

RESOLUCIÓN 21 DE 2010

(septiembre 1o.)

<Fuente: Archivo interno de la entidad emisora>

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES COLPENSIONES

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES DE
TRABAJADORES OFICIALES.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

MODIFICACIONES NO INCLUIDAS EN LA PRESENTE NORMA:

- Modificada por la Resolución [101](#) de 5 de octubre de 2012, 'por el cual se incluye una obligación en los contratos Individuales de Trabajo de los Trabajadores Oficiales y en el Manual de Funciones de los Servidores Públicos de la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES'

TABLA DE CONTENIDO:

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	III
Naturaleza y objeto.....	III
Misión.....	III
Visión.....	III
Planta de personal.....	III
DESPACHO DEL PRESIDENTE.....	4
Profesional Especializado.....	4
Asistente Administrativo.....	7
Conductor.....	9
PLANTA GLOBAL.....	11
Profesional Especializado.....	11
Asistente Administrativo.....	18

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Naturaleza y objeto

La Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES es una empresa Industrial y Comercial del Estado - EICE del orden nacional, vinculada al Ministerio de la Protección Social, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

Notas del Editor

- En criterio del Editor para la interpretación de esta Resolución se debe tener en cuenta que mediante el artículo [1](#) del Decreto Extraordinario 4121 de 2011, publicado en el Diario Oficial No. 48.241 de 2 de noviembre de 2011, se modifica la naturaleza jurídica de Colpensiones en los siguientes términos: 'Cámbiase la naturaleza jurídica de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, Empresa Industrial y Comercial del Estado, al de Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo, para que ejerza las funciones señaladas en el presente decreto y en las disposiciones legales vigentes, con la finalidad de otorgar los derechos y beneficios establecidos por el sistema general de seguridad social consagrado en el artículo [48](#) de la Constitución Política.'

COLPENSIONES tiene por objeto la administración estatal del régimen solidario de prima media con prestación definida en los términos previstos en el artículo [155](#) de la Ley 1151 de 2007, como también de las prestaciones especiales que las normas legales le asignen, incluyendo la administración de los Beneficios Económicos Periódicos en los términos que señale la Constitución y la Ley.

Misión.

Somos la Administradora del régimen de prima media con prestación definida que garantiza el reconocimiento de las prestaciones económicas y los beneficios económicos periódicos en condiciones de sostenibilidad, eficiencia y economía, orientada al exitoso cumplimiento de los procesos que le permiten el desarrollo de su objeto con un talento humano eficiente, competente y comprometido, logrando la satisfacción de nuestros clientes.

Visión.

Colpensiones se constituirá en una empresa innovadora y sólida, con altos estándares de servicio, y líder en el aseguramiento del sistema pensional colombiano, apoyada en macroprocesos, tecnología y talento humano de la mejor calidad, para crear y mantener relaciones a largo plazo con clientes leales y satisfechos.

PLANTA DE PERSONAL

No. de Cargos	Denominación del Empleo	Grado
DESPACHO DEL PRESIDENTE		
Uno (1)	Profesional Especializado	4
Uno (1)	Asistente Administrativo	3
Uno (1)	Conductor	1
PLANTA GLOBAL		
Uno (3)	Profesional Especializado	4
Uno (6)	Asistente Administrativo	2

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES

“Por medio de la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los diferentes Empleos de Trabajador Oficial de la Administradora Colombiana

de Pensiones, COLPENSIONES”

LA PRESIDENTE DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES,
COLPENSIONES

En ejercicio de las facultades que le confieren el artículo [6](#) del Decreto 1950 de 1973 y el artículo 10 del Decreto 4488 de 2010

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Establecer el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES fijada por el Decreto [4489](#) de 2009, cuyas funciones deberán ser cumplidas por los servidores públicos de COLPENSIONES con criterios de eficiencia y eficacia en orden al logro de la misión, objetivos y funciones que la ley y los reglamentos le señalan, así:

Notas del Editor

- En criterio del Editor para la interpretación de este artículo se debe tener en cuenta que el Decreto [4489](#) de 2009, publicado en el Diario Oficial No. 47.538 de 19 de noviembre de 2009, fue derogado por el artículo [3](#) del Decreto 4938 de 2011, publicado en el Diario Oficial No. 48.297 de 29 de diciembre de 2011, 'Por el cual se aprueba la planta de personal de los empleados públicos de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones'.

DESPACHO DEL PRESIDENTE:

I. IDENTIFICACIÓN.

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	Profesional Especializado
Grado	4
No. de Cargos	1
Dependencia	Presidencia
Cargo del Jefe Inmediato	Presidente

II. PROPÓSITO PRINCIPAL.

Brindar soporte a la Presidencia en el diseño, planeación y ejecución de los mecanismos, herramientas e instrumentos necesarios para el seguimiento de las actividades y gestiones que sean encargadas por ésta a las diferentes dependencias y servidores de la Empresa y en la coordinación y desarrollo de la agenda de este Despacho y en sus relaciones con la Junta Directiva y demás órganos, entidades e instituciones externas.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Diseñar, proponer e implantar los procedimientos e instrumentos requeridos por la Presidencia para el seguimiento de las tareas y actividades que sean asignados por este Despacho a las dependencias y/o funcionarios de la Empresa.

2. Desarrollar y ejecutar las acciones que se requieran para la atención de los asuntos de la Presidencia.
3. Atender y brindar apoyo a la Presidencia en la coordinación de los compromisos, reuniones internas y externas y demás actividades que deba atender este Despacho.
4. Preparar y redactar los documentos, escritos, comunicaciones y mensajes a cargo de la Presidencia, que le sean encomendados.
5. Prestar apoyo en la preparación de los asuntos y temas que deban llevarse a Junta Directiva y realizar seguimiento a las tareas, actividades, trabajos o labores que se requieran para el efecto, así como sobre los asuntos asignados por la Junta Directiva a la Presidencia, que le sean encomendados.
6. Acompañar a la Presidencia en las actividades, reuniones, comités y demás eventos en los que se le indique y preparar las actas de las mismas cuando sean necesarias.
7. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia.
8. Permanecer actualizado en las normas, políticas, directrices gubernamentales, metodologías y procesos de última tecnología que permitan brindar una asesoría eficiente y eficaz al área; así como en la administración y manejo de las normas y reglamentos vigentes.
9. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza de las funciones y el área de desempeño.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO).

1. Los documentos, informes y comunicaciones se realizan con oportunidad y eficiencia.
2. Las actividades para la atención de los asuntos de la Presidencia se ejecutan respondiendo a los compromisos adquiridos.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES.

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones.
2. Metodologías para el seguimiento de actividades, planes, programas y proyectos.
3. Planeación.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Estudios	Experiencia
Título profesional en Derecho, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería Administrativa o Economía. Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.	Treinta y un (31) meses de experiencia profesional relacionada
Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.	

ALTERNATIVA.

Título profesional en Derecho, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería Administrativa o Economía. Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.	Cincuenta y cinco (SS) meses de experiencia profesional relacionada.
---	--

I. IDENTIFICACIÓN.

Nivel	Asistencial
Denominación del Empleo	Asistente Administrativo
Grado	S
No. de Cargos	1
Dependencia	Presidencia
Cargo del Jefe Inmediato	Presidente
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	PAL

Asistir y apoyar a la Presidencia en la organización y seguimiento de correspondencia, organización de archivos, suministro de elementos, atención y orientación del personal externo e interno de la Empresa y en la organización de agendas y reuniones que requiera la Presidencia.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Atender y orientar personal y telefónicamente al personal interno y externo que requiera comunicarse con la Presidencia de la Empresa y suministrar la información por estos requerida, de acuerdo con las directrices y procedimientos establecidos para el efecto.
2. Proyectar correspondencia y mensajes de acuerdo con las instrucciones recibidas por la Presidencia.
3. Llevar el control diario de los compromisos de la Presidencia, recordarle oportunamente sobre ellos.
4. Llevar el control y seguimiento de entrada y salida de los documentos dirigidos a la Presidencia y los elaborados por ésta.
5. Recibir, clasificar, radicar y distribuir los documentos, datos, elementos y correspondencia relacionados con los asuntos de la Presidencia.
6. Orientar y facilitar la comunicación con los diferentes funcionarios de la Presidencia, suministrando información de conformidad con los procedimientos establecidos.
7. Responder por la organización, archivo y documentos relacionados con los procesos de la Presidencia de conformidad con las tablas de retención documental definidas por la Empresa.
8. Elaborar documentos en procesadores de texto, cuadros en hojas de cálculo, presentaciones en power point y manejar internet.
9. Mantener actualizado el directorio telefónico del Jefe de la dependencia.
10. Solicitar oportunamente y en debida forma, al área competente los insumos y elementos de oficina que la dependencia requiere y realizar su distribución.

11. Presentar los informes que sean requeridos por el superior inmediato.

12. Desarrollar las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO).

1. La atención e información suministrada al personal interno y externo, se realiza oportunamente y con amabilidad, siguiendo las directrices y los criterios de discrecionalidad y veracidad impartidos por la Presidencia.

La correspondencia y los documentos recibidos y emitidos por la Presidencia se radican, clasifican y archivan siguiendo los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Documental y la Ley General de Archivo.

La administración de los elementos e insumos de oficina contribuye a que la gestión de la Presidencia sea eficiente.

CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES.

Gestión Documental y Archivo

Manejo básico de Ofimática e Internet.

Secretariado y Técnicas de oficina.

REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Experiencia

Estudios

Título de formación técnica profesional o tecnológica en Secretariado Ejecutivo Secretariado Ejecutivo Sistematizado o Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Doce (12) meses de experiencia relacionada o laboral

ALTERNATIVA.

<u>Experiencia</u>	Estudios
Doce (12) meses de experiencia relacionada o laboral.	Tres (3) años de educación superior.

I. IDENTIFICACIÓN.

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Conductor
Grado:	1
No. de cargos:	1
Dependencia:	Presidencia
Cargo del Jefe Inmediato:	Presidente

II. PROPOSITO PRINCIPAL.

Conducir el vehículo asignado, velar por su conservación y mantenimiento, llevar los registros de control de gasolina y servicio exigidos por la Empresa y colaborar en las labores asistenciales de entrega y de organización documental de la Presidencia.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Apoyar el desplazamiento de la Presidente y de los servidores que se le indiquen, dentro y fuera de la ciudad, conduciendo el vehículo asignado.
 2. Responder por la seguridad del vehículo, por los elementos o equipos asignados y adoptar las medidas para su conservación y buen uso.
 3. Revisar y verificar diariamente el estado del vehículo, herramientas y equipos de seguridad y de carretera, cumpliendo con el programa de mantenimiento preventivo, llevando los registros relacionados con el uso y mantenimiento del mismo.
 4. Inspeccionar y detallar las fallas que observe en el vehículo, ejecutar las reparaciones menores al mismo, informar sobre los daños ocurridos al vehículo asignado y solicitar oportuna reparación, adoptar las medidas preventivas para el transporte y seguridad de los pasajeros y guardar el vehículo dentro del horario establecido en el parqueadero asignado.
 5. Cumplir con las normas de tránsito para la conducción de los vehículos, respetar y colaborar con las autoridades competentes informando sobre accidentes y demás novedades que se presenten en desarrollo de su labor de conducción.
 6. Apoyar en las labores asistenciales y de organización de la Presidencia, en materia de organización de archivo, distribución de correspondencia entre los servidores públicos de la dependencia, dar apoyo y colaborar con las labores de empaque y despacho de paquetes, sobre y demás correspondencia de la Presidencia y la atención al personal interno y/o externo de la Empresa, de acuerdo con las instrucciones que para el efecto se le impartan.
 7. Realizar diligencias externas e internas, cuando las necesidades de la Presidencia lo requieren.
- S. Desempeñar las demás funciones asignadas por el Jefe inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO).

1. Los desplazamientos de la Presidente y de los demás servidores asignados, se realizan oportunamente, bajo condiciones de seguridad, respetando las normas de tránsito y las políticas y las directrices impartidas por la Empresa.

“Continuación de la Resolución por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los diferentes Empleos de Trabajador Oficial de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES”

2. La atención al programa de mantenimiento preventivo y correctivo para el vehículo garantiza las condiciones mecánicas óptimas del mismo y las condiciones de seguridad para el conductor y los pasajeros.

3. El apoyo a las labores de oficina de la dependencia contribuye a la eficiencia en el cumplimiento de las funciones de la misma.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES.

1. Normas de tránsito.
2. Conocimientos básicos de mecánica automotriz y de primeros auxilios.
3. Conducción de vehículo.
4. Conocimiento de la ciudad.
5. Conocimientos básicos sobre gestión documental.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Estudios	Experiencia
Título de bachiller Licencia de conducción vigente.	Seis (S) meses de experiencia relacionada o laboral

PLANTA GLOBAL.

I. IDENTIFICACIÓN.

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	Profesional Especializado
Grado	4
No. de Cargos	3
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

ÁREA ADMINISTRATIVA SUBÁREA ADMINISTRACIÓN DE BIENES E INSUMOS

II. PROPÓSITO PRINCIPAL.

Programar, organizar y ejecutar, las actividades que permitan la adquisición, manejo, almacenamiento, custodia y supervisión de los bienes y servicios que posea o requiera la Empresa para su funcionamiento; organizar y mantener actualizada la información contractual; y cumplir las actividades que permitan administrar, conservar y salvaguardar el archivo general de documentos y la administración de la correspondencia externa e interna de la Empresa.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Prestar apoyo en la planeación, desarrollo y ejecución de los planes, programas, procesos y

procedimientos de la Gerencia de Administración de Bienes e Insumos, de acuerdo con las políticas señaladas por la Vicepresidencia Administrativa.

2. Elaborar y presentar informes estadísticos relacionados con el consumo de bienes y materiales, para la formulación del plan de compras y mantenimiento de la entidad.

3. Formular, Consolidar, ejecutar y evaluar el Plan de Compras y el Plan de Mantenimiento y otros servicios de la Empresa, para cada vigencia fiscal, en coordinación con las demás dependencias involucradas en el proceso con el fin de adquirir los bienes y servicios necesarios para la gestión administrativa y técnica de la misma.

4. Preparar, realizar y asesorar a las diferentes dependencias en las actividades necesarias para la ejecución de las etapas precontractual, contractual y postcontractuales para la adquisición de bienes y servicios requeridos por la Empresa.

5. Realizar seguimiento y supervisión a la contratación celebrada por la Gerencia de Bienes e Insumos, para los asuntos de su competencia, con el fin de verificar que se cumplan las condiciones pactadas.

6. Mantener actualizados los archivos correspondientes y establecer mecanismos para garantizar la veracidad y oportunidad de la información contractual de la Empresa. Profesional Especializado Grado 4 Área Administrativa Subárea Administración de Bienes e Insumos

7. Organizar, actualizar y publicar la información contractual de la entidad, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional (Portal de Contratación) y por los Órganos de Control del Estado (SICE - cGr, entre otros).

8. Verificar y vigilar la permanente actualización de los inventarios de bienes en servicio.

9. Organizar las actividades relacionadas con el mantenimiento, conservación y custodia de los bienes muebles e inmuebles de la Empresa, así como gestionar todas las actividades necesarias para adquirir las pólizas de seguros que garanticen su protección.

10. Orientar la actualización permanente de los archivos correspondientes a la administración de los bienes devolutivos y de consumo de la Empresa y establecer mecanismos para garantizar la veracidad y oportunidad de la información.

11. Organizar las actividades referentes a las transferencias documentales, trámites y demás asuntos administrativos, que deban surtirse con el Archivo General de la Nación.

12. Orientar las actividades relacionadas con todos los servicios administrativos y de mantenimiento físico necesario para el normal funcionamiento de la Empresa.

13. Programar y ejecutar los recursos asignados a la Caja Menor, conforme a las normas de carácter administrativo, fiscal y presupuestal, para atender el pago de los bienes y servicios urgentes que requiera la Empresa.

14. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados.

15. Permanecer actualizado en las normas, políticas, directrices gubernamentales, metodologías y

procesos de última tecnología que permitan brindar una asesoría eficiente y eficaz al área; así como en la administración y manejo de las normas y reglamentos vigentes.

16. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza de las funciones y el área de desempeño.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO).

1. Los planes de compras y de mantenimiento y otros servicios responden a las necesidades de la Empresa y se planean y programan conforme a los procesos contractuales, a la normatividad vigente y a los plazos que se requieren para la adquisición oportuna de los bienes y servicios en ellos incluidos.

2. La información contractual de la Empresa es presentada y divulgada de forma oportuna y con criterios de confiabilidad.

3. Los servicios administrativos y las acciones de mantenimiento que requieren las dependencias de la entidad para el ejercicio de sus funciones, se prestan oportunamente, haciendo un uso adecuado de los recursos disponibles para tal fin.

4. El manejo de inventarios, archivo y correspondencia se desarrolla de acuerdo con las normas técnicas y jurídicas vigentes y los requerimientos realizados por las dependencias de la Empresa.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES.

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, con los asuntos de la Vicepresidencia Administrativa en particular lo relacionado con la gerencia y administración de recursos físicos, servicios generales, gestión documental y contratación de bienes y servicios. Profesional Especializado Grado 4 Área Administrativa Subárea Administración de Bienes e Insumos.

2. Sistemas de gestión y control de inventarios y suministros.

3. Régimen de Contratación Pública y Privada.

4. Seguros.

5. Técnicas Archivísticas y de manejo documental.

6. Conocimientos básicos en herramientas ofimáticas.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Estudios	Experiencia
Título profesional en Derecho, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería Administrativa o Economía. Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo. Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.	Treinta y un (31) meses de experiencia profesional relacionada

ALTERNATIVA.

Título profesional en Derecho, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería Administrativa, Economía. Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.	Cincuenta y cinco (55) meses de experiencia profesional relacionada.
---	--

ÁREA SERVICIO AL CLIENTE.

II. PROPOSITO PRINCIPAL.

Orientar adecuadamente y conforme a la normatividad vigente a los clientes y usuarios externos de la entidad en los temas relacionados con la competencia de la Empresa.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Atender adecuadamente a los clientes y usuarios externos en las consultas formuladas sobre los temas de competencia de la Empresa.
2. Coordinar las diferentes acciones y procedimientos administrativos y de sistemas para la correcta y oportuna atención de los clientes y usuarios a nivel personal, telefónico, por escrito y electrónico.
3. Orientar, apoyar y resolver las diferentes peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los clientes y usuarios y gestionar los demás requerimientos de información, especialmente aquellos realizados por el Defensor del Cliente.
4. Diseñar, analizar y evaluar los procedimientos administrativos, técnicos y de sistemas relacionados con el área de atención al cliente con el propósito de garantizar su efectividad.
5. Llevar un registro pormenorizado de la atención a los usuarios que personal o telefónicamente soliciten la orientación sobre los temas de competencia de la Empresa.
6. Realizar control al proceso de radicación de correspondencia de entrada y salida para eliminar las fallas que se presenten al respecto.
7. Elaborar, realizar y verificar los mecanismos para unificar la recepción y envío de documentos de conformidad con las tablas de retención documental establecidas por la Empresa.
8. Colaborar con la revisión y supervisión del archivo de la documentación relacionada con peticiones, quejas y reclamos recibidos.
9. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados.
10. Permanecer actualizado en las normas, políticas, directrices gubernamentales, metodologías y procesos de última tecnología que permitan brindar una asesoría eficiente y eficaz al área; así como en la administración y manejo de las normas y reglamentos vigentes.
11. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la

naturaleza de las funciones y el área de desempeño.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO).

1. La Orientación a los usuarios internos y externos en los temas de competencia de la Empresa están acorde con las normas vigentes.

2. La respuesta a los requerimientos es oportuna y precisa.

3. La información suministrada a los usuarios es actualizada.

4. Los registros y controles de atención al usuario se realizan oportunamente.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES.

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, del Sistema General de Pensiones y de los asuntos de la Vicepresidencia de Servicio al Cliente.

2. Servicio al cliente.

3. Sistema General de Seguridad Social, Régimen Pensional de Prima Media con Prestación Definida.

4. Metodologías para la medición del nivel de satisfacción del cliente.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Estudios	Experiencia
Título profesional en Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería Industrial, Ingeniería Administrativa o Derecho.	
Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.	Treinta y un (31) meses de experiencia profesional relacionada
Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.	

ALTERNATIVA

Estudios	Experiencia
Título profesional en Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería Industrial, Ingeniería Administrativa o Derecho.	Cincuenta y cinco (55) meses de experiencia profesional relacionada.
Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.	

ÁREA BENEFICIOS Y PRESTACIONES SUBÁREA RECONOCIMIENTO

II. PROPÓSITO PRINCIPAL.

Coordinar, desarrollar y cumplir las actividades necesarias para la atención de las solicitudes de reconocimiento de derechos pensionales y prestaciones económicas a cargo de la Empresa.

III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Analizar y estudiar la procedencia de las solicitudes de reconocimiento de derechos y

prestaciones económicas que se realicen a la Empresa y solicitar los documentos o información que se requiera para su estudio.

2. Proyectar los actos administrativos que decidan sobre las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas de invalidez, vejez y muerte de competencia de la Empresa, siguiendo los lineamientos y directrices y la unificación de criterios establecidos por la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Vicepresidencia Jurídica y Doctrinal.

3. Elaborar y poner a consideración del superior inmediato la solicitud de los certificados de disponibilidad presupuestal que ampare los reconocimientos de prestaciones económicas ejecutados y realizar el seguimiento a la expedición de los mismos.

4. Notificar a los interesados, en la forma prevista en las normas vigentes, las providencias relacionadas con el reconocimiento, ajuste, liquidación y pago de prestaciones económicas de competencia de la Empresa.

5. Responder las solicitudes e inquietudes realizadas por los clientes de la Empresa que le sean asignados.

6. Participar en el diseño de indicadores de niveles de atención y de servicio que deben establecerse con las áreas y dependencias de atención al cliente.

7. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia.

S. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza de las funciones y el área de desempeño.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO).

1. Las solicitudes de reconocimiento de las prestaciones económicas se realizan con sujeción a la ley y siguiendo los parámetros jurídicos y técnicos establecidos por la Empresa.

2. La notificación de los actos administrativos que se profieran en el trámite de las solicitudes de reconocimiento de las prestaciones económicas se realizan oportunamente y conforme a la ley.

3. Las solicitudes e inquietudes de los clientes de la Empresa se responden con oportunidad y eficiencia.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES.

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y el Sistema General de Pensiones.

2. Sistema General de Seguridad Social.

3. Dominio de los temas relacionados con el Régimen Pensional de Prima Media con Prestación Definida.

4. Capacidad de interpretación y aplicación de normas, doctrina y jurisprudencia para el

reconocimiento de los beneficios y prestaciones económicas.

5. Dominio de las normas que establecen la forma de notificación de actos administrativos.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Estudios	Experiencia
Título profesional en Derecho. Título de postgrado en la modalidad de especialización en Derecho Administrativo, Derecho Laboral y de la Seguridad Social, Instituciones Jurídicas de la Seguridad Social, Seguridad Social o Derecho Público.	Treinta y un (31) meses de experiencia profesional relacionada
Tarjeta Profesional.	

ALTERNATIVA

Estudios	Experiencia
Título profesional en Derecho. Tarjeta Profesional.	Cincuenta y cinco (55) meses de experiencia profesional relacionada.

“Continuación de la Resolución por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los diferentes Empleos de Trabajador Oficial de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES”

I. IDENTIFICACIÓN.

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Asistente Administrativo
Grado:	2
No. de cargos:	6
Dependencia:	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa

II. PROPÓSITO PRINCIPAL.

Organizar y mantener al día la correspondencia, y archivos; solicitar el, suministro de elementos y atender y orientar al personal externo e interno de la Empresa; así como llevar la organización de agendas y reuniones que requiera la dependencia donde sea asignado el cargo.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Atender y orientar personal y telefónicamente a los clientes internos y externos que requieran comunicarse con el Jefe de la dependencia, y suministrar la información por estos requerida, de acuerdo con las directrices y procedimientos establecidos para el efecto.

2. Proyectar correspondencia y mensajes de acuerdo con las instrucciones recibidas por el Jefe inmediato.

3. Llevar el control diario de los compromisos del Jefe inmediato, recordarle oportunamente sobre ellos.
4. Llevar el control y seguimiento de entrada y salida de los documentos dirigidos a la dependencia y los elaborados por ésta.
5. Recibir, clasificar, radicar y distribuir los documentos, datos, elementos y correspondencia relacionados con los asuntos de la dependencia.
6. Orientar y facilitar la comunicación con los diferentes funcionarios de la dependencia, suministrando información de conformidad con los procedimientos establecidos.
7. Responder por la organización, archivo y documentos relacionados con los procesos de la dependencia de conformidad con las tablas de retención documental definidas por la Empresa.
8. Solicitar oportunamente y en debida forma, al área competente los insumos y elementos de oficina que la dependencia requiere y realizar su distribución.
9. Elaborar documentos en procesadores de texto, cuadros en hojas de cálculo, presentaciones en power point y manejar internet.
10. Mantener actualizado el directorio telefónico del Jefe de la dependencia.
11. Presentar los informes que sean requeridos por el superior inmediato.

Asistente Administrativo Grado 2

12. Desarrollar las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO).

1. La atención e información suministrada al personal interno y externo, se realiza oportunamente y con amabilidad, siguiendo las directrices y los criterios de discrecionalidad y veracidad establecidos por el Jefe inmediato.
2. La correspondencia y los documentos recibidos y emitidos por la dependencia, se radican, clasifican y archivan siguiendo los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Documental y la Ley General de Archivo.
3. La administración de los elementos e insumos de oficina contribuye a que la gestión de la dependencia sea eficiente.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES.

1. Gestión Documental y Archivo

2. Manejo básico de Ofimática e Internet.

3. Secretariado y Técnicas de oficina

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Estudios	Experiencia
Título de formación técnica profesional o tecnológica en Secretariado Ejecutivo, Secretariado Ejecutivo Sistematizado o Secretariado Ejecutivo Bilingüe.	Seis (6) meses de experiencia relacionada o laboral

ALTERNATIVA.

Estudios	Experiencia
Tres (3) años de educación superior.	Seis (6) meses de experiencia relacionada o laboral



ARTÍCULO 2o. COMPETENCIAS COMUNES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS. Las competencias comunes para los diferentes empleos del nivel Directivo y Asesor a que se refiere el presente manual serán las siguientes:

Competencia	Definición de la competencia	Conductas asociadas
Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.		
	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	Asume la responsabilidad por sus resultados.
Orientación a resultados	Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.	
Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.		
Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.		
	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.
Orientación al usuario y al ciudadano	Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.	
Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.		
Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.		
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier	Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.
	discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.
Demuestra imparcialidad en sus decisiones.		
Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.		

Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.		
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.
Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades		
Apoya a la organización en situaciones difíciles		
Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.		



ARTÍCULO 3o. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERÁRQUICO. Las competencias comportamentales por nivel jerárquico de empleos que como mínimo, se requieren para desempeñar los empleos a que se refiere el presente manual específico de funciones y de competencias laborales, serán las siguientes:

Para el Nivel Profesional:

Competencia	Definición de la competencia	Conductas asociadas
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficiencia organizacional	Aprende de la experiencia de otros y de la propia.
Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implanten en la organización.		
Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo.		
Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o área de desempeño.		
Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación.		
Asimila nueva información y la aplica correctamente.		
Analiza de un modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante.		
Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.		Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos.
Experticia Profesional	Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus posibles soluciones.	
Clarifica datos o situaciones complejas.		
Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.		
Coopera en distintas situaciones y comparte información.		
Aporta sugerencias, ideas y opiniones.		
Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo.		
Trabajo en Equipo y Colaboración	Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.	Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales.
Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad.		
Respetar criterios dispares y distintas opiniones del equipo.		
Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.		Ofrece respuestas alternativas.

Creatividad e Innovación.	Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas.
Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías.	

Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales. Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.

Se agregan cuando tengan personal a cargo:

Competencia	Definición de la competencia	Conductas asociadas
Establece los objetivos del grupo de forma clara y equilibrada		
Asegura que los integrantes del grupo compartan planes, programas y proyectos institucionales.		
Asumir el rol de orientador y guía de un grupo o equipo de trabajo, utilizando la autoridad con arreglo a		Orienta y coordina el trabajo del grupo para la identificación de planes y actividades a seguir.
Liderazgo de Grupos de Trabajo.	Facilita la colaboración con otras áreas y dependencias.	
las normas y promoviendo la efectividad en la		Escucha y tiene en cuenta las opiniones de los integrantes del grupo.
consecución de objetivos y metas institucionales.		Gestiona los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas.
Garantiza que el grupo tenga la información necesaria.		
Explica las razones de las decisiones.		
Elige alternativas de solución efectivas y suficientes para atender los asuntos encomendados.		
Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema y tomas las acciones concretas y consecuentes con la elección realizada.		Decide y establece prioridades para el trabajo del grupo.
Toma de	Asume posiciones concretas para el manejo de temas o situaciones que demandan su atención.	
decisiones.	Efectúa cambios en las actividades o en la manera de desarrollar sus responsabilidades cuando detecta dificultades para su realización o mejores prácticas que pueden optimizar el desempeño.	
Asume las consecuencias de las decisiones adoptadas.		

Para el Nivel Asistencial:

Competencia	Definición de la competencia	Conductas asociadas
Manejo de la Información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que se dispone	Evade temas que indagan sobre información confidencial.
Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.		
Organiza y guarda en forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.		
No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas.		
Es capaz de discernir que se puede hacer público y qué no.		
Transmite información oportuna y objetiva.		
Adaptación al Cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	Acepta y se adapta fácilmente a los cambios.
Responde al cambio con flexibilidad.		
Promueve el cambio.		
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.	Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas.
Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo.		
Acepta la supervisión constante.		
Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.		
Relaciones Interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás	Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.
Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.		

Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás.

Cumple los compromisos que adquiere.

Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.

Colaboración



ARTICULO 4o. ENTREGA COPIA FUNCIONES. La Vicepresidencia de Talento Humano, entregará a cada funcionario copia de las funciones y competencias determinadas en el presente manual para el respectivo empleo en el momento de la posesión, cuando sea ubicado en otra dependencia que implique cambio de funciones o cuando mediante la adopción o modificación manual se afecten las establecidas para los empleos. Los jefes inmediatos responderán por la orientación del empleado en el cumplimiento de las mismas.



ARTICULO 5o. PROHIBICIÓN DE COMPENSAR REQUISITOS DE TITULO. Cuando

para el desempeño de un empleo se exija una profesión, arte u oficio debidamente reglamentado, la posesión de grados, títulos, licencias, matrículas o autorización previstas en las leyes o en sus reglamentos, no podrán ser compensados por experiencia u otras calidades, salvo cuando las misma leyes así lo establezcan.



ARTICULO 6o. ADOPCIÓN DE MODIFICACIONES O ADICIONES. La Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES, mediante acto administrativo adoptará las modificaciones o adiciones necesarias para mantener actualizado el manual específico de funciones y de competencias laborales y podrá establecer las equivalencias entre estudios y experiencia, en los casos en que se considere necesario.

Concordancias

Resolución COLPENSIONES [101](#) de 2012



ARTICULO 7o. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los

Firmado por:

LIGIA HELENA BORRERO RESTREPO

Presidente



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de febrero de 2021 - Diario Oficial No. 51567 - Enero 24 de 2021

