su empleador, inherentes a su cargo y/o perfil funcional, las que pueden darse por necesidades del negocio, área o dependencia y por el tiempo que sea requerido.

Se expide en Bogotá D.C., a los 28 días del mes de noviembre del 2025.

Diana R. Diaz B.

DIANA ROCÍO DÍAZ BAREÑO

Servicio de Atención al Empleado SAE

Para confirmar la veracidad de la presente información, favor comunicarse en Bogotá a los teléfonos 601 3471600 ó 601 3124666 extensión 12303.

EL SUSCRITO DIRECTOR GENERAL

CERTIFICA:

Que el señor **CARLOS EDUARDO HOYOS CEDIEL** identificado con cedula de ciudadanía **No. 1.018.459.252** expedida **Bogotá DC** presto sus servicios como docente, mediante un contrato de prestación de servicios independientes profesionales, bajo la modalidad de hora cátedra 8 horas diarias y 40 horas semanales de acuerdo a su disponibilidad de su tiempo, en esta institución desde 01 de febrero a 30 de junio del 2022, desde 01 de agosto a 10 de diciembre de 2022 desde 01 de febrero a 30 de junio 2023, 01 de agosto a 10 de diciembre 2023,desde 01 de febrero a 30 de junio de 2024, 01 de agosto a 10 de diciembre 2024, orientando las áreas: en el Programa Técnico laboral en asistente en administración empresarial.

Su desempeño fue satisfactorio y se destaca por su responsabilidad, honradez, puntualidad y sentido de pertenencia dentro de las actividades designadas.

EDUTEC DE LOS ANDES, es una Institución Educativa autorizada por la Secretaria de Educación, mediante resolución No 0066 2012. Con Nit. 900.259.680-6.

El presente certificado se expide a solicitud del interesado, a los 02 de enero del 2026, en Florencia Caquetá

Atentamente,

DIÓGENES MOTTA HERNÁNDEZ
Director Académico

UTEC de los Andes NIT. 900.259.680-6