

RESOLUCION 524 DE 2015

(noviembre 9)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES, COLPENSIONES

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 131 de 2017>

Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los cargos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 131 de 1 de marzo de 2017, 'por la cual se expide el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los cargos de trabajadores oficiales de la planta de personal de Administradora Colombiana de Pensiones-COLPENSIONES.'
- Modificada por la Resolución [411](#) de 30 de junio de 2016, 'por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones.'

EL PRESIDENTE DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES, COLPENSIONES,

en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo [155](#) de la ley 1151 de 2007, en particular las del artículo [10](#) del Decreto 4936 de 2011, el artículo [1](#) del Decreto 2727 de 2013 y el Decreto [1950](#) de 1973, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 1151 de 2007 en su artículo [155](#) creó la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones) como una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden nacional, con personería, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

Que el Decreto Ley [4121](#) de 2011 cambió la naturaleza jurídica de la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), Empresa Industrial y Comercial del Estado a la de Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como empresa financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo.

Que el decreto [2727](#) de 2013 modificó la estructura interna de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones asignando al despacho del Presidente la función de expedir el Manual de Funciones y Competencias laborales de los Servidores públicos de la Empresa

Que mediante la Resolución No. 03 del 13 de enero de 2012 y sus modificatorias se estableció el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los Trabajadores Oficiales de la Planta de Personal de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES.

Que se hace necesario expedir un nuevo Manual de Funciones y Competencias Laborales que recoge algunos ajustes que se consideraron pertinentes para el adecuado desempeño de los cargos de los trabajadores oficiales de la Planta de Personal, para hacer la compilación del mismo en un solo cuerpo normativo, todo dirigido al cumplimiento con eficiencia y eficacia de las competencias legales de COLPENSIONES y para el logro de su misión institucional.

Que resulta indispensable adoptar las medidas necesarias para la adecuada socialización y apropiación del Manual de Funciones y de Competencias Laborales que se expide mediante la presente Resolución, por tanto, mientras ellas se surten se dispondrá su entrada en vigencia a partir del 16 de noviembre de 2015.

Que en merito a los expuesto;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Resolución derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 131 de 2017> Modificar la Resolución No. 03 del 13 de enero de 2012 y sus modificatorias mediante la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los Trabajadores Oficiales de la Planta de Personal de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, cargos cuyas funciones deberán ser cumplidas con criterios de eficiencia y eficacia en orden al logro de la misión, objetivos y funciones que la ley y los reglamentos le señalan, acorde a lo dispuesto en los Acuerdos de la Junta directiva de la Empresa.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 131 de 1 de marzo de 2017, 'por la cual se expide el Manual Específico de Funciones Competencias Laborales de los cargos de trabajadores oficiales de la planta de personal de Administradora Colombiana de Pensiones-COLPENSIONES.'

ARTÍCULO 2o. <Resolución derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 131 de 2017> Los Trabajadores Oficiales de la Planta de Personal de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, cumplirán las funciones y las competencias laborales que se encuentran en el documento anexo que hace parte de la presente Resolución, que contiene el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los mismos.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 131 de 1 de marzo de 2017, 'por la cual se expide el Manual Específico de Funciones Competencias Laborales de los cargos de trabajadores oficiales de la planta de personal de Administradora Colombiana de Pensiones-COLPENSIONES.'

ARTÍCULO 3o. <Resolución derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 131 de 2017> La entrada en vigencia del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales que se establece mediante la presente Resolución será a partir del dieciséis (16) de noviembre de 2015. Corresponde a la Vicepresidencia de Talento Humano desarrollar las acciones necesarias para realizar la socialización y lograr la apropiación de dicho Manual, por parte de los trabajadores oficiales.

PARÁGRAFO 1. El Manual Específico de Funciones y Competencias laborales vigente contenido en la Resolución No. 03 del 13 de enero de 2012 y sus modificatorias continuará rigiendo hasta el 15 de noviembre de 2015.

PARÁGRAFO 2. A los trabajadores oficiales a quienes a la entrada en vigencia del Manual Específico de Funciones y Competencias laborales que se expide mediante la presente Resolución, se encuentren desempeñando cargos de conformidad con el Manual de Funciones contenido en la Resolución No. 03 de enero de 2012 y sus modificatorias, para todos los efectos legales, y mientras permanezcan en los mismos empleos, no se les exigirán nuevos requisitos a los allí previstos.

PARÁGRAFO 3. Los trabajadores oficiales que a la entrada en vigencia del Manual de Funciones y Competencias Laborales que se establece a partir de la presente Resolución se encontraren en periodo de prueba, continuarán ejerciendo las funciones específicas que venían desarrollando dentro del macroproceso al que pertenece el cargo que desempeñan hasta la culminación de dicho período.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 131 de 1 de marzo de 2017, 'por la cual se expide el Manual Específico de Funciones Competencias Laborales de los cargos de trabajadores oficiales de la planta de personal de Administradora Colombiana de Pensiones-COLPENSIONES.'

ARTÍCULO 4o. <Resolución derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 131 de 2017> La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución No. 03 del 13 de enero de 2012 y sus modificatorias, la Resolución [039](#) del 13 de junio de 2012 en lo pertinente y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 131 de 1 de marzo de 2017, 'por la cual se expide el Manual Específico de Funciones Competencias Laborales de los cargos de trabajadores oficiales de la planta de personal de Administradora Colombiana de Pensiones-COLPENSIONES.'

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., a los

MAURICIO OLIVEIRA GONZALEZ

Presidente

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES
COLPENSIONES -MFCLC-

Trabajadores Oficiales

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES
COLPENSIONES -MFCLC-

Trabajadores Oficiales

Vicepresidencia de Talento Humano

TABLA DE CONTENIDO.

CAPITULO I	
DISPOSICIONES GENERALES	005
TÍTULO I – ASPECTOS GENERALES	005
TÍTULO II - DISEÑO DE PERFILES Y MODELO DE COMPETENCIAS LABORALES	008
TÍTULO III – APLICACIÓN DEL MFCLC	008
CAPITULO II	
PERFILES DE LOS CARGOS	012
TITULO I – NIVEL DIRECTIVO	013
Vicepresidente	014
Director Oficina Nacional	034
Gerente Nacional	038
Gerente Regional	091
Jefe de Oficina Seccional	096
TÍTULO II – NIVEL ASESOR	101
Asesor Presidencia	101
Asesor Vicepresidencia	104
TÍTULO III – NIVEL PROFESIONAL	115
Profesional Master	115
Profesional Sénior	165
Profesional Junior	202
TITULO IV- NIVEL TÉCNICO	229
Tecnólogo	229
Analista	235
Gestor de Servicio al Ciudadano	243
Agente de Servicio al Ciudadano	246
TITULO IV- NIVEL ASISTENCIAL	250
Auxiliar Administrativo	250
Conductor	253
CAPITULO III	
COMPETENCIAS LABORALES	255

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

TÍTULO I.

ASPECTOS GENERALES.

1.1. CONTENIDO GENERAL Y CAMPO DE APLICACIÓN. El presente MFCLC, contiene las funciones, competencias laborales y requisitos que se aplican a los cargos de trabajadores oficiales, dada la naturaleza jurídica de COLPENSIONES como Empresa Industrial y Comercial del Estado de Naturaleza Financiera de Carácter Especial.

1.2. PROPOSITOS. El presente MFCLC tiene los siguientes propósitos:

- Contribuir, como instrumento indicativo, en los procesos de selección y promoción del talento humano, sucesión, formación, entrenamiento y gestión del desempeño.
- Proveer a los trabajadores oficiales de la Empresa la información de sus cargos con el fin de lograr compromiso y responsabilidad en su desempeño.
- Optimizar la gestión del talento humano mediante la aplicación de cuadros funcionales basados en la estructura de la planta de personal y el modelo de gestión por procesos de la Empresa.
- Facilitar la movilidad de los trabajadores oficiales dentro de la Empresa, teniendo como referente el modelo de gestión por procesos de la misma y los cuadros funcionales.
- Incorporar el modelo de gestión por competencias laborales de la Empresa, entendidas como capacidad para responder exitosamente a las demandas, requerimientos y complejidades de la organización; lo que implica llevar a cabo una actividad o tarea, según los criterios de desempeño definidos por la Empresa.
- Contribuir al establecimiento de prácticas de planeación, mejoramiento y modernización e innovación de la gestión del talento humano.
- Fijar criterios y parámetros de eficiencia y autocontrol basados en resultados.

1.3. USOS DEL MANUAL. El MFCLC tiene aplicación en los procesos de gestión y desarrollo del talento humano y por tanto su consulta es obligatoria para la toma de decisiones relativas a:

- Planeación: Formulación de los planes y programas de desarrollo organizacional de la Empresa, planes de gestión del talento humano, las proyecciones de nuevos empleos y empleos para los nuevos negocios.
- Selección: Reclutamiento del talento humano de la Empresa. En todos los procesos de selección, promoción o sucesión realizados por dependencias internas, o por agentes externos, para ocupar cargos en la planta de trabajadores oficiales, para lo cual se tendrán en cuenta los perfiles definidos en el MFCLC.
- Vinculación: Entrega y explicación de las partes pertinentes del MFCLC a quienes sean contratados para ocupar cargos de la planta de trabajadores oficiales de la empresa.
- Movilidad: Decisión sobre traslados, promociones o sucesión de los trabajadores oficiales en los cuales se deben cumplir los perfiles fijados para cada cargo en el MFCLC.
- Formación: Formulación y aplicación de los planes de formación de la Empresa.
- Gestión del desempeño: Examen de los perfiles y competencias contenidos en el MFCLC en la aplicación de los procedimientos de medición de competencias laborales de acuerdo a los modelos definidos por la Empresa.

- Procedimientos disciplinarios: Examen de los perfiles contenidos en el MFCLC, como elemento indicativo y auxiliar en los procesos de carácter disciplinario, éstos regulados por el Código Único Disciplinario.

1.4. COHERENCIA CON OTROS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN. Para la ejecución de los procesos de gestión y desarrollo del talento humano, debe tenerse en cuenta que el MFCLC es coherente y debe ser aplicado en forma integral con lo dispuesto en los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa. Concepción integral del Manual con otros instrumentos.

TÍTULO II.

DISEÑO DE PERFILES Y MODELO DE COMPETENCIAS LABORALES.

2.1. DISEÑO Y COMPONENTES DE LOS PERFILES DE LOS CARGOS. El MFCLC está organizado por perfiles que siguen el orden de las denominaciones de los cargos de la planta de personal de trabajadores oficiales; cada perfil contiene una parte general y una parte específica, con los siguientes componentes:

2.2. COMPONENTES DE LA PARTE GENERAL.

- Nivel: Indica si se trata de cargos directivos, asesores, profesionales, técnicos o asistenciales.
- Código: Se refiere al número con el cual se identifica el nivel del cargo en la organización, definida por Acuerdo de la Junta Directiva de la Empresa.
- Propósito del cargo: Indica la razón de ser del cargo en términos de resultados.
- Grado: Indica la remuneración básica mensual del cargo dentro de una escala progresiva en cada nivel, según la complejidad y responsabilidad, inherente al ejercicio de las funciones. Es definido por Acuerdo de la Junta Directiva de la Empresa.
- Número de cargos en la planta de trabajadores oficiales: Es la cantidad de cargos con la misma denominación y grado, existentes en la planta de personal de trabajadores oficiales, definidos por Acuerdo de la Junta Directiva de la Empresa.
- Requisitos de estudio: Indica los conocimientos correspondientes a los niveles y modalidades de formación académica que se fijan para todos los cargos con la misma denominación y grado, existentes en la planta de personal de trabajadores oficiales.
- Requisitos de experiencia: Indica conocimiento, habilidad y destreza adquiridos mediante el ejercicio de una profesión, arte u oficio por un tiempo determinado, que se exige para todos los cargos con la misma denominación y grado, existentes en la planta de personal de trabajadores oficiales, relacionado con las funciones del cargo y que debe ser acreditado mediante certificación que contenga la información que así lo demuestre y conforme a lo establecido en el Acuerdo de Junta Directiva.
- Funciones generales: Indican qué debe hacer quien ocupa un cargo de acuerdo al nivel de responsabilidad, para lograr el propósito principal del mismo. Son las funciones que corresponden a todos los cargos con la misma denominación y código existentes en la planta de personal.

2.3. COMPONENTES DE LA PARTE ESPECÍFICA.

- Macroproceso: Corresponde al conjunto de procesos de la cadena de valor de la Empresa a la que responden las funciones, conocimientos básicos y disciplinas académicas descritas en la parte específica para cada denominación de empleo.
- Dependencias relacionadas: Indica las dependencias que aplican o desarrollan el respectivo macroproceso.
- Funciones específicas: Indican qué debe hacer quien ocupa un cargo para lograr el resultado del o los macroprocesos en cada dependencia y dar respuesta a las necesidades del servicio. Comprenden el bloque de funciones que pueden asignarse entre los trabajadores oficiales que se encuentran en el mismo macroproceso.
- Conocimientos básicos: Son las nociones esenciales sobre temas o materias específicas que se requieren para ejecutar el macroproceso o proceso en el cual se desempeñan las funciones específicas.
- Disciplinas académicas: Son conocimientos académicos adquiridos en instituciones públicas o privadas, nacionales o extranjeras, debidamente reconocidos por el Gobierno Nacional, correspondientes a la educación básica primaria, básica secundaria, media vocacional; superior en los programas de pregrado y posgrado en las modalidades de formación técnica, técnica profesional y tecnológica.

2.4. MODELO DE COMPETENCIAS LABORALES/COMPORTAMENTALES. El modelo de competencias laborales/comportamentales de la Empresa se describe en el Capítulo III y complementa los perfiles de los cargos de trabajadores oficiales contenidos en el MFCLC, por tanto debe tenerse en cuenta para los usos que se indican en esta Resolución.

TÍTULO III.

APLICACIÓN DEL MFCLC.

3.1. DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES. El Presidente, los Directores de Oficina, los Vicepresidentes, los Gerentes, los Jefes de Oficina Seccional distribuirán por escrito las funciones específicas dentro de sus respectivas dependencias. La distribución se hará escogiendo las funciones entre las agrupadas para cada perfil de cargo de trabajadores oficiales en el MFCLC, teniendo en cuenta los siguientes criterios objetivos:

- Las necesidades del servicio bajo la responsabilidad de la dependencia.
- Los resultados esperados del proceso que ejecuta la dependencia.
- El propósito del cargo.
- Las competencias laborales del trabajador oficial.
- La coherencia entre las funciones distribuidas y la responsabilidad del cargo de trabajador oficial.

3.2. ASIGNACIÓN DE FUNCIONES, DESCONCENTRACIÓN Y DELEGACIÓN. En las decisiones sobre asignación de funciones, desconcentración y delegación de funciones se tendrán en cuenta las reglas fijadas en las normas legales y en los respectivos actos administrativos.

3.3. DISCIPLINAS ACADÉMICAS. Adicionalmente a las disciplinas académicas establecidas

en la parte específica de los perfiles para el desempeño de un cargo de trabajador oficial, se podrán considerar las demás disciplinas académicas relacionadas con las profesiones descritas.

Para el ejercicio de los cargos de trabajador oficial que exigen como requisito el título de estudios en educación superior, deberán estar identificados en los Núcleos Básicos del Conocimiento – NBC- que contienen dichas disciplinas académicas o profesiones, conforme a la clasificación establecida en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES, tal como se señala a continuación:

AREA DEL CONOCIMIENTO	NUCLEO BÁSICO DEL CONOCIMIENTO
AGRONOMIA, VETERINARIA Y AFINES	Agronomía, Medicina Veterinaria, Zootecnia.
BELLAS ARTES	Artes Plásticas Visuales y afines. Artes Representativas. Diseño. Música. Otros Programas Asociados a Bellas Artes. Publicidad y Afines
CIENCIAS DE LA EDUCACION	Educación.
CIENCIAS DE LA SALUD	Bacteriología, Enfermería, Instrumentación Quirúrgica, Medicina, Nutrición y Dietética, Odontología, Optometría, Otros Programas de Ciencias de la Salud, Salud Pública Terapias
CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	Antropología, Artes Liberales. Bibliotecología, Otros de Ciencias Sociales y Humanas. Ciencia Política, Relaciones Internacionales. Comunicación Social, Periodismo y afines. Deportes, Educación Física y Recreación. Derecho y Afines. Geografía, Historia. Lenguas Modernas, Literatura, Linguística, y afines. Psicología. Sociología, Trabajo Social y afines. Filosofía, Teología y afines. Formación Relacionada con el Campo Militar o Policial.
ECONOMIA, ADMINISTRACION, CONTADURIA Y AFINES.	Administración. Contaduría Pública. Economía.
INGENIERIA, ARQUITECTURA, URBANISMO y AFINES	Ingeniería Civil y afines.Ingeniería de Minas, Metalurgia y afines.Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines.Ingeniería Eléctrica y afines.Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines.Ingeniería Industrial y afines.Ingeniería Mecánica y afines.Ingeniería Química y afines.Otras ingenierías.
MATEMÁTICAS Y CIENCIAS NATURALES	Biología, Microbiología y afines. Física. Geología, otros programas de Ciencias naturales. Matemáticas, Estadística y afines. Química y afines.

- El título de posgrado en la modalidad de especialización por:

Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional,

o Título profesional adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, o Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, y un (1) año de experiencia profesional.

3.5.2. PARA LOS EMPLEOS PERTENECIENTES A LOS NIVELES TÉCNICO Y ASISTENCIAL.

- Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional, por un (1) año de experiencia relacionada, siempre y cuando se acredite la terminación y la aprobación de los estudios en la respectiva modalidad.
- Tres (3) años de experiencia relacionada por título de formación tecnológica o de formación técnica profesional.
- Dos (2) años de experiencia relacionada más formación técnica profesional adicional a la inicialmente exigida, y viceversa.

La equivalencia respecto de la formación que imparte el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, se establecerá así:

- Tres (3) años de educación básica secundaria o dieciocho (18) meses de experiencia por el CAP del SENA.
- Dos (2) años de formación en educación superior, o dos (2) años de experiencia por el CAP Técnico del SENA y bachiller con intensidad horaria entre 1.500 y 2.000 horas.
- Tres (3) años de formación en educación superior o tres (3) años de experiencia por el CAP Técnico del SENA y bachiller, con intensidad horaria superior a 2000 horas.

En ningún caso puede hacerse uso simultáneo de lo acreditado, para cumplir un requisito y aplicar una equivalencia.

3.6. MOVILIDAD DENTRO DE LA PLANTA DE PERSONAL. El modelo de cuadros funcionales bajo el que se estructura el MFCLC permite agrupar los cargos por denominaciones, así como la movilidad de los trabajadores oficiales dentro y entre dependencias de la Empresa, siempre que se cumplan los requisitos establecidos para los perfiles de los cargos.

Para las decisiones sobre traslado de los trabajadores entre dependencias, se requiere justificación técnica previa escrita del Vicepresidente correspondiente, y la viabilidad de la Vicepresidencia de Talento Humano.



3.7. DERECHOS ADQUIRIDOS Y SITUACIONES CONSOLIDADAS. Los trabajadores

oficiales vinculados mediante contrato de trabajo a la Empresa a la entrada en vigencia del presente MFCLC, mantienen su estatus en las condiciones en que fueron vinculados.

CAPITULO II.

PERFILES DE LOS CARGOS.

Los trabajadores oficiales de la planta de personal de trabajadores oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, cumplirán las siguientes funciones:

TÍTULO I.

NIVEL DIRECTIVO.

VICEPRESIDENTE.

PARTE GENERAL	014
Vicepresidente	
PARTE ESPECÍFICA	016
Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	017
Vicepresidencia de Comercial	020
Vicepresidencia de Financiamiento e Inversión	022
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	023
Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos	025
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	026
Vicepresidencia Administrativa	029
Vicepresidencia de Talento Humano	030
Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General	032

Nivel:	Denominación del cargo:
Directivo	Vicepresidente
Código:	
150	
Propósito del Cargo	Dirigir a nivel nacional, la formulación de políticas y la adopción de planes, programas y proyectos relacionados con el macro proceso bajo su responsabilidad. En el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
08	10	Título	Noventa y

		profesional y título de posgrado.	seis (96) meses de experiencia profesional relacionada.
--	--	---	---

Funciones Generales

1. Liderar las estrategias, políticas, lineamientos, planes y proyectos que le corresponden a la Vicepresidencia con base en las competencias atribuidas a La Empresa.
2. Orientar a los Gerentes de la Vicepresidencia en el proceso de toma de decisiones, a fin de que se obtengan los resultados esperados.
3. Dirigir, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales que le corresponden a la Vicepresidencia, en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas por La Empresa.
4. Elaborar, determinar prioridades y ajustar los planes de acción de la Vicepresidencia en coordinación con las Gerencias y con base en los análisis de diagnósticos, evaluaciones y políticas de la entidad para su adopción.
5. Responder de manera integral y oportuna a los requerimientos judiciales que se reciban en la dependencia, de los despachos, de los apoderados externos y de la Vicepresidencia Jurídica y comunicar la respuesta a esta última.
6. Dirigir y coordinar la planeación y ejecución de los proyectos de la Vicepresidencia y las Gerencias a su cargo.
7. Dirigir la elaboración, ejecución y seguimiento del presupuesto de la Vicepresidencia y sus dependencias de acuerdo con la programación integral de las necesidades y los instrumentos administrativos.
8. Organizar el funcionamiento de la Vicepresidencia, proponer ajustes a la organización interna y demás disposiciones que regulan los procedimientos y trámites administrativos internos.
9. Dirigir los procesos de evaluación, investigación, implementación y administración de los diferentes servicios que requiera La Empresa y que son responsabilidad de la vicepresidencia para el cumplimiento de los objetivos misionales.
10. Definir, implementar y vigilar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos que le corresponden a la vicepresidencia.
11. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la Vicepresidencia y sus Gerencias.
12. Realizar alianzas intra e interinstitucionales con base en las necesidades de los planes, proyectos y necesidades de la entidad.
13. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
14. Dirigir la administración de los sistemas de información de la Vicepresidencia de acuerdo

con las atribuciones de La Empresa y los sistemas de información institucional.

15. Dirigir la atención de los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la Vicepresidencia.

16. Orientar y dirigir a los Gerentes de la Vicepresidencia en las respuestas a los informes que soliciten los órganos de control, a los requerimientos de jueces y fiscales, respuestas a los informes internos y requerimientos que soliciten la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, en especial el Ministerio del Trabajo.

17. Orientar y dirigir a los Gerentes de la Vicepresidencia, realizar la supervisión e impartir los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas; los procedimientos de supervisión, seguimiento, control y evaluación; los procedimientos de evaluación de resultado y liquidación, de los contratos celebrados por La Empresa que le correspondan a la Vicepresidencia.

18. Asistir a las reuniones de los consejos, juntas, comités y demás cuerpos internos y externos en los cuales sea designado de acuerdo a las competencias de la Empresa.

19. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos.

20. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Vicepresidencia.

21. Suscribir las certificaciones, informes, respuestas a peticiones, reclamos, sugerencias y demás que sean necesarios para el adecuado ejercicio de sus funciones que correspondan al área y que no sean competencia de otra dependencia.

22. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.

23. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.

24. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

25. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.

26. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Macroproceso

Direccionamiento Empresarial - Gestión Integral de Datos e Información -Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Vicepresidencia de Planeación y Riesgos

Funciones Específicas	1. Asesorar al Presidente en la definición de objetivos, políticas, selección de estrategias de acción y metas misionales de la Empresa. 2. Dirigir y controlar las investigaciones de condiciones del mercado y realizar estudios para medir la capacidad de respuesta de la Empresa frente al Sistema General de Pensiones y el Servicio Social Complementario de BEPS. 3. Dirigir la elaboración y consolidación, en coordinación con las áreas correspondientes, del diagnóstico organizacional de la Empresa. 4. Definir las políticas, lineamientos y directrices institucionales que orienten la gestión integral de la empresa y permitan tomar decisiones adecuadas y oportunas, enmarcadas en la planeación estratégica de acuerdo con los procesos. 5. Dirigir y orientar la formulación y presentación, para aprobación ante la instancia pertinente, del plan estratégico de la Empresa. 6. Dirigir la elaboración, ajuste y evaluación, en coordinación con las áreas correspondientes, de los planes de acción y el presupuesto de la Empresa. 7. Dirigir la evaluación y recomendar la aplicación de planes de desarrollo con el objeto de lograr el cumplimiento de las metas asignadas por la Empresa. 8. Orientar la implementación y administración del sistema de planeación de la empresa y realizar el seguimiento a los objetivos y metas propuestos. 9. Dirigir la elaboración y adopción de metodologías y procedimientos para la gestión presupuestal, así como la confección del presupuesto anual de la Empresa. 10. Orientar el seguimiento a los proyectos y el cumplimiento eficaz de las metas programadas. 11. Establecer directrices y políticas para organizar y evaluar la información soporte y definir las variables técnicas para la formulación del cálculo actuarial. 12. Dirigir la evaluación y ajuste del valor de la reserva del pasivo pensional de cada fondo para su causación contable. 13. Liderar la administración del sistema de gobierno de datos y proponer las metodologías y los procedimientos para la gestión de la información de la Empresa. 14. Definir las políticas de seguridad que deben observar los usuarios en el Uso de los sistemas de información de la empresa así como el seguimiento y control a la asignación de roles y perfiles. 15. Dirigir y controlar la implementación del sistema de gestión de estadísticas de la empresa y mantener actualizado. 16. Orientar la asesoría a las dependencias de la empresa en los temas de su competencia. 17. Hacer seguimiento al cumplimiento de los límites, políticas y procedimientos establecidos por la Junta Directiva. 18. Dirigir la implementación y el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa. 19. Dirigir y coordinar con las instancias competentes la implementación de los Sistemas de Gestión de Riesgos que requiera la Empresa para su funcionamiento. 20. Dirigir la administración del Sistema de Registro de Eventos del Sistema de Gestión de Riesgos de la Empresa y presentar los informes que se requieran.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social, Planeación, Control Interno y Disciplinario. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre sistemas de administración de riesgos. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado.

	- Sistemas, métodos y procedimientos de evaluación y de control de gestión de riesgos y resultados. - Conocimientos sobre metodología de valoración de los riesgos. - Sistemas de Gestión de la Calidad. - Planeación y Prospectiva institucional. - Modelación y simulación de Riesgos.
Disciplinas Académicas	Derecho, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Matemáticas, Física, Contaduría, Contaduría Pública Estadística o Finanzas.

Macroproceso

Servicio al Ciudadano - Gestión de Afiliados, Beneficiarios,

Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

Funciones Específicas	1. Dirigir la creación del programa de servicio al ciudadano que garantice la retroalimentación de requisitos y necesidades, y permita medir la satisfacción del cliente. 2. Desarrollar mecanismos de atención y satisfacción de las necesidades e inquietudes de los ciudadanos o consumidores financieros. 3. Diseñar y desarrollar estrategias para la orientación del usuario interesado en BEPS, en coordinación con la Vicepresidencia de BEPS. 4. Establecer los lineamientos para el diseño de canales exclusivos de atención al vinculado para el suministro de información que permita conocer el programa BEPS en coordinación con la Vicepresidencia de BEPS. 5. Dictar las políticas y ejecutar las acciones dirigidas a atender las solicitudes de los ciudadanos o consumidores financieros. 6. Verificar que la respuesta al cliente externo sea clara, oportuna y completa frente a las peticiones, quejas y reclamos. 7. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo. 8. Definir y ejecutar los procedimientos para el proceso de recepción del ciudadano o consumidor financiero. 9. Definir y ejecutar la política para prestar la asesoría que satisfaga las expectativas y necesidades del ciudadano o consumidor financiero, frente a los servicios que presta la Empresa. 10. Realizar seguimiento, control, y proponer mecanismos para superar las fallas en el proceso de radicación de las solicitudes de los ciudadanos o consumidores financieros. 11. Unificar la recepción y envío de documentos de conformidad con las tablas de retención documental establecidas para la Empresa. 12. Efectuar monitoreo y control de las solicitudes presentadas por la ciudadanía. 13. Dirigir, coordinar y controlar la red y los canales alternos de comunicación para la atención de los servicios a los afiliados, cotizantes, pensionados, empleadores y ciudadanos o consumidores financieros. 14. Determinar la ubicación de la red de puntos de atención que brinden los servicios a afiliados, cotizantes, pensionados, empleadores y ciudadanos o consumidores financieros. 15. Dirigir, supervisar y controlar el diseño de metodologías que permitan obtener la información de los afiliados para realizar las actividades de corrección y actualización, de conformidad con el gobierno de datos de la Empresa.
-----------------------	---

	16. Dirigir y supervisar el funcionamiento y operación de las gerencias que establezca la Empresa frente la atención al ciudadano o consumidor financiero. 17. Dirigir las estrategias de servicio, a nivel regional, de manera que permita satisfacer las necesidades de los clientes y los objetivos de prestación del servicio. 18. Establecer con las dependencias de la Empresa los acuerdos de servicios y estándares que deben cumplirse para dar oportuna y completa respuesta de las solicitudes que se reciben a través del sistema de atención al ciudadano o consumidor financiero. 19. Establecer los lineamientos para la gestión y la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y reclamos que se radiquen, por cualquiera de los medios destinados a este propósito. 20. Dirigir y controlar el proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. 21. Establecer los lineamientos para la radicación, direccionamiento y gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través del sistema de atención al ciudadano o consumidor financiero. 22. Diseñar estrategias y definir políticas frente a la prestación del servicio, con el fin de evaluar la satisfacción del cliente. 23. Dirigir y controlar la ubicación de redes y puntos de atención que brinden los servicios a los ciudadanos o consumidores financieros.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Normatividad relacionada con las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones, Planeación, Control Interno y Disciplinario y servicio al ciudadano. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados - Sistemas de calidad. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Derecho Administrativo.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría Pública, Mercadeo, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería Financiera, Administración Financiera, Finanzas o Ingeniería Industrial.

Macroproceso

Gestión Comercial y Mercadeo – Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia Comercial

Funciones Específicas	1. Dirigir la formulación de políticas comerciales y de mercadeo en seguimiento de las disposiciones legales y reglamentarias del Régimen de Prima Media y de los Beneficios Económicos Periódicos. 2. Dirigir el diseño y formulación del plan de mercadeo teniendo en cuenta variables endógenas y exógenas para enfocar sus estrategias, en coordinación con la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, la Vicepresidencia de BEPS y las Gerencias Regionales. 3. Liderar la planeación y administración de la gestión comercial de la
-----------------------	--

	Empresa, con base en los lineamientos y normatividad establecida. 4. Dirigir la formulación y definición de las estrategias comerciales para los usuarios, ciudadano o consumidor financiero, que permitan satisfacer de forma efectiva sus necesidades y alcanzar los objetivos comerciales de la Empresa. 5. Establecer una política comercial a través de la investigación del sistema general de seguridad social en pensiones, la competencia, el entorno, entre otros, para lograr nuevos afiliados y mantener los actuales. 6. Definir los lineamientos para la elaboración de campañas de divulgación y capacitación dirigidas a los clientes internos y externos, así como a la fuerza de ventas, de acuerdo a los lineamientos establecidos. 7. Dirigir la definición de estrategias para crear demanda o modificar las tendencias de demanda del servicio, de acuerdo a las necesidades detectadas y a los lineamientos establecidos. 8. Formular las políticas que permitan integrar esfuerzos de desarrollo con una amplia visión del mercado, para aumentar la participación de los servicios que presta la Empresa. 9. Dirigir proyectos de desarrollo e investigación con el propósito de optimizar e implantar nuevos servicios rentables y con características de competitividad. 10. Dirigir la formulación y desarrollo de modelos que identifiquen las necesidades del ciudadano o consumidor financiero, le proporcionen información y lo orienten para resolver sus inquietudes y lograr una afiliación efectiva. 11. Desarrollar estudios de nuevas oportunidades de negocio, que permitan definir la conveniencia técnica para la Empresa de participar en los mismos y remitirlos para su desarrollo. 12. Definir los lineamientos y estrategias de comunicación publicitaria y de imagen visual corporativa que soporten las estrategias de comunicación y educación de afiliados, pensionados y aportantes del Régimen de Prima Media y de los Beneficios Económicos Periódicos, con base en los lineamientos y normatividad vigente. 13. Dirigir el cubrimiento de la información institucional y la divulgación de la información institucional empleando medios masivos, con base en los lineamientos y normatividad vigente. 14. Dirigir estrategias, programas de comunicación y campañas de difusión que requiera la Empresa a nivel nacional, empleando la imagen institucional, con base en los lineamientos y normatividad vigente. 15. Dirigir la elaboración, difusión y distribución de boletines, servicios informativos internos, programas de televisión, cápsulas informativas, teleconferencias y videos especiales, así como las publicaciones que le corresponda desarrollar, en forma periódica sobre el desarrollo de las funciones y el avance de los programas y actividades de la Empresa, con base en los lineamientos y normatividad vigente. 16. Administrar la comunicación suministrada a través de redes sociales y medios interactivos, con base en los lineamientos y normatividad vigente. 17. Suscribir las solicitudes de piezas publicitarias ante la Superintendencia Financiera de Colombia.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Gestión y Servicio al cliente. - Mercadeo. - Conocimientos básicos en herramientas ofimáticas. - Plan de capacitación. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistemas Integrados de Calidad. - Planeación Estratégica.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Economías, Administraciones, Negocios Internacionales, Mercadotecnia, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electrónica o Finanzas.

Macroproceso

Gestión Recursos Financieros

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones

Funciones Específicas	1. Establecer las políticas para efectuar y controlar el aforo de los ingresos, egresos, recaudo, cobro e inversiones en lo relacionado con los fondos que administra la Empresa. 2. Dirigir la aplicación de las políticas relacionadas con los porcentajes, distribución y traslado de los recursos para la apropiación de las reservas de cada uno de los riesgos a que se refieren los beneficios y prestaciones que administra la Empresa, así como la comisión de administración. 3. Definir las políticas, dirigir y coordinar el desarrollo e implementación del sistema de investigación y fiscalización sobre los responsables de las cotizaciones y aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en los términos de la normatividad vigente sobre la materia. 4. Dirigir y coordinar las actividades relacionadas con la administración e inversión de los dineros producto del recaudo, en forma directa o a través de fiducias o de terceros de acuerdo con la Ley. 5. Definir políticas y proponer estrategias para el análisis y, la valoración del portafolio de inversiones, de acuerdo con las normas legales vigentes, y aplicar las políticas de inversiones previamente aprobadas. 6. Definir los lineamientos para el manejo del portafolio del Fondo Común del Servicio Social Complementario de BEPS. 7. Definir los lineamientos para la conciliación del recaudo de los aportes de vinculados del Servicio Social Complementario de BEPS. 8. Definir las políticas, las estrategias y los mecanismos para el recaudo de los aportes y demás ingresos operacionales de la Empresa. 9. Diseñar, definir y aplicar las políticas para la gestión de cobro persuasivo y cobro coactivo de la cartera por concepto de aportes y contribuciones pensionales a favor de la empresa. 10. Suscribir los documentos relacionados con la apertura y cierre de cuentas de recaudo, cuentas corrientes, ahorro y de pagos de pensionados.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Normatividad del Sector Financiero y Finanzas. - Inversión Pública - Gestión y Administración de riesgos. - Administración de Cartera. - Sistema General de Seguridad Social. - Servicio Social Complementario de BEPS.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economías, Administraciones, Relaciones Internacionales, Ingeniería Financiera, Finanzas, Estadística, Ingeniería Administrativa, Ingeniería Industrial.

Macroproceso

Gestión de Prestaciones y Beneficios Económicos

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

Funciones Específicas	1. Suscribir en segunda instancia los recursos que se interpongan contra los actos administrativos que niegan o reconocen prestaciones económicas y de revocatoria directa, expedidos por la Gerencia de Reconocimiento y contra los actos administrativos de la Gerencia de Nómina que ordenan el pago a herederos de acuerdo a los procedimientos establecidos. 2. Dirigir el diseño, ejecución y seguimiento de políticas para garantizar el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas derivadas de las contingencias de invalidez, vejez y muerte y auxilio funerario e indemnización sustitutiva y demás beneficios económicos inherentes al Régimen de Prima Media, previa verificación y cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente. 3. Liderar la definición de políticas y requisitos de carácter técnico para el trámite y reconocimiento de los beneficios y prestaciones económicas inherentes al Régimen de Prima Media a que haya lugar. 4. Dirigir el proceso de gestión de nómina de prestaciones administrada por La Empresa, desde que se prepara el inicio para abrir la entrada de novedades hasta el pago de la misma, pasando por las fases de apertura, cierre y la solicitud de pago. 5. Administrar los procesos de seguimiento y control al trámite de las solicitudes presentadas en materia de reconocimiento de prestaciones económicas inherentes al Régimen de Prima Media y a las decisiones adoptadas con ocasión de estas, de acuerdo a los lineamientos establecidos. 6. Liderar los controles para que el reajuste de las pensiones se efectúe en los términos establecidos por la Ley. 7. Dirigir las consultas y análisis de la información necesaria para el reconocimiento de los beneficios, prestaciones económicas y sustituciones a cargo de Administradora inherentes al Régimen de Prima Media, de acuerdo a los lineamientos establecidos. 8. Impartir las directrices para la determinación de la financiación de las prestaciones pensionales financiadas con cuota parte o bono pensional, de acuerdo a los lineamientos establecidos. 9. Controlar que se dé solución al trámite de revocatoria directa, a petición de parte o de oficio, de los actos administrativos expedidos por la Vicepresidencia o por las Gerencias de Reconocimiento y Nómina, cuando así se solicite, de acuerdo a los lineamientos establecidos. 10. Dirigir los procesos de respuestas en segunda instancia, los recursos de la vía gubernativa relacionados con el reconocimiento de beneficios y prestaciones económicas inherentes al Régimen de Prima Media y con las sustituciones a que haya lugar, de acuerdo a la normativa. 11. Dirigir la participación en el trámite de las conmutaciones pensionales con las Vicepresidencias de Planeación y Riesgos y Jurídica y Secretaría General, de acuerdo a los lineamientos establecidos.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Dominio de los temas relacionados con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida. - Derecho Administrativo. - Reglamentos e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia. - Metodología y normatividad sobre elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Manejo integral de atención y servicio al ciudadano.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría, Economía, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Administraciones, Negocios Internacionales, Finanzas, Estadística, Ingeniería Administrativa, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas.

Macroproceso

Gestión de Prestaciones y BEPS

Dependencias relacionadas (a dondese aplica)

Vicepresidencia de BEPS

Funciones Específicas	1. Establecer las políticas y estrategias para la implementación del Servicio Social complementario de BEPS de conformidad con lo establecido en la ley. 2. Dirigir la ejecución, seguimiento y control de los procesos de Administración del Servicio Social Complementario de BEPS, asegurando la sostenibilidad económica de la operación. 3. Organizar la participación institucional en la definición de políticas y en los procesos de reglamentación del Servicio Social Complementario de BEPS, que realice el Gobierno Nacional, dimensionando y garantizando la viabilidad operativa de la institución. 4. Definir los lineamientos para realizar seguimiento a los proveedores de servicios que facilitan la operación del Servicio Social Complementario de BEPS, dimensionando la capacidad operativa de la empresa y previendo la disposición de recursos financieros destinados a tal fin. 5. Establecer los lineamientos para la interlocución y operación con las Instituciones que participan en la prestación del Servicio Social Complementario de BEPS, de conformidad con la normatividad vigente. 6. Definir los lineamientos para la administración, otorgamiento y liquidación de los incentivos periódicos del Servicio Social Complementario de BEPS, en el marco de la normatividad vigente y asegurando la calidad del servicio a costos razonables. 7. Dirigir la planeación y control de la gestión de liquidación y otorgamiento de los incentivos periódicos y puntuales del Servicio Social Complementario de BEPS, en el marco de la normatividad vigente. 8. Establecer los lineamientos para la administración, funcionamiento y seguimiento de las redes de servicios que operan los BEPS, garantizando la capacidad institucional y la factibilidad económica de los mismos. 9. Diseñar estrategias para articular la operación del Servicio Social Complementario de BEPS, con las demás dependencias que apoyan su operación, teniendo en cuenta el modelo de operación la empresa. 10. Definir las políticas y estrategias para la gestión comercial del Servicio Social Complementario de BEPS, para dar cubrimiento progresivo a la población objetivo, enmarcada en los planes institucionales. 11. Diseñar estrategias que promuevan la cobertura del Servicio Social Complementario de BEPS y la fidelidad de los beneficiarios, de forma progresiva en el territorio nacional. 12. Participar en el establecimiento de los principios, criterios y variables para analizar el mercado de potenciales proveedores de servicios para la contratación de incentivos puntuales del Servicio Social Complementario de BEPS. 13. Conocer en segunda instancia los recursos de la vía gubernativa relacionados con el reconocimiento del Servicio Social Complementario de BEPS.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Normatividad de BEPS. - Normatividad del Sector Financiero y Finanzas. - Gestión y Administración de riesgos. - Investigación y Gestión de Proyectos. - Sistema General de Seguridad Social. - Derecho Administrativo. - Manejo integral de atención y servicio al cliente.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economías, Administraciones, Relaciones Internacionales, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Sistemas, Finanzas, Matemáticas, Estadística, Matemáticas, Ciencias Políticas, Mercadeo, Negocios Internacionales, Comunicación Social.

Macroproceso

Gestión Integral de Datos e Información- Gestión de Operaciones –

Gestión de Tecnología

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Funciones Específicas	1. Liderar las políticas, lineamientos, planes y proyectos de carácter tecnológico y en particular de las tecnologías de la información y comunicación de la Empresa, para atender los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos y orientar el soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Empresa, de los aplicativos y de los servicios de información. 2. Dirigir y controlar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes a pensiones y a los inherentes a los BEPS. 3. Verificar en coordinación con las instancias competentes, la realización de la conciliación permanente desde el punto de vista operativo de las transacciones que realiza la Empresa. 4. Elaborar el plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, así como la formulación del proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa para su ejecución, control y seguimiento. 5. Definir conjuntamente con las demás áreas de la Empresa las reglas de validación de datos que se deben aplicar en cada una de las transacciones que se realizan para garantizar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes a pensiones. 6. Supervisar el cumplimiento de metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información, necesarios para garantizar la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos. 7. Dirigir y coordinar la efectiva integración, entre los diferentes componentes del sistema de información de la Empresa, y la adecuada articulación entre los niveles de negocio, procesos, software y tecnología en una arquitectura corporativa y operativa integral. 8. Dirigir los procesos de evaluación e investigación de las diferentes metodologías e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, como de soporte lógico (software), físico (hardware), para el desarrollo de proyectos tecnológicos. 9. Diseñar, en coordinación con las áreas, los procedimientos para el ingreso, flujo, transformación y uso de los datos, conforme a las reglas que se establezcan para el gobierno de la información. 10. Hacer seguimiento a la adecuada prestación de los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos para el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la Empresa. 11. Dirigir la ejecución de estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos, para garantizar la efectividad, de los bienes y de los servicios informáticos y fomentar el uso racional y apropiado de la infraestructura tecnológica. 12. Dirigir la construcción, documentación, implementación, mantenimiento y monitoreo de los sistemas y servicios de información, como de los procesos automatizados necesarios para la prestación de los servicios de información que se originen en el software aplicativo y demás soluciones informáticas que requiera la Empresa. 13. Dirigir y controlar el diseño y adopción de procedimientos y mecanismos para identificar las condiciones y características de las fuentes
-----------------------	---

	de datos, valorar la calidad de la información. 14. Dirigir y controlar la administración de los recursos informáticos de hardware y software de la Empresa. 15. Coordinar la implementación de los lineamientos para el recaudo de los aportes de los vinculados a BEPS. 16. Dirigir y coordinar la formulación del proyecto del nuevo sistema de información de la Empresa. 17. Fijar políticas y ordenar su ejecución para atender los requerimientos de los usuarios internos y externos en materia tecnológica. 18. Orientar el soporte tecnológico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la estructura tecnológica de los aplicativos y de los servicios de información de la Empresa. 19. Dirigir y controlar el diseño y adopción de los procedimientos y mecanismos para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos, valorar la calidad de la información y proponer las acciones hacia el mejoramiento continuo del flujo de datos. 20. Dirigir la implementación y verificar la adopción y aplicación de medidas para la custodia, integridad y seguridad de la información.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones. - Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistema integrado de Gestión. - Conocimientos en herramientas ofimáticas.
Disciplinas Académicas	Ingenierías, Administraciones, Contadurías, Economías, Estadísticas, Matemáticas.

Macroproceso

Gestión Administrativa

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia Administrativa

Funciones Específicas	1. Asesorar a las diferentes dependencias de la Empresa en materia administrativa y financiera y en la formulación y adopción de políticas de su competencia. 2. Planificar, dirigir y coordinar la organización y funcionamiento de los servicios de apoyo administrativo de acuerdo con los procesos establecidos. 3. Definir políticas y procedimientos para la ejecución y control del presupuesto establecido para la Empresa. 4. Definir las políticas y procedimientos en materia contable y de tesorería que se deben ejecutar en la Empresa. 5. Dirigir y hacer cumplir las normas aplicables a la Empresa en materia de presupuesto, contabilidad, tesorería y gestión documental. 6. Dirigir y coordinar la elaboración de los informes que soliciten los órganos de control en relación con las actuaciones carácter disciplinario y fiscal, respuestas a los requerimientos de jueces y fiscales, en relación con diligencias de carácter jurisdiccional, respuestas a los informes internos y requerimientos que soliciten la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, cuando le correspondan. 7. Dirigir la elaboración de los informes presupuestales y estados financieros para consideración de la Presidencia, de la Junta Directiva y los organismos de control que conforme a las normas lo requieran. 8. Coordinar con los organismos de control que se requiera, los trámites que
-----------------------	--

	garanticen una correcta y eficiente gestión administrativa y financiera. 9. Definir los procedimientos para administrar el sistema de cajas menores de la Empresa y aprobar su creación cuando se requieran. 10. Dirigir la elaboración, modificación y seguimiento del flujo mensual de caja y las proyecciones financieras de corto plazo, de la Empresa y de los fondos a su cargo. 11. Establecer las metodologías de costeo que debe utilizar la Empresa para medir la productividad y racionalizar el uso de los recursos. 12. Establecer las normas y políticas para la planeación, ejecución, administración y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles y del parque automotor de la Empresa. 13. Dirigir la elaboración y aprobar el plan anual de compras de bienes y servicios, así como coordinar su ejecución. 14. Dirigir la planificación, coordinación, ejecución y control de los procesos de contratación de la Empresa. 15. Organizar y dirigir la administración y actualización del inventario de activos fijos, su contabilización y el control de bienes muebles e inmuebles y del parque automotor. 16. Mantener la adecuada disponibilidad y accesibilidad a los bienes y servicios de la Empresa, maximizando la utilización de los recursos. 17. Establecer directrices y políticas de gestión documental de conformidad con las normas que regulen la materia y, de control y digitalización de los documentos de la Empresa. 18. Ordenar la elaboración, del programa de gestión documental y las tablas de retención para aprobación de las instancias pertinentes, y verificar su cumplimiento. 19. Suscribir los actos relacionados con las órdenes de transferencias bancarias clase A y apertura de cuenta de ahorros y/o corriente de la Administradora. 20. Suscribir los actos de reconocimiento de viáticos y comisiones al interior del país.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social, Planeación, Control Interno y Disciplinario. - Administración de Inventarios. - Cuadro de Mando Integral (BSC). - Manejo del Presupuesto. - Finanzas. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistemas Integrados de Gestión.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economías, Administraciones, Finanzas, Ingenierías, Bibliotecología, Archivística, Ciencias de la Información y la Documentación, Gestión Empresarial o Sistemas de Información

Macroproceso

Gestión de Talento Humano

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Talento Humano

Funciones Específicas	1. Liderar el diseño de las políticas y estrategias que permitan la ejecución de los planes, programas y proyectos de gestión y desarrollo del talento humano de la Empresa. 2. Dirigir, controlar y velar por el cumplimiento de los objetivos de la gestión del talento humano y desarrollo organizacional, en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas. 3. Fijar las políticas y adoptar los planes generales orientados a asegurar la
-----------------------	--

	disponibilidad del recurso humano competente para el logro de los objetivos y velar por el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos para su ejecución. 4. Liderar la política institucional para el desarrollo del talento humano en Gestión del Conocimiento, Gestión del Desempeño y Bienestar Laboral acorde con los objetivos, metas y necesidades de la Empresa. 5. Dirigir el diseño, ejecución y evaluación de planes de reclutamiento, selección, promoción, y desvinculación del recurso humano de la empresa con base en las políticas, diagnósticos y normativa. 6. Adelantar las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos de la gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo. 7. Definir políticas de gestión de talento humano orientadas a incrementar los niveles de productividad, desempeño, compromiso y competitividad de los trabajadores de la Empresa. 8. Administrar la planta de personal de la empresa, procurando que las dependencias cuenten con el personal necesario para la adecuada prestación del servicio según los procedimientos establecidos. 9. Dirigir el cumplimiento del pago oportuno de salarios, prestaciones sociales y demás pagos inherentes a la nómina de la empresa de acuerdo a la normatividad vigente. 10. Dirigir los estudios que permitan aplicar las políticas relacionadas con la estructura organizacional, la planta de personal y el manual de funciones y competencias laborales de la empresa con base en las políticas institucionales. 11. Suscribir los actos que conceden y reconocen situaciones administrativas, encargos, licencias, permisos, pago de prestaciones económicas y sociales de los servidores públicos y los de reconocimiento y pago de horas extras, dominicales, festivos, recargos nocturnos y compensatorios. 12. Otorgar permisos sindicales. 13. Expedir los actos de otorgamiento de comisión y reconocimiento de viáticos al exterior del país.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Procesos y procedimientos jurídicos para la administración del talento humano. - Procesos de reclutamiento, selección, vinculación, promoción, y desvinculación de recurso humano. - Políticas públicas de administración de personal. - Sistema de compensaciones. - Legislación laboral sobre trabajadores oficiales. - Nómina y prestaciones sociales. - Modelo de gestión por competencias. - Diseño programas de capacitación. - Seguridad y salud en el Trabajo. - Evaluación de desempeño. - Acuerdos de gestión. - Gestión del conocimiento. - Bienestar laboral. - Estrategia, cuadro de Mando Integral e Indicadores de Gestión. - Sistemas Integrados de Gestión del Talento Humano.
Disciplinas Académicas	Administraciones, Economías, Psicología, Derecho, Ingenierías, Trabajo Social, Comunicación Social, Contadurías, Finanzas.

Macroproceso

Gestión Jurídica - Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Funciones Específicas	1. Dirigir el diseño e implementación de estrategias orientadas a unificar las formas, criterios y fundamentos jurídicos conceptuales de la Empresa. 2. Dirigir la compilación, estudio y actualización de las disposiciones jurídicas constitucionales, normas con fuerza de ley, actos administrativos generales, jurisprudencia y doctrina relacionada con el objeto social de la Empresa. 3. Dirigir la elaboración de propuestas de ajustes o modificaciones normativas y conceptualizar sobre las mismas en coordinación con las áreas de la Empresa. 4. Dirigir el estudio y elaboración de los documentos jurídicos para la firma del Presidente, que se profieran por la Empresa en desarrollo de su objeto social. 5. Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa, en los términos de la delegación que otorgue el Presidente de la empresa. 6. Dirigir el diseño y ordenar la implementación de estrategias dirigidas a prevenir actuaciones judiciales y administrativas contra la Empresa. 7. Liderar acciones de seguimiento de los procesos judiciales y de las actuaciones administrativas que se inicien contra de la empresa. 8. Dirigir la unificación de formas y criterios para la defensa judicial y extrajudicial de la Empresa. 9. Dirigir y promover la aplicación de mecanismos alternativos de solución de conflictos, en los casos en que sea procedente, de conformidad con la ley. 10. Ejercer la Secretaría Técnica de la Junta Directiva de la Empresa, participar en los comités y órganos de asesoría y coordinación que determine el Presidente. 11. Orientar el soporte jurídico requerido para la gestión de los Beneficios Económicos Periódicos BEPS. 12. Proyectar decisiones en segunda instancia sobre los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de la empresa. 13. Dirigir la consolidación y análisis de la información para dar respuesta a entes de control y terceros, de acuerdo a los procedimientos y términos de ley. 14. Suscribir las respuestas que deban dar traslado a otras entidades de asuntos que no son competencia de la empresa. 15. Suscribir los actos que absuelvan consultas de competencia de la Empresa, que no impliquen cambio de doctrina. 16. Suscribir copias auténticas de actos administrativos y documentos que expida la Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General.
Conocimientos Básicos	- Conocimientos en gestión del Sistema de Seguridad Social Integral. - Derecho Administrativo, Constitucional, Contractual, Procesal, Disciplinario. - Gerencia Pública. - Estrategias de Planeación.
Disciplinas Académicas	Derecho.

TÍTULO I.

NIVEL DIRECTIVO.

DIRECTOR OFICINA NACIONAL.

PARTE GENERAL	034
Director Oficina Nacional	
PARTE ESPECÍFICA	035
Oficina de Ingeniería de Procesos	
Oficina de Control Interno Disciplinario	036
Nivel: Directivo	Denominación del cargo: Director de Oficina Nacional
Código: 140	

Propósito del Cargo Proponer al presidente y liderar la formulación de políticas y la adopción de planes, programas y proyectos dirigidos a mejorar los macro procesos de direccionamiento empresarial y de gestión de control y evaluación. En el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
07	2	Título profesional y, título de posgrado	Noventa (90) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Liderar las estrategias, políticas, lineamientos, planes y proyectos que le corresponden a la Oficina con base en las competencias atribuidas a La Empresa.
2. Asesorar y apoyar a la Presidencia en el diseño, implementación y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos inherentes al desarrollo del objeto de La Empresa.
3. Elaborar, determinar prioridades y ajustar planes de acción de la Oficina en coordinación con la Presidencia y con base en los análisis de diagnósticos, evaluaciones y políticas de la entidad.
4. Dirigir, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la Oficina, en concordancia con los planes institucionales y las políticas trazadas por La Empresa.
5. Organizar el funcionamiento de la Oficina, proponer ajustes a la organización interna y demás disposiciones que regulan los procedimientos y trámites administrativos internos.
6. Dirigir y coordinar la planeación y ejecución de los proyectos de la Oficina a su cargo.
7. Dirigir los procesos de evaluación, investigación, implementación y administración de los diferentes servicios que requiera La Empresa, que son responsabilidad de la Oficina para el

cumplimiento de los objetivos misionales.

8. Definir, implementar y vigilar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos que le corresponden a la Oficina.

9. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la Oficina.

10. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.

11. Dirigir la administración de los sistemas de información de la Oficina de acuerdo con las atribuciones de La Empresa y los sistemas de información institucional.

12. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la Oficina.

13. Servir de apoyo a dependencias de la entidad en el proceso de toma de decisiones en los asuntos propios de la oficina.

14. Realizar la supervisión e interventoría de los contratos estatales bajo su responsabilidad de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos establecidos por La Empresa.

15. Asistir a las reuniones de los consejos, juntas, comités y demás cuerpos internos y externos en los cuales sea designado de acuerdo a las competencias de la Empresa.

16. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.

17. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos.

18. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Oficina.

19. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

20. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.

21. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

22. Suscribir las certificaciones, informes, respuestas a peticiones, reclamos, sugerencias y demás que sean necesarios para el adecuado ejercicio de sus funciones que correspondan al área y que no sean competencia de otra dependencia.

Macroproceso

Direccionamiento Empresarial

Dependencia relacionadas (a donde se aplica)

Oficina de Ingeniería de Procesos

Funciones Específicas	1. Liderar y orientar el desarrollo de metodologías que permitan identificar, comprender y aplicar los procesos estratégicos, de negocio o misionales y administrativos o de apoyo de la organización. 2. Evaluar y recomendar procedimientos de simplificación del trabajo con el diseño automático y físico de formularios y diagramas de flujo que tiendan a mejorar la eficiencia y calidad entre los procesos y las dependencias. 3. Dirigir el establecimiento de normas para la operación de los negocios en materia de gestión por procesos y sugerir modificaciones en su reglamentación, forma de operación y otros procedimientos que tiendan a mejorar los procesos de operación. 4. Orientar y asesorar a las dependencias de La Empresa en la elaboración de las reglas de los negocios, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos de los negocios. 5. Establecer diagnósticos y lineamientos para la implementación y estandarización de procesos de la empresa y la metodología correspondiente para su operación. 6. Definir los indicadores del sistema de gestión por procesos de acuerdo con las políticas y metas de La Empresa. 7. Liderar el desarrollo de procesos de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de los costos y los procesos. 8. Realizar diagnósticos a nivel organizacional bajo el concepto de gestión de procesos de negocio. 9. Optimizar los sistemas de gestión de los negocios e integrar la información generada por los mismos, mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Actuarial. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. MECI - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Derecho Administrativo - Nociones sobre auditoría de Sistemas de Información. - Planeación institucional. - Gestión de procesos, productividad y reglas de negocio.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contadurías, Economías, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Procesos, Administración Financiera, Finanzas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Negocios Internacionales, Comunicación, Comunicación Social, Periodismo.

Macroproceso

Gestión de Control y Evaluación

Dependencia relacionadas (a donde se aplica)

Oficina de Control Disciplinario Interno

Funciones Específicas	1. Dirigir la función disciplinaria preventiva y/o correctiva en primera instancia aplicable a los servidores públicos de La Empresa a través de la aplicación de la normatividad vigente, garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa, sin perjuicio del poder disciplinario preferente de la Procuraduría General de la Nación. 2. Asesorar al Presidente en la definición de políticas tendientes a prevenir las conductas que puedan llegar a constituir faltas disciplinarias de los funcionarios de La Empresa. 3. Conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios contra los servidores y ex servidores públicos de la empresa, tendientes al esclarecimiento de las conductas que puedan constituir faltas disciplinarias, sin perjuicio de la competencia preferente de la Procuraduría General de la Nación. 4. Dar a conocer a la Fiscalía General de la Nación, a los organismos de control y fiscalización del Estado y a las dependencias de control interno disciplinario de otras entidades, los hechos y pruebas materia de la acción disciplinaria a su cargo cuando pudieren ser competencia de aquellos. 5. Practicar oportunamente las pruebas requeridas en desarrollo del proceso disciplinario, cuando se de su competencia. 6. Participar en la formulación de políticas de prevención de hechos disciplinarios y de corrupción.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Derecho laboral - Derecho Penal - Código Contencioso Administrativo - Código Disciplinario Único
Disciplinas Académicas	Derecho.

TÍTULO I

NIVEL DIRÉCTIVO

GERENTE NACIONAL

PARTE GENERAL	039
Gerente Nacional	
PARTE ESPECÍFICA	041
Gerencia Nacional de Estudios de Sistemas Pensionales y BEPS	
Gerencia Nacional de Gestión Actuarial	042
Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos	043
Gerencia Nacional de Atención al Afiliado	045
Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos RPM	047
Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y SAC	049
Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	051
Gerencia Nacional de Investigación y Desarrollo	053
Gerencia Nacional de Mercadeo	055

Gerencia Nacional de Gestión Comercial	057
Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos	059
Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo	061
Gerencia Nacional de Tesorería e Inversiones	063
Gerencia Nacional de Reconocimiento	065
Gerencia Nacional de Nómina	066
Gerencia Nacional de Administración de Incentivos	068
Gerencia Nacional de Gestión de la Red BEPS	070
Gerencia Nacional de Operaciones RPM	072
Gerencia Nacional de Operaciones BEPS	073
Gerencia Nacional de Gestión de Sistemas de Información	075
Gerencia Nacional de Infraestructura Tecnológica	076
Gerencia Nacional de Proyecto Nuevo Sistema	078
Gerencia Nacional de Económica	079
Gerencia Nacional de Bienes y Servicios	081
Gerencia Nacional de Gestión Contractual	082
Gerencia Nacional de Gestión Documental	083
Gerencia Nacional de Gestión de Talento Humano	085
Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano	087
Gerencia Nacional de Defensa Judicial	088
Gerencia Nacional de Doctrina	089

Nivel:
Directivo
Código:
130

Denominación del cargo:
Gerente Nacional

Propósito del Cargo

Orientar y liderar a nivel nacional la formulación y la operación de las políticas y la adopción de planes, programas y proyectos relacionados con los procesos bajo su responsabilidad. En el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia

06	31	Título profesional y título de posgrado	Ochenta y cuatro (84) meses de experiencia profesional relacionada
----	----	---	--

Funciones Generales

1. Liderar las estrategias, políticas, lineamientos, planes y proyectos que le corresponden a la Gerencia con base en las políticas, diagnósticos y atribuciones de La Empresa.
2. Dirigir, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales que le corresponden a la Gerencia, en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas por la Vicepresidencia.
3. Elaborar, determinar prioridades y ajustar planes de acción de la Gerencia con base en análisis de diagnósticos, evaluaciones y políticas de la entidad.
4. Organizar el funcionamiento de la Gerencia, proponer ajustes a la organización interna y demás disposiciones que regulan los procedimientos y trámites administrativos internos.
5. Dirigir y coordinar la planeación y ejecución de los proyectos de la Gerencia de acuerdo con lineamientos, políticas, estándares de calidad y deberes y derechos de los servidores públicos.
6. Dirigir la ejecución y seguimiento del presupuesto de la Gerencia de acuerdo con la programación integral de las necesidades y los instrumentos administrativos.
7. Dirigir los procesos de evaluación, investigación, implementación y administración de los diferentes servicios que requiera la Gerencia para el cumplimiento de los objetivos misionales.
8. Definir, implementar y vigilar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos que le corresponden a la Gerencia en coordinación con los lineamientos de la Vicepresidencia.
9. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la Gerencia Nacional.
10. Realizar alianzas interinstitucionales con base en las necesidades del plan y los proyectos.
11. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
12. Dirigir la administración de los sistemas de información de la Gerencia de acuerdo con las atribuciones de La Empresa y los sistemas de información institucional.
13. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la Gerencia.
14. Asistir a las reuniones de los consejos, juntas, comités y demás cuerpos internos y externos en los cuales sea designado de acuerdo a las competencias de la Empresa.
15. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Vicepresidencia, las demás dependencias o por los organismos externos.

16. Participar y desarrollar el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Gerencia.
17. Generar políticas para mejorar la calidad, disponibilidad, confiabilidad e integridad de datos y de la información institucional de acuerdo con el proceso de Gestión de Gobierno de Datos.
18. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
19. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
20. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
21. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
22. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.
23. Participar en la formulación de políticas sectoriales, institucionales y de regulación económica en temas pensionales, con base en los resultados de los ejercicios de proyección y programación y de los trabajos de investigación.
24. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura del autocontrol, y el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integrado de gestión de Colpensiones.
25. Suscribir las certificaciones, informes, respuestas a peticiones, reclamos, sugerencias y demás que sean necesarios para el adecuado ejercicio de sus funciones que correspondan al área y que no sean competencia de otra dependencia.

Macroproceso

Direccionamiento Empresarial - Gestión Integral de Datos e

Información -Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Gerencia Nacional de Estudios de Sistemas Pensionales y BEPS

Funciones Específicas	1. Mejorar continuamente la gestión y lograr la generación de la rentabilidad social esperada por Colpensiones. 2. Establecer, actualizar y divulgar la orientación estratégica de la empresa, que le permita cumplir con los principios de eficiencia, transparencia y sostenibilidad financiera, para generar la rentabilidad social esperada por Colpensiones. 3. Dirigir, coordinar y elaborar informes y estudios periódicos de investigación sobre la coyuntura de la administración del sistema pensional y del Servicio Social Complementario BEPS. 4. Coordinar y elaborar el diseño de modelos para analizar, explicar y predecir el comportamiento de las variables relevantes que inciden sobre el desempeño de la empresa, relacionadas con el sector pensional y del Servicio Social Complementario BEPS. 5. Administrar el sistema de estadísticas y realizar proyecciones que se requieran para predecir la capacidad de respuesta de la Empresa respecto de las necesidades del sistema pensional, del Servicio Social Complementario BEPS y la población en general. 6. Proponer la difusión de experiencias e investigaciones sectoriales como fuente de retroalimentación, para fomentar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios institucionales.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social y Planeación Estratégica. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. - Sistemas, métodos y procedimientos de evaluación y de control de gestión de riesgos y resultados. - Conocimientos sobre sistemas pensionales y BEPS. - Sistemas de Gestión de la Calidad. - Planeación y Prospectiva institucional.
Disciplinas Académicas	Derecho, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Matemáticas, Física, Contaduría, Contaduría Pública, Estadística o Finanzas.

Macroproceso

Direccionamiento Empresarial - Gestión Integral de Datos e

Información -Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Gerencia Nacional de Gestión Actuarial

Funciones Específicas	1. Establecer las metodologías para el cálculo actuarial del pasivo pensional para cada uno de los riesgos de invalidez, vejez y muerte, acorde con la Ley y la reglamentación de la Superintendencia Financiera de Colombia. 2. Dirigir la elaboración de los procedimientos y las notas técnicas actuariales de acuerdo con los lineamientos de la vicepresidencia y procedimientos establecidos. 3. Realizar las proyecciones demográficas, financieras y actuariales para identificar los futuros recursos y obligaciones de los diferentes riesgos de acuerdo con los procedimientos establecidos. 4. Establecer la metodología y realizar el cálculo actuarial de conmutación pensional de acuerdo con los procedimientos establecidos y dirigir estudios de seguimiento de mortalidad que sirvan de base para la toma de decisiones de acuerdo con los procedimientos establecidos. 5. Realizar el seguimiento a las dependencias de la empresa verificando que se apliquen correctamente las metodologías y modelos actuariales de acuerdo con los procedimientos establecidos. 6. Realizar estimaciones actuariales oportunas, confiables y veraces que permitan tomar decisiones.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social y Planeación Estratégica - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. - Sistemas, métodos y procedimientos de evaluación y de control de gestión de riesgos y resultados. - Conocimientos EN Gestión Actuarial. - Sistemas de Gestión de la Calidad. - Planeación y Prospectiva institucional.
Disciplinas Académicas	Derecho, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Matemáticas, Física, Contaduría, Contaduría Pública, Estadística o Finanzas.

Macroproceso:

Direccionamiento Empresarial - Gestión Integral de Datos e

Información -Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos

Funciones Específicas	1. Proponer las políticas, metodologías, procedimientos para la administración integral de los riesgos a los que está expuesta la empresa. 2. Dirigir la evaluación, conjuntamente con los responsables, de los riesgos existentes en los procesos, identificándolos y priorizándolos a través de un ejercicio de valoración, teniendo en cuenta los factores propios del entorno, la naturaleza de la actividad de la empresa y el grado de implementación y efectividad de los controles existentes. 3. Liderar la medición de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto sobre los recursos de la empresa, (económicos, humanos, entre otros) así como sobre la credibilidad y buen nombre de la empresa, en caso de materializarse. 4. Establecer los procedimientos y metodologías para medir, analizar, monitorear, controlar y administrar los riesgos de mercado, liquidez, operativo y lavado de activos y financiación del terrorismo. 5. Dirigir la actualización y consolidación periódicamente de los mapas de riesgos de la empresa, con base en la información entregada por las distintas dependencias.
-----------------------	--

	6. Monitorear permanentemente los riesgos, evitando que el impacto producido se incremente y afecte en mayor grado a la empresa. 7. Liderar el diseño, programación y coordinación de planes de capacitación sobre los sistemas de Administración de Riesgos Operativos (SARO), y de mercado y liquidez (SARM – SARL), entre otros, dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la empresa. 8. Gestionar los riesgos a través de la identificación, medición, seguimiento y control, a través de metodologías establecidas por los entes de control para los Sistemas de Administración de Riesgos Operativos (SARO), de mercado y liquidez (SARM – SARL). 9. Proponer y presentar los manuales de políticas de administración de riesgos para aprobación de la Junta Directiva, y mantener permanentemente informados a la Presidencia y a la Junta acerca del comportamiento de los riesgos y sobre los planes de manejo implementados. 10. Trabajar por el cumplimiento de la normatividad que en materia de los riesgos rige para la empresa. 11. Dirigir la administración del sistema de registro de eventos del sistema de gestión de riesgos de la empresa y presentar los informes que se requieran. 12. Implementar, probar y mantener un proceso para administrar la continuidad de la operación de la empresa, que incluya elementos, tales como, prevención y atención de emergencias, administración de crisis, planes de contingencia para responder a las fallas e interrupciones Específicas de un sistema o proceso y capacidad de retorno a la operación normal. 13. Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que la empresa administre efectivamente los riesgos y continuidad del negocio.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social, Planeación, Control Interno y Disciplinario Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre sistemas de administración de riesgos. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. - Sistemas, métodos y procedimientos de evaluación y de control de gestión de riesgos y resultados. - Conocimientos sobre metodología de valoración de los riesgos. - Sistemas de Gestión de la Calidad. - Planeación y Prospectiva institucional. - Modelación y simulación de Riesgos.
Disciplinas Académicas	Derecho, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Matemáticas, Física, Contaduría, Contaduría Pública Estadística o Finanzas.

Macroproceso

Servicio al Ciudadano - Gestión de Afiliados, Beneficiarios,

Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Gerencia Nacional de Atención al Afiliado

Funciones Específicas	1. Mantener un programa de servicio al afiliado que garantice la prestación del servicio, la retroalimentación de requisitos y necesidades del afiliado para la actualización y corrección de la información
-----------------------	---

	registrada en las bases de datos. 2. Diseñar las metodologías y formularios ajustados al gobierno de datos de la Empresa, que permitan obtener la información de los afiliados para realizar las actividades de corrección y actualización de los afiliados. 3. Participar en la formulación de las campañas para la recuperación de información que permita la actualización de la información de los afiliados registrada en las bases de datos. 4. Definir y aplicar el procedimiento para recibir, orientar, radicar, clasificar, y direccionar adecuada y oportunamente las solicitudes y requerimientos, relacionados con temas de actualización de datos de los afiliados, que se reciban a través del sistema de atención al ciudadano o consumidor financiero. 5. Proponer a la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano las metodologías, documentos, circulares e instructivos, relacionados con temas de actualización de datos de los afiliados, que deben ser usadas para el desarrollo de las actividades de servicio en los puntos de atención. 6. Controlar el oportuno envío de las respuestas y los reportes, relacionados con temas de actualización de datos de los afiliados, que se soliciten a través del sistema de atención al ciudadano o consumidor financiero. 7. Establecer los lineamientos, políticas y procedimientos para la consulta del reporte de semanas de cotización a través de la página Web de la Empresa y para el envío masivo de extractos de historia laboral según los mandatos legales. 8. Coordinar con el área respectiva para poner en la página web a disposición de la ciudadanía, los formatos para la solicitud de corrección de inconsistencias en los datos de los afiliados registrados en las bases de datos y la información que se estime pertinente. 9. Generar estadísticas de forma periódica sobre registros de información actualizados y con inconsistencias de los afiliados. 10. Diseñar procesos de mejora y depuración masiva de inconsistencias y velar por la ejecución de los mismos, con el fin de mantener actualizados los registros de información de los afiliados. 11. Coadyuvar en los procesos de corrección de inconsistencias adelantados por las áreas responsables, apoyando con acciones que permitan garantizar las respuestas programadas para los afiliados que solicitaron servicio.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Sistemas de calidad. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Derecho Administrativo.
Disciplinas Académicas	Contaduría Pública, Economía, Derecho, Mercadeo, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera,, Planeación y Desarrollo Social o Finanzas.

Servicio al Ciudadano - Gestión de Afiliados, Beneficiarios,

Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos RPM

Funciones Específicas	1. Gestionar la apertura de oficinas y la administración de canales de atención al ciudadano. 2. Definir la ubicación de la red de puntos de atención que brinde todos los servicios a los afiliados, cotizantes, pensionados y empleadores sobre el Régimen de Prima Media que administra la Empresa, tales como, puntos propios, corresponsales, oficinas de atención al ciudadano y canales alternos, garantizando una cobertura a nivel nacional de acuerdo con el proceso gestión de red y canales. 3. Garantizar la continuidad del servicio de atención a los ciudadanos o consumidores financieros, afiliados, cotizantes, pensionados y empleadores del régimen solidario de prima media con prestación definida del Sistema General de Seguridad Social en pensiones, que administra la Empresa nivel nacional, a través de la red y canales alternos. 4. Establecer la cobertura óptima de la red de la Empresa según la masa crítica de afiliados, pensionados y empleadores. 5. Estudiar las diferentes alternativas para la atención de afiliados, pensionados y empleadores en el territorio nacional a través de las oficinas de servicio al ciudadano y realizar propuestas. 6. Evaluar la infraestructura de toda la Empresa y elaborar el levantamiento del modelo de atención. 7. Definir los espacios óptimos para la prestación del servicio y los tipos de oficinas según el tamaño de la población a atender para garantizar un servicio estándar al ciudadano o consumidor financiero, dando cumplimiento a los estándares y condiciones establecidas en la normatividad vigente. 8. Definir e implementar las mejores alternativas de canales alternos. 9. Dirigir la puesta en operación de la red la Empresa y los canales alternos, para prestar un adecuado servicio al ciudadano, afiliados, pensionados y empleadores y efectuar el respectivo control de la misma. 10. Mantener la imagen visual estandarizada en la red de la Empresa. 11. Dirigir y supervisar la realización de las diferentes campañas educativas o informativas en los canales alternos a la red de la Empresa. 12. Aplicar el modelo definido por las Vicepresidencias de Servicio al Cliente y Comercial con las necesidades del cliente, suministro de información y afiliación efectiva. 13. Coordinar la realización de las campañas de divulgación diseñadas por la Gerencia de Mercadeo orientadas al cliente externo sobre los servicios y beneficios que ofrece la Empresa. 14. Realizar la administración del call center y el portal web. 15. Coordinar la administración de contenidos de la página web de BEPS.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados.

	- Sistemas de calidad. - Derecho Administrativo.
Disciplinas Académicas	Contaduría Pública, Derecho, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Finanzas, Planeación y Desarrollo Social o Ingeniería Industrial.

Macroproceso:

Servicio al Ciudadano - Gestión de Afiliados, Beneficiarios,

Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y SAC

Funciones Específicas	1. Dirigir y controlar la adecuada notificación al interesado, a su representante, apoderado o a la persona debidamente autorizada por el mismo, del acto administrativo mediante el cual se adopta una decisión, de acuerdo con el proceso gestión de requerimientos y notificación. 2. Implementar las políticas y procesos establecidos por la alta dirección y ejecutar las acciones encaminadas a que se dé el trámite adecuado a las solicitudes de los ciudadanos. 3. Estructurar, definir y ejecutar el proceso de afiliación y servicio al ciudadano o consumidor financiero a nivel nacional. 4. Dirigir la ejecución del proceso de afiliación de nuevas personas y la solicitud de traslado de los afiliados que provengan de otros regímenes. 5. Definir y ejecutar la metodología de atención en los puntos de la red, con el fin de prestar un servicio que satisfaga las necesidades del ciudadano o consumido financiero. 6. Crear un programa de servicio al ciudadano que garantice la retroalimentación de requisitos y necesidades y permita medir la satisfacción del mismo. 7. Generar políticas de atención, respeto y servicio al ciudadano o consumidor financiero a nivel nacional. 8. Diseñar estrategias para la protección de los derechos del ciudadano o consumidor financiero, fomentar su educación y formación para el ejercicio de sus derechos y el conocimiento de los beneficios y servicios que le presta la Empresa. 9. Diseñar estrategias y políticas para establecer metodologías para evaluar la satisfacción de los servicios prestados en los puntos de la red de atención al ciudadano o consumidor financiero. 10. Efectuar monitoreo y control a las solicitudes de los afiliados, empleadores y beneficiarios recibidos a través de la red de atención al ciudadano o consumidor financiero. 11. Recibir y direccionar al interior de la Empresa las solicitudes de capacitación y asesoría realizadas por los empleadores y terceros sobre los temas competencia de Colpensiones. 12. Efectuar el seguimiento y velar por el correcto direccionamiento de las solicitudes de los ciudadanos o consumidores financieros, afiliados y aportantes a través de los diferentes canales de comunicación. 13. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al ciudadano o consumidor financiero. 14. Establecer los mecanismos de comunicación con el ciudadano para darle respuesta y despejar sus inquietudes respecto de los servicios que presta la Empresa. 15. Controlar que las solicitudes cumplan los requisitos establecidos para el trámite del reconocimiento de los beneficios y prestaciones
-----------------------	---

	económicas y BEPS. 16. Implementar estrategias para la orientación al usuario o vinculado interesado en el servicio social complementario BEPS, en coordinación con la Vicepresidencia de BEPS. 17. Coordinar y gestionar el programa de colombianos en el exterior, relacionado con los procesos de afiliación y servicio al ciudadano de con los connacionales residentes fuera del país. 18. Suscribir las certificaciones de afiliación y no afiliación.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones, Planeación. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Sistemas de calidad. - Derecho Administrativo.
Disciplinas Académicas	Contaduría Pública, Derecho, Economía, Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial, Administración Pública, Administración Financiera,, Planeación y Desarrollo Social o Finanzas.

Macroproceso

Servicio al Ciudadano - Gestión de Afiliados, Beneficiarios,

Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Funciones Específicas	1. Establecer los mecanismos necesarios para garantizar la oportuna y eficaz respuesta a las peticiones, quejas y reclamos que los afiliados, pensionados y/o ciudadanos presenten ante la Empresa de acuerdo a la legislación y procesos establecidos. 2. Generar políticas de radicación, respuesta y seguimiento a peticiones, quejas y reclamos. 3. Dirigir la implementación de las disposiciones legales, las políticas del Gobierno Nacional y directrices de la Vicepresidencia, definidas para la atención de requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos. 4. Dirigir la elaboración de modelos operativos para la atención de requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, con base en información e instrumentos técnicos que garanticen su confiabilidad 5. Determinar la herramienta de gestión del proceso de PQRS, en donde se realiza la recepción, radicación, gestión, asignación de responsables y respuesta a los requerimientos que se reciban, teniendo en cuenta las políticas internas de la Empresa y la normatividad vigente. 6. Orientar la gestión de la Empresa frente a la atención de requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, en el marco de la normatividad vigente.
-----------------------	--

	7. Dirigir el seguimiento y control la atención de requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, de forma oportuna y garantizando el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normatividad vigente. 8. Definir e Implementar instrumentos y mecanismos de seguimiento a la atención de requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, para garantizar la información oportuna en la toma de decisiones. 9. Organizar el seguimiento, supervisión y control de la atención de requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, para verificar que este se realiza con la calidad esperada y garantizando la prestación optima y oportuna del servicio. 10. Organizar la planificación y realización visitas de seguimiento y control a la atención de requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos en los puntos de atención, para verificar en forma oportuna y detallada de la prestación del servicio. 11. Adelantar la gestión integral del servicio de atención al ciudadano, recibir, orientar, radicar, clasificar y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos y sugerencias.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Sistemas de calidad. - Derecho Administrativo.
Disciplinas Académicas	Contaduría Pública, Derecho, Economía, Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial, Administración Pública, Administración Financiera, Planeación y Desarrollo Social o Finanzas.

Macroproceso

Gestión Comercial y Mercadeo – Gestión de Afiliados,

Beneficiarios, Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Gerencia Nacional de Investigación y Desarrollo

Funciones Específicas	1. Dirigir los estudios de análisis de entorno y tendencias de mercado e industria a través de investigaciones y estudios puntuales como soporte al diseño de ofertas de valor, de conformidad con los lineamientos y procedimientos establecidos. 2. Analizar las investigaciones de mercado cualitativas y cuantitativas que permitan la generación de estrategias de mercadeo, estrategias comerciales y de fidelización de clientes, con base en las necesidades detectadas y los procedimientos establecidos. 3. Proponer a la entidad los segmentos y sub-segmentos poblacionales, identificados con base en las investigaciones, estudios y análisis de la base de
-----------------------	--

	datos. 4. Presentar a la entidad las necesidades, perfiles, comportamientos, hábitos, gustos y preferencias de los diferentes segmentos y grupos poblacionales resultantes de los estudios realizados para la generación de estrategias de mercadeo, comerciales y de fidelización del cliente. 5. Divulgar los resultados de las investigaciones realizadas mediante publicaciones u otros medios, conforme a los lineamientos establecidos. 6. Diseñar e implementar, con apoyo de las áreas requeridas, estrategias de penetración, retención, fidelización y de servicio para los segmentos definidos teniendo en cuenta variables como, acompañamiento, educación, canales de atención, esquemas servicio y recursos. 7. Estructurar y recomendar los procesos de educación en los diferentes segmentos, con base en las necesidades identificadas de acuerdo con los objetivos misionales de la Empresa. 8. Implementar estrategias y ofertas de valor para los segmentos definidos. 9. Gestionar los recursos financieros requeridos para la implementación de las estrategias y acciones propuestas desde la Gerencia, a fin de garantizar la adecuada ejecución de los mismos. 10. Liderar la gestión con las diferentes áreas de la Empresa las acciones conjuntas a fin de implementar las estrategias que permitan dar cumplimiento a las ofertas de valor definidas. 11. Evaluar el nivel de satisfacción de los segmentos atendidos mediante la ejecución de los estudios respectivos a fin de identificar oportunidades de mejora que servirán de insumo para el planteamiento de las estrategias y ofertas de valor. 12. Presentar a la alta dirección y a las distintas áreas de la Empresa, los resultados de las evaluaciones de niveles de satisfacción a fin de que sirvan como insumo para la toma de decisiones estratégicas de la Empresa. 13. Aplicar metodologías para la construcción y el mantenimiento de la biblioteca virtual del régimen de prima media que permita a la Empresa tener información clara, oportuna y de utilidad. 14. Promover conjuntamente con la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos la celebración de convenios con entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales, para el desarrollo del programa de investigación. 15. Integrar los esfuerzos de desarrollo e investigación por medio de una amplia visión del mercado, con el propósito de aumentar la participación de los servicios que presta la Empresa. 16. Verificar la generación de bases de datos que sirvan de soporte para el análisis y generación de información para la consolidación estadística. 17. Asesorar a las áreas de la Empresa y prestar apoyo en la identificación del mercado objetivo para establecer estrategias de fidelización y capacitación de nuevos clientes.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Gestión y Servicio al cliente. - Mercadeo. - Investigación. - Conocimientos Básicos en herramientas ofimáticas. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistemas Integrados de Calidad. - Planeación Estratégica.
Disciplinas Académicas	Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas, Negocios Internacionales, Mercadotecnia, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electrónica, Administración, Planeación y Desarrollo Social o Finanzas.

Macroproceso

Gestión Comercial y Mercadeo – Gestión de Afiliados,

Beneficiarios, Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Mercadeo

Funciones Específicas	1. Definir, aplicar y realizar seguimiento a las campañas de comunicación y las estrategias comerciales y de mercadeo de la Empresa. 2. Estructurar el diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios y realizar la investigación de mercados objetivos. 3. Dirigir la elaboración, diseño y presentación del plan estratégico de mercadeo acorde con los objetivos de la Empresa. 4. Dirigir el diseño de la estrategia de mercadeo que le permita a la Empresa lograr posicionamiento e imagen de marca, actuando de forma efectiva conforme a la realidad del mercado y a la normatividad vigente. 5. Dirigir el desarrollo de planes estratégicos de mercadeo, que permitan modificaciones y adaptaciones para operar en cualquiera de los segmentos, según los lineamientos establecidos y la normatividad vigente. 6. Revisar la correcta utilización de la imagen visual de la Empresa sugiriendo las correcciones cuando a ello haya lugar, según los lineamientos establecidos. 7. Dirigir los procesos de lineamiento y estructuración de las campañas publicitarias, informativas y educativas con las agencias de publicidad y agencias de medios, según los lineamientos establecidos y la normatividad vigente. 8. Dirigir el diseño y formulación de estrategias publicitarias para el incremento de la recordación de marca y posicionamiento de la marca en el mercado pensional, según los lineamientos establecidos y la normatividad vigente. 9. Administrar la implementación de políticas que orienten los estudios de mercado, promoción y labor publicitaria de los productos y servicios de la Empresa, según los lineamientos establecidos. 10. Liderar el diseño de estrategias de comunicación por segmento para el desarrollo de campañas de educación, información y campañas estratégicas a través de contenido técnico, formativo, didáctico e ilustrativo, permitiendo relaciones eficientes con los ciudadanos o consumidores financieros, según los lineamientos establecidos y la normatividad vigente. 11. Dirigir la definición de los canales de comunicación óptimos y eficientes para establecer relación con los ciudadanos o consumidores financieros, acorde a la segmentación y los objetivos de la Empresa. 12. Dirigir la ejecución de diferentes campañas publicitarias acorde con cada segmento de clientes. 13. Aprobar las piezas de comunicación impresas y virtuales de la Empresa, que permitan la divulgación de la información a clientes internos y externos. 14. Dirigir el diseño de campañas de divulgación sobre los beneficios que ofrece la administradora del Régimen de Prima Media con prestación definida y de los Beneficios Económicos Periódicos, según los lineamientos establecidos y la normatividad vigente. 15. Dirigir la publicación y promoción de los diferentes productos y servicios acorde al mercado objetivo, para captar nuevos afiliados y conservar los existentes, según los lineamientos establecidos. 16. Administrar el diseño, orientación y coordinación con las Gerencias Regionales sobre la ejecución del Plan de Mercadeo y publicidad de la Empresa, de acuerdo con los lineamientos establecidos, las particularidades y necesidades de cada una.
-----------------------	---

	17. Dirigir la planeación y ejecución de las actividades de promoción, divulgación y educación bajo el criterio de unidad de imagen corporativa para posicionar la Empresa y sus productos y servicios en el mercado pensional. 18. Dirigir el diseño y seguimiento de los programas y campañas de fidelización a fin de atraer, conservar y retener ciudadanos o consumidores financieros acorde con la segmentación definida por la Empresa, según los lineamientos establecidos y la normatividad vigente. 19. Dirigir el diseño de actividades tendientes a motivar y educar a los afiliados, estableciendo grupos acordes a sus necesidades evaluando su resultado, según los lineamientos establecidos y la normatividad vigente. 20. Establecer estándares de medición de satisfacción y lealtad del ciudadano o consumidor financiero, según las necesidades detectadas y los lineamientos establecidos. 21. Recomendar sobre la definición de los lineamientos y contenidos de las campañas de divulgación y educación dirigidas a los ciudadanos o consumidores financieros, conforme a las estrategias comerciales y de comunicación de la Empresa. 22. Suscribir los actos que desarrollen y ejecuten la estrategia de comunicación y campañas dirigidas a los públicos objetivos.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Gestión y Servicio al cliente. - Mercadeo. - Conocimientos Básicos en herramientas ofimáticas. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistemas Integrados de Calidad. - Planeación Estratégica.
Disciplinas Académicas	Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas, Negocios Internacionales, Mercadotecnia, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electrónica, Administración Pública, Administración Financiera o Finanzas.

Macroproceso

Gestión Comercial y Mercadeo – Gestión de Empleadores y

Contribuyentes

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Gestión Comercial

Funciones Específicas	1. Realizar la gestión de cobro persuasivo y comercial integral de los ciudadanos o consumidores financieros con el fin de reducir la deuda con pago voluntario, incrementar el recaudo y fortalecer las relaciones comerciales entre empleadores y la Empresa. 2. Proponer la política comercial de la Empresa para lograr nuevos afiliados y mantener los actuales, así como para el ingreso y mantenimiento de las empresas aportantes y contribuyentes del sistema general de pensiones en especial en su relación con el Régimen de Prima Media. 3. Dirigir la definición de estrategias comerciales diferenciadas para cada segmento del mercado, que permitan satisfacer sus necesidades y alcanzar los objetivos comerciales de la Empresa. 4. Dirigir el acompañamiento y apoyo en la coordinación y evaluación periódica de las actividades para lograr el cabal desarrollo y ejecución del plan comercial de la Empresa. 5. Coordinar con las Gerencias Regionales la ejecución del plan comercial de la Empresa, de acuerdo con las necesidades de cada una, definiendo adicionalmente las estrategias para realizar el seguimiento y control de las actividades comerciales asignadas a éstas. 6. Dirigir el desarrollo de modelos que identifiquen las necesidades de los ciudadanos o consumidores financieros, diseñando simultáneamente las estrategias para que la información que requieran les sea suministrada. 7. Dirigir la ejecución de las actividades que incentiven a los ciudadanos o consumidores financieros a seguir afiliados y a preferir los servicios de la Empresa, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos. 8. Dirigir el diseño de estrategias y metas comerciales para el seguimiento y evaluación de la gestión comercial para ciudadanos o consumidores financieros. 9. Orientar el diseño de herramientas tecnológicas enfocadas a la gestión y medición comercial con aportantes, contribuyentes, afiliados y pensionados, de acuerdo con los lineamientos y normatividad establecida. 10. Efectuar la programación y visita a clientes actuales y potenciales a través de la fuerza de ventas, evaluando el nivel de gestión y cumplimiento. 11. Proponer y ejecutar los esquemas de comisiones e incentivos de la fuerza comercial. 12. Suscribir los actos que correspondan a la gestión comercial de aclaración de cuentas.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Gestión y Servicio al cliente. - Mercadeo. - Comercial. - Conocimientos Básicos en herramientas ofimáticas. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistemas Integrados de Calidad. - Planeación Estratégica.
Disciplinas Académicas	Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas, Negocios Internacionales, Mercadotecnia, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electrónica, Administración Pública, Administración Financiera o Finanzas.

Macroproceso

Gestión Recursos Financieros

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos

Funciones Específicas	1. Liderar los procesos para la liquidación, cobro y recaudo de títulos pensionales, recuperación de semanas, liquidación financiera por reintegro, reserva actuarial, cálculo de rentabilidad para recuperar transición, cálculo actuarial de empleadores privados y contribuciones pensionales: bonos pensionales, cuotas partes pensionales, calculo actuarial por omisión de entidades públicas y devolución de aportes prevista en la ley, para la financiación de prestaciones económicas. 2. Dirigir el reconocimiento y gestión para pago de bonos pensionales, cuotas partes pensionales y devolución de aportes prevista en la normatividad vigente, sobre aportes pensionales cotizados en el régimen de prima media, como mecanismo de financiación de prestaciones reconocidas por otras Administradoras de Pensiones. 3. Gestionar los procesos de aprobación, liquidación, conciliación, y registro contable por concepto de contribuciones pensionales de acuerdo a la norma y los procedimientos establecidos, de obligaciones por cobrar y por pagar. 4. Administrar la generación de las cuentas de cobro y la realización de la causación del registro contable por concepto de conmutaciones pensionales y reservas actuariales liquidadas y aprobadas por la empresa. 5. Controlar el vencimiento y realizar la gestión de cobro de los recursos provenientes de títulos pensionales de conformidad con los procedimientos establecidos. 6. Liderar las acciones de cobro persuasivo conforme a las políticas establecidas por la Empresa, hasta que la Liquidación Certificada de Deuda por concepto de contribuciones pensionales quede ejecutoriada. 7. Dirigir los análisis sobre el comportamiento histórico por concepto de ingresos y egresos que financian la seguridad social, diferentes de los aportes, y realizar las proyecciones para cada vigencia. 8. Administrar los procesos para informar a las áreas competentes sobre actualización de historias laborales por concepto de recuperación de semanas, liquidaciones financieras por reintegro, cálculo actuarial privado y títulos pensionales. 9. Administrar el traslado de la reserva actuarial hacia las Administradoras de Pensiones Privadas, cuando sea procedente. 10. Gestionar el registro diario del Flujo de Caja Misional de acuerdo a las políticas de la empresa. 11. Realizar la identificación de recursos por los conceptos relacionados con la gestión de cobro, llevados a cabo por la Gerencia. 12. Organizar la gestión para adelantar la solicitud de recursos al Ministerio de Trabajo orientados a cubrir el faltante en el pago de nómina de pensionados de La Empresa. 13. Organizar la gestión para adelantar la solicitud de recursos al Ministerio de Trabajo para el pago de nómina de pensionados de las Empresas Productoras de Metales Preciosos y las Empresas Públicas de Obras Sanitarias EMPOS. 14. Liderar la gestión relacionada con la solicitud de recursos al Ministerio de Trabajo para cubrir los gastos de administración y los pagos de los incentivos del mecanismo BEPS. 15. Liderar la gestión de liquidación, incorporación y registro contable por concepto de títulos pensionales, recuperación de semanas, liquidación financiera por reintegro, reserva actuarial, cálculo de rentabilidad para recuperar transición, cálculos actuariales por omisión, bonos pensionales, cuotas partes pensionales y devolución de aportes de acuerdo a la normatividad vigente. 16. Suscribir los actos de reconocimiento de pagos, de negación, de
-----------------------	--

	anulación y reintegro, así como los que resuelvan recursos de reposición contra sus propios actos.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Sistema General de Seguridad Social. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Actuarial. - Administración de Cartera. - Derecho Administrativo. - Nociones sobre Contratación Pública y Privada. - Presupuesto, Contabilidad Pública y Tesorería. - Servicio Social Complementario de BEPS.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economías, Administraciones, Relaciones Internacionales, Ingeniería Financiera, Finanzas, Estadística, Ingeniería Administrativa, Ingeniería Industrial.

Macroproceso

Gestión Recursos Financieros

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo

Funciones Específicas	1. Organizar y gestionar los procesos de consulta, conciliación y seguimiento a las operaciones bancarias relacionadas con recursos de recaudo de aportes al Régimen de Prima Media y la red de recaudo del Servicio Complementario de BEPS. 2. Dirigir y coordinar las actividades necesarias para que la información y los recursos financieros correspondientes a los aportes del Régimen de Prima Media, estén disponibles para los procesos de registro en las bases de datos de recaudo de la administradora y actualización de la historia laboral de los ciudadanos. 3. Dirigir y coordinar las actividades necesarias para que la información y los recursos financieros correspondientes a los aportes del Régimen de Prima Media y del Servicio Complementario de BEPS estén disponibles para ser registrados en el sistema contable de La Empresa. 4. Dirigir y hacer seguimiento al proceso de recaudo de aportes del Régimen de Prima Media y del Servicio Complementario de BEPS que permita la distribución y traslado de los recursos para la apropiación de las reservas de cada uno de los riesgos y la comisión de administración. 5. Controlar y dirigir las gestiones de devolución y traslado de aportes respecto de las entidades de otros regímenes de acuerdo con las políticas y procedimientos de recaudo de la empresa. 6. Controlar y dirigir las gestiones de devolución de aportes a terceros por pagos errados o realizados en exceso, de conformidad con los procedimientos establecidos por la empresa. 7. Liderar la formulación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a mejorar el recaudo de aportes al Régimen de Prima Media y del Servicio Complementario de BEPS. 8. Dirigir y controlar las actividades de cobro persuasivo de aportes al Régimen de Prima Media. 9. Dirigir procesos para la generación de los informes de deuda real y presunta por concepto de aportes pensionales, hasta agotar la vía gubernativa. 10. Realizar acuerdos de servicio con proveedores internos y estructuración de contratos con proveedores externos, con el propósito de adelantar las tareas de depuración de la deuda presunta y la
-----------------------	---

	normalización de la cartera. 11. Gestionar la ejecución y seguimiento a los contratos con proveedores externos para prestar servicios relacionados con el proceso de recaudo de aportes al Régimen de Prima Media y la red de recaudo del Servicio Complementario de BEPS. 12. Controlar y hacer seguimiento al proceso de facturación y recaudo de aportes de programas especiales que maneja La Empresa tales como, “Subsidio al aporte en Pensión”, “Colombianos en el Exterior”, “Situado Fiscal y Ley General de Participaciones” y “BEPS”.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Actuarial. - Derecho Administrativo. - Servicio Social Complementario de BEPS. - Contabilidad y presupuesto
Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economía, Administraciones, Relaciones Internacionales, Ingeniería Financiera, Finanzas, Estadística, Ingeniería Administrativa o Ingeniería Industrial.

Macroproceso

Gestión Recursos Financieros

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Tesorería e Inversiones

Funciones Específicas	1. Dirigir el proceso de contratación de las entidades del sector financiero especializadas en administración fiduciaria de portafolios de inversión de los fondos del sistema de seguridad social y BEPS. 2. Gestionar el cumplimiento de los pagos y traslados de recursos ordenados desde y hacia los portafolios de inversión del encargo fiduciario de su competencia según instrucciones de las respectivas áreas fuente. 3. Dirigir las operaciones de los Portafolios de Inversión del Encargo Fiduciario de su competencia en las plataformas tecnológicas dispuestas por La Empresa. 4. Liderar los análisis sobre los informes de la entidad administradora del Encargo Fiduciario de su competencia y participar en los comités de seguimiento que La Empresa disponga para ello. 5. Administrar los excesos temporales de liquidez de los fondos del Sistema de Seguridad Social en cuentas bancarias sujeto a las necesidades de las áreas fuente y los lineamientos del comité de inversiones y el comité de riesgos de inversiones. 6. Gestionar las cuentas de cobro a la Administradora por los conceptos de reciprocidad de los recursos del sistema de seguridad social y de comisiones financieras cobradas por los bancos. 7. Dirigir el cumplimiento de las operaciones bancarias de los recursos del sistema de seguridad social a través de los medios de pago disponibles según instrucciones de las áreas fuente. 8. Liderar el registro y conciliación bancaria de las cuentas de los recursos del Sistema de la Seguridad Social. 9. Gestionar la apertura, modificación y cierre de las cuentas bancarias necesarias para la administración de los recursos del Sistema de la Seguridad Social ante los establecimientos financieros, previa solicitud de las áreas fuente.
-----------------------	---

	10. Gestionar la apertura, modificación y cierre de los portales bancarios necesarios para la administración de los recursos del Sistema de la Seguridad Social ante los establecimientos financieros. 11. Definir los roles de los usuarios en los portales bancarios. 12. Liderar el proceso de negociación de los cupos por sucursales con las entidades pagadoras de la nómina de pensionados. 13. Administrar y supervisar el portafolio de inversiones del Servicio Social Complementario de BEPS. 14. Dirigir la seguridad y control de los recursos de los fondos del Sistema de la Seguridad Social con respecto a terceros. 15. Garantizar el cierre diario del fondo y el cálculo del valor de la unidad del programa de BEPS.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Operación Bancaria. - Operación Tesorería. - Riesgo de Crédito. - Derecho Administrativo. - Servicio Social Complementario de BEPS. - Inversiones.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economías, Administraciones, Relaciones Internacionales, Negocios, Ingeniería Financiera, Finanzas, Estadística, Matemáticas, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Administrativa o Ingeniería Industrial.

Macroproceso

Gestión de Prestaciones y Beneficios Económicos

Dependencia relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Reconocimiento I y II

Funciones Específicas	1. Proferir los actos administrativos que decidan sobre las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas de invalidez, vejez, muerte, indemnización sustitutiva y auxilio funerario de competencia de la Administradora, basados en los criterios jurídicos institucionales establecidos por las Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General. 2. Dirigir el estudio y sustanciación de las solicitudes de reconocimiento o reliquidación de prestaciones económicas. 3. Proponer y participar en la formulación de políticas y reglas del negocio para el proceso de gestión de nómina. 4. Resolver y suscribir los recursos de reposición y revocatorias directas contra los actos administrativos que niegan o reconocen prestaciones económicas, de acuerdo a la normatividad vigente. 5. Establecer los criterios de reparto y las metas de producción diarias, semanales y mensuales de la Gerencia de Reconocimiento, de acuerdo al reparto y a los procedimientos establecidos. 6. Hacer seguimiento a los reportes de cumplimiento de las metas de producción diaria, semanal y mensual de la Gerencia de Reconocimiento. 7. Remitir el envío de las novedades para el ingreso a la nómina de pensionados, de acuerdo a los procedimientos y normatividad vigente. 8. Remitir al área responsable la información para que se surta el proceso de notificación de los actos administrativos. 9. Hacer seguimiento a la atención y respuestas oportunas y de fondo.
-----------------------	--

	en los asuntos de competencia del área, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos y dar cumplimiento a las sentencias judiciales. 10. Proponer y desarrollar políticas y reglas para el proceso de reconocimiento de acuerdo a los lineamientos y normatividad vigente. 11. Adelantar las gestiones para dar trámite a las conmutaciones pensionales con las instancias pertinentes de la Empresa. 12. Atender las solicitudes presentadas ante Colpensiones de pensión de invalidez de las víctimas de la violencia, en los términos del artículo 46 de la Ley 418 de 1997 modificado por el artículo 18 de la Ley 782 de 2002 y la jurisprudencia. 13. Diseñar y adoptar los planes de acción y procedimientos que desarrollen las estrategias y políticas definidas por La Empresa para la administración, liquidación y pago de las incapacidades laborales y para la calificación de la pérdida laboral y de sus revisiones. 14. Ordenar el pago de las incapacidades laborales, honorarios de Juntas de Calificación, gastos de desplazamiento y los demás gastos inherentes a la ejecución de los contratos que se celebren con ese fin. 15. Desarrollar el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la dependencia. 16. Presentar los informes propio de su gestión o los que le sean solicitados por la Presidencia, Vicepresidencias u organismos externos.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Dominio de los temas relacionados con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida. - Derecho Administrativo. - Reglamentos e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Manejo integral de atención y servicio al ciudadano. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero - Planeación Estratégica. - Servicio Social Complementario de BEPS.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría Pública, Economías, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Administraciones, Negocios Internacionales, Finanzas, Estadística, Ingeniería Administrativa, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Medicina.

Macroproceso

Gestión de Prestaciones y Beneficios Económicos

Dependencias Relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Nómina

Funciones Específicas	1. Diseñar y adoptar los planes de acción y procedimientos que desarrollen las estrategias y políticas definidas por La Empresa, para la administración de la nómina de pensionados de Colpensiones, Empos y Metales Preciosos del Chocó. 2. Ejecutar, realizar seguimiento y evaluar las actividades, metas e indicadores del proceso de administración, y pago de las prestaciones económicas reconocidas, utilizando los aplicativos y consultando la información disponible en las diferentes bases de datos. 3. Coordinar los procedimientos para el registro de novedades en la nómina de pensionados de Colpensiones, Empos y Metales Preciosos del Chocó.
-----------------------	--

	4. Garantizar que el proceso de liquidación de la nómina de pensionados se adelante dentro los plazos definidos por la Administradora. 5. Articular con las áreas competentes la afectación presupuestal, contable y financiera de las cuentas que se relacionen con el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas, así como el pago de la nómina de pensionados de la Administradora, según los lineamientos establecidos. 6. Liderar la definición de los procedimientos y actividades que se requieran para el pago de las mesadas pensionales, según los lineamientos y normatividad establecida. 7. Orientar con el área competente el reintegro de las mesadas no cobradas, según los procedimientos y normatividad establecida. 8. Organizar la remisión al área competente la información relacionada con los ingresos a nómina para que surta el proceso de notificación de los actos administrativos que la reconocieron, dentro de los tiempos o periodos establecidos. 9. Coordinar el proceso de generación de cierre y salidas de nómina para garantizar el pago de las mesadas pensionales. 10. Suscribir los Actos Administrativos que niegan o reconocen Pagos a Herederos producto de reintegros de mesadas pensionales en primera instancia. 11. Liderar las propuestas y participación en la formulación de políticas y reglas de negocio para el proceso de Gestión de nómina, dentro de los tiempos establecidos y según los lineamientos y normatividad vigente. 12. Dirigir la administración y manejo de información relacionada con terceros vinculados a la nómina, de acuerdo a las políticas de La Empresa. 13. Suscribir los actos de las certificaciones de estado de afiliación, pagos de mesada de ingresos y retenciones.
Conocimientos Básicos	- Estructura general del Sistema de Seguridad Social integral. - Derecho Contencioso Administrativo. - Nociones sobre Contratación Pública y Privada. - Presupuesto, Contabilidad Pública y Tesorería. - Dominio de los temas relacionados con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida. - Derecho Administrativo. - Reglamentos e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Manejo integral de atención y servicio al ciudadano. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Planeación Estratégica. - Operación Bancaria. - Servicio Social Complementario de BEPS.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contadurías, Economías, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Negocios Internacionales, Finanzas, Estadística, Ingeniería Administrativa, Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas.

Macroproceso

Gestión de Prestaciones y BEPS

Dependencia relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Administración de Incentivos

Funciones Específicas	1. Dirigir la gestión de la Gerencia en la implementación y sostenimiento de las disposiciones legales y las políticas del Gobierno Nacional y directrices de la Vicepresidencia, definidas para la gestión de incentivos puntuales y periódicos 2. Liderar la elaboración de estudios de mercado y gestión precontractual, de los potenciales proveedores de servicios para la contratación de los incentivos puntuales y/o periódicos del Servicio Social Complementario de BEPS, salvaguardando los intereses institucionales y en pro de los vinculados al servicio social complementario. 3. Dirigir la elaboración de modelos proyectivos para la estimación de los aportes, subsidios y rendimientos financieros de los vinculados al modelo de BEPS, con base en información e instrumentos técnicos que garanticen su confiabilidad. 4. Orientar la administración y liquidación de los incentivos puntuales de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Vicepresidencia de BEPS, en el marco de la normatividad vigente. 5. Dirigir el seguimiento y control al pago del beneficio, traslado y/o devolución de dinero de los vinculados a los BEPS, de forma oportuna y garantizando el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normatividad vigente. 6. Controlar la asignación del beneficio para adquisición de vivienda, en los casos que así lo defina el Beneficiario, asegurando la adquisición del inmueble por parte del vinculado. 7. Definir e Implementar instrumentos y mecanismos de seguimiento a los proveedores de productos y servicios de incentivos del Servicio Social Complementario de BEPS para garantizar la información oportuna en la toma de decisiones. 8. Organizar el seguimiento, supervisión y control a los servicios prestados por proveedores frente a los incentivos puntuales del Servicio Social Complementario de BEPS, para verificar que este se realiza con la calidad esperada y garantizando la prestación óptima y oportuna del servicio. 9. Definir los lineamientos para informar al vinculado sobre los riesgos e implicaciones de sus decisiones en el marco del Servicio Social Complementario de BEPS, para evitar inconformidades en la prestación del servicio. 10. Organizar el análisis de costos del Servicio Social Complementario de BEPS, para atender los parámetros definidos por las normas y los acuerdos de servicio y operación definidos con el Gobierno Nacional. 11. Definir e implementar los instrumentos y mecanismos para el seguimiento de la utilización de los cupos del programa Colombia Mayor aprobados por el Ministerio de Trabajo como complemento a la entrega de anualidad vitalicia, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Normatividad de los BEPS. - Normatividad del Sector Financiero, Finanzas y Seguros. - Gestión y Administración de riesgos en el sistema financiero y/o asegurador. - Investigación y Gestión de Proyectos. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Manejo integral de atención y servicio al cliente.

Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economías, Administraciones, Relaciones Internacionales, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Sistemas, Finanzas, Matemáticas, Estadística, Ciencias Políticas, Mercadeo, Negocios Internacionales o Comunicación Social.
------------------------	--

Macroproceso

Gestión de Prestaciones y BEPS

Dependencias Relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Gestión de la Red de BEPS

Funciones Específicas	1. Dirigir la gestión para la implementación, sostenimiento y administración de la redes de operación del Servicio Social Complementario de BEPS, de acuerdo a las políticas del Gobierno Nacional y directrices de la Vicepresidencia y las disposiciones legales. 2. Planear, dirigir y controlar la gestión de las Redes de servicios que operan el Servicio Social Complementario de BEPS, para satisfacer la demanda de servicios esperada de forma oportuna y confiable en el marco de la capacidad operativa institucional. 3. Generar lineamientos para la comercialización y el plan de Mercadeo del Servicio Social Complementario de BEPS, de conformidad con los parámetros establecidos por la empresa en coordinación con las Vicepresidencias de Servicio al Cliente y Comercial. 4. Organizar el diseño e implementación de estrategias para el control y ampliación de la cobertura de las Redes del Servicio Social Complementario de BEPS, de acuerdo a la capacidad institucional y los planes operativos anuales de cobertura. 5. Liderar las cadenas de distribución y colocación del Servicio Social Complementario de BEPS. 6. Organizar el diseño e implementación de estrategias para el control y ampliación de cobertura de las redes del Servicio Social Complementario de BEPS. 7. Dirigir la elaboración del plan de mercadeo de las redes de servicios de conformidad con los parámetros establecidos por la empresa en coordinación con las Vicepresidencias de Servicio al Cliente y Comercial. 8. Organizar la consolidación y atención de los requerimientos administrativos, técnicos y de infraestructura de las demás dependencias de la empresa frente a la operación de las redes del Servicio Social Complementario de BEPS, para mejorar la prestación del servicio de forma oportuna. 9. Dirigir el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de las redes prestadoras de servicios o terceros contratados y asegurando la oportunidad y calidad de las respuestas.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Normatividad de los BEPS. - Normatividad del Sector Financiero y Finanzas. - Gestión y Administración de riesgos en el sistema financiero. - Investigación y Gestión de Proyectos. - Sistema General de Seguridad Social. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Manejo integral de atención y servicio al cliente.

Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economías, Administraciones, Relaciones Internacionales, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Sistemas, Finanzas, Matemáticas, Estadística, Ciencias Políticas, Mercadeo, Negocios Internacionales o Comunicación Social.
------------------------	--

Macroproceso

Gestión Integral de Datos e Información- Gestión de Operaciones –

Gestión de Tecnología

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Gerencia Nacional de Operaciones RPM

Funciones Específicas	1. Atender y organizar las solicitudes de recursos tecnológicos y restablecer la normalidad de la operación del servicio de tecnología dentro de los tiempos pactados, con el fin de minimizar el impacto sobre las operaciones del negocio y asegurar los niveles de calidad. 2. Controlar y monitorear el adecuado registro de las transacciones de recaudo que recibe la Empresa mediante la conciliación permanente de los ingresos de recursos con lo registrado en las bases de datos de afiliados y aportantes. 3. Supervisar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes a pensiones. 4. Supervisar que se efectuó correctamente la conciliación permanente desde el punto de vista operativo de las transacciones que realiza la Empresa. 5. Supervisar el registro del proceso de recaudo de los recursos de la Empresa, definiendo las reglas de validación y conciliación de los datos. 6. Establecer los acuerdos de niveles de servicio para la recepción y entrega de información tanto con las áreas de la Empresa como con los terceros que participan en el proceso de operación. 7. Supervisar la provisión de información estadística a los procesos de operación, con el fin de identificar opciones de mejora en los sistemas de información y en los procesos de la Empresa. 8. Supervisar la recepción de la información necesaria para el registro de las operaciones de la Empresa y establecer los estándares para realizarlo. 9. Definir los estándares de calidad que debe tener la información y gestionar las correcciones a que haya lugar. 10. Supervisar la aplicación de las prácticas y normas que garantizan una operación confiable y segura reduciendo al mínimo los riesgos operativos. 11. Dirigir las funciones de los servicios contratados con terceros y los niveles de servicio que deben cumplir los contratistas. 12. Definir con las áreas de la Empresa los procesos de auditoría y validación a que deben someterse los servicios contratados con terceros. 13. Coordinar los procesos de corrección de historia laboral. 14. Realizar la oportuna imputación y actualización de la historia laboral de los afiliados a partir de los aportes que efectúan. 15. Suscribir los actos que se requieran para solicitar validación de información con la Registraduría Nacional del estado civil.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, del Sistema General de Pensiones y el servicio social complementario de BEPS.

	- Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistema integrado de Gestión. - Conocimientos en herramientas ofimáticas.
Disciplinas Académicas	Ingenierías, Administraciones, Contadurías, Economías, Estadísticas, Matemáticas, Derecho.

Macroproceso

Gestión Integral de Datos e Información- Gestión de Operaciones –

Gestión de Tecnología

Dependencias relacionadas (a dondese aplica)

Gerencia Nacional de Operaciones BEPS

Funciones Específicas	1. Controlar y monitorear el adecuado registro de las transacciones de recaudo en las cuentas individuales de los vinculados al programa BEPS, previa autorización y conciliación de los ingresos de recursos realizada por la gerencia de aportes y recaudo. 2. Hacer seguimiento a la actualización de la base de datos de potenciales vinculados y de aquellos que pueden hacer aportes al Servicio Social Complementario de BEPS, así como la base de datos de patrocinadores. 3. Supervisar el registro de manera oportuna, segura y adecuada las transacciones referentes a los aportes BEPS. 4. Supervisar la realización de la conciliación permanente desde el punto de vista operativo de las transacciones que realiza la Empresa en materia de los BEPS. 5. Definir y controlar las reglas de validación y conciliación de los datos de BEPS. 6. Establecer los acuerdos de niveles de servicio para la recepción y entrega de información tanto con las áreas de la Empresa como con los terceros que participan en el proceso de operación de BEPS. 7. Supervisar la provisión de información estadística a los procesos de operación, con el fin de identificar opciones de mejora en los sistemas de información y en los procesos de la Empresa. 8. Supervisar la recepción de la información necesaria para el registro de las operaciones de la Empresa en materia de BEPS y establecer los estándares para realizarlo. 9. Supervisar la aplicación de las prácticas y normas que garantizan una operación confiable y segura, reduciendo al mínimo los riesgos operativos. 10. Dirigir las funciones de los servicios contratados con terceros, necesarios para la operación de los BEPS y los niveles de servicio que deben cumplir los contratistas. 11. Actualizar los saldos de las cuentas con operaciones calculadas en unidades. 12. Realizar la acreditación de aportes en cuentas individuales. 13. Controlar los topes máximos y mínimos de los aportes permitidos para el Servicio Social Complementario de BEPS. 14. Establecer los acuerdos de nivel de servicio para la recepción y entrega de la información, tanto con las áreas de la Empresa como con los terceros que participan del proceso de operación en materia de BEPS.
-----------------------	---

Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, del Sistema General de Pensiones y el servicio social complementario de BEPS. - Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistema integrado de Gestión. - Conocimientos en herramientas ofimáticas.
Disciplinas Académicas	Ingenierías, Administraciones, Contadurías, Economías, Estadísticas, Matemáticas.

Macroproceso

Gestión Integral de Datos e Información- Gestión de Operaciones –

Gestión de Tecnología

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Gestión de Sistemas de Información

Funciones Específicas	1. Dirigir la administración de los sistemas de información de la Empresa y garantizar la continuidad en la operación de los mismos. 2. Dirigir los mecanismos de custodia de programas fuentes y de los manuales de los diferentes aplicativos de la Empresa. 3. Supervisar el inventario de aplicativos de la Empresa y responder por su debida conservación. 4. Dirigir el establecimiento de procedimientos conjuntamente con las demás gerencias para realizar modificaciones de software. 5. Liderar la provisión de facilidades tecnológicas para los procesos mediante servicios provistos a la infraestructura operativa del BPM de La Empresa. 6. Realizar acciones prácticas de apoyo a las áreas usuarias en la planeación y especificación de mejoras a los sistemas de información. 7. Dirigir la adquisición de los aplicativos y la formulación de especificaciones técnicas para el mejoramiento de las diferentes áreas según sus necesidades de los clientes internos. 8. Liderar con la Vicepresidencia de Talento Humano los planes de entrenamiento y capacitación para el uso efectivo y completo de los aplicativos de la Empresa. 9. Establecer los estándares para realizar las pruebas parciales e integrales de los desarrollos. 10. Dirigir la aplicación de las actualizaciones que liberen los fabricantes de los aplicativos que usa la Empresa. 11. Dirigir y articular con las dependencias, la gestión de usuarios y privilegios para acceder a los diferentes sistemas de información de la Empresa. 12. Recibir y administrar los contratos de mantenimiento tendientes a soportar la operación de los sistemas de información de la Empresa. 13. Controlar que las aplicaciones que se usan en la Empresa estén debidamente licenciadas. 14. Dar soporte a la empresa en el manejo de los sistemas de información. 15. Atender las solicitudes de información necesarias para responder a organismos de control cuando estos lo requieran, en el caso que los sistemas no tengan un mecanismo desarrollado para reportar dicha información.
-----------------------	---

Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, del Sistema General de Pensiones y el servicio social complementario de BEPS (BEPS). - Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistema integrado de Gestión. - Conocimientos en herramientas ofimáticas
Disciplinas Académicas	Ingenierías, Administraciones.

Macroproceso

Gestión Integral de Datos e Información- Gestión de Operaciones –

Gestión de Tecnología

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Gerencia Nacional de Infraestructura Tecnológica

Funciones Específicas	1. Disponer, mantener y fortalecer la plataforma tecnológica que soporta la operación y el funcionamiento de la Empresa. 2. Asegurar la disponibilidad de la infraestructura y tecnología, optimizando y monitoreando los Servicios TI, cumpliendo los SLA's requeridos por los procesos del negocio. 3. Asegurar que los servicios y la infraestructura de TI cumplan con los objetivos acordados de capacidad y desempeño teniendo en cuenta las necesidades de la Empresa. 4. Verificar la disponibilidad, integridad y confidencialidad en los servicios, aplicaciones, información e infraestructuras de TI. 5. Atender las solicitudes de recursos tecnológicos y restablecer la normalidad de la operación del servicio de tecnología dentro de los tiempos pactados, con el fin de minimizar el impacto sobre las operaciones del negocio y asegurar los niveles de calidad. 6. Supervisar el mantenimiento del inventario y la documentación de los equipos y redes de datos que sirven a la Empresa. 7. Dirigir la formulación y actualización permanente de los planes que permitan determinar la capacidad de infraestructura necesaria para la normal operación de la Empresa. 8. Dirigir la búsqueda permanente de nuevas alternativas tecnológicas para mejorar los servicios que presta la Empresa y reducir sus costos de operación. 9. Dirigir y supervisar la actualización de la infraestructura que garantice la seguridad de los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la Empresa. 10. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la Empresa. 11. Dirigir la operación, mantenimiento y mejora continua de los sistemas de información que apoyan la gestión de los procesos transaccionales. 12. Supervisar el rendimiento y vulnerabilidad los sistemas de información de la Empresa. 13. Evaluar el rendimiento de los dispositivos, equipos y del software para mantenerlos en ajustes óptimos para su rendimiento en proceso. 14. Supervisar la aplicación de las reglas de control de cambios ante
-----------------------	--

	cualquier modificación del software base, instalación de parches o cambios en redes y equipos. 15. Dirigir el establecimiento de esquemas centralizados y automatizados integralmente para la operación de los sistemas de información de la Empresa. 16. Dirigir la administración del centro alerno de proceso para recuperación en caso de desastres. 17. Disponer de respaldos de información seguros y probados y esquemas de réplica de datos con el centro alerno de proceso para garantizar la continuidad operativa de la Empresa. 18. Supervisar y monitorear el soporte tecnológico de las redes de servicio y de bajo valor del Servicio Social Complementario BEPS. 19. Realizar el seguimiento y supervisión a la operación técnica y tecnológica de la red de bajo valor del Servicio Social Complementario de BEPS.
Conocimientos Básicos	- Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones. - Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva. - Sistema General de Seguridad Social. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistemas de Gestión de la Calidad, de Mejoramiento Continuo, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de Desarrollo Administrativo. - Conocimientos en herramientas ofimáticas.
Disciplinas Académicas	Ingenierías, Administraciones.

Macroproceso

Gestión Integral de Datos e Información- Gestión de Operaciones –

Gestión de Tecnología

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Gerencia Nacional de Proyecto Nuevo Sistema

Funciones Específicas	1. Proponer proyecto de nuevos sistema de información de la Empresa de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos o consumidores financieros. 2. Formular conjuntamente con las áreas el proyecto de nuevos sistema de información de la Empresa. 3. Identificar los participantes en el proyecto, convocarlos para atender de acuerdo con la base única de clientes de la Empresa MDM los productos del portafolio que se esté administrando. 4. Definir y adoptar estándares de interoperabilidad entre las diferentes plataformas de los terceros interesados en establecer comunicaciones B2B con los sistemas de la Empresa y de los terceros. 5. Definir e incluir funcionalidades para permitir nuevos esquemas operativos para los afiliados, aportantes, AFP, Empresas financieras y redes transaccionales. 6. Liderar la realización de las diferentes pruebas de los nuevos sistemas de información de la Empresa realizados conforme a los requerimientos funcionales acordados con los usuarios clientes, previas a la puesta en producción. 7. Definir los esquemas de pruebas parciales e integrales que se deben
-----------------------	---

	realizar al nuevo sistema de información. 8. Coordinar con la gerencia de infraestructura la puesta en producción del nuevo sistema de información. 9. Aplicar metodologías que garanticen el adecuado levantamiento de los requerimientos del nuevo sistema de información para la Empresa. 10. Realizar el seguimiento de los desarrollos de los nuevos sistemas de información bajo plataformas abiertas y con toda la documentación que permita su desarrollo en el tiempo. 11. Verificar que se cuenta con etapas de estabilización y garantía de los componentes puestos en producción del nuevo sistema de información de la Empresa. 12. Definir el equipo de trabajo interdisciplinario de las áreas de la Empresa que debe participar en la ejecución del proyecto.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, del Sistema General de Pensiones y el servicio social complementario de BEPS (BEPS). - Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistema integrado de Gestión. - Conocimientos en herramientas ofimáticas.
Disciplinas Académicas	Ingenierías, Administraciones.

Macroproceso

Gestión Administrativa

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Gerencia Nacional Económica

Funciones Específicas	1. Dirigir el diseño de estrategias, mecanismos, procedimientos e instructivos que garanticen el registro presupuestal, contable y de tesorería de la Empresa, en cumplimiento de la normatividad aplicable. 2. Dirigir la gestión financiera de la Empresa teniendo en cuenta los planes, programas y proyectos de la Empresa y las normas legales sobre la materia. 3. Liderar la elaboración y presentación oportuna de los informes en materia presupuestal, contable y de tesorería que sean solicitados por los entes de control competentes y las diferentes áreas de la Empresa. 4. Adelantar el seguimiento a las recomendaciones y observaciones de la Junta Directiva y de órganos de control, fiscalización y auditoría, en materia presupuestal, contable y de tesorería. 5. Elaborar estudios especiales requeridos en materia de gestión financiera, presupuestal, contable y de tesorería. 6. Cumplir y hacer cumplir las normas en materia de gestión presupuestal, contable y de tesorería, aplicables a la Empresa y a los fondos administrados. 7. Dirigir la elaboración de instructivos en materia presupuestal, contable y de tesorería para la correcta gestión financiera de la Empresa. 8. Verificar el registro y evaluación de la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa y de los fondos. 9. Liderar la evaluación y trámite de las solicitudes de modificaciones presupuestales y proyectar los documentos correspondientes. 10. Realizar el seguimiento de la consolidación y trámite ante las instancias competentes, de las solicitudes de las áreas para realizar
-----------------------	---

	compromisos con plazos superiores a un año. 11. Garantizar el registro, generación y análisis de los informes, estados financieros y contables. 12. Dirigir la elaboración, presentación y pago oportuno de las obligaciones tributarias. 13. Autorizar la ejecución de los pagos relacionados con obligaciones derivadas de las operaciones de la Empresa, dirigir la administración de las cuentas bancarias y sus respectivas conciliaciones. 14. Coordinar la elaboración, modificación y seguimiento del flujo mensual de caja de la Empresa 15. Orientar la aplicación de metodologías de costeo que deba utilizar la Empresa, para medir la productividad y racionalizar el uso de los recursos. 16. Establecer e implementar el modelo de costos del Servicio Social Complementario de BEPS. 17. Realizar el análisis de los costos derivados de la implementación, administración, seguimiento y control del Servicio Social Complementario de BEPS. 18. Controlar la organización, manejo, archivo y custodia de los estados financieros de acuerdo con las normas contables del Archivo General de la Nación. 19. Verificar la elaboración de las conciliaciones de las cuentas bancarias de la Empresa y de los Fondos, salvo lo correspondiente a las cuentas de recaudo que corresponderán conjuntamente a la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones y a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. 20. Suscribir los actos que aprueban pagos, los que autorizan giros de cuentas por pagar, las ordenes de transferencias bancarias clase B.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social - Planeación estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Sistema Integrado de Gestión. - Presupuesto, Contabilidad Pública y Tesorería. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Derecho Administrativo. - Control Interno Contable. - Circular Básica Contable y Financiera – Circular Externa 100 de 1995 Superintendencia Financiera de Colombia y Régimen de Contabilidad Pública de la Contaduría General de la Nación. - Código Único Disciplinario. - Estatuto Anticorrupción.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Economías, Administraciones, Finanzas, Derecho o Ingeniería Industrial.

Macroproceso

Gestión Administrativa

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Bienes y Servicios

Funciones Específicas	1. Formular para consideración del Vicepresidente, las normas y procedimientos en relación con la administración y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles de La Empresa, de conformidad con las normas vigentes en la materia. 2. Verificar la recepción y el registro de bienes adquiridos, efectuar y actualizar la identificación, clasificación y codificación de los bienes muebles e inmuebles, el manejo y control de inventarios, administración de seguros, servicios internos y comisiones de conformidad con las normas vigentes en la materia. 3. Establecer y aplicar normas, procedimientos y técnicas requeridos para las bajas de bienes muebles e inmuebles, de conformidad con las normas vigentes en la materia. 4. Planear, coordinar y controlar la organización y funcionamiento de los servicios de apoyo administrativo, de acuerdo con los procedimientos aplicables. 5. Coordinar y elaborar el plan de compras y someter a consideración del Vicepresidente Administrativo para su aprobación e inclusión en el presupuesto. 6. Definir políticas, mecanismos y procedimientos, de acuerdo con los lineamientos definidos por la Junta Directiva, la Presidencia o la Vicepresidencia Administrativa, referente al plan de seguros de la Empresa. 7. Presentar las reclamaciones correspondientes ante las compañías aseguradoras e intermediarios de seguros y hacer seguimiento a las mismas. 8. Administrar la caja menor garantizando el cumplimiento necesidades de las diferentes dependencias, de conformidad con las reglas establecidas. 9. Asistir y asesorar a las Gerencias Regionales en el desarrollo de actividades de su competencia. 10. Dirigir y administrar los Servicios Generales generando eficiencia, responsabilidad y transparencia en el manejo de los recursos de la Empresa.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Planeación estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Nociones sobre auditoría de Sistemas de Información. - Sistemas Integrados de Gestión. - Nociones sobre Presupuesto, Contabilidad Pública y Tesorería. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Derecho Administrativo.
Disciplinas Académicas	Derecho, Economías, Contadurías, Administraciones o Ingenierías, Arquitectura.

Macroproceso

Gestión Administrativa

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Gestión Contractual

Funciones Específicas	1. Dirigir y coordinar con las diferentes dependencias los procesos de estudios previos, selección de proponentes y celebración de contratos, de acuerdo con el marco legal y los planes, programas y proyectos de la Empresa. 2. Asesorar a las diferentes áreas de la Empresa en lo relacionado con la ejecución y liquidación de los contratos, de acuerdo con el marco legal y los planes, programas y proyectos de la Empresa. 3. Dirigir los procedimientos de contratación, en lo relacionado con la actividad precontractual, contractual y post contractual de la Empresa. 4. Dirigir la estructuración jurídica de los procesos de selección de contratistas, prestando la asesoría que para dichos efectos requieran las diferentes áreas de la Empresa. 5. Dirigir la elaboración, perfeccionamiento, legalización de los contratos y convenios que suscriba la Empresa, de conformidad con las normas legales vigentes. 6. Asesorar a las Vicepresidencias y demás dependencias en el seguimiento y control de ejecución de los contratos y convenios celebrados por la Empresa, hasta la extinción de todas las obligaciones adquiridas por las partes. 7. Coordinar la proyección de los documentos relacionados con los procesos contractuales para la firma del ordenador del gasto. 8. Dirigir la realización, establecimiento, revisión y actualización de los procedimientos, formatos, minutas, y demás documentos que hacen parte de los procedimientos contractuales y de supervisión, atendiendo la normatividad vigente en la materia y el manual de contratación de la Empresa. 9. Liderar la comunicación en la designación a los supervisores e interventores de los contratos celebrados por la Empresa, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación. 10. Dirigir el diseño y elaboración de los documentos necesarios para implementar o modificar los procesos contractuales de la Empresa. 11. Adelantar el procedimiento para la imposición de las multas, sanciones y declaratorias de incumplimiento a que haya lugar en materia contractual. 12. Suscribir los actos que se requieran para el desarrollo de las etapas precontractual, contractual y post contractual, sin perjuicio de las competencias del Vicepresidente Administrativo. 13. Administrar y actualizar el registro de proveedores con transparencia, promoviendo la pluralidad de inscritos.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social, Planeación, Control Interno y Disciplinario. - Contratación pública. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Nociones sobre auditoría de Sistemas de Información. - Sistema Integrados de Gestión. - Nociones sobre Presupuesto, Contabilidad Pública y Tesorería. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Derecho Administrativo. - Actuaría. - Estatuto Anticorrupción.
Disciplinas Académicas	Derecho, Economías, Contadurías, Administraciones o Ingeniería Industrial.

Macroproceso:

Gestión Administrativa

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Gestión Documental

Funciones Específicas	1. Coordinar, establecer y verificar el cumplimiento de las directrices y políticas de gestión documental de conformidad con las normas que regulen la materia. 2. Dirigir la gestión administrativa de las comunicaciones oficiales, definiendo las actividades para la recepción, orientación, radicación, digitalización, clasificación y distribución de las peticiones, solicitudes y requerimientos que se reciban a través del sistema de atención al cliente y al ciudadano como parte integral del Programa de Gestión Documental de la Empresa. 3. Garantizar la atención de los requerimientos y solicitudes de documentos que se presentan por parte de los usuarios internos y externos. 4. Coordinar y controlar los procesos de gestión documental: planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración. 5. Normalizar y garantizar la aplicación de la disposición final de documentos, durante la segunda etapa del ciclo vital de los mismos, con miras a la conservación temporal, permanente, reproducción o eliminación, de conformidad con lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental de la Empresa. 6. Formular y publicar el Programa de Gestión Documental (PGD), a corto, mediano y largo plazo, como parte del Plan Estratégico Institucional y del Plan de Acción Anual de la Empresa. 7. Diseñar, implementar y controlar el sistema de gestión documental de la Empresa. 8. Establecer las especificaciones técnicas para digitalización de documentos de acuerdo con el modelo de gestión documental de la Empresa. 9. Dirigir la elaboración del inventario, el programa de gestión documental y las tablas de retención para aprobación de las instancias pertinentes, y verificar su cumplimiento. 10. Apoyar el diseño y conceptuar sobre los flujos documentales de cada proceso de la Empresa. 11. Realizar seguimiento a los componentes de la gestión documental de la Empresa. 12. Formular el plan de transferencias primarias y secundarias y garantizar su cumplimiento. 13. Aplicar el control de registros asociados al Sistema Integrado de Gestión y participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área. 14. Suscribir copias auténticas de actos administrativos y documentos de la entidad, exceptuando los que expida la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, los cuales serán autenticados por el Vicepresidente Jurídico y Secretario General.
Conocimientos Básicos	- Gestión documental. - Sistema Integral de Seguridad Social. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados.

	- Sistemas Integrados de Gestión. - Nociones sobre Presupuesto, Contabilidad Pública y Tesorería. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economías, Administraciones, Finanzas, Ingenierías, Bibliotecología, Archivística, Ciencias de la Información y la Documentación, Gestión Empresarial o Sistemas de Información

Macroproceso:

Gestión de Talento Humano

Dependencias Relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Gestión del Talento Humano

Funciones Específicas	1. Proponer a la Vicepresidencia el diseño de las políticas y estrategias que permitan la ejecución de los planes, programas y proyectos de administración del talento humano de la Empresa. 2. Adelantar en coordinación con las dependencias competentes la elaboración de los estudios técnicos relacionados con el desarrollo organizacional de la Empresa. 3. Participar en el diseño y ejecución de planes, programas y políticas del talento humano de la Empresa. 4. Desarrollar las directrices relacionadas con la planta de personal de acuerdo a las políticas establecidas por la Vicepresidencia de Talento Humano. 5. Proponer para consideración de la Vicepresidencia el sistema de compensación aplicable a los trabajadores de la Empresa. 6. Dirigir las proyecciones y pago oportuno de salarios, prestaciones sociales y demás obligaciones inherentes a la nómina de la empresa de acuerdo a la normatividad vigente. 7. Dirigir la elaboración de los proyectos de actos administrativos relacionados con las situaciones administrativas de los trabajadores de la Empresa. 8. Liderar la ejecución de la política institucional para el reclutamiento, selección, vinculación, promoción, y desvinculación del recurso humano de la empresa de acuerdo con la normativa vigente. 9. Gestionar los procesos de selección de personal para la Empresa conforme a las políticas institucionales. 10. Proponer las actualizaciones y/o modificación al manual específico de funciones y competencias laborales, de acuerdo con las necesidades de la Empresa. 11. Dirigir el procedimiento de desvinculación de personal según la normativa vigente y las políticas institucionales. 12. Desarrollar políticas de administración documental de las historias laborales, de acuerdo con los procedimientos de la Empresa.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Procesos y procedimientos jurídicos para la administración del talento humano. - Procesos de reclutamiento, selección, vinculación, promoción, y desvinculación de recurso humano. - Sistema de compensaciones. - Legislación laboral sobre trabajadores oficiales. - Nómina y prestaciones sociales. - Sistemas Integrados de Gestión del Talento Humano.
Disciplinas Académicas	Administraciones, Economías, Psicología, Derecho, Ingenierías, Trabajo Social, Comunicación Social, Contadurías, Finanzas.

Macroproceso

Gestión de Talento Humano

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano

Funciones Específicas	1. Proponer a la Vicepresidencia el diseño de las políticas y estrategias que permitan la ejecución de los planes, programas y proyectos de desarrollo del talento humano en concordancia con las políticas trazadas. 2. Planear e implementar estrategias que faciliten el fortalecimiento de las dimensiones del ser, saber, hacer y estar de los servidores de la Empresa mediante el desarrollo continuo del modelo de competencias. 3. Liderar las estrategias, políticas, lineamientos, planes y proyectos relacionados con la gestión del conocimiento en la Empresa con base en los criterios institucionales. 4. Dirigir y diseñar las políticas, planes y programas que se deban implementar en materia de gestión del desempeño. 5. Liderar el diseño de las políticas y estrategias que permitan la ejecución de los planes, programas y proyectos de bienestar laboral de la Empresa. 6. Identificar los requisitos legales aplicables, identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles, definición, implementación y seguimiento de programas de seguridad y salud en el trabajo. 7. Adelantar las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos de medicina preventiva y del trabajo. 8. Adoptar los planes generales relacionados con la Higiene y Seguridad Laboral y velar por el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos para su ejecución.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Modelo de gestión por competencias. - Diseño programas de capacitación. - Seguridad y salud en el Trabajo. - Evaluación de desempeño. - Acuerdos de gestión. - Gestión del conocimiento. - Bienestar laboral. - Estrategia, cuadro de Mando Integral e Indicadores de Gestión. - Sistemas Integrados de Gestión del Talento Humano.
Disciplinas Académicas	Administraciones, Economías, Psicología, Derecho, Ingenierías, Trabajo Social, Comunicación Social, Contadurías, Finanzas.

Macroproceso

Gestión Jurídica

Dependencias relacionadas (a las que se aplica)

Gerencia Nacional de Defensa Judicial

Funciones Específicas	1. Establecer los mecanismos necesarios que permitan ejercer la defensa de los intereses de la empresa, mediante el ejercicio de la representación judicial y extrajudicial, con base en la información que le suministren las áreas competentes de acuerdo a la materia del proceso judicial. 2. Liderar e impartir las directrices que se deben implementar en la empresa para el ejercicio de la defensa judicial y la prevención del daño antijurídico; así como el seguimiento a su cumplimiento. 3. Dirigir la administración, control y seguimiento a los procesos judiciales en que sea parte la empresa. 4. Dirigir la supervisión a la actividad de los abogados externos de la empresa. 5. Elaborar y mantener actualizados los protocolos de defensa judicial, tanto para tutelas como para los diferentes procesos que se presenten a la empresa ante cualquier jurisdicción. 6. Dirigir la elaboración de los informes para la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General de la empresa sobre el estado de los procesos. 7. Dirigir la elaboración de los informes que se requieran para la administración de la empresa, los entes de control y vigilancia y las empresas vinculadas en referencia a los procesos judiciales en que sea parte la empresa. 8. Adelantar las gestiones necesarias para asegurar la revisión permanente de las reglas de negocio de la empresa. 9. Suscribir los actos que dan respuesta a las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.
Conocimientos Básicos	- Conocimientos en gestión del Sistema de Seguridad Social Integral. - Litigio y/o manejo de áreas de defensa judicial. - Derecho Procesal. - Derecho Administrativo y/o derecho laboral. - Planeación Estratégica. - Gerencia Pública
Disciplinas Académicas	Derecho

Macroproceso

Gestión Jurídica - Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a las que se aplica)

Gerencia Nacional de Doctrina

Funciones Específicas	1. Definir las directrices en asuntos jurídicos y la administración del sistema de información doctrinal en el desarrollo de las actividades propias de la empresa. 2. Liderar el establecimiento de un sistema de compilación y administración de la información jurídica institucional. 3. Dirigir la divulgación de la información jurídica actualizada y periódica al servicio de la empresa y del público. 4. Dirigir la realización de estudios y publicaciones de rigor académico e investigativo que potencialicen la actividad misional. 5. Liderar la proyección de herramientas conceptuales orientadas a unificar las actuaciones de intervención judicial y administrativa. 6. Dirigir las propuestas de la doctrina necesaria para establecer las reglas del negocio con fundamentos en el ordenamiento jurídico. 7. Dirigir el diseño de una relatoría del sistema pensional a la que tengan acceso la administración y los ciudadanos. 8. Definir la metodología de la relatoría e identificar las fuentes que fundamentan el sistema pensional. 9. Supervisar la recolección, clasificación y procesamiento de la información legal relativa a pensiones para su actualización y desarrollo misional de la empresa. 10. Orientar que el servicio de atención a consultas en materia del objeto misional de la empresa se ofrezca con efectividad y pertinencia. 11. Liderar procesos de formación, capacitación y entrenamiento en materia pensional. 12. Dirigir la creación de espacios y/o centros de investigación para la generación de conocimiento que potencialice y mejore la actividad misional. 13. Adelantar las gestiones necesarias para asegurar la revisión permanente de las reglas de negocio de la empresa. 14. Suscribir los actos que resuelvan las consultas de competencia de la dependencia.
Conocimientos Básicos	- Conocimientos en el Sistema de Seguridad Social Integral. - Conocimientos en Derecho Procesal y Defensa Judicial - Conocimientos en Derecho Administrativo y/o Derecho laboral.
Disciplinas Académicas	Derecho

TÍTULO I

NIVEL DIRECTIVO

GERENTE REGIONAL

PARTE 091
GENERAL
Gerente
Regional

PARTE 093
ESPECÍFICA
Gerencias
Regionales

Nivel: Directivo
Código: 120
Denominación del cargo: Gerente Regional

Propósito del Cargo Dirigir, orientar, coordinar y ejecutar, a nivel regional, la implementación de políticas, planes, programas y proyectos para la prestación de servicios y atención al ciudadano con calidad, bajo los lineamientos nivel nacional. En el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
05	8	Título profesional y título de posgrado.	Setenta y ocho (78) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Liderar las estrategias, políticas, lineamientos, planes y proyectos que le corresponden a la Gerencia Regional con base en las directrices de la Presidencia y las Vicepresidencias.
2. Elaborar, determinar prioridades y ajustar planes de acción de la Gerencia Regional con base en análisis de diagnósticos, evaluaciones y políticas de La Empresa.
3. Dirigir las estrategias de servicio al cliente de la Gerencia Regional, garantizando una oportuna y eficiente gestión.
4. Dirigir, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia Regional, en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.
5. Organizar el funcionamiento de la Gerencia Regional, proponer ajustes a la organización interna y demás disposiciones que regulan los procedimientos y trámites administrativos internos.
6. Dirigir y coordinar la planeación y ejecución de los proyectos de la Gerencia Regional de acuerdo con lineamientos, políticas, estándares de calidad.

7. Suministrar información al ciudadano o usuario de acuerdo con la normatividad, derechos y deberes, productos y servicios; según los canales de comunicación establecidos.
8. Participar en la definición, implementación y vigilancia de las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos y que corresponden a la Gerencia Regional en coordinación con los lineamientos de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.
9. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que La Empresa contrate con terceros y que sean responsabilidad de la Gerencia Regional.
10. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes en la Gerencia Regional, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
11. Dirigir la administración de los sistemas de información de la Gerencia Regional de acuerdo con las determinaciones de La Empresa y los sistemas de información institucional.
12. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la Gerencia Regional.
13. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
14. Asistir a las reuniones de los consejos, juntas, comités y demás cuerpos internos y externos en los cuales sea designado de acuerdo a las competencias de la Empresa.
15. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, las demás dependencias o por los organismos externos.
16. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en el área.
17. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
18. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
19. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.
20. Suscribir las certificaciones, informes, respuestas a peticiones, reclamos, sugerencias y demás que sean necesarios para el adecuado ejercicio de sus funciones que correspondan al área y que no sean competencia de otra dependencia.
21. Suscribir los actos que dan respuesta a las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.

Macroproceso

Servicio al Ciudadano - Gestión de Afiliados, Beneficiarios,

Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Gerencias Regionales

Funciones Específicas	1. Participar en la elaboración del Plan de Mercadeo de la Gerencia Regional, de conformidad con los parámetros establecidos por la Empresa. 2. Participar en la definición de las estrategias de servicio al cliente de la Regional, de manera que permitan satisfacer de forma efectiva sus necesidades y alcanzar los objetivos de servicio y comerciales de la empresa de acuerdo con las directrices de las Vicepresidencias de Servicio al Cliente y Comercial. 3. Aplicar el modelo definido por las Vicepresidencia de Servicio al Cliente y Comercial con las necesidades de los afiliados y pensionados, además el suministro de información. 4. Ejecutar las actividades que incentiven a los afiliados, pensionados y empleadores a continuar como afiliados y a preferir los servicios de la Empresa. 5. Ejecutar las campañas de divulgación diseñadas por la Gerencia de Mercadeo orientadas a los afiliados y empleadores sobre los beneficios que ofrece la Empresa. 6. Ejecutar el proceso de afiliación definido de acuerdo con las políticas institucionales, para que se realice de manera expedita, sencilla y accesible. 7. Supervisar que en las oficinas de la Red de la Empresa se diligencien los formatos estándares diseñados de medición de satisfacción y lealtad del afiliado, pensionados y empleador. 8. Realizar el seguimiento a la aplicación de formatos al afiliado, pensionado y empleador para evaluar la satisfacción con la atención recibida y con los servicios prestados por la Empresa. 9. Establecer los mecanismos de comunicación con el afiliado, pensionado y empleador para hacerles conocer las respuestas que se generen. 10. Recibir e impartir instrucciones a las Oficinas de la Red de la Empresa en relación con los procedimientos de radicación, clasificación y direccionamiento de solicitudes y requerimientos de los afiliados, pensionados y empleadores, de acuerdo con las directrices que establezca la Vicepresidencia de Servicio al Cliente. 11. Adelantar a través de las Oficinas la recepción, registro y actualización permanente de solicitudes de semanas cotizadas, ingreso base de cotización, datos generales y novedades de los afiliados y beneficiarios, para la decisión del nivel central. 12. Supervisar que el proceso de notificación de los actos administrativos sea adelantado en los términos de Ley por las Oficinas de la Red de la Empresa. 13. Ejecutar y hacer cumplir a través de las Oficinas de la Red de la Empresa las directrices, procesos e instrucciones impartidas por las diferentes Vicepresidencias. 14. Establecer mecanismos eficaces con el afiliado, pensionado y empleador para comunicar las respuestas que se generen.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones, Planeación, Control Interno y Disciplinario. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos.

	- Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados - Sistemas de calidad. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Derecho Administrativo
Disciplinas Académicas	Derecho, Contadurías, Mercadeo, Administraciones, Finanzas, Ingenierías, Negocios Internacionales, Economías, Publicidad, Planeación y Desarrollo Social, Comunicación Social.

TÍTULO I

NIVEL DIRECTIVO

JEFE DE OFICINA SECCIONAL

PARTE GENERAL	097
Jefe de Oficina Seccional	
PARTE ESPECÍFICA	098
Oficinas Seccionales	

Nivel: Directivo
Denominación del cargo: Jefe Oficina Seccional
Código: A,B,C
100

Propósito del Cargo: Dirigir, orientar, coordinar y ejecutar, a nivel local la implementación de políticas y la adopción de planes, programas y proyectos para la prestación de servicios de atención al ciudadano de calidad. En el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
03	20	Título profesional y título de posgrado.	Cincuenta y cuatro (54) meses de experiencia profesional relacionada.
02	19	Título profesional y título de posgrado.	Cuarenta y cinco (45) meses de experiencia profesional relacionada.
01	22	Título	Treinta y

		profesional y título de posgrado.	seis (36) meses de experiencia profesional relacionada.
--	--	---	---

Funciones Generales

1. Ejecutar las políticas, estrategias, planes, programas, procesos y procedimientos establecidos por la entidad para el eficiente y oportuno servicio a los usuarios externos e internos, de acuerdo a la responsabilidad de la Oficina Seccional.
2. Dirigir, coordinar y responder por la ejecución de los planes operativos de la Oficina Seccional definidos por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.
3. Dirigir las estrategias de servicio al ciudadano de la Oficina Seccional, garantizando una oportuna y eficiente gestión.
4. Dirigir, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la Oficina Seccional, en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.
5. Organizar el funcionamiento de la Oficina Seccional, proponer ajustes a la organización interna y demás disposiciones que regulan los procedimientos y trámites administrativos internos.
6. Dirigir y coordinar la planeación y ejecución de los proyectos de la Oficina Seccional de acuerdo con lineamientos, políticas, estándares de calidad y deberes y derechos de los servidores públicos.
7. Suministrar información al ciudadano o usuario de acuerdo con normatividad, derechos y deberes, productos y servicios y según canales de comunicación establecidos.
8. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la Oficina Seccional.
9. Participar en la definición, implementación y vigilancia de las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos que le corresponden a la Oficina Seccional en coordinación con los lineamientos de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.
10. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la Oficina Seccional.
11. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes en la Oficina Seccional, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
12. Dirigir la administración de los sistemas de información de la Oficina Seccional de acuerdo con las atribuciones de La Empresa y los sistemas de información institucional.
13. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que La Empresa contrate con terceros y que sean responsabilidad de la Oficina Seccional.

14. Asistir a las reuniones de los consejos, juntas, comités y demás cuerpos internos y externos en los cuales sea designado de acuerdo a las competencias de la Empresa.
15. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, las demás dependencias o por los organismos externos.
16. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
17. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en el área.
18. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
19. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.
20. Suscribir las certificaciones, informes, respuestas a peticiones, reclamos, sugerencias y demás que sean necesarios para el adecuado ejercicio de sus funciones que correspondan al área y que no sean competencia de otra dependencia.
21. Suscribir los actos que dan respuesta a las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.

Macroproceso

Servicio al Ciudadano - Gestión de Afiliados, Beneficiarios,

Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Oficinas Seccionales

Funciones Específicas	1. Administrar, dirigir y coordinar las actividades de servicio al ciudadano, adelantadas por la oficina de acuerdo con los procesos establecidos por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y la Gerencia Regional. 2. Asesorar y garantizar la atención oportuna y clara a los ciudadanos que requieran el servicio de la Empresa de acuerdo a las directrices impartidas por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y la Gerencia Regional. 3. Dar respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos en los términos y condiciones establecidas en el protocolo de servicio. 4. Ejecutar las actividades que incentiven a los afiliados, pensionados y empleadores a continuar como afiliados y a preferir los servicios de la Empresa. 5. Ejecutar las campañas de divulgación diseñadas por la Gerencia de Mercadeo orientadas a los afiliados y empleadores sobre los beneficios que ofrece la Empresa. 6. Garantizar la ejecución del proceso de afiliación definido de acuerdo con las políticas institucionales, para que se realice de manera expedita, sencilla y accesible. 7. Garantizar la aplicación de los formatos de encuestas personalizadas al afiliado, pensionado y empleador para evaluar la satisfacción de atención y servicios prestados por la Empresa.
-----------------------	---

	8. Establecer los mecanismos de comunicación con el afiliado, pensionado y empleador para hacerles conocer las respuestas que se generen. 9. Implementar las instrucciones que reciba la Oficina en relación con los procedimientos de radicación, clasificación y direccionamiento de solicitudes y requerimientos de los afiliados, pensionados y empleadores, de acuerdo con las directrices que establezca la Vicepresidencia de Servicio al Cliente. 10. Adelantar a través de la Oficina la recepción, registro y actualización permanente de solicitudes de semanas cotizadas, ingreso base de cotización, datos generales y novedades de los afiliados y beneficiarios, para la decisión del nivel central. 11. Dar cumplimiento a las directrices impartidas por la Presidencia de la Empresa relacionadas con el control y evaluación. 12. Aplicar en la Oficina de la Red de la Empresa las directrices, procesos e instrucciones impartidas por las diferentes Vicepresidencias. 13. Participar en la definición de las políticas que deben aplicarse en el proceso de cierre de jornada del punto de atención. 14. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano o por los organismos externos.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones, Planeación, Control Interno y Disciplinario. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados - Sistemas de calidad. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Derecho Administrativo
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría, Mercadeo, Administraciones, Finanzas, Ingenierías, Negocios Internacionales, Economía, Publicidad, Planeación y Desarrollo Social, Comunicación Social.

TÍTULO II.

NIVEL ASESOR.

ASESOR PRESIDENCIA.

PARTE 102
GENERAL
Asesor
Presidencia

PARTE 103
ESPECÍFICA
Despacho del
Presidente

Nivel: Asesor
Código: 200
Denominación del cargo: Asesor de Presidencia

Propósito del Cargo Asesorar y asistir al Presidente en la formulación de políticas y en la adopción de planes, programas y proyectos de la Empresa, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
01	2	Título profesional y título de posgrado.	Sesenta y seis (66) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Asesorar el desarrollo y cumplimiento de las decisiones y acuerdos de la Junta Directiva, según los lineamientos y normatividad establecida.
2. Asesorar el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, programas y proyectos inherentes al desarrollo del objeto de La Empresa, según los lineamientos y normatividad establecida.
3. Realizar las recomendaciones en la formulación y elaboración de instrumentos de gestión y en el cumplimiento de los lineamientos y normatividad establecida.
4. Asesorar en la formulación y elaboración propuestas para aprobación de la Junta Directiva de La Empresa, en los periodos requeridos y según los lineamientos y normatividad establecida.
5. Asesorar las decisiones y modificaciones de la estructura interna y funcional de La Empresa, según los lineamientos y normatividad establecida.
6. Sugerir a presidencia las acciones a seguir en operaciones de crédito pasivas, ejecución presupuestal, ordenación del gasto, planes institucionales, elaboración de actos, ejecución de las operaciones, celebración de los contratos y convenios, entre otros temas, de conformidad con las normas vigentes y los lineamientos establecidos.
7. Asesorar la creación o supresión de Gerencias Nacionales, la apertura o cierre de Gerencias Regionales, Departamentales o del Distrito Capital, la apertura o cierre de Sucursales y de

Oficinas que operen en esas Gerencias y la constitución de corresponsales en todo el país, bajo la normatividad vigente.

8. Elaborar y coordinar los informes que soliciten los órganos de control en relación con las actuaciones carácter disciplinario y fiscal, respuestas a los requerimientos de jueces y fiscales, en relación con diligencias de carácter jurisdiccional, respuestas a los informes internos y requerimientos que soliciten la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, en especial el Ministerio del Trabajo, cuando les sean encomendados.

9. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por el Presidente, las demás dependencias o por los organismos externos.

10. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.

11. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en el área.

12. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.

13. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Macroproceso

Aplica para todos los Macroprocesos

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Toda la Empresa

Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Administración Pública y Contratación Estatal - Planeación Estratégica. - Comunicación Estratégica y Organizacional - Normatividad del Sector Financiero y Finanzas.
Disciplinas Académicas	Derecho, Economías, Administraciones, Ingenierías, Comunicaciones, Comunicación Social, Periodismo, Relaciones Públicas, Finanzas, Gobierno, Ciencias Políticas.

TÍTULO II

NIVEL ASESOR

ASESOR VICEPRESIDENCIA

PARTE GENERAL	105
Asesor Vicepresidencia	
PARTE ESPECÍFICA	107
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	
Vicepresidencia de Beneficios económicos Periódicos	109
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	111
Vicepresidencia de Jurídica y Secretaría General	113
Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	114

Nivel:
Asesor
Código:
210

Denominación del cargo:
Asesor de Vicepresidencia

Propósito del Cargo

Asesorar y asistir al Vicepresidente en la formulación de políticas y la adopción de planes, programas y proyectos relacionados con el macro proceso en que se desempeña el cargo y apoyar a las Gerencias en aspectos técnicos y operativos, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número decargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
01	16	Título profesional y título de posgrado.	Setenta (70) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Asesorar en la implementación y seguimiento de los planes, proyectos y actividades inherentes al área donde este asignado.
2. Asesorar en el control y adecuada ejecución del plan acción del área.
3. Asesorar en el mejoramiento continuo de las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos que le corresponden al área.
4. Aconsejar al jefe inmediato en el seguimiento de los procesos de evaluación, investigación, implantación y administración de los diferentes servicios que requiera la Empresa y que son responsabilidad del área para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
5. Asesorar al jefe inmediato en el desarrollo de los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la vicepresidencia.

6. Apoyar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad del área.
7. Asesorar el desarrollo y cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno en pro del desarrollo institucional de acuerdo a la normatividad vigente.
8. Sugerir los criterios para la promoción, evaluación y control de calidad de los servicios que presta el área para garantizar la efectividad en el desarrollo de sus funciones.
9. Orientar la planeación de corto, mediano y largo plazo del área para minimizar y establecer un control de riesgos.
10. Asesorar al área en el diseño de las políticas, directrices y lineamientos que le corresponda
11. Ejercer la supervisión de los contratos que le sean designados.
12. Liderar los Macroprocesos y/o procesos que le designe el responsable del área.
13. Aconsejar el uso eficiente, óptimo y la administración de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y del talento humano asignados.
14. Reportar periódicamente al jefe inmediato los resultados de la gestión de personal solicitados por la vicepresidencia para responder efectivamente a los nuevos requerimientos y hacer los ajustes que deban hacer durante el desarrollo de su gestión.
15. Supervisar la respuesta oportuna y eficaz a los asuntos de su competencia, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.
16. Apoyar la adecuada prestación de los servicios contratados como soporte de la operación de la vicepresidencia.
17. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
18. Presentar los informes propios de su gestión y los que sean solicitados por la presidencia, las vicepresidencias o los organismos externos.
19. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en el área
20. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
21. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
02	1	Título profesional y título de posgrado.	Setenta y ocho (78) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Articular iniciativas para la construcción o mejora del Macroproceso, procesos y

procedimientos del área.

2. Asesorar al vicepresidente en la elaboración del plan de acción de la vicepresidencia, para su adecuada ejecución control y seguimiento.
3. Fomentar y liderar la construcción e implementación de metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos para la operación de la correspondiente vicepresidencia.
4. Organizar los procesos de evaluación, investigación, implementación y administración de los diferentes servicios que requiera la Empresa y que son responsabilidad de la vicepresidencia para el cumplimiento de los objetivos misionales.
5. Ejercer la supervisión de los contratos que le sean designados.
6. Liderar los Macroprocesos y/o procesos que le designe el responsable del área
7. Asesorar al vicepresidente en la determinación de los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la vicepresidencia.
8. Apoyar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la vicepresidencia.
9. Asesorar el desarrollo y cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno en pro del desarrollo institucional de acuerdo a la normatividad vigente.
10. Sugerir los criterios para la promoción, evaluación y control de calidad de los servicios que presta el área para garantizar la efectividad en el desarrollo de sus funciones.
11. Orientar la planeación de corto, mediano y largo plazo del área para minimizar y establecer un control de riesgos.
12. Apoyar a la Vicepresidencia en el diseño de las políticas, directrices y lineamientos que le corresponda.
13. Aconsejar el uso eficiente, óptimo y la administración de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y del talento humano asignados.
14. Reportar periódicamente a la Vicepresidencia los resultados de la gestión de personal solicitados por la vicepresidencia para responder efectivamente a los nuevos requerimientos y hacer los ajustes que deban hacer durante el desarrollo de su gestión.
15. Supervisar la respuesta oportuna y eficaz a los asuntos de su competencia, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.
16. Apoyar la adecuada prestación de los servicios contratados como soporte de la operación de la vicepresidencia.
17. Presentar los informes propios de su gestión y los que sean solicitados por la presidencia, las vicepresidencias o los organismos externos.
18. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en el área.

19. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.

20. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Macroproceso

Gestión de Prestaciones y Beneficios Económicos

Dependencia relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, Gerencia Nacional de

Reconocimiento y Gerencia Nacional Nomina.

Funciones Específicas	1. Asesorar en el diseño de políticas y estrategias para garantizar el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas derivadas de las contingencias de invalidez, vejez y muerte y auxilio funerario e indemnización sustitutiva y demás beneficios económicos inherentes al Régimen de Prima Media, en condiciones de eficiencia, oportunidad y de acuerdo con las directrices, instrucciones y criterios jurídicos establecidos por la Empresa. 2. Asesorar en la definición de políticas y requisitos de carácter técnico para el trámite y reconocimiento de los beneficios y prestaciones económicas a que haya lugar, inherentes al Régimen de Prima Media. 3. Realizar el seguimiento y control al trámite de las solicitudes presentadas en materia de reconocimiento de prestaciones económicas y a las decisiones adoptadas con ocasión de estas, de acuerdo a los lineamientos establecidos. 4. Asesorar el proceso de gestión de nómina de prestaciones administrada por La Empresa, desde que se prepara el inicio para abrir la entrada de novedades hasta el pago de la misma, pasando por las fases de apertura, cierre y la solicitud de pago. 5. Revisar que se controle que el reajuste de las pensiones se efectúe en los términos establecidos por la Ley. 6. Hacer seguimiento a las consultas y análisis de la información necesaria para el reconocimiento de los beneficios, prestaciones económicas y sustituciones a cargo de Administradora, de acuerdo a los lineamientos establecidos. 7. Generar propuestas para la financiación de las prestaciones pensionales financiadas con cuota parte o bono pensional, de acuerdo a los lineamientos establecidos. 8. Asesorar en la elaboración, implementación y control de los procesos y procedimientos para las decisiones sobre prestaciones económicas y nómina de pensionados. 9. Asesorar en el trámite de las conmutaciones pensionales con las Vicepresidencias de Planeación y Riesgos y Jurídica y Secretaría General, de acuerdo a los lineamientos establecidos.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Sistema General de Seguridad Social. - Dominio de los temas relacionados con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida. - Derecho Administrativo - Reglamentos e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.

	- Manejo integral de atención y servicio al ciudadano. - Planeación estratégica.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Negocios Internacionales, Finanzas, Estadística, Ingeniería Administrativa, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Medicina.

Macroproceso:

Gestión de Prestaciones y BEPS

Dependencia Relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos, Gerencia Nacional de

Administración de Incentivos, Gerencia Nacional de Gestión de la Red

BEPS.

Funciones Específicas	1. Participar en el establecimiento de políticas y estrategias para la implementación del Servicio Social Complementario de BEPS de conformidad con lo establecido en la ley. 2. Orientar la ejecución, seguimiento y control de los procesos de Administración del Servicio Social Complementario de BEPS. 3. Asesorar la formulación de instrumentos de seguimiento a los terceros que operan el Servicio Social Complementario de BEPS, para realizar el control oportuno de la prestación del servicio. 4. Orientar la definición de lineamientos para la interlocución con las Instituciones que participan en la prestación del Servicio Social Complementario de BEPS, conforme a los objetivos institucionales y la capacidad operativa de la empresa. 5. Elaborar los lineamientos para la administración, otorgamiento y liquidación de los incentivos periódicos de acuerdo a la normatividad vigente. 6. Orientar el desarrollo de estrategias que promuevan la cobertura del Servicio Social Complementario de BEPS de acuerdo a las metas institucionales. 7. Asesorar sobre los lineamientos para la administración, funcionamiento y seguimiento de las redes de servicios que operan los BEPS, que propendan por la capacidad institucional y la factibilidad económica de los mismos. 8. Elaborar estrategias de articulación de la operación del Servicio Social Complementario de BEPS, con las dependencias que apoyan la gestión para armonizar y mantener el modelo operativo institucional. 9. Asesorar la definición de los principios, criterios y variables para analizar el mercado de potenciales proveedores de servicios para la contratación de los incentivos puntuales del Servicio Social Complementario de BEPS, que permitan la disposición de recursos y la capacidad operativa institucional. 10. Asesorar a las dependencias intervinientes en los procesos de BEPS sobre el control de información estadística y análisis de calidad de la gestión e información producida por las mismas para asegurar la oportunidad de la información y el control de gestión. 11. Estudiar y conceptuar sobre los proyectos de ley, decretos, resoluciones, contratos, convenios y demás actos administrativos de competencia de la Vicepresidencia, respetando el marco de la normatividad vigente y salvaguardando los intereses institucionales. 12. Asesorar en las políticas y estrategias para la gestión comercial del Servicio Social Complementario de BEPS, para dar cubrimiento
-----------------------	--

	progresivo a la población objetivo, enmarcada en los planes institucionales.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Normatividad de los BEPS. - Normatividad del Sector Financiero y Finanzas. - Gestión y Administración de riesgos. - Investigación y Gestión de Proyectos. - Sistema General de Seguridad Social. - Estadísticas - Finanzas - Derecho administrativo - Manejo integral de atención y servicio al cliente.
Disciplinas Académicas	Contaduría Pública, Derecho, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Relaciones Internacionales, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Sistemas, Administración Financiera, Finanzas, Administración Financiera, Ingeniería Industrial, Matemáticas, Estadística, Ciencias Políticas, Mercadeo, Negocios Internacionales, Comunicación Social.

Macroproceso

Gestión Integral de Datos e Información– Gestión de Operaciones –

Gestión de Tecnología

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Gerencia Nacional de Sistemas de Información, Gerencia Nacional de Infraestructura Tecnológica, Gerencia Nacional de Proyecto Nuevo Sistema, Gerencia Nacional de Operaciones RPM y Gerencia Nacional de Operaciones BEPS.

Funciones Específicas	1. Generar lineamientos, en los planes y proyectos de carácter tecnológico y en particular de las tecnologías de la información y comunicación de la Empresa, para atender los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos y orientar el soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Empresa, de los aplicativos y de los servicios de información. 2. Asesorar la elaboración del plan de desarrollo tecnológico y de operaciones de la Empresa, así como la formulación del proyecto de nuevo sistema de información de la Empresa. 3. Asesorar para el cumplimiento de metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos en el área de las tecnologías de la información, necesarios para garantizar la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de la información, de los bienes y los servicios informáticos. 4. Orientar sobre los diferentes componentes del sistema de información de la Empresa, y la adecuada articulación entre los niveles de negocio, procesos, software y tecnología en una arquitectura corporativa y operativa integral. 5. Asesorar el diseño de los procesos de evaluación e investigación de las diferentes metodologías e instrumentos de administración de tecnologías y servicios de información y de las comunicaciones, como de soporte lógico (software), físico (hardware), para el desarrollo de proyectos tecnológicos. 6. Orientar sobre los servicios de soporte contratados y las garantías de los bienes licenciados o adquiridos para el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que requiere la Empresa.
-----------------------	---

	7. Proponer estrategias, procedimientos y mecanismos de control y seguridad de los recursos informáticos, para garantizar la efectividad, de los bienes y de los servicios informáticos y fomentar el uso racional y apropiado de la infraestructura tecnológica. 8. Generar lineamientos para la construcción, documentación, implementación, mantenimiento y monitoreo de los sistemas y servicios de información, como de los procesos automatizados necesarios para la prestación de los servicios de información que se originen en el software aplicativo y demás soluciones informáticas que requiera la Empresa. 9. Asesorar el diseño y adopción de procedimientos y mecanismos para identificar las condiciones y características de las fuentes de datos, valorar la calidad de la información. 10. Asesorar sobre la administración de los recursos informáticos de hardware y software de la Empresa. 11. Gestionar y realizar seguimiento al proceso de virtualización de aplicaciones y escritorios. 12. Optimizar tiempos de respuesta en los procesos de negocios que son soportados en las bases de datos de la entidad. 13. Diseñar y desarrollar modelos de procesamiento de datos y tecnológicos.. 14. Orientar el registro oportuno, seguro y adecuado las transacciones referentes a los aportes a pensiones y a los inherentes a los BEPS. 15. Asesorar al área en la realización de la conciliación permanente desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la empresa. 16. Participar y orientar en la definición las reglas de validación de datos que se deben aplicar en cada una de las transacciones que se realizan para garantizar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes a pensiones. 17. Apoyar al área en la provisión de información estadística a los procesos de operación, con el fin de identificar opciones de mejora en los sistemas de información y en los procesos de la empresa. 18. Proponer estándares de calidad que debe tener la información para establecer las diferencias y gestionar las correcciones a que haya lugar 19. Asesorar a la gerencia en la aplicación de las prácticas y normas que garantizan una operación confiable y segura reduciendo al mínimo los riesgos operativos. 20. Asesorar al área en los procesos de auditoría y validación a que deben someterse los servicios de outsourcing.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, del Sistema General de Pensiones y el servicio social complementario de BEPS. - Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva. - Políticas públicas de administración de personal - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistema integrado de Gestión - Conocimientos básicos en herramientas ofimáticas
Disciplinas Académicas	Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Sistemas e informática, Ingeniería de Sistemas y Telemática, Ingeniería de Software y Comunicaciones, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Contaduría, Mercadeo, Administración de Empresas o Administración Pública.

Macroproceso:

Gestión Jurídica – Gestión de Control y Evaluación

Dependencias Relacionadas (a las que se aplica)

Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General, Gerencia Nacional

de Defensa Judicial y Gerencia Nacional de Doctrina.

Funciones Específicas	1. Asesorar en el diseño e implementación de estrategias orientadas a unificar las formas, criterios y fundamentos jurídicos conceptuales de la Empresa. 2. Asesorar en la estrategia y diseño de metodologías para la compilación, estudio y actualización de las disposiciones jurídicas constitucionales, normas con fuerza de ley, actos administrativos generales, jurisprudencia y doctrina relacionada con el objeto social de la Empresa. 3. Aconsejar al despacho en el diseño e implementación de estrategias dirigidas a prevenir actuaciones judiciales y administrativas contra la Empresa. 4. Orientar al despacho en la unificación de formas y criterios para la defensa judicial y extrajudicial de la Empresa. 5. Apoyar las acciones de seguimiento de los procesos judiciales y de las actuaciones administrativas que se inicien en contra de la Empresa. 6. Asesorar al despacho en la aplicación de mecanismos alternativos de solución de conflictos, en los casos en que sea procedente, de conformidad con la ley. 7. Asesorar en los asuntos que sean requeridos para la gestión de los Beneficios Económicos Periódicos BEPS. 8. Brindar asesoría en la proyección de decisiones de trámite y fondo en segunda instancia sobre los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de la empresa y hacer efectivas las sanciones disciplinarias que se impongan a los mismos de acuerdo con la normatividad vigente. 9. Asesorar a la Vicepresidencia en la formulación, coordinación y ejecución de políticas, planes y estrategias de gestión para sustentar el funcionamiento técnico y administrativo del área.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, del Sistema General de Pensiones y el servicio social complementario de BEPS. - Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Conocimientos básicos en herramientas ofimáticas
Disciplinas Académicas	Derecho, Economía, Finanzas, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Administración Pública, Ciencia Política, Gobierno.

Macroproceso

Direccionamiento Empresarial - Gestión Integral de Datos e Información - Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Gerencia Nacional de Estudios de

Sistemas Pensionales y BEPS - Gerencia Nacional de Gestión Actuarial -

Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos

Funciones Específicas	1. Asesorar, proponer y elaborar la elaboración y/o presentación de informes periódicos de investigación sobre la coyuntura de la administración del sistema pensional y los Beneficios Económicos Periódicos. 2. Liderar el diseño de modelos para analizar, explicar y predecir el comportamiento de las variables relevantes que inciden sobre el desempeño de la administradora, relacionadas con el sector pensional. 3. Asesorar y proponer la formulación de proyecciones que se requieran para predecir la capacidad de respuesta de la empresa respecto de las necesidades del sistema pensional, la población en general y los Beneficios Económicos Periódicos. 4. Aportar para la formulación de políticas sectoriales, institucionales y de regulación económica en temas pensionales y de Beneficios Económicos Periódicos, con base en los resultados de los ejercicios de proyección y programación y de los trabajos de investigación. 5. Proponer acciones para la calidad en la prestación de los servicios institucionales. 6. Orientar la planeación de corto, mediano y largo plazo del área para minimizar y establecer un control de riesgos.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, del Sistema General de Pensiones y el servicio social complementario de BEPS. - Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistema integrado de Gestión - Cuadro de Mando Integral (BSC) - Métodos de investigación. - Probabilidad, Demografía y Estadística. - Modelación y simulación de Riesgos. - Conocimientos básicos en herramientas ofimáticas
Disciplinas Académicas	Derecho, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Administración Informática, Matemáticas, Física, Contaduría, Estadística, Finanzas y Derecho Internacional

TÍTULO III.

NIVEL PROFESIONAL.

PROFESIONAL MASTER.

PARTE GENERAL	116
Profesional Master	
PARTE ESPECÍFICA	122
Despacho del Presidente	
Oficina de Ingeniería de Procesos	124
Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	126
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	129
Vicepresidencia Comercial	134
Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones	138
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	142
Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos	146
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	149
Vicepresidencia Administrativa	153
Vicepresidencia de Talento Humano	158
Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General	162
Oficina de Control Interno	164
Oficina de Control Interno Disciplinario	166

Nivel:

ProfesionalCódigo:

320

Denominación del cargo:

Profesional Master

Propósito del Cargo

Organizar, articular, diseñar, formular, implementar, controlar y hacer seguimiento a los procesos, procedimientos, planes, programas y proyectos del área en que se desempeña, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
08	78	Título profesional y título de posgrado	Sesenta y seis (66) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Estudiar y diseñar los planes, programas, proyectos y procedimientos dela dependencia.

2. Proponer y diseñar métodos e instrumentos de seguimiento, control y evaluación de los planes, programas y proyectos con los respectivos indicadores de seguimiento de resultados y desempeño institucional.
3. Proponer estrategias para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno, el Sistema de Control interno, y los demás Sistemas específicos definidos, dentro del Sistema Integrado de Gestión.
4. Definir líneas base para el desarrollo de planes, programas y proyectos.
5. Orientar el desarrollo de planes, programas y proyectos.
6. Articular estrategias e instrumentos para el desarrollo y mejoramiento de los planes, programas y proyectos.
7. Proponer y formular la creación, modificación, implementación y evaluación de los procedimientos del área, así como su documentación.
8. Hacer seguimiento al cumplimiento de la operación por procesos de la dependencia.
9. Estudiar y orientar la elaboración de informes que soliciten los órganos de control y dependencias internas, así como los requerimientos que soliciten la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, de conformidad con las competencias de la dependencia.
10. Proyectar respuesta de manera integral y oportuna a los requerimientos judiciales que se reciban de los despachos, de los apoderados externos y de la Vicepresidencia Jurídica y comunicar la respuesta a esta última, de conformidad con las funciones y competencias de la dependencia.
11. Recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas propuestas.
12. Ejercer la supervisión de los contratos que le sean designados.
13. Liderar los procesos y/o procedimientos que le designe el responsable del área
14. Liderar iniciativas de mejoramiento o desarrollos de los sistemas, aplicativos o instrumentos de gestión del área.
15. Analizar y proyectar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o requerimientos judiciales, de clientes internos o externos, de competencia del área.
16. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la entidad y contribuir con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios.
17. Proyectar y diseñar oportunamente los instrumentos para atender los requerimientos, consultas, informes y solicitudes formulados a la dependencia respectiva.
18. Preparar, proyectar y orientar, los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas; los procedimientos de supervisión, seguimiento, control y evaluación; los procedimientos de evaluación de resultado y liquidación, de los contratos celebrados por la

empresa, que le sean encomendados.

19. Atender los requerimientos y peticiones de los usuarios internos y de los ciudadanos y brindar la asesoría y respuesta oportuna, relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la respectiva dependencia.

20. Proponer, Desarrollar e implementar estrategias que faciliten la comunicación de los procesos del área en la entidad.

21. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental.

22. Orientar y elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.

23. Estudiar y conceptuar sobre las materias de competencia del área interna de desempeño.

24. Adelantar estudios e investigaciones tendientes al logro de los objetivos, planes, programas y proyectos de la dependencia y preparar los informes respectivos, de conformidad con las funciones y competencias.

25. Desarrollar herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según metas y objetivos.

26. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos

27. Analizar, preparar y dar cumplimiento a las acciones generadas por el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa, en los asuntos de competencias del área.

28. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.

29. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

30. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.

31. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
07	128	Título profesional y título de posgrado	Cincuenta (50) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Implementarlos planes, programas y proyectos del área.

2. Implementar instrumentos de seguimiento, control y evaluación de los planes, programas y

proyectos, de conformidad con los indicadores de seguimiento de resultados y desempeño institucional.

3. Desarrollar acciones para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno, el Sistema de Control interno, y los demás Sistemas específicos definidos, dentro del Sistema Integrado de Gestión.

4. Desarrollar las líneas o modelos que permitan la implementación de planes, programas y proyectos.

5. Documentar la operación por procesos de la dependencia.

6. Elaborar y actualizar - en coordinación con las áreas correspondientes - los manuales de procesos y procedimientos y demás elementos para la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno, y los demás Sistemas específicos definidos dentro del Sistema Integrado de Gestión.

7. Ejercer la supervisión de los contratos que le sean designados.

8. Liderar los procesos y/o procedimientos que le designe el responsable del área

9. Elaborar y remitir los informes que soliciten los órganos de control y dependencias internas, así como los requerimientos que soliciten la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, de conformidad con las competencias de la dependencia.

10. Proyectar respuesta de manera integral y oportuna a los requerimientos judiciales que se reciban de los despachos, de los apoderados externos y de la Vicepresidencia Jurídica y comunicar la respuesta a esta última, de conformidad con las funciones y competencias de la dependencia.

11. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la entidad y colaborar con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios.

12. Adelantar la formulación, implementación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de las dependencias encargadas de los procesos en los cuales se desarrollan las funciones asignadas.

13. Participar en la preparación, proyectar y orientar, los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas; los procedimientos de supervisión, seguimiento, control y evaluación; los procedimientos de evaluación de resultado y liquidación, de los contratos celebrados por la empresa, que le sean encomendados.

14. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la dependencia respectiva.

15. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental.

16. Orientar y elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.

17. Estudiar y conceptuar sobre las materias de competencia del área interna de desempeño.

18. Absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales encomendadas o que correspondan a las dependencias en que se desempeña.
19. Desarrollar e implementar estrategias que faciliten la comunicación de los procesos del área en la entidad.
20. Adelantar estudios e investigaciones tendientes al logro de los objetivos, planes, programas y proyectos de la entidad y preparar los informes respectivos, de acuerdo con las funciones y competencias de la dependencia.
21. Desarrollar herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según metas y objetivos.
22. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
23. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
24. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
25. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
26. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
06	95	Título profesional y título de posgrado	Cuarenta (40) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Desarrollar herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según metas y objetivos.
2. Recopilar, clasificar y ordenar los insumos para la elaboración los Manuales de Procesos y Procedimientos del área.
3. Recopilar, clasificar y ordenar los insumos para la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno y los demás Sistemas específicos definidos dentro del Sistema Integrado de Gestión.
4. Comparar modelos de gestión y operación que permitan la mejora continua de los procesos.
5. Revisar la articulación y coherencia de la operación por procesos del área.
6. Preparar acciones de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno y los demás Sistemas específicos definidos, dentro del Sistema

Integrado de Gestión.

7. Apoyar la supervisión de los contratos que le sean asignados.
8. Liderar los procesos y/o procedimientos que le designe el responsable del área.
9. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la entidad y colaborar con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios.
10. Implementar las líneas o modelos en los planes, programas y proyectos.
11. Elaborar y remitir los informes que soliciten los órganos de control y dependencias internas, así como los requerimientos que soliciten la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, de conformidad con las competencias de la dependencia.
12. Proyectar respuesta de manera integral y oportuna a los requerimientos judiciales que se reciban de los despachos, de los apoderados externos y de la Vicepresidencia Jurídica y comunicar la respuesta a esta última, de conformidad con las funciones y competencias de la dependencia.
13. Adelantar las acciones necesarias para la elaboración y gestión de los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas; los procedimientos de supervisión, seguimiento, control y evaluación; los procedimientos de evaluación de resultado y liquidación, de los contratos celebrados por la empresa, que le sean encomendados.
14. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la dependencia.
15. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental.
16. Orientar y elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.
17. Absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales encomendadas o que correspondan a las dependencias en que se desempeña.
18. Adelantar estudios e investigaciones tendientes al logro de los objetivos, planes, programas y proyectos de la entidad y preparar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
19. Desarrollar e implementar estrategias que faciliten la comunicación de los procesos del área en la entidad.
20. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
21. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
22. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

23. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.

24. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
05	95	Título profesional y título de posgrado	Treinta y un (31) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Proponer acciones para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno, el Sistema de Control interno, y los demás Sistemas específicos definidos, dentro del Sistema Integrado de Gestión.
2. Preparar los insumos para la elaboración de los Manuales de Procesos y Procedimientos del área.
3. Ajustar los insumos para la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno, el Sistema de Control interno, y los demás Sistemas específicos definidos dentro del Sistema Integrado de Gestión.
4. Proponer estrategias e instrumentos de articulación para el desarrollo y mejoramiento de los planes, programas y proyectos.
5. Apoyar la supervisión de los contratos que le sean asignados.
6. Liderar los procesos y/o procedimientos que le designe el responsable del área.
7. Elaborar y remitir los informes que soliciten los órganos de control en relación con las actuaciones de carácter disciplinario y fiscal, respuestas a los requerimientos de jueces y fiscales, en relación con diligencias de carácter jurisdiccional, respuestas a los informes internos y requerimientos que soliciten la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, en especial el Ministerio del Trabajo, cuando les sean encomendados.
8. Proyectar respuesta de manera integral y oportuna a los requerimientos judiciales que se reciban en la dependencia, de los despachos, de los apoderados externos y de la Vicepresidencia Jurídica y comunicar la respuesta a esta última.
9. Adelantar las gestiones que le sean encomendadas para la elaboración y gestión de los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas; los procedimientos de supervisión, seguimiento, control y evaluación; los procedimientos de evaluación de resultado y liquidación, de los contratos celebrados por la empresa.
10. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la entidad y colaborar con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios.
11. Participar en las actividades encomendadas para la formulación, implementación y

evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la dependencia.

12. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la oficina o vicepresidencia.

13. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental.

14. Orientar y elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.

15. Estudiar y conceptuar sobre las materias de competencia del área interna de desempeño.

16. Adelantar estudios e investigaciones tendientes al logro de los objetivos, planes, programas y proyectos de la entidad y preparar los informes respectivos, de acuerdo con las funciones y competencias de la dependencia.

17. Desarrollar e implementar estrategias que faciliten la comunicación de los procesos del área en la entidad.

18. Desarrollar herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según metas y objetivos.

19. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.

20. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.

21. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

22. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.

23. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Macroproceso

Direccionamiento Empresarial

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Despacho del Presidente

Funciones Específicas	1. Hacer propuestas para la definición y seguimiento a las políticas, lineamientos y directrices institucionales que orienten la gestión integral en el marco de la planeación estratégica de La Empresa. 2. Organizar las actividades requeridas para la ejecución de los procesos estratégicos en cabeza de la Presidencia, dirigidos al fortalecimiento y óptimo desempeño de La Empresa. 3. Participar en la creación y administración de los comités que sean liderados por la presidencia de La Empresa de acuerdo a las políticas establecidas. 4. Realizar actividades relacionadas con la los estados financieros de La Empresa y los informes de gestión anual para aprobación de la Junta Directiva. 5. Realizar el seguimiento a la ejecución de las funciones propias de La Empresa, según los lineamientos y normatividad establecida. 6. Intervenir en ejercicios de planeación ambiental considerando la identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables a la operación de La Empresa. 7. Organizar la rendición de los informes que soliciten los órganos de control en relación con las actuaciones carácter disciplinario y fiscal, respuestas a los requerimientos de jueces y fiscales en relación con diligencias de carácter jurisdiccional, respuestas a los informes internos y requerimientos que soliciten la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, cuando les sean encomendados. 8. Participar en el desarrollo de las políticas de control de riesgos de lavado de activos y financiación de terrorismo y demás actividades ilícitas para el adecuado cumplimiento del objeto de La Empresa. 9. Participar en la proyección de los actos que requiera la administración interna de La Empresa, según los lineamientos y normatividad establecida. 10. Desarrollar las acciones encaminadas a la atención de los riesgos de mercado y la revelación de los responsables que realizarán estas labores en las diferentes dependencias de la sociedad, según los lineamientos y normatividad establecida. 11. Participar en la ejecución de las políticas de comunicaciones, de acuerdo con los intereses de La Empresa y acorde con la política de comunicaciones determinada para el del sector administrativo.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Normatividad del Sector Financiero y Finanzas. - Administración Pública y Contratación Estatal. - Planeación Estratégica
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Procesos, Administración Financiera, Finanzas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Negocios Internacionales, Comunicación, Comunicación Social, Periodismo.

Macroproceso:

Direccionamiento Empresarial

Dependencias Relacionadas (a donde se aplica)

Oficina de Ingeniería de Procesos

Funciones Específicas	1. Evaluar y recomendar procedimientos de simplificación del trabajo con el diseño automático y físico de formularios y diagramas de flujo que tiendan a mejorar la eficiencia y calidad entre los procesos y las dependencias. 2. Establecer normas para la operación de los negocios en materia de gestión por procesos y sugerir modificaciones en su reglamentación, forma de operación y otros procedimientos que tiendan a mejorar los procesos de operación. 3. Asegurar y promover en los consultores de la Mesa de Apoyo Funcional (MAF), la atención efectiva y oportuna a las necesidades que surjan de los funcionarios La Empresa. 4. Proponer y aplicar metodologías para la elaboración de manuales de procesos de la empresa. 5. Organizar actividades para la Administración de la herramienta de BPM. 6. Brindar apoyo a las diferentes áreas en la elaboración de las reglas de los negocios, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos de los negocios. 7. Proponer y establecer los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos de los negocios y la metodología correspondiente a su operativa con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente. 8. Realizar diagnósticos a nivel organizacional bajo el concepto de gestión de procesos de los negocios. 9. Optimizar los sistemas de gestión de la Empresa y sus negocios e integrar la información generada por los mismos, mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio. 10. Realizar análisis de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de costos y procesos. 11. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área. 12. Participar en la estructuración y control de procesos contratados con terceros de acuerdo a las reglas de los negocios establecidas por La Empresa. 13. Intervenir en procesos de estructuración y administración de los Sistemas de Gestión en coordinación con las áreas responsables. 14. Ejecutar actividades que soporten los procesos de evaluación institucional de acuerdo con las políticas de la empresa.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) - Normatividad del Sector Financiero y Finanzas. - Administración Pública y Contratación Estatal. - Planeación Estratégica - Comunicación Estratégica y Organizacional - Sistema Integrado de Gestión - Servicio al Ciudadano.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Procesos, Administración Financiera, Finanzas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Negocios Internacionales, Comunicación y Periodismo.

Macroproceso

Direccionamiento Empresarial - Gestión Integral de Datos e

Información -Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Planeación y Riesgos - Gerencia Nacional de Estudios de

Sistemas Pensionales y BEPS - Gerencia Nacional de Gestión Actuarial -

Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos

Funciones Específicas	1. Proponer políticas, lineamientos y directrices institucionales que orienten la gestión integral de la empresa y permitan tomar decisiones adecuadas y oportunas, enmarcadas en la planeación estratégica. 2. Realizar propuestas para la elaboración de la planeación estratégica y financiera de acuerdo al análisis sectorial, gestión de proyectos, resultados de planes de acción, gestión del sistema de estadísticas y resultado de Indicadores. 3. Participar en la elaboración y realizar el seguimiento del plan de acción especificando los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas y los responsables. 4. Realizar el seguimiento de los proyectos e indicadores propuestos por la empresa de acuerdo con los sistemas estadísticos. 5. Cumplir con el proceso de gestión de gobierno de datos garantizando la calidad, disponibilidad, confiabilidad e integridad de datos y de la información institucional. 6. Evaluar conjuntamente con los responsables los riesgos existentes en los procesos, identificándolos y priorizándolos a través de un ejercicio de valoración, teniendo en cuenta los factores propios del entorno, la naturaleza de la actividad de la empresa y el grado de implementación y efectividad de los controles existentes. 7. Medir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto sobre los recursos de la empresa (económicos, humanos, entre otros), así como sobre la credibilidad y buen nombre de la empresa, en caso de materializarse. 8. Establecer los procedimientos y metodologías para medir, analizar, monitorear, controlar y administrar los riesgos de mercado, liquidez, operativo y lavado de activos y financiación del terrorismo. 9. Actualizar y consolidar periódicamente los mapas de riesgos de la empresa, con base en la información entregada por las distintas dependencias. 10. Monitorear permanentemente los riesgos, evitando que el impacto producido se incremente y afecte en mayor grado a la empresa. 11. Diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre los sistemas SARO, SARM, SARL y SARLAFT, entre otros, dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la empresa. 12. Desarrollar y presentar los manuales de políticas de administración de riesgos para aprobación de la Junta Directiva, y mantener permanentemente informados a la Presidencia y a la Junta acerca del comportamiento de los riesgos y sobre los planes de manejo implementados. 13. Realizar el seguimiento de la normatividad que en materia de riesgos rige para la empresa. 14. Administrar el sistema de registro de eventos del sistema de gestión de riesgos de la empresa y presentar los informes que se requieran. 15. Implementar, probar y mantener un proceso para administrar la continuidad de la operación de la empresa, que incluya elementos, tales como, prevención y atención de emergencias, administración de crisis, planes de contingencia para responder a las fallas e interrupciones Específicas de un sistema o proceso y capacidad de retorno a la operación normal. 16. Crear, implementar, controlar y evaluar periódicamente los modelos de valoración. 17. Contribuir con el seguimiento al cumplimiento de los límites, políticas y procedimientos establecidos por la Junta Directiva.
-----------------------	--

	18. Realizar proyecciones demográficas, financieras y actuariales para identificar los futuros recursos y obligaciones de los diferentes riesgos de acuerdo con los procedimientos establecidos. 19. Definir la metodología para realizar el cálculo actuarial de conmutación pensional de acuerdo con los procedimientos establecidos. 20. Realizar estudios de seguimiento de mortalidad que sirvan de base para la toma de decisiones acuerdo con los procedimientos establecidos. 21. Identificar, medir, controlar y administrar los riesgos operativos relacionados con el proceso de actuaría acuerdo con los procedimientos establecidos. 22. Dirigir, coordinar y elaborar informes y estudios periódicos de investigación sobre la coyuntura de la administración del sistema pensional. 23. Elaborar el diseño de modelos para analizar, explicar y predecir el comportamiento de las variables relevantes que inciden sobre el desempeño de la empresa, relacionadas con el sector pensional. 24. Ejecutar el sistema de estadísticas y realizar proyecciones que se requieran para predecir la capacidad de respuesta de la empresa respecto de las necesidades del sistema pensionales y la población en general. 25. Participar en la formulación de políticas sectoriales, institucionales y de regulación económica en temas pensionales, con base en los resultados de los ejercicios de proyección y programación y de los trabajos de investigación. 26. Proponer la difusión de experiencias e investigaciones sectoriales como fuente de retroalimentación, para fomentar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios institucionales. 27. Elaborar estimaciones actuariales oportunas, confiables y veraces que permitan tomar decisiones
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Planeación Estratégica. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. - Sistemas, métodos y procedimientos de evaluación y de control de gestión de riesgos y resultados. - Sistemas de Gestión de la Calidad. - Planeación y Prospectiva institucional. - Conocimientos sobre Sistemas Pensionales y BEPS. - Gestión actuarial.
Disciplinas Académicas	Derecho, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Administración Informática, Matemáticas, Física, Contaduría, Estadística, Finanzas y Actuario.

Macroproceso

Servicio al Ciudadano - Gestión de Afiliados, Beneficiarios,

Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano - Gerencia Nacional de Atención al

Afiliado - Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos RPM -

Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y SAC - Gerencia Nacional de

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - Gerencias Regionales - Oficinas

Seccionales

Funciones Específicas	1. Efectuar monitoreo y control del procedimiento de recepción de comunicaciones externas, las solicitudes, requerimientos o peticiones de los afiliados, empleadores y beneficiarios recibidos a través de los canales de atención al cliente. 2. Establecer los mecanismos de comunicación con el ciudadano para darle respuesta y despejar sus inquietudes respecto de los servicios que presta la Empresa, de acuerdo con el procedimiento de envío de correspondencias externa. 3. Fomentar y consolidar una cultura de atención, respeto, servicio de calidad, protección de los derechos al ciudadano, información clara oportuna y veraz, de acuerdo al Sistema de Atención al Consumidor desarrollado por la Empresa. 4. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, satisfacción, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo, de acuerdo a las metas institucionales. 5. Participar en la definición de las políticas que deben aplicarse en el proceso cierre, jornada punto de atención. 6. Realizar el seguimiento del sistema notificación al personal interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado de acuerdo con los procedimientos de la Empresa. 7. Diseñar los mecanismos de comunicación con el ciudadano para darle respuesta y despejar sus inquietudes respecto de los servicios que presta la Empresa, de acuerdo a los lineamientos institucionales y el marco de la normatividad vigente. 8. Participar en el estudio previo de apertura de oficinas, estudio apertura de la oficina red y la gestión de apertura de nuevas oficinas de acuerdo con las necesidades identificadas. 9. Proyectar las solicitudes para la apertura oficinas, supercades, red y requerimientos, y solicitud de materiales publicitarios de acuerdo con los procedimientos establecidos. 10. Verificar y monitorear el procedimiento de afiliación, subsidiados y traslado del régimen presentados en las diferentes oficinas 11. Monitorear las operaciones afiliación, traslado del régimen, retracto y anulación presentados en las diferentes oficinas. 12. Proponer estrategias para el mejoramiento de instrumentos técnicos y procedimientos de actualización de datos de los afiliados, recepción de medios magnéticos, solicitud de corrección de historia laboral, recepción y aclaración de cuentas, recuperación de tiempo y novedad de retiro retroactivo. 13. Participar en la ejecución de los procedimientos de actualización de datos de los afiliados, recepción de medios magnéticos, solicitud de corrección de historia laboral, recepción y aclaración de cuentas, recuperación de tiempo y novedad de retiro retroactivo. 14. Adelantar la gestión integral del servicio de atención al ciudadano, recibir, orientar, radicar, clasificar y direccionar adecuada y oportunamente las, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias, tutelas y requerimientos. 15. Estructurar, proponer y ejecutar el proceso de afiliación y servicio al ciudadano a nivel nacional. 16. Proponer y ejecutar la metodología de atención en los puntos de la red, con el fin de prestar un servicio que satisfaga las necesidades del ciudadano. 17. Fortalecer las políticas institucionales respecto de la entrega de reportes de semanas de cotización, asesoramiento y diligenciamiento de formatos de corrección de inconsistencias en los puntos de atención. 18. Participar en la definición de los espacios óptimos para la prestación del servicio y los tipos de oficinas según el tamaño de la población a atender
-----------------------	---

para garantizar un servicio estándar al ciudadano o consumidor financiero, dando cumplimiento a los estándares y condiciones establecidas en la normatividad vigente.

19. Desarrollar estrategias para la protección de los derechos del ciudadano y el cliente, fomentar su educación y formación para el ejercicio de sus derechos y el conocimiento de los beneficios y servicios que le presta la Empresa.

20. Direccionar y gestionar al interior de la Empresa las solicitudes de capacitación y asesoría realizadas por los empleadores y terceros.

21. Controlar que las solicitudes cumplan los requisitos establecidos para el trámite del reconocimiento de los beneficios y prestaciones económicas.

22. Participar en la identificación, preparación y actualización de proyectos de inversión pública enfocados al mejoramiento de la plataforma tecnológica y de los servicios de las TICS, en especial lo relacionado con la página web.

23. Monitorear el desempeño técnico de los servicios Web mejorando el servicio tanto al cliente interno como externo.

24. Organizar, planificar y realizar visitas de seguimiento y control a la atención de requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos en los puntos de atención, para verificar en forma oportuna y detallada de la prestación del servicio

25. Verificar que la respuesta al ciudadano o consumidor financiero sea clara, oportuna y completa frente a las peticiones, quejas y reclamos.

26. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al ciudadano o consumidor financiero.

27. Definir y ejecutar los procedimientos para el proceso de recepción del ciudadano o consumidor financiero.

28. Definir y ejecutar la política para prestar la asesoría que satisfaga las expectativas y necesidades del ciudadano o consumidor financiero, frente a los servicios que presta la Empresa.

29. Realizar seguimiento, control, y proponer mecanismos para superar las fallas en el proceso de radicación de las solicitudes de los ciudadanos o consumidores financieros.

30. Diseñar estrategias y definir políticas frente a la prestación del servicio, con el fin de evaluar la satisfacción del ciudadano o consumidor financiero.

31. Establecer con las dependencias de la Empresa los acuerdos de servicios y estándares que deben cumplirse para dar oportuna y completa respuesta de las solicitudes que se reciben a través del sistema de atención al ciudadano o consumidor financiero.

32. Participar en la definición y estructuración del proceso que permita mejorar los tiempos de respuesta al ciudadano o consumidor financiero.

33. Identificar situaciones críticas dentro del proceso de apertura y cierre de oficina.

34. Realizar seguimiento a los puntos de atención respecto al cumplimiento de los objetivos de la Empresa.

35. Intermediar con la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología para la identificación y definición de requerimientos base tecnológica.

36. Dar apoyo a los puntos de atención a las necesidades de respuesta a los ciudadanos o consumidores financieros.

37. Mediar en la solución a requerimientos de complejidad que no puedan ser solucionados por los Agentes de Servicio en los PACS.

38. Capacitar a los nuevos servidores en los trámites y servicios que ofrece la Empresa. Siendo multiplicador de las decisiones y ajustes a los procesos definidos por la Empresa.

39. Implementar las políticas y procesos establecidos por la alta dirección y ejecutar las acciones encaminadas a que se dé el trámite adecuado a las solicitudes de los ciudadanos o consumidores financieros.

40. Definir y ejecutar la metodología de atención en los puntos de la red, con el fin de prestar un servicio que satisfaga las necesidades del ciudadano o consumidor financiero.

41. Fortalecer y consolidar una cultura de atención, respeto y servicio al

	ciudadano o consumidor financiero en los puntos de atención a nivel nacional. 42. Propiciar la protección de los derechos del ciudadano y el cliente, y fomentar su educación y formación en sus derechos, beneficio y servicios que presta la Empresa. 43. Asegurar la debida diligencia en la prestación de los servicios al ciudadano, a fin de que estos reciban la información y/o atención respetuosa en desarrollo de los trámites que requieran. 44. Diseñar estrategias y definir las políticas para establecer la metodología de encuesta para evaluar la satisfacción con la atención recibida y con los servicios prestados en los puntos de atención 45. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo. 46. Dirigir, desarrollar y controlar las estrategias de servicio de la Empresa, de acuerdo con las políticas adoptadas por la Junta Directiva y las orientaciones adoptadas por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, con el propósito de asegurar la evolución cultural hacia el ciudadano. 47. Definir y desarrollar programas y proyectos de servicio tanto interno como externo, para asegurar el mejoramiento continuo de los índices de satisfacción de los ciudadanos o consumidores financieros y funcionarios. 48. Definir y controlar el desarrollo de políticas y directrices de servicio en todos los canales de contacto, con el fin de asegurar altos niveles de satisfacción de los ciudadanos que demandan nuestros servicios. 49. Definir y controlar la implementación de acciones de mejoramiento para mitigar las causas de reclamaciones de los ciudadanos, con el propósito de mitigar las fallas en el servicio, atender los requerimientos de entes fiscalizadores y diseñar acciones que promuevan el aumento de los niveles de satisfacción de los ciudadanos. 50. Establecer las necesidades de medición de servicio, identificando oportunidades y acciones de mejora de la calidad del servicio. 51. Administrar y conservar el Manual SAC, como sus actualizaciones. 52. Apoyar y asesorar las diferentes áreas de la Empresa para la aplicación y desarrollo de las etapas y elementos del SAC. 53. Preparar el informe con los resultados del análisis cualitativo y cuantitativo, realizados en el desarrollo de las labores de identificación y medición de los aspectos que puedan afectar la debida atención y prestación del servicio al ciudadano, para ser presentada en el Comité SAC. 54. Programar con la periodicidad establecida, el Comité del Sistema de Atención al Consumidor.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social, Régimen de Prima Media y Ahorro individual. - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados - Sistemas de calidad. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Derecho Administrativo - Conocimientos de Excel. - Manejo de relaciones interpersonales- Servicio al ciudadano.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contadurías, Mercadeo, Administraciones, Finanzas, Ingenierías, Publicidad, Negocios Internacionales, Relaciones Internacionales, Planeación y Desarrollo Social y Economías.

Macroproceso

Gestión Comercial y Mercadeo – Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia Comercial - Gerencia Nacional de Investigación y Desarrollo

- Gerencia Nacional de Mercadeo - Gerencia Nacional de Gestión Comercial

Funciones Específicas	1. Realizar propuestas de segmentación y sub-segmentación para el grupo poblacional a cargo para orientar la generación de estrategias comerciales y de servicio de la empresa como administradora del RPM y de los BEPS. 2. Realizar el análisis de entorno y tendencias de mercado e industria a través de investigaciones y estudios puntuales como soporte al diseño de ofertas de valor, de conformidad con los lineamientos y procedimientos establecidos. 3. Realizar el análisis de información interna con base en la información oficial generada por la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos (cifras, indicadores, estudios, comportamientos, entre otros). 4. Identificar las necesidades del segmento o grupo poblacional de la Empresa a su cargo con base en los análisis de comportamientos, hábitos, gustos y preferencias hallados en las actividades propias de investigación. 5. Divulgar los resultados de las investigaciones realizadas mediante publicaciones, u otros medios, conforme a los lineamientos establecidos. 6. Generar y proponer estrategias comerciales (penetración, retención, fidelización) y de servicio definidas para el segmento a cargo fundamentadas en planes de acción concretos. 7. Identificar los recursos financieros requeridos para la implementación de las estrategias y acciones propuestas, teniendo en cuenta el presupuesto asignado al segmento y el de otras áreas. 8. Coordinar y gestionar la consecución de insumos requeridos con las diferentes áreas de la entidad a fin de lograr el cumplimiento de las actividades correspondientes a la implementación de las estrategias y las ofertas de valor definidas. 9. Realizar la implementación de pruebas piloto de tal forma que se puedan anticipar eventos y ajustar posibles desviaciones respecto a lo planeado. 10. Hacer uso y proponer metodologías para la ejecución e implementación de proyectos alineados con políticas definidas por la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos. 11. Implementar Estrategias y Ofertas de valor definidas de acuerdo con los lineamientos de la Gerencia de Investigación y Desarrollo y la Vicepresidencia Comercial 12. Proponer el diseño de herramientas de seguimiento e indicadores de gestión, que permitan la evolución de las acciones implementadas y un mejor análisis de la evolución del (los) segmentos(s) a su cargo. 13. Elaborar el cuadro de mando del Segmento alineado con la Políticas de seguimiento y control definidas por la Vicepresidencia Comercial. 14. Evaluar el nivel de satisfacción del segmento a cargo frente a los servicios ofrecidos y la calidad del mismo, con el fin de identificar oportunidades de mejora que servirán de insumo para el planteamiento de las estrategias y ofertas de valor. 15. Documentar los procesos de investigación, diseño e implementación de estrategias y ofertas de valor de acuerdo con los
-----------------------	---

lineamientos establecidos por el procedimiento de Gestión Documental.

16. Desarrollar el modelo plan de medios, diseño, elaboración y medición de campañas de comunicación.

17. Realizar el diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios de acuerdo con las necesidades de la Empresa.

18. Participar en el diseño de las estrategias de comunicación por segmento para el desarrollo de campañas de educación, información y campañas estratégicas a través de contenido técnico, formativo, didáctico e ilustrativo, permitiendo relaciones eficientes con los ciudadanos o consumidores financieros, según los lineamientos establecidos y la normatividad vigente.

19. Diseñar campañas de divulgación sobre los beneficios que ofrece la Empresa del Régimen de Prima Media con prestación definida y de los Beneficios Económicos Periódicos, según los lineamientos establecidos y la normatividad vigente.

20. Realizar la publicación y promoción de los diferentes productos y servicios acorde al mercado objetivo, para captar nuevos afiliados y conservar los existentes, según los lineamientos establecidos.

21. Realizar el diseño y seguimiento de los programas y campañas de fidelización a fin de atraer, conservar y retener ciudadanos o consumidores financieros acorde con la segmentación definida por la Empresa.

22. Diseñar actividades tendientes a motivar y educar a los afiliados, estableciendo grupos acordes a sus necesidades evaluando su resultado.

23. Recomendar sobre la definición de los lineamientos y contenidos de las campañas de divulgación y educación dirigidas a los clientes externos, aportantes y contribuyentes, conforme a las estrategias comerciales y de comunicación de la Empresa.

24. Participar en el fortalecimiento del canal de comunicación directa con los usuarios (afiliados, aportantes y pensionados) actuales y potenciales, apoyados en el internet como herramienta de divulgación y permanente contacto, incorporando y desarrollando al mismo tiempo nuevas ayudas que permitan la interacción con los usuarios, según las necesidades detectadas, los lineamientos establecidos y la normatividad vigente.

25. Efectuar el desarrollo de montajes y apoyo en el proceso de eventos institucionales y de relaciones públicas que se realicen dentro del marco estratégico de mercadeo, publicidad y comunicación.

26. Administrar la página web y mini sites, de acuerdo con los contenidos correspondientes a la gestión institucional y con los procedimientos establecidos

27. Participar en la planificación y realizar la gestión comercial de empleadores y contribuyentes de acuerdo con los requerimientos como aclaración de cuentas de empleadores y contribuyentes, afiliaciones y requerimientos especiales.

28. Presentar y desarrollar propuestas para formular el plan estratégico de mercadeo acorde con los objetivos de la Empresa.

29. Desarrollar planes estratégicos de mercadeo, que permitan modificaciones y adaptaciones para operar en cualquiera de los segmentos, según los lineamientos establecidos y la normatividad vigente.

30. Desarrollar los procesos de lineamiento y estructuración de las campañas publicitarias, informativas y educativas con las agencias de publicidad y agencias de medios, según los lineamientos establecidos y la normatividad vigente.

31. Ejecutar el diseño y formulación de estrategias publicitarias para el incremento de la recordación de marca y posicionamiento de la marca en el mercado pensional, según los lineamientos establecidos y la normatividad vigente.

	32. Participar en la definición de canales de comunicación óptimos y eficientes para establecer relación con los ciudadanos o consumidores financieros, acorde a la segmentación y los objetivos de la Empresa. 33. Ejecutar las diferentes campañas publicitarias dirigidas a cada segmento de clientes y según los procedimientos establecidos. 34. Desarrollar las piezas de comunicación impresas y virtuales de la Empresa, que permitan la divulgación de la información a clientes internos y externos. 35. Realizar el diseño, orientación y coordinación con las Gerencias Nacionales sobre la ejecución del Plan de Mercadeo y publicidad de la Empresa, de acuerdo con los lineamientos establecidos, las particularidades y necesidades de cada una. 36. Establecer estándares de medición de satisfacción y lealtad del ciudadano o consumidor financiero, según las necesidades detectadas y los lineamientos establecidos. 37. Proponer políticas, lineamientos, planes y proyectos de carácter tecnológico y en particular de las tecnologías de la información y comunicación de la Empresa, para atender los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos y orientar el soporte técnico y la asesoría requerida para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Empresa, de los aplicativos y de los servicios de información.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Gestión y Servicio al cliente. - Mercadeo - Conocimientos Básicos en herramientas ofimáticas. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistemas Integrados de Calidad. - Planeación Estratégica.
Disciplinas Académicas	- Título profesional en: Contaduría Pública, Economía, Administración, Negocios Internacionales, Mercadotecnia, Mercadeo, Ingenierías, Finanzas, derecho, publicidad y Comunicación Social.

Macroproceso

Gestión Recursos Financieros

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones– Gerencia Nacional de

Ingresos y Egresos– Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo– Gerencia

Nacional de Cobro– Gerencia Nacional de Tesorería e Inversiones

Funciones Específicas	1. Identificar el recaudo de las acreencias por concepto de aportes, bonos pensionales, cuotas partes pensionales, cálculos actuariales, títulos pensionales, devolución de aportes y demás obligaciones a favor de la Empresa, a través del proceso de cobro administrativo, persuasivo y/o coactivo, que se adelante según las competencias establecidas en el Manual de Cobro de la Empresa y de conformidad con las funciones asignadas. 2. Desarrollar procesos orientados a recuperar los ingresos de aportes, títulos pensionales y contribuciones que no han sido pagados oportunamente por los responsables, para garantizar el financiamiento de las prestaciones económicas. 3. Gestionar la realización de acuerdos de o contratación de servicios
-----------------------	---

con proveedores de información tanto internos como externos con el propósito de adelantar las tareas de depuración de la deuda presunta.

4. Implementar el sistema de investigación y fiscalización sobre los responsables de las cotizaciones y aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, de acuerdo a las normas vigentes sobre la materia.
5. Ejecutar las acciones de cobro persuasivo hasta agotar la vía gubernativa por concepto de bonos pensionales, cálculos actuariales por omisión de empleadores públicos, títulos pensionales, devolución de aportes y cuotas partes pensionales por cobrar.
6. Verificar el pago total o parcial producido por el deudor, determinando si se debe o no continuar con el proceso de cobro y si se debe o no modificar la LCD.
7. Realizar análisis de las condiciones económicas de las facilidades de pago concedido al deudor, entre ellas el plazo, la liquidación de la proyección de la deuda, etc.
8. Realizar la gestión de liquidación, incorporación y registro contable por concepto de títulos pensionales, liquidaciones financieras por reintegro, bonos pensionales, recuperación de semanas, cuotas partes pensionales, devolución de aportes, cálculos de rentabilidad, cálculos actuariales cobrados y aportes, según la competencia de la Gerencia en la cual desempeñe sus funciones.
9. Analizar el comportamiento histórico por concepto de ingresos y egresos que financian la seguridad social diferente de los aportes y realizar las proyecciones para cada vigencia.
10. Controlar la labor de gestión para el pago y reconocimiento de bonos pensionales, cuotas partes pensionales y devolución de aportes prevista en la ley y demás normas vigentes por pagar a terceros de acuerdo con los procedimientos y competencias de las Gerencias establecidos por la entidad.
11. Controlar el vencimiento, registrar e incorporar los recursos para la financiación de las prestaciones económicas provenientes de títulos pensionales.
12. Realizar seguimiento a los diferentes Operadores, con el fin de garantizar el cumplimiento de los convenios acordados los cuales enmarcan la consolidación, conciliación, gestión de inconsistencias y entrega de información para su imputación en la historia laboral.
13. Participar en el diseño, ejecución y seguimiento a políticas para efectuar y controlar el aforo de los ingresos, egresos, recaudo, cobro e inversiones en lo relacionado con los fondos que administra la Empresa.
14. Dirigir, coordinar y/o participar en la formulación y ejecución de políticas, planes, programas, proyectos con el propósito de mejorar el recaudo de los aportes y otros conceptos al régimen de prima media.
15. Ejecutar y hacer seguimiento a las políticas que deben aplicarse en el proceso de recaudo de los aportes realizados por los beneficiarios del Fondo de Solidaridad – Programa de Subsidio al Aporte en Pensión (PSAP), desde el ingreso de las novedades por parte del Consorcio respectivo hasta el cargue de los subsidios aprobados y su posterior imputación en la historia Laboral.
16. Consultar, conciliar y hacer seguimiento permanente al movimiento de las operaciones bancarias relacionadas con recursos de recaudo de aportes que le corresponden.
17. Efectuar la liquidación de los Bonos por cobrar B y T, y la generación de las cuentas de cobro direccionadas a las entidades Emisoras y Contribuyentes de Bonos Pensionales, con el fin de garantizar la financiación de las prestaciones económicas reconocidas por La Empresa.
18. Desarrollar actividades para reconocer y pagar los Bonos Pensionales A, C y E a cargo de La Empresa de acuerdo con la normatividad aplicable para cada caso y modalidad, garantizando el

estricto cumplimiento de los requisitos definidos por la normatividad vigente

19. Proyectar los actos administrativos que se requieran para ejercer la jurisdicción coactiva, de acuerdo a la normatividad legal.

20. Consultar, conciliar y hacer seguimiento permanente al movimiento de recaudo de aportes del programa BEPS.

21. Consultar, conciliar y hacer seguimiento permanente al movimiento de las operaciones bancarias relacionadas con recursos de recaudo de aportes, la gestión de contribuciones pensionales por cobrar y la gestión de cobro de otros ingresos que le corresponden, según las funciones asignadas.

22. Realizar la aplicación de las políticas relacionadas con los porcentajes, distribución y traslado de los recursos para la apropiación de las reservas de cada uno de los riesgos a que se refieren los beneficios y prestaciones que administra la Empresa, así como la comisión de administración.

23. Realizar el proceso de seguimiento a los procesos de conciliación e imputación de pagos con el fin de establecer los planes de acción respectivos según las funciones que se le asignen.

24. Realizar las gestiones con las demás entidades de otros regímenes con el fin de propender por el mejoramiento y la coordinación de acciones tendientes al mejoramiento del recaudo.

25. Realizar la distribución y traslado de los recursos a liquidez para la apropiación de las reservas de cada uno de los riesgos y la comisión de administración, según las funciones que le asignen.

26. Orientar la ejecución de las actividades de administración e inversión de los dineros relacionados con los fondos a través de cuentas remuneradas o fiducia, de acuerdo con la norma vigente y las políticas definidas por el Comité de Inversiones.

27. Gestionar las cuentas y portales bancarios necesarios para la operación misional, garantizando su seguridad, previa autorización del jefe inmediato.

28. Realizar el seguimiento al portafolio de inversiones en relación con el cumplimiento de las políticas y los estándares de riesgos definidos por los comités de inversiones.

29. Administrar los cupos por sucursales suministrados por las entidades pagadoras de la nómina de pensionados y crear tablas para alimentar los reconocimientos de pensiones.

30. Ejecutar las políticas de inversión previamente aprobadas en comité de inversiones.

31. Proponer alternativas de reasignación de recursos basados en criterios de maximización de la rentabilidad y minimización del riesgo.

32. Orientar las políticas para el estudio y análisis de mercado de valores de acuerdo con las normas legales vigentes, y aplicar políticas de inversiones previamente aprobadas.

33. Coordinar el registro contable de las operaciones del portafolio de inversiones, las cuentas de depósitos remuneradas y los registros relacionados con las cuentas de recaudo.

34. Aplicar las políticas para la gestión de cobro administrativo, de los créditos a favor de la Empresa según las funciones que le asignen.

35. Realizar las tareas de fiscalización con el fin de establecer cuáles son los montos de los aportes que no han realizado los empleadores en su debida oportunidad.

36. Llevar a cabo las acciones de cobro persuasivo de aportes hasta agotar la vía gubernativa.

37. Realizar las operaciones de tesorería a través de los medios de pago definidos por La Empresa

38. Proyectar el acto administrativo de compromiso de pago de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos de la empresa.

39. Remitir a la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General de La

	Empresa la información que se requiera, en caso de iniciarse actuaciones judiciales relacionadas con la jurisdicción de cobro coactivo. 40. Realizar los estudios y análisis de las entidades que soliciten el otorgamiento de los identificadores de descuento a ser sometidos a aprobación del comité que se establezca para tal efecto. 41. Elaborar y/o revisar proyecto para resolver los recursos de reposición relacionados con el cobro persuasivo. 42. Gestionar la apertura de cuentas bancarias ante los establecimientos previa solicitud del área fuente y aprobación de la Gerencia Nacional de Tesorería. 43. Intervenir en los procesos de concordato, intervención, liquidación judicial o administrativa, quiebra, liquidación forzosa, concurso de acreedores, liquidación de sociedades y sucesiones, para garantizar y obtener el pago de obligaciones a favor de La Empresa, previa autorización para tal efecto. 44. Administrar los portales que operan en la Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones para definir los roles de los usuarios internos y externos según sea su competencia. 45. Generar y enviar los reportes que sean necesarios para mantener actualizada la información de recaudo de cuentas por cobrar. 46. Verificar el valor de los intereses abonados en las cuentas bancarias en las cuales La Empresa deba manejar los recursos de los fondos, de conformidad con las normas que lo regulen. 47. Administrar los sistemas transaccionales, de información y de registro para garantizar la consistencia y seguridad de la información. 48. Controlar los saldos de las cuentas bancarias de los fondos a través de los canales disponibles 49. Realizar el seguimiento a la valoración de los portafolios de inversión así como el registro contable de las operaciones y las cuentas de depósito remuneradas 50. Registrar y realizar seguimiento a las solicitudes de embargo y/o desembargo que sean aplicadas a las cuentas bancarias de La Empresa por su parte misional o dar traslado a aquellas que sean competencia de otras áreas. 51. Aplicar las órdenes de transferencia impartidas para los diferentes pagos de los códigos de descuento, nómina de pensionados y auxilios funerarios, previa autorización e instrucciones para tal efecto. 52. Apoyar la gestión para adelantar la solicitud de recursos al Ministerio de Trabajo orientados a cubrir el faltante en el pago de nómina de pensionados de La Empresa. 53. Apoyar la gestión relacionada con la solicitud de recursos al Ministerio de Trabajo para cubrir los gastos de administración y los pagos de los incentivos del mecanismo BEPS. 54. Calcular el nuevo valor de la unidad Servicio Social Complementario de BEPS.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Operación Bancaria - Operación Tesorería - Riesgo de Crédito - Derecho Administrativo - Servicio Social Complementario de BEPS. - Inversiones

Disciplinas Académicas	Contaduría Pública, Derecho, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Relaciones Internacionales, Administración de Negocios, Ingenierías, Administración Financiera, Finanzas, Estadística, Matemáticas y Comercio Exterior.
------------------------	--

Macroproceso

Gestión de Prestaciones y Beneficios Económicos

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones– Gerencia Nacional de

Reconocimiento– Gerencia Nacional de Nómina

Funciones Específicas	1. Apoyar y gestionar la planeación, diseño y ejecución de los procesos y procedimientos de las áreas de reconocimiento, nómina de pensionados, medicina laboral y apelaciones. 2. Apoyar y gestionar la planeación, diseño y ejecución de los procesos y procedimientos de las labores administrativas de la Vicepresidencia. 3. Controlar la ejecución presupuestal de la Vicepresidencia y planear los requerimientos anuales de la misma. 4. Adelantar actividades dentro de todas las etapas de los procesos de contratación adelantados por la dependencia. 5. Consultar la información contenida en todos los aplicativos y bases de datos puestos a su disposición, así como analizar toda la documentación obrante en el administrador documental o sistema de administración y gestión y las demás consultas y validaciones necesarias de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Gerencia de Reconocimiento. 6. Verificar si las consultas realizadas a todos los aplicativos y bases de datos fueron realizadas correctamente y analizar toda la documentación pertinente del sistema de administración que utilice la empresa y las demás consultas y validaciones necesarias para determinar la viabilidad jurídica del recurso interpuesto. 7. Valorar el cuidado e integralidad de las pruebas documentales obrantes en los expedientes asignados a su cargo. 8. Efectuar la validación de los datos de los afiliados y/o peticionarios que figuren en los expedientes asignados a su cargo de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Gerencia de Reconocimiento. 9. Solicitar las pruebas necesarias para la correcta solución de las pretensiones elevadas por los afiliados y/o peticionarios haciendo uso de los medios puestos a su disposición. 10. Enviar a revisión del funcionario encargado, los proyectos de actos administrativos y demás documentos elaborados en el desarrollo de las actividades a su cargo y acatar sus sugerencias y recomendaciones. 11. Cumplir los términos de calidad y oportunidad establecidos para el estudio y proyección de los actos administrativos, de acuerdo al reparto que le sea asignado. 12. Sustanciar los proyectos de actos administrativos y recursos contra los mismos, interpuestos conforme a la normatividad que rige el Sistema General de Pensiones y a las directrices, circulares y reglas emitidas por La Empresa, determinando la modalidad de reconocimiento o negativa aplicable en cada uno de los casos asignados. 13. Validar que el estudio jurídico y la sustanciación de los actos administrativos que resuelven recursos se realizaron de acuerdo a la normatividad vigente y con el cumplimiento de estándares de calidad y oportunidad definidos por La Empresa.
-----------------------	---

14. Controlar el cumplimiento de los términos de ley previstos para resolver los recursos.
15. Analizar y consolidar diariamente los resultados de las revisiones, identificando las principales causas de devolución y acciones de mejora, para garantizar el cumplimiento de las metas, dentro de los estándares de calidad y oportunidad de La Empresa.
16. Proponer, a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y a la Gerencia de Reconocimiento las acciones de mejora respecto a las inconsistencias encontradas en la sustanciación y elaboración de los actos administrativos de reconocimiento o de recursos, encaminadas a optimizar la calidad y oportunidad de los mismos.
17. Comprobar si en la sustanciación de los proyectos de actos administrativos la modalidad de reconocimiento escogida es la es aplicable.
18. Revisar que las pruebas solicitadas son necesarias para la correcta solución de las pretensiones y que la valoración de las pruebas cumple con la normatividad aplicable y los estándares de La Empresa.
19. Cumplir las metas de producción diaria, semanal y mensual, asignadas de acuerdo al reparto y a los procedimientos establecidos.
20. Presentar propuestas y participar en la formulación de políticas y reglas de negocio para el proceso de Gestión de nómina.
21. Desarrollar los procesos y procedimientos necesarios para ordenar y controlar el registro de las novedades en la nómina de pensionados de la Administradora.
22. Realizar el seguimiento del envío oportuno de las novedades para el ingreso a la nómina de pensionados, de acuerdo a los procedimientos y normatividad vigente.
23. Verificar que el proceso de liquidación de la nómina de pensionados se adelante dentro los plazos definidos por la Administradora.
24. Organizar con el área competente el reintegro de las mesadas no cobradas, según los lineamientos y normatividad establecida.
25. Remitir al área competente la información relacionada con los ingresos a nómina para que surta el proceso de notificación de los actos administrativos que la reconocieron, dentro de los tiempos o periodos establecidos.
26. Participar en los procesos de reajuste de las pensiones garantizando que se efectúe en los términos establecidos por la Ley.
27. Controlar la atención y respuestas oportunas y de fondo, en los asuntos de competencia del área, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos y dar cumplimiento a las sentencias judiciales.
28. Efectuar el análisis de calidad de la información de los datos de nómina y de las novedades que fueron incluidas durante cada uno de los periodos de digitación, presentando los informes correspondientes.
29. Proponer el desarrollo de los procesos y procedimientos necesarios para ordenar y controlar el registro de las novedades en la nómina de pensionados de la Administradora y apoyar todo el proceso de las novedades que se aplican en nómina cumpliendo las metas señaladas por la Organización.
30. Medir continuamente la ejecución de los procesos y comparar resultados reales con los planes y estándares de ejecución, a fin de que la dependencia pueda implementar proyectos de mejoramiento.
31. Realizar seguimiento, con el área competente, al reintegro de las mesadas no cobradas, según los lineamientos y normatividad establecida.
32. Interactuar con todas las entidades involucradas en el proceso de pago de mesadas pensionales, proponiendo a la Gerencia de Nómina las estrategias y convenios que garanticen el pago oportuno, según los lineamientos y Normatividad establecida.

	33. Participar en la generación del proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrolla la dependencia informándole para que se realice la formulación de las actividades de control necesarias para la mitigación de los mismos. 34. Ejecutar, controlar y auditar el reconocimiento de las incapacidades medicas temporales a partir del día 181 hasta un máximo de 360 días. 35. Ejecutar, controlar y auditar dictámenes médico – laborales en primera oportunidad 36. Ejecutar, controlar y auditar las revisiones de pensiones. 37. Participar en el proceso de inducción y formación a servidores públicos y demás involucrados en los procesos de medicina laboral en coordinación con las dependencias pertinentes. 38. Ejecutar, controlar y auditar, pago de honorarios, gastos de traslado, exámenes médicos y paraclínicos solicitados por las Juntas de Calificación de Invalidez en resolución a las controversias o apelaciones dadas a los dictámenes médicos laborales sobre los orígenes, perdidas de la capacidad laboral o estado de invalidez y fechas de estructuración. 39. Recobrar o reembolsar otros gastos derivados de otras prestaciones o gastos administrativos generados por otras entidades administradoras de la seguridad social (ARL, EPS, RAIS) o empleadores o trabajadores independientes. 40. Atender los PQR, Tutelas y requerimientos de los entes de control relacionados con los procesos de Medicina Laboral. 41. Revisar y depurar la información disponible e identificar los casos susceptibles de ser procesados por el software automático. 42. Realizar las acciones tendientes a optimizar la calidad de la información de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que deben ser procesados a través del liquidador automático y para mejorar el proceso automático de reconocimiento. 43. Preparar la información para el cargue en el software automático 44. Corregir la información susceptible de modificación, cuando en el procesamiento automático se presenten inconsistencias. 45. Definir y proponer nuevos desarrollos funcionales del liquidador de reconocimiento para mejorar el proceso en la decisión manual y automática, de acuerdo a los requerimientos que efectúen las Gerencias Nacional de Reconocimiento y de Nómina y Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. 46. Realizar las acciones tendientes a lograr la calidad y oportunidad de los procesos manual y automático de reconocimiento. 47. Elaborar y ejecutar pruebas que garanticen el funcionamiento de los nuevos desarrollos que se implementen en la herramienta de reconocimiento.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Dominio de los temas relacionados con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida. - Derecho Administrativo - Reglamentaciones e instrucciones dictadas por la Superintendencia Financiera de Colombia. - Nómina. - Manejo integral de atención y servicio al ciudadano.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría Pública, Economía, Ingenierías, Mercadeo, Administraciones, Negocios Internacionales, Finanzas, Estadística, Enfermería, Medicina, Relaciones Económicas Internacionales.

Macroproceso

Gestión de Prestaciones y BEPS

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos - Gerencia Nacional de Administración de Incentivos - Gerencia Nacional de Gestión de la Red de

BEPS

Funciones Específicas	1. Participar en la definición de políticas y estrategias para implementar y sostener el modelo operativo del Servicio Social Complementario de BEPS, conforme a las metas institucionales, en el marco de la normatividad vigente. 2. Diseñar estrategias para garantizar el control operativo de la gestión realizada frente al Servicio Social Complementario de BEPS, en condiciones de eficiencia y; oportunidad conforme a las directrices institucionales y los procesos y procedimiento establecidos. 3. Elaborar modelos proyectivos para la estimación de los aportes, subsidios y rendimientos financieros de los vinculados al modelo de BEPS, de acuerdo a los lineamientos institucionales y los procesos y procedimientos establecidos para tal fin. 4. Realizar seguimiento y control a los trámites relacionados con el Servicio Social Complementario de BEPS y a las decisiones adoptadas con ocasión de estas, de acuerdo a los lineamientos establecidos. 5. Adelantar el trámite y gestión de los incentivos periódicos, conforme a los lineamientos institucionales en el marco de la normatividad vigente. 6. Realizar las consultas y análisis de la información necesaria para el control de la gestión frente al Servicio Social Complementario de BEPS, de acuerdo a los lineamientos institucionales y los procesos y procedimientos establecidos. 7. Efectuar el análisis de costos del Servicio Social Complementario de BEPS, de acuerdo a los lineamientos institucionales y el marco de la normatividad vigente. 8. Elaborar las respuestas a los requerimientos sobre el Servicio Social Complementario de BEPS, basado en criterios técnicos y el acatamiento de las disposiciones legales vigentes. 9. Elaborar e Implementar mecanismos e instrumentos de seguimiento al cumplimiento de los compromisos y requerimientos exigidos a los proveedores que operan la red del Servicio Social Complementario de BEPS, que permitan la obtención y análisis de información de forma oportuna. 10. Analizar y operar los requerimientos administrativos, técnicos y de infraestructura de las demás dependencias de la empresa frente a la operación de las redes del Servicio Social Complementario de BEPS, para mejorar la prestación del servicio de forma oportuna de acuerdo a los procesos y procedimientos establecidos. 11. Desarrollar actividades que incentiven a los vinculados a seguir aportando y a optar por los beneficios ofrecidos por el mecanismo, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos. 12. Realizar la atención de los requerimientos del mercado, verificando si responde a las necesidades y beneficios esperados por los ciudadanos, vinculados, patrocinadores, redes de servicio y terceros, según los lineamientos establecidos por la Empresa. 13. Contribuir en el desarrollo de modelos que identifiquen las necesidades de los ciudadanos, vinculados, patrocinadores, redes de servicio y terceros, diseñando simultáneamente las estrategias para que la información que requieran les sea suministrada. 14. Diseñar estrategias y metas comerciales para el seguimiento y evaluación de la gestión comercial para ciudadanos, vinculados, patrocinadores, redes de servicio y terceros. 15. Organizar la ejecución de las actividades que incentiven a los
-----------------------	--

	vinculados a seguir aportando y a preferir los servicios de la Empresa, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos. 16. Preparar el diseño de herramientas tecnológicas enfocadas a la gestión y medición comercial con ciudadanos, patrocinadores, vinculados, redes de servicio y terceros de acuerdo con los lineamientos y normatividad establecida. 17. Elaborar estudios de mercado y surtir la etapa precontractual, de los potenciales proveedores de servicios para la contratación de los incentivos puntuales y/o periódicos del Servicio Social Complementario de BEPS, de acuerdo a los lineamientos institucionales y la normatividad vigente. 18. Analizar la ubicación y operación de las Redes de Servicios que operan el Servicio Social Complementario de BEPS, para satisfacer la demanda de servicios esperada de acuerdo a los lineamientos institucionales. 19. Adelantar el seguimiento a la operación de las Redes del Servicio Social Complementario de BEPS, de acuerdo a los procesos, procedimientos y lineamientos institucionales definidos. 20. Realizar las actividades requeridas para el apoyo a la ejecución del plan comercial de la Administradora, de acuerdo con las necesidades de cada regional, definiendo adicionalmente las estrategias para realizar el seguimiento y control de las actividades comerciales asignadas a éstas. 21. Analizar la información producida por la empresa para la toma de decisiones en el seguimiento a las redes de servicio que operan el Servicio Social Complementario de BEPS, de acuerdo a los lineamientos institucionales y los protocolos definidos 22. Realizar la atención de los requerimientos del mercado, verificando si responde a las necesidades y beneficios esperados por los ciudadanos, patrocinadores, redes de servicio y terceros según los lineamientos establecidos por la Empresa. 23. Desarrollar modelos que identifiquen las necesidades de los ciudadanos, los vinculados, los patrocinadores, las redes de servicio y terceros, diseñando simultáneamente las estrategias para que la información que requieran les sea suministrada. 24. Efectuar el control del seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de las redes prestadoras de servicios o terceros contratados, de acuerdo a los lineamientos institucionales, los protocolos o acuerdos realizados y los procesos y procedimientos definidos 25. Certificar y controlar los puntos de operación de las redes de servicio que operan el Servicio Social Complementario de BEPS, garantizando la atención y satisfacción del usuario de acuerdo a los convenios de servicio y los procesos y procedimientos establecidos.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - BEPS (BEPS). - Normatividad del Sector Financiero y Finanzas. - Gestión y Administración de riesgos. - Investigación y Gestión de Proyectos. - Estadísticas. - Manejo integral de atención y servicio al cliente.
Disciplinas Académicas	Contaduría Pública, Derecho, Economía, Administraciones, Relaciones Internacionales, Ingenierías, Finanzas, Matemáticas, Estadística, Ciencias Políticas, Mercadeo, Negocios Internacionales y Comunicación Social.

Macroproceso

Gestión Integral de Datos e Información- Gestión de Operaciones – Gestión de Tecnología

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología –Gerencia Nacional de Operaciones RPM-

Gerencia Nacional de Operaciones BEPS - Gerencia Nacional de Gestión de Sistemas de Información - Gerencia Nacional de Infraestructura Tecnológica - Gerencia Nacional de Proyecto Nuevo Sistema

Funciones Específicas	1. Evaluar la gestión de las aplicaciones de acuerdo con las necesidades de la organización. 2. Administrar los requerimientos de acuerdo con las necesidades presentadas por las diferentes áreas. 3. Gestionar el diseño, la construcción, la capacitación y pruebas, liberación y despliegue de las aplicaciones adoptadas por La Empresa. 4. Participar en el proceso de SQA de acuerdo con los procedimientos establecidos. 5. Gestionar los centros de datos, bases de datos, virtualización de escritorios y aplicaciones, gestión de redes y comunicaciones. 6. Evaluar la capacidad del negocio en cuanto a servicio y recurso de acuerdo a las necesidades de la Empresa. 7. Analizar los requisitos de disponibilidad y proponer la planeación de la disponibilidad de los servicios de acuerdo a las necesidades de la Empresa 8. Realizar el seguimiento a la disponibilidad de los servicios y asegurar que estos funcionen ininterrumpidamente. 9. Participar en la planeación, ejecución e Implementación adecuada del paso al ambiente de calidad de las aplicaciones, desde el ambiente de integración para realizar la certificación de usuario soportado en la ejecución de las pruebas. 10. Planear la implementación adecuada de todos los cambios necesarios en los Sistemas de Información e Infraestructura TI, de acuerdo con los procedimientos de La Empresa. 11. Gestionar la atención de las solicitudes de recursos tecnológicos y restablecimiento de la normalidad de la operación del servicio de tecnología dentro de los tiempos pactados y las clasificaciones definidas por la Empresa 12. Realización de procesos automáticos de conciliación de información de RPM, en transición 13. Gestionar la infraestructura tecnológica que hace posible la operación. 14. Mantener el inventario y la documentación de los equipos y redes de datos que sirven a la institución. 15. Mantener actualizados los planes que permitan determinar la capacidad de infraestructura necesaria para la normal operación de la Empresa. 16. Buscar constantemente nuevas alternativas tecnológicas para mejorar los servicios que presta la Empresa y reducir sus costos de operación. 17. Mantener actualizada la infraestructura que garantice la seguridad de los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la Empresa. 18. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la Empresa. 19. Operar, mantener y mejorar los sistemas de información que apoyan la gestión de los procesos transaccionales. 20. Monitorear los sistemas de información no solo en su rendimiento si no con respecto a ataques que pretendan vulnerar la seguridad. 21. Medir el rendimiento de los dispositivos, equipos y del software para mantenerlos en ajustes óptimos para su rendimiento en proceso. 22. Validar el rendimiento del software aplicativo para garantizar uso eficiente de recursos. 23. Observar las reglas de control de cambios ante cualquier
-----------------------	---

modificación del software base, instalación de parches o cambios en redes y equipos.

24. Establecer esquemas centralizados y automatizados integralmente para la operación de los sistemas de información de la Empresa.

25. Administrar el centro alerno de proceso para recuperación en caso de desastres.

26. Disponer de respaldos de información seguros y probados y esquemas de réplica de datos con el centro alerno de proceso para garantizar la continuidad operativa de la Empresa.

27. Asesorar los Líder Técnicos en la elaboración de las solicitudes de cambios de liberación a producción (RFC)

28. Comunicar mensualmente el comportamiento de los indicadores del proceso de Gestión de Cambios y Liberaciones a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y a las demás dependencias que se determinen

29. Realizar acciones prácticas de apoyo en el diseño de los informes operativos sobre el estado de las solicitudes de cambios de liberación a producción (RFC) y del comportamiento de las versiones de las diferentes soluciones registradas en el Control de Versiones.

30. Desarrollar las funciones de Administrador de Cambios, Administrador de Liberación y Administrador del Sistema de Control de Versiones indicadas en el manual del proceso de Gestión de Cambios y Liberaciones.

31. Realizar acciones prácticas de apoyo en la elaboración del presupuesto, seguimiento, control y ejecución presupuestal de la Vicepresidencia.

32. Atender las solicitudes de certificados digital, llevando control mediante un inventario de los mismos, garantizando su alta y revocación de los mismos.

33. Definir, validar y consensuar las reglas de negocio necesarias para diagnosticar los datos de La Empresa, con los líderes funcionales, buscando su actualización permanente.

34. Realizar el diagnóstico de los datos aplicando las reglas de negocio y evaluar las causas de las no conformidades para proponer acciones correctivas, preventivas y de mejoras a los procesos referente al tratamiento y la calidad de los datos.

35. Planificar y coordinar la ejecución de los procesos masivos de depuración que resuelvan los hallazgos, acorde con las prioridades y objetivos establecidos, para restablecer la calidad de los datos.

36. Elaborar las especificaciones de las herramientas para aplicar en los datos los resultados de los procesos masivos de depuración

37. Hacer seguimiento y control de la ejecución de los procesos masivos de depuración de los datos

38. Realizar acciones prácticas de apoyo a los Líderes Técnicos y Funcionales en la definición de los servicios que requieran ser atendidos a través de la Mesa de Servicios

39. Realizar acciones prácticas de apoyo en el seguimiento de los incidentes críticos que impacten el normal desarrollo de las operaciones de la Empresa, buscando una solución rápida de los mismos.

40. Realizar acciones prácticas de apoyo a los Líderes Técnicos y Funcionales en la definición de los servicios que requieran ser atendidos a través de la Mesa de Servicios

41. Desarrollar las funciones de Administrador de Mesa de Servicio y Administrador de Problemas indicadas en el manual del proceso de Gestión de Mesa e Incidentes.

42. Realizar acciones prácticas de apoyo a los líderes funcionales en la elaboración de planes de Pruebas de Aceptación de Usuarios y escenarios de pruebas que permitan obtener la Certificación de Usuario para el paso de producción de las soluciones de software.

43. Realizar acciones prácticas de apoyo a los líderes técnicos en la

	elaboración de planes de Pruebas de Integración y escenarios de pruebas que permitan obtener la Certificación Técnica de Usuario para el paso a QA de las soluciones de software. 44. Atender las solicitudes de entrega masiva de documentos almacenados en la plataforma ECM de la Empresa, requeridas por las áreas funcionales. 45. Realizar acciones prácticas de apoyo en la administración técnica de la plataforma ECM de la Empresa. 46. Dar cumplimiento a lo estipulado en la Tabla de Retención de Documentos respecto a la definición de series, sub-series y retención de documentos, garantizando que el modelo documental implementado en la plataforma ECM se ajusta a dicha tabla. 47. Proponer los lineamientos de depuración y mejoramiento de datos y tecnológicos. 48. Realizarlos procesos automáticos de conciliación de información de RPM, en transición. 49. Verificar y realizar la conciliación permanente desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa. 50. Revisar el registro del proceso de recaudo de los recursos de la empresa y definir las reglas de validación y conciliación de los datos. 51. Establecer los acuerdos de niveles de servicio para la recepción y entrega de información tanto con las áreas de la empresa como con los terceros que participan en el proceso de operación. 52. Establecer la información estadística requerida de los procesos de operación, con el fin de identificar opciones de mejora en los sistemas de información y en los procesos de la empresa. 53. Recibir, articular, distribuir y ser necesario validar la información necesaria para el registro de las operaciones de la empresa, estableciendo estándares de calidad y oportunidad para realizarlo. 54. Definir con las áreas de la empresa los procesos de auditoría y validación a que deben someterse los servicios de outsourcing. 55. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área. 56. Analizar la información contenida en las bases de datos del área. 57. Verificar las validaciones de las listas restrictivas, así como consolidar los reportes periódicos requeridos. 58. Gestionar, revisar y validar las previnculaciones de los ciudadanos al programa BEPS y consolidar los datos actualizados. 59. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones. 60. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, del Sistema General de Pensiones y el servicio social complementario de BEPS. - Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistema integrado de Gestión - Conocimientos en herramientas ofimáticas.
Disciplinas Académicas	Ingenierías, Administraciones, Contadurías, Derecho, Comunicación Social, Licenciado en Electrónica, Comercio Internacional y Mercadeo.

Macroproceso

Gestión Administrativa

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Vicepresidencia Administrativa– Gerencia Nacional Económica– Gerencia

Nacional de Bienes y Servicios– Gerencia Nacional de Gestión Contractual–

Gerencia Nacional de Gestión Documental

Funciones Específicas	1. Ejecutar el monitoreo, seguimiento y evaluación de la gestión presupuestal, de acuerdo con los lineamientos de la Empresa. 2. Elaborar y validar el informe de ejecución presupuestal de ingresos y gastos de la Empresa y los Fondos administrados, certificando la integridad de la información. 3. Recibir y estudiar las modificaciones presupuestales solicitadas por las dependencias, proyectar los actos administrativos correspondientes, y gestionar su aprobación. 4. Responder por la expedición de los Certificados de Disponibilidad, con cargo al presupuesto aprobado para la vigencia o cupos futuros, para la aprobación del ordenador del gasto. 5. Elaborar el Registro Presupuestal de las operaciones de la Empresa, siguiendo los procedimientos definidos para el manejo presupuestal. 6. Emitir concepto de presupuestos futuros consistentes con la programación integral de las necesidades a mediano plazo, y que traigan consigo beneficios tanto económicos como de agilidad administrativa para la Empresa. 7. Elaborar los instructivos en materia presupuestal, de acuerdo a la normatividad vigente, para la correcta gestión financiera de la Empresa. 8. Hacer seguimiento al procesamiento y elaboración de los estados financieros y libros de contabilidad para la Empresa y Fondos administrados, para su oportuna presentación. 9. Revisar la aplicación de los Planes de Cuenta definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Contaduría General de la Nación, que sean aplicables a la Empresa. 10. Responder por la oportuna transmisión de la información contable, a los entes de vigilancia y control. 11. Coordinar con las áreas fuente de información contable, la incorporación de los registros contables, conforme a las normas y principios contables vigentes. 12. Proporcionar la información contable, financiera y tributaria de la Empresa que sean solicitados por las autoridades competentes y las diferentes áreas de la Empresa, de acuerdo con los principios de contabilidad pública, las normas técnicas de la información contable y demás normas, procedimientos y políticas que rigen en materia contable y tributaria. 13. Realizar el análisis de cuentas y variaciones, verificando los registros contables y velando por la correcta conciliación de los mismos frente a los libros auxiliares de las áreas fuente. 14. Elaborar y mantener actualizados, los procedimientos, dinámicas, instructivos e instrumentos, que permitan el registro contable de las operaciones financieras y económicas, de conformidad con la normatividad contable aplicable a la Empresa. 15. Certificar los saldos registrados en los estados financieros de los fondos y de la Empresa, de acuerdo con la normatividad vigente. 16. Analizar las necesidades de creación, ajuste y modificación de las cuentas contables, para el adecuado registro de las operaciones económicas de la Empresa. 17. Administrar y controlar los procedimientos de cuentas por pagar, garantizando su elaboración y registro oportuno, de acuerdo con la normatividad vigente. 18. Realizar el seguimiento a las cuentas por pagar radicadas para pago, cuenten con los debidos soportes y requisitos tanto legales como
-----------------------	--

administrativos.

19. Aplicar la liquidación y descuento en las órdenes de pago, de los valores correspondientes a impuestos y demás descuentos de ley aplicables.

20. Responder por la elaboración, presentación y pago de las obligaciones tributarias de orden nacional y municipal.

21. Preparar y presentar oportunamente la información exógena y de medios magnéticos, de acuerdo con la normatividad vigente.

22. Consolidar y transmitir dentro de los plazos establecidos, la información del Boletín de Deudores Morosos del Estado.

23. Elaborar oportunamente las conciliaciones de las cuentas bancarias de la Empresa –exceptuando las cuentas de recaudo–, acreditando la información consignada en las mismas y aclarando las partidas conciliatorias.

24. Analizar y evaluar las necesidades de apertura y cierre de cuentas corrientes y de ahorros requeridas para la operación de la Empresa, para su autorización por parte de la Vicepresidencia Administrativa.

25. Definir los controles necesarios, que garanticen el correcto proceso en los pagos que realiza la Empresa, para la mitigación de los riesgos asociados.

26. Responder por la planeación y ejecución de pagos administrativos.

27. Realizar oportunamente los giros y pagos de las obligaciones de la Empresa, de acuerdo a la información y condiciones requeridas por los terceros.

28. Responder por la custodia y debido manejo de las claves, tarjetas de firmas y demás elementos propios del manejo de las cuentas bancarias de la Empresa.

29. Garantizar el reporte y seguimiento oportuno a las Empresas financieras, respecto a la actualización de las firmas autorizadas en el manejo de los recursos de las cuentas bancarias de la Empresa.

30. Elaborar, certificar y modificar el flujo de caja y las proyecciones financieras de corto plazo, de la Empresa.

31. Administrar las cajas menores, de acuerdo con el procedimiento establecido.

32. Certificar las retenciones por concepto de Fuente, Ica e IVA.

33. Rendir las certificaciones de pago a proveedores o cualquier concepto, a cargo de la Empresa.

34. Evaluar los aspectos financieros de las propuestas presentadas en los procesos de contratación, y conceptuar sobre las observaciones que presenten los proponentes en los procesos de contratación.

35. Elaborar los estudios y documentos previos, de los procesos de contratación que requiera la Empresa.

36. Adelantar el seguimiento a la ejecución, supervisión y liquidación de contratos a cargo de la Empresa.

37. Absolver consultas, conceptuar y prestar asistencia profesional en materia presupuestal, contable y de tesorería administrativa.

38. Realizar el registro y evaluación de proveedores de acuerdo a la normatividad vigente.

39. Apoyar el seguimiento, a la ejecución, supervisión y liquidación de los contratos de acuerdo a los procedimientos.

40. Efectuar y actualizar la identificación, clasificación y codificación de los bienes muebles e inmuebles, el manejo y control de inventarios, de conformidad con los procedimientos de Gestión de inventarios y Gestión de áreas físicas

41. Establecer y aplicar normas y técnicas requeridas para las bajas de bienes muebles e inmuebles, de conformidad con las normas y procedimientos de inventarios, así como para las daciones en pago.

42. Realizar el procedimiento de Gestión de seguros de acuerdo a las necesidades presentadas y las reglas de negocio establecidas por la Empresa.

43. Organizar la logística de las comisiones y emitir los documentos necesarios de acuerdo con los procedimientos establecidos.

44. Elaborar el plan de compras, su actualización y publicación

45. Preparar, proyectar y adelantar los procesos de contratación de la

Empresa.

46. Asesorar, vigilar, y verificar el cumplimiento de los procesos y procedimientos relacionados con la gestión contractual de la Empresa, conforme con la normatividad vigente sobre la materia.

47. Asesorar en el seguimiento a la gestión contractual de acuerdo con los procedimientos de planeación contractual, elaboración y formalización de los contratos, ejecución, supervisión y liquidación de los contratos, modificación de los contratos y ejecución de las acciones por incumplimiento contractual.

48. Brindar soporte a las áreas solicitantes en la elaboración de estudios previos, procedimientos de contratación, y en lo relacionado con la actividad precontractual, contractual y pos contractual de la Empresa.

49. Preparar y proyectar para firma del ordenador del gasto o su delegado todos los documentos contractuales y pos contractuales de conformidad con el Manual de Contratación de la Empresa.

50. Elaborar las reglas de participación para la selección de contratistas y las minutas de contratos, convenios o acuerdos que requiera suscribir la Empresa.

51. Adelantar los procesos de contratación de conformidad con la normativa vigente.

52. Evaluar jurídicamente las ofertas para la escogencia de los contratistas, coordinar y consolidar las evaluaciones de las mismas.

53. Adelantar los procesos de contratación de conformidad con la normativa vigente.

54. Evaluar jurídicamente las ofertas para la escogencia de los contratistas, coordinar y consolidar las evaluaciones de las mismas.

55. Proyectar oportunamente las solicitudes, respuestas, observaciones, objeciones, reclamaciones y demás documentos requeridos en las diferentes fases del proceso de contratación, y en general las consultas y las peticiones que involucren aspectos contractuales.

56. Realizar todos los trámites correspondientes a fin de obtener el perfeccionamiento y legalización de los contratos y convenios.

57. Elaborar y formalizar los contratos de acuerdo a los procedimientos contractuales.

58. Apoyar el seguimiento, a la ejecución, supervisión y liquidación de los contratos de acuerdo a los procedimientos.

59. Realizar las modificaciones de los contratos generados según los lineamientos del manual de contratación de la Empresa.

60. Verificar la correcta constitución de las garantías expedidas en desarrollo de la actividad contractual.

61. Comunicar la designación a los supervisores e interventores.

62. Brindar asesoría jurídica y realizar el seguimiento a la ejecución de acciones por incumplimiento contractual y apoyar las actuaciones tendientes a sancionar o multar a los contratistas.

63. Preparar los documentos necesarios para hacer efectivos los riesgos amparados por las garantías contractuales, cláusulas penales u otros mecanismos utilizados para garantizar el cumplimiento de los contratos.

64. Aplicar las directrices que se dicten por la Empresa para el archivo de los documentos generados dentro de la actividad contractual.

65. Diseñar y elaborar los documentos necesarios para implementar o modificar los procesos contractuales de la Empresa

66. Elaborar los informes en materia contractual solicitados por las autoridades competentes y las diferentes áreas de la Empresa, de acuerdo con las normas, procedimientos y políticas vigentes.

67. Vigilar y controlar la custodia de los documentos generados en los diversos procedimientos de contratación de la Empresa.

68. Revisar y emitir concepto sobre las minutas, reglas de participación, comunicaciones y demás documentos contractuales elaborados por los funcionarios de la dependencia.

69. Emitir conceptos y recomendaciones de la actividad contractual realizada por la Empresa.

	70. Proyectar las políticas y lineamientos de la Gestión Documental de la Empresa 71. Proponer el proceso de gestión documental de la Empresa de acuerdo a la normatividad y parámetros existentes. 72. Implementar los procesos de conservación, organización, inventario, servicio y control de la documentación del archivo. 73. Comunicar las políticas pertinentes a los archivos de gestión con el fin de que la producción, administración y archivo de la documentación se ajuste a los estándares y manuales establecidos para la dependencia. 74. Proyectar las políticas pertinentes a los archivos de gestión sobre las reglas que deben observarse para el servicio y consulta de los documentos. 75. Realizar el seguimiento a la gestión de servicios internos y las quejas peticiones o reclamos que sean presentadas por los clientes.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Sistema Integrado de Gestión. - Presupuesto, Contabilidad Pública y Tesorería. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Derecho Administrativo. - Control Interno Contable. - Circular Básica Contable y Financiera – Circular Externa 100 de 1995 Superintendencia Financiera de Colombia y Régimen de Contabilidad Pública de la Contaduría General de la Nación. - Código Único Disciplinario. - Estatuto Anticorrupción. - Contratación estatal. - Gestión documental.
Disciplinas Académicas	Contaduría Pública, Derecho, Economía, Administraciones, Ingenierías, Bibliotecología o Archivística, Finanzas, Gestión Empresarial, Ciencias de la Información y Documentación, Sistemas de la Información.

Macroproceso

Gestión del Talento Humano

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Talento Humano - Gerencia Nacional de Gestión del

Talento Humano - Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano

Funciones Específicas	1. Proponer y desarrollar las actividades necesarias para proveer el personal competente para el ejercicio de las actividades propias de la Empresa, de acuerdo con las necesidades, los lineamientos institucionales y las normas legales vigentes. 2. Analizar y tramitar solicitudes de selección de personal de acuerdo con la estructura, la planta y el manual de funciones de la empresa. 3. Preparar, hacer seguimiento y evaluar los procesos de selección, promoción y sucesión para proveer los cargos de la planta de personal de la Empresa, de acuerdo con los perfiles solicitados. 4. Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos para el desempeño del cargo.
-----------------------	--

5. Realizar y articular los requerimientos, actividades y trámites previos al proceso de vinculación.
6. Realizar los trámites de afiliación al sistema de seguridad social de los servidores públicos y aprendices SENA, de conformidad con la legislación vigente.
7. Comunicar a las áreas involucradas en el proceso, las vinculaciones y desvinculaciones de servidores de la Empresa.
8. Recepcionar, tramitar y proyectar respuesta a las solicitudes, traslados o novedades de seguridad social y cesantías.
9. Recepcionar, analizar y proyectar respuesta a las solicitudes relacionadas con las situaciones administrativas de los servidores públicos de la Empresa.
10. controlar y hacer seguimiento a las solicitudes relacionadas con las situaciones administrativas de los servidores públicos de la Empresa.
11. Revisar la causación de derechos laborales, de conformidad con la normatividad vigente y la reglamentación de la empresa
12. Proyectar y/o revisar los actos administrativos que deciden sobre situaciones administrativas y los de reconocimiento de derechos laborales, de conformidad con la normatividad vigente y la reglamentación de la empresa.
13. Hacer seguimiento a la organización, administración y custodia de la información de gestión del área, incluyendo el de Historias Laborales de Servidores, Ex servidores y Contratos de Aprendices SENA de la Empresa.
14. Hacer seguimiento y verificar que la información de la Empresa y sus servidores se mantenga actualizada en el SIGEP.
15. Asegurar y controlar las actividades necesarias para la carnetización del talento humano de Colpensiones.
16. Realizar actividades de seguimiento, verificación y control a los procesos o actividades tercerizadas, así como a las empresas que proveen servicios o personal a la Empresa
17. Administrar los módulos del sistema de información y administración de Personal asignado, así como el mantenimiento y actualización de la data correspondiente.
18. Reportar y/o cargar en el sistema las novedades de nomina.
19. Apoyar en la verificación de los registros de control de horario y generar los reportes necesarios para la toma de decisiones.
20. Orientar la gestión del talento humano en las regionales.
21. Orientar y desempeñar las actividades necesarias para la liquidación de la nómina de servidores públicos y aprendices SENA y sus inherentes, de conformidad con las normas legales y reglamentarias.
22. Realizar las proyecciones y análisis de los costos financieros de talento humano de la Empresa.
23. Realizar el seguimiento a la ejecución presupuestal.
24. Analizar y proyectar respuesta a las solicitudes de reconocimiento de beneficios salariales y prestacionales.
25. Proponer y proyectar los ajustes o modificaciones al régimen salarial de Colpensiones.
26. Analizar y proyectar las decisiones relacionadas con las solicitudes de conformación Grupos Internos de Trabajo, de conformidad con la reglamentación existente.
27. Elaborar y/o revisar las certificaciones requeridas.
28. Participar, analizar y hacer seguimiento al desarrollo de estudios técnicos relacionados con la estructura organizacional, la planta de personal y el manual de funciones y competencias laborales de la Empresa.
29. Proponer y participar en los proyectos relacionados con el régimen salarial de los trabajadores oficiales de la Empresa.
30. Analizar y proponer en coordinación con las dependencias competentes, la elaboración de justificaciones técnicas para la

	modificación de la estructura organizacional, la planta de personal y el manual de funciones y competencias laborales de la empresa. 31. Proponer, ejecutar, controlar y hacer seguimiento a la gestión de la de la planta de personal y de aprendices SENA, de acuerdo con las políticas establecidas. 32. Revisar y analizar conforme a los procedimientos y las normas legales y reglamentarias las actividades necesarias para el retiro de servidores públicos de la Empresa. 33. Preparar y proyectar las decisiones relacionadas con el retiro de servidores públicos de la Empresa. 34. Analizar, preparar y proyectar los asuntos relacionados con el derecho colectivo de los trabajadores oficiales de la empresa. 35. Analizar, preparar y proyectar las decisiones con ocasión a recursos de reposición, revocatoria directa y reclamaciones interpuesta por servidores y ex servidores de la Empresa. 36. Analizar y preparar respuesta técnica de competencia del área, frente a las acciones judiciales y constitucionales interpuestas. 37. Proponer estrategias que faciliten el fortalecimiento de las dimensiones del ser, saber, hacer y estar de los trabajadores de la Empresa de acuerdo con las necesidades. 38. Proponer y desarrollar los programas de bienestar, estímulos e incentivos, con el fin de crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los servidores públicos. 39. Diseñar y aplicar los sistemas de evaluación del desempeño, acorde con la estrategia de competencias laborales y la planeación estratégica de la Empresa. 40. Diseñar, proponer y ejecutar planes, programas y proyectos de gestión del conocimiento de acuerdo con las políticas definidas. 41. Proponer, elaborar y desarrollar el programa de gestión del conocimiento, de acuerdo con las normas vigentes y las políticas de talento humano definidas. 42. Diseñar y ejecutar programas de inducción y re-inducción para los servidores públicos de la Empresa de acuerdo con las políticas institucionales. 43. Proponer y aplicar estrategias tendientes a implementar mecanismos que permitan aumentar la productividad del trabajo, bajo criterios de austeridad y racionalización en el manejo de los recursos. 44. Planear, adelantar, hacer seguimiento y evaluar los programas de entrenamiento en el cargo de los trabajadores de la Empresa. 45. Planear, proponer, desarrollar y hacer seguimiento a los planes, programas y proyectos de medicina preventiva y del trabajo. 46. Planear, proponer y desarrollar y ejecutar las políticas, planes, programas, proyectos y procedimientos de Salud y Seguridad en el Trabajo, de conformidad con las normas legales y reglamentarias. 47. Definir e implementar los programas de seguridad y salud en el trabajo, ejecutar los requisitos legales aplicables, identificar los peligros, valorar los riesgos y determinar sus controles. 48. Adelantar actividades tendientes a garantizar la dotación de los trabajadores de la planta de personal a fin de dar cumplimiento con las normas sobre la materia. 49. Elaborar y consolidar los informes que le sean solicitados por las dependencias o por los entes de control. 50. Revisar, consolidar y desarrollar las actividades propias del sistema integrado de gestión para el área. 51. Elaborar y consolidar los procesos y procedimientos del área.
Conocimientos Básicos	- Procesos y procedimientos jurídicos para la administración del talento humano - Procesos de reclutamiento, selección, vinculación, promoción, y desvinculación de recurso humano. - Sistema de compensaciones.

	- Legislación laboral sobre trabajadores oficiales - Nómina y prestaciones sociales. - Modelo de gestión por competencias. - Diseño programas de capacitación. - Seguridad y salud en el Trabajo. - Evaluación de desempeño. - Acuerdos de gestión. - Gestión del conocimiento. - Bienestar laboral. - Estrategia, cuadro de Mando Integral e Indicadores de Gestión. - Sistemas Integrados de Gestión del Talento Humano.
Disciplinas Académicas	Administraciones, Economías, Contadurías, Psicología, Derecho, Ingenierías, Trabajo Social, Comunicación Social, Finanzas, Medicina y Enfermería.

Macroproceso

Gestión Jurídica - Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a las que se aplica)

Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General - Gerencia Nacional de Defensa

Judicial - Gerencia Nacional de Doctrina

Funciones Específicas	1. Participar en el desarrollo de estrategias dirigidas a unificar las formas, criterios y fundamentos jurídicos conceptuales de la empresa. 2. Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa, en los términos de la delegación que otorgue el Presidente de la Empresa. 3. Participar en el diseño de estrategias dirigidas a prevenir actuaciones judiciales y administrativas contra la Empresa. 4. Realizar la revisión jurídica a los documentos que debe suscribir la Presidencia de la empresa, cuando esta lo requiera. 5. Proyectar la respuesta ante la jurisdicción, a las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos a la empresa, con base en la información suministrada por el área competente. 6. Participar en los procesos para suscripción de Convenios interinstitucionales e internacionales que suscribe la empresa con otras entidades gubernamentales o no gubernamentales con el objeto de desarrollar su misión. 7. Intervenir en la elaboración y unificación de formas y criterios para la defensa judicial y extrajudicial de la Empresa. 8. Adelantar acciones de seguimiento de los procesos judiciales y de las actuaciones administrativas que se inicien en contra de la empresa. 9. Aplicar mecanismos alternativos de solución de conflictos, en los casos en que sea procedente, de conformidad con la ley. 10. Participar en el diseño de metodologías para la compilación, estudio y actualización de las disposiciones jurídicas constitucionales, normas con fuerza de ley, actos administrativos generales, jurisprudencia y doctrina relacionada con el objeto social de la Empresa. 11. Elaborar propuestas de ajustes o modificaciones normativas y conceptualizar sobre las propuestas de modificaciones normativas, en coordinación con el área correspondiente. 12. Participar en los comités y órganos de asesoría y coordinación que determine el Vicepresidente. 13. Intervenir en actividades derivadas de la Secretaria de la Junta Directiva, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 14. Compilar y suministrar la información jurídica institucional
-----------------------	--

	producida por las diferentes áreas de la empresa y que sirvan de apoyo para el cumplimiento de su labor misional y administrativa. 15. Mantener la información jurídica actualizada y periódica al servicio de la empresa y del público. 16. Desarrollar estudios y publicaciones de rigor académico e investigativo que potencialicen la actividad misional. 17. Proyectar herramientas conceptuales orientadas a unificar las actuaciones de intervención judicial y administrativa. 18. Aplicar los instrumentos de seguimiento de los resultados de participación en procesos judiciales. 19. Realizar la recolección, clasificación y procesamiento de la información legal relativa a pensiones para su actualización y desarrollo misional de la empresa. 20. Colaborar en el control para que el servicio de atención a consultas de interés jurídico se ofrezca con efectividad y pertinencia, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Vicepresidencia y/o Gerentes. 21. Intervenir en procesos de formación, capacitación y entrenamiento a través de talleres, cursos y/o seminarios que se dispongan por la entidad. 22. Realizar la consolidación y análisis de la información y elaborar el reporte a entes de control y terceros, de acuerdo a las fichas técnicas de cada reporte. 23. Participar en la proyección de decisiones de trámite y fondo en segunda instancia sobre los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de la empresa de acuerdo con la normatividad vigente. 24. Participar en la revisión permanente de las reglas de negocio de la empresa. 25. Participar en la ejecución de políticas, planes y estrategias de gestión para sustentar el funcionamiento técnico y administrativo de la Vicepresidencia y sus Gerencias.
Conocimientos Básicos	- Conocimientos en el Sistema de Seguridad Social Integral. - Derecho Administrativo. - Derecho Laboral. - Conocimientos en Litigio. - Planeación estratégica. - Estadística.
Disciplinas Académicas	Derecho, Economía, Finanzas, Gobierno, Ciencia Política, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas.

Macroproceso

Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Oficina de Control Interno

Funciones Específicas	1. Participar en la formulación, ejecución y supervisión del Plan Estratégico y/o Plan de Acción de la Oficina de Control Interno, de acuerdo con las disposiciones que regulan la materia. 2. Participar en la elaboración, ejecución y monitoreo del Plan Anual de Auditoría de la Oficina de Control Interno, de conformidad con las disposiciones nacionales e internacionales que regulan la práctica profesional de la auditoría interna y los lineamientos definidos. 3. Evaluar el desarrollo del Sistema de Control Interno y del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa de acuerdo con lineamientos institucionales y normatividad vigente.
-----------------------	--

	4. Ejecutar actividades de auditoría en cumplimiento del Plan de Auditoría o actividades no programadas, de acuerdo con los lineamientos definidos y supervisar las actividades del equipo correspondiente, presentando los informes de auditoría con criterios de calidad y oportunidad. 5. Orientar a las dependencias en la formulación de los planes de mejoramiento solicitados en virtud del resultado de los procesos de evaluación independiente y realizar el seguimiento correspondiente para verificar la eficacia en la implementación de las medidas. 6. Realizar actividades de acompañamiento en la definición y establecimiento de mecanismos de control de acuerdo con criterios técnicos y metodológicos, teniendo en cuenta normatividad vigente y propósitos organizacionales, garantizando la debida independencia y objetividad. 7. Evaluar los riesgos relacionados con los procesos objeto de auditoría y monitorear los riesgos propios de los procesos que se desarrollan en la Oficina de Control Interno, de acuerdo con las disposiciones que regulan la materia y los lineamientos metodológicos impartidos por Vicepresidencia de Planeación y Riesgos. 8. Supervisar y aprobar preliminarmente las actividades desarrolladas por los demás miembros de los equipos de trabajo de la Oficina de Control Interno, de acuerdo con los procedimientos establecidos. 9. Consolidar, supervisar la calidad y oportunidad de las respuestas brindadas por la Empresa a los requerimientos presentados por la Contraloría General de la República, de acuerdo con las asignaciones que establezca la Dirección de la Oficina Nacional de Control Interno. 10. Coordinar, de acuerdo con la asignación que defina la Dirección de la Oficina Nacional de Control Interno, la consolidación de los informes que deben presentarse periódicamente entes externos. 11. Diseñar y adelantar estrategias orientadas a fomentar una cultura de control y autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de competencia de la Empresa.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Ley 87 de 1993, y demás normas que la reglamenten, adicionen o modifiquen. - Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano. - Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. - Norma Técnica ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental. - Norma Técnica OHSAS 18001:2007, Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. - Sistema de Administración de Riesgo Operativo, Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. - Normatividad de contratación estatal. - Normas anticorrupción. - Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna. - Marco integrado de Control Interno COSO y COSO ERM. - Gestión de proyectos bajo metodología PMI. - Administración efectiva de equipos de trabajo, orientación a resultados. - Presupuesto y Finanzas Públicas.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Procesos, Administración Financiera, Finanzas, Ingeniería Industrial.

Macroproceso

Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Oficina de Control Disciplinario Interno

Funciones Específicas	1. Desarrollar políticas, planes y programas de prevención y orientación que minimicen la ocurrencia de conductas disciplinables en la Empresa. 2. Diseñar estrategias de organización interna para el manejo eficiente y con celeridad de los procesos en primera instancia de competencia de la Oficina. 3. Supervisar los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores públicos de La Empresa, tendientes al esclarecimiento de las conductas que puedan constituir faltas disciplinarias, según la normatividad vigente. 4. Desarrollar las actuaciones correspondientes para garantizar que los procesos disciplinarios se desarrollen dentro de los principios y el procedimiento legalmente establecido. 5. Instruir y proyectar en primera instancia las actuaciones requeridas en los procesos disciplinarios adelantados contra los servidores públicos de La Empresa. 6. Poner en conocimiento de los órganos respectivos, la comisión de hechos con incidencia penal, fiscal y administrativa, de los cuales tenga conocimiento en desarrollo de sus funciones, para que se adelanten los procedimientos que les correspondan. 7. Promover y participar en estudios e investigaciones para formular políticas de capacitación y divulgación de los objetivos del control disciplinario interno, a fin de prevenir conductas disciplinables. 8. Practicar oportunamente las pruebas requeridas en desarrollo del proceso disciplinario. 9. Administrar, controlar y evaluar el sistema de información disciplinaria a fin de que sirva como herramienta para la toma de decisiones de carácter disciplinario, para dar respuesta oportuna y fidedigna a los usuarios internos y externos y a la alta gerencia de la Empresa. 10. Realizar estudios, investigaciones y demás gestiones que soporten la interacción con organismos de investigación y control para garantizar la colaboración armónica y el apoyo técnico necesario para el éxito de las investigaciones disciplinarias. 11. Emitir los conceptos solicitados al Presidente relacionados con las distintas investigaciones disciplinarias y administrativas adelantadas por la Oficina.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Derecho laboral - Código Contencioso Administrativo. - Código Disciplinario Único - Administración Pública y Contratación Estatal.
Disciplinas Académicas	Derecho.

TÍTULO III

NIVEL PROFESIONAL

PROFESIONAL SENIOR

DENOMINACIÓN GENERAL	166
Profesional Senior	
DENOMINACIONES ESPECÍFICAS	170
Despacho del Presidente	
Oficina de Ingeniería de Procesos	172
Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	173
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	175
Vicepresidencia Comercial	178
Vicepresidencia de Financiamiento	180
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	184
Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos	187
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	189
Vicepresidencia Administrativa	190
Vicepresidencia de Talento Humano	194
Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General	197
Oficina de Control Interno	199
Oficina de Control Disciplinario Interno	201

Nivel:

ProfesionalCódigo:

310

Denominación del cargo:

Profesional Senior

Propósito del Cargo

Organizar, articular, diseñar, formular, implementar, controlar y hacer seguimiento a los planes, programas y proyectos del área en que se desempeña, así como implementar y hacer seguimiento a los procesos y procedimientos de la misma, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
04	71	Título profesional.	Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Implementar los planes, programas y proyectos del área.
2. Ejecutar y verificar el seguimiento de planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos requeridos en la Empresa.
3. Verificar la información para elaborar los indicadores de seguimiento y desempeño institucional.
4. Apoyar la formulación, implementación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de las dependencias encargadas de los procesos en los cuales se desarrollan las funciones asignadas.
5. Apoyar en las actividades que le encomendadas para la elaboración y gestión de los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas; los procedimientos de supervisión, seguimiento, control y evaluación; los procedimientos de evaluación de resultado y liquidación, de los contratos celebrados por la empresa.
6. Adelantar estudios e investigaciones tendientes al logro de los objetivos, planes, programas y proyectos de la entidad y preparar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
7. Adelantar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno, de Gestión de la Calidad y los demás Sistemas definidos en la Empresa.
8. Preparar las metodologías, estándares, Manuales de Procesos procedimientos y mecanismos definidos por la Empresa para las diferentes áreas.
9. Elaborar y verificar los informes que soliciten los órganos de control, las respuestas a los requerimientos de carácter jurisdiccional, respuestas a los informes internos, requerimientos que soliciten la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, en especial el Ministerio del Trabajo, cuando les sean encomendados.
10. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la entidad y colaborar con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios.
11. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la oficina o vicepresidencia.
12. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental.
13. Orientar y elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.
14. Estudiar y conceptuar sobre las materias de competencia del área interna de desempeño.
15. Absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales encomendadas o que correspondan a las dependencias en que se desempeña.
16. Desarrollar herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según metas y objetivos.

17. Desarrollar e implementar estrategias que faciliten la comunicación de los procesos del área en la entidad.

18. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.

19. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.

20. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

21. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.

22. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
03	84	Título profesional.	Dieciocho (18) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Implementar y apoyar en el seguimiento de planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos requeridos en la Empresa.

2. Recopilar información para la elaboración de los indicadores de seguimiento y desempeño institucional.

3. Aportar en la formulación, implementación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de las dependencias encargadas de los procesos en los cuales se desarrollan las funciones asignadas.

4. Desarrollar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno, de Gestión de la Calidad y los demás Sistemas definidos en la Empresa

5. Apoyar en las actividades que le sean encomendadas para la elaboración y gestión de los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas; los procedimientos de supervisión, seguimiento, control y evaluación; los procedimientos de evaluación de resultado y liquidación, de los contratos celebrados por la empresa.

6. Aportar en el desarrollo de las acciones necesarias para el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno, de Gestión de la Calidad y los demás Sistemas definidos en la Empresa

7. Aplicar las metodologías, estándares, Manuales de Procesos procedimientos y mecanismos definidos por la Empresa para las diferentes áreas.

8. Elaborar y verificar los informes que soliciten los órganos de control, las respuestas a los requerimientos de carácter jurisdiccional, respuestas a los informes internos, requerimientos que soliciten la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, en especial el Ministerio del

Trabajo, cuando les sean encomendados.

9. Liderar los planes, programas y proyectos que le designe el responsable del área.

10. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la entidad y colaborar con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios.

11. Apoyar la formulación, implementación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de las dependencias encargadas de los procesos en los cuales se desarrollan las funciones asignadas.

12. Apoyar para la elaboración y gestión de los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas; los procedimientos de supervisión, seguimiento, control y evaluación; los procedimientos de evaluación de resultado y liquidación, de los contratos celebrados por la empresa.

13. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la oficina o vicepresidencia.

14. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental.

15. Orientar y elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.

16. Estudiar y conceptuar sobre las materias de competencia del área interna de desempeño.

17. Absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales encomendadas o que correspondan a las dependencias en que se desempeña.

18. Adelantar estudios e investigaciones tendientes al logro de los objetivos, planes, programas y proyectos de la entidad y preparar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

19. Desarrollar herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según metas y objetivos.

20. Desarrollar e implementar estrategias que faciliten la comunicación de los procesos del área en la entidad.

21. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos

22. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.

23. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

24. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.

25. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
02	68	Título profesional.	Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada.

Funciones Generales

1. Aportar en el seguimiento de planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos requeridos en la Empresa.
2. Aplicar y apoyar en la verificación de la información para elaborar los indicadores de seguimiento y desempeño institucional.
3. Atender las acciones necesarias para el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno, de Gestión de la Calidad y los demás Sistemas definidos en la Empresa
4. Seguir las metodologías, estándares, Manuales de Procesos procedimientos y mecanismos definidos por la Empresa para las diferentes áreas.
5. Elaborar y verificar los informes que soliciten los órganos de control, las respuestas a los requerimientos de carácter jurisdiccional, respuestas a los informes internos, requerimientos que soliciten la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, en especial el Ministerio del Trabajo, cuando les sean encomendados.
6. Liderar los planes, programas y proyectos que le designe el responsable del área.
7. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la entidad y colaborar con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios.
8. Apoyar la formulación, implementación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de las dependencias encargadas de los procesos en los cuales se desarrollan las funciones asignadas.
9. Apoyar en los procedimientos para la formulación de los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas, que le sean encomendados, para los procesos de contratación de bienes y servicios requeridos por la Empresa.
10. Apoyar en los procedimientos de Supervisión, seguimiento, control y evaluación, que le sean encomendados, durante la ejecución de los contratos celebrados por la empresa.
11. Apoyar en los procedimientos de evaluación de resultado y liquidación, que le sean encomendados, durante la ejecución de los contratos celebrados por la empresa.
12. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la oficina o vicepresidencia.
13. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental.

14. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
15. Orientar y elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.
16. Estudiar y conceptuar sobre las materias de competencia del área interna de desempeño.
17. Absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales encomendadas o que correspondan a las dependencias en que se desempeña.
18. Adelantar estudios e investigaciones tendientes al logro de los objetivos, planes, programas y proyectos de la entidad y preparar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
19. Desarrollar herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según metas y objetivos.
20. Desarrollar e implementar estrategias que faciliten la comunicación de los procesos del área en la entidad.
21. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
22. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
23. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
24. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Macroproceso:

Direccionamiento Empresarial

Dependencias Relacionadas (a donde se aplica)

Despacho del Presidente

Funciones Específicas	1. Participar en la definición y seguimiento a las políticas, lineamientos y directrices institucionales que orienten la gestión integral en el marco de la planeación estratégica de La Empresa. 2. Desarrollar actividades que requieran el direccionamiento en los procesos estratégicos encomendados por la presidencia para el fortalecimiento y óptimo desempeño de La Empresa. 3. Realizar actividades relacionadas con la los estados financieros de La Empresa y los informes de gestión anual para aprobación de la Junta Directiva. 4. Apoyar el seguimiento a la ejecución de las funciones propias de La Empresa, según los lineamientos y normatividad establecida. 5. Intervenir en ejercicios de planeación ambiental considerando la identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables a la operación de La Empresa. 6. Organizar la rendición de los informes que soliciten los órganos de control en relación con las actuaciones carácter disciplinario y fiscal, respuestas a los requerimientos de jueces y fiscales en relación con diligencias de carácter jurisdiccional, respuestas a los informes internos y requerimientos que soliciten la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, cuando les sean encomendados. 7. Participar en la definición de los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente. 8. Optimizar los sistemas de gestión del negocio e integrar la información generada por los mismos, mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio. 9. Realizar análisis de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de costos y procesos. 10. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área. 11. Participar en la expedición de los actos que requiera la administración interna de La Empresa, según los lineamientos y normatividad establecida. 12. Organizar la rendición de los informes solicitados por las empresas de inspección, control y vigilancia y las demás autoridades a las cuales se les debe reportar información, en los periodos programados y según los lineamientos y normatividad establecida. 13. Participar en el desarrollo de las políticas de control de riesgos de lavado de activos y financiación de terrorismo y demás actividades ilícitas para el adecuado cumplimiento del objeto de La Empresa. 14. Participar en la proyección de los actos que requiera la administración interna de La Empresa, según los lineamientos y normatividad establecida. 15. Participar en la ejecución de las políticas de comunicaciones de La Empresa, de acuerdo con los intereses de La Empresa y acorde con la política de comunicaciones del sector determinada.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Normatividad del Sector Financiero y Finanzas. - Administración Pública y Contratación Estatal. - Planeación Estratégica
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Procesos, Administración Financiera, Finanzas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Negocios Internacionales, Comunicación, Comunicación Social, Periodismo.

Macroproceso:

Direccionamiento Empresarial

Dependencias Relacionadas (a donde se aplica)

Oficina de Ingeniería de Procesos

Funciones Específicas	1. Brindar apoyo a las diferentes áreas en la elaboración de las reglas de los negocios, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos de los negocios. 2. Apoyar diagnósticos a nivel organizacional bajo el concepto de gestión de procesos de negocio. 3. Realizar análisis de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de costos y procesos. 4. Aplicar procedimientos de simplificación del trabajo con el diseño automático y físico de formularios y diagramas de flujo que tiendan a mejorar la eficiencia y calidad entre los procesos y las dependencias. 5. Optimizar los sistemas de gestión de los negocios e integrar la información generada por los mismos, mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocios. 6. Ejecutar actividades para la administración de la herramienta de BPM. 7. Intervenir en procesos de estructuración y administración de los Sistemas de Gestión en coordinación con las áreas responsables. 8. Ejecutar actividades que soporten los procesos de evaluación institucional de acuerdo con las políticas de la empresa.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) - Normatividad del Sector Financiero y Finanzas. - Administración Pública y Contratación Estatal. - Planeación Estratégica- Comunicación Estratégica y Organizacional. - Sistema Integrado de Gestión. - Servicio al Ciudadano.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Procesos, Administración Financiera, Finanzas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Negocios Internacionales, Comunicación, Comunicación Social, Periodismo.

Macroproceso:

Direccionamiento Empresarial – Gestión Integral de Datos e

Información – Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Vicepresidencia de Planeación y Riesgos – Gerencia Nacional de Estudios de Sistemas Pensionales y BEPS– Gerencia Nacional de Gestión Actuarial –

Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos

Funciones Específicas	1. Apoyar la planeación estratégica y financiera de acuerdo al análisis sectorial, gestión de proyectos, resultados de planes de acción, gestión del sistema de estadísticas y resultado de Indicadores. 2. Participar en la elaboración y realizar el seguimiento del Plan de Acción especificando los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas y los responsables. 3. Consolidar los indicadores propuestos por la Empresa de acuerdo con los sistemas estadísticos.
-----------------------	--

	4. Cumplir con el proceso de gestión de gobierno de datos garantizando la calidad, disponibilidad, confiabilidad e integridad de datos y de la información institucional. 5. Revisar la evaluación conjuntamente con los responsables los riesgos existentes en los procesos, identificándolos y priorizándolos a través de un ejercicio de valoración, teniendo en cuenta los factores propios del entorno, la naturaleza de la actividad de la empresa y el grado de implementación y efectividad de los controles existentes. 6. Elaborar informes y estudios periódicos de investigación sobre la coyuntura de la administración del sistema de beneficios económicos periódicos. 7. Elaborar el diseño de modelos para analizar, explicar y predecir el comportamiento de las variables relevantes que inciden sobre el desempeño de la empresa, relacionadas con el sector. 8. Administrar el sistema de estadísticas y realizar proyecciones que se requieran para predecir la capacidad de respuesta de la empresa respecto de las necesidades del sistema de beneficios económicos periódicos y la población en general. 9. Participar en la formulación de políticas sectoriales, institucionales y de regulación económica en temas pensionales, con base en los resultados de los ejercicios de proyección y programación y de los trabajos de investigación. 10. Proponer la difusión de experiencias e investigaciones sectoriales como fuente de retroalimentación, para fomentar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios institucionales. 11. Verificar conjuntamente con los responsables los riesgos existentes en los procesos, identificándolos y priorizándolos a través de un ejercicio de valoración, teniendo en cuenta los factores propios del entorno, la naturaleza de la actividad de la empresa y el grado de implementación y efectividad de los controles existentes. 12. Medir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto sobre los recursos de la empresa (económicos, humanos, entre otros), así como sobre la credibilidad y buen nombre de la empresa, en caso de materializarse. 13. Ejecutar los procedimientos y metodologías para medir, analizar, monitorear, controlar y administrar los riesgos de mercado, liquidez, operativo y lavado de activos y financiación del terrorismo. 14. Actualizar y consolidar periódicamente los mapas de riesgos de la empresa, con base en la información entregada por las distintas dependencias. 15. Consolidar la información generada del monitoreo de los riesgos de la empresa. 16. Programar y realizar planes de capacitación sobre los sistemas SARO, SARM, SARL y SARLAFT, entre otros, dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la empresa. 17. Consolidar información necesaria para la elaboración estimaciones actuariales
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Conocimientos sobre sistemas pensionales y BEPS - Planeación Estratégica. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. - Sistemas, métodos y procedimientos de evaluación y de control de gestión de riesgos y resultados. - Sistemas de Gestión de la Calidad. - Planeación y Prospectiva institucional. - Modelación y simulación de Riesgos. - Gestión Actuarial.
Disciplinas Académicas	Derecho, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Administrador Informático, Matemáticas, Física, Contaduría, Estadística o Finanzas y Actuario.

Macroproceso:

Servicio al Ciudadano – Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano – Gerencia Nacional de Atención al

Afiliado – Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos RPM –

Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y SAC – Gerencia Nacional de

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Gerencias Regionales –

Oficinas Seccionales

Funciones Específicas	1. Apoyar el monitoreo y control del procedimiento de recepción de comunicaciones externas, las solicitudes, requerimientos o peticiones de los afiliados, empleadores y beneficiarios recibidos a través de los canales de atención al ciudadano o consumidor financiero. 2. Establecer los mecanismos de comunicación con el ciudadano o consumidor financiero para darle respuesta y despejar sus inquietudes respecto de los servicios que presta la Empresa, de acuerdo con el procedimiento de envío de correspondencias externa. 3. Fortalecer la cultura de atención, respeto, servicio de calidad, protección de los derechos al ciudadano, información clara oportuna y veraz, de acuerdo al Sistema de Atención al Consumidor desarrollado por la Empresa. 4. Desarrollar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, satisfacción, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo, de acuerdo a las metas institucionales. 5. Apoyar las notificaciones al personal interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado de acuerdo con los procedimientos de la Empresa. 6. Proponer y ejecutar los mecanismos de comunicación con el ciudadano para darle respuesta y despejar sus inquietudes respecto de los servicios que presta la Empresa, de acuerdo a los lineamientos institucionales y el marco de la normatividad vigente. 7. Participar en el procedimiento de afiliación, subsidiados y traslado del régimen presentados en las oficinas de la red de la Empresa. 8. Verificar y consolidar información de las operaciones afiliación, traslado del régimen, retracto y anulación presentados en las oficinas de la red de la Empresa. 9. Proponer estrategias para el mejoramiento de instrumentos técnicos y procedimientos de actualización de datos de los afiliados, recepción de medios magnéticos, solicitud de corrección de historia laboral, recepción y aclaración de cuentas, recuperación de tiempo y novedad de retiro retroactivo. 10. Apoyar la gestión integral del servicio de atención al ciudadano, recibir, orientar, radicar, clasificar y direccionar adecuada y oportunamente las, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias tutelas y requerimientos. 11. Apoyar el proceso de afiliación y servicio al ciudadano a nivel nacional. 12. Fomentar y orientar la metodología de atención en los puntos de la red, con el fin de prestar un servicio que satisfaga las necesidades del ciudadano o consumidor financiero. 13. Consolidar las solicitudes de capacitación y asesoría realizadas por los empleadores y terceros. 14. Verificar que las solicitudes cumplan los requisitos establecidos para el trámite del reconocimiento de los beneficios y prestaciones económicas.
-----------------------	---

	15. Desarrollar y ejecutar las acciones que se requieran para la atención de los asuntos de las Oficinas Seccionales. 16. Verificar que las solicitudes cumplan los requisitos establecidos para el trámite del reconocimiento de los beneficios y prestaciones económicas. 17. Verificar el desempeño técnico de los servicios Web mejorando el servicio tanto al cliente interno como externo. 18. Realizar las visitas de seguimiento y control a la atención de requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos en los puntos de atención, para verificar en forma oportuna y detallada de la prestación del servicio. 19. Implementar las políticas y procesos establecidos por la alta dirección y ejecutar las acciones encaminadas a que se dé el trámite adecuado a las solicitudes de los ciudadanos o consumidores financieros. 20. Definir y ejecutar la metodología de atención de casos críticos reportados por los puntos de atención, con el fin de prestar un servicio que satisfaga las necesidades del ciudadano o consumidor financiero. 21. Fortalecer y consolidar una cultura de atención de casos críticos en los puntos de atención a nivel nacional. 22. Propiciar la protección de los derechos de los ciudadanos inmersos en situaciones vulnerables. 23. Emplear la debida diligencia a fin de atender en forma oportuna e integral casos críticos de los ciudadanos. 24. Diseñar estrategias y definir políticas para establecer metodologías que permitan atender con celeridad los casos críticos reportados por los puntos de atención. 25. Efectuar monitoreo y control de las solicitudes de los afiliados recibidos a través de la red de atención al ciudadano o consumidor financiero. 26. Recibir y direccionar al interior de la Empresa las solicitudes de asesoría realizadas por los jefes de punto y gerentes regionales. 27. Efectuar el seguimiento y velar por el correcto direccionamiento de las solicitudes de los ciudadanos y afiliados a través de los diferentes canales de comunicación. 28. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad de la atención al cliente interno y externo.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social, Régimen de Prima Media y Ahorro individual. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados - Sistemas de calidad. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Derecho Administrativo - Conocimientos Básicos de Excel. - Manejo de relaciones interpersonales. - Servicio al Ciudadano.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contadurías, Mercadeo, Administraciones, Finanzas, Ingenierías, Publicidad, Negocios Internacionales, Planeación y Desarrollo Social y Economías.

Macroproceso:

Gestión Comercial y Mercadeo – Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Vicepresidencia Comercial –Gerencia Nacional de Investigación y Desarrollo–Gerencia Nacional de Mercadeo – Gerencia Nacional de Gestión Comercial

Funciones Específicas	1. Apoyar, realizar y socializar los diferentes tipos de investigación de mercados, de acuerdo con las necesidades de la organización. 2. Analizar el entorno y tendencias de mercado e industria a través de investigaciones y estudios puntuales como soporte al diseño de ofertas de valor, de conformidad con los lineamientos y procedimientos establecidos. 3. Identificar las necesidades del segmento o grupo poblacional de la Empresa a su cargo con base en los análisis de comportamientos, hábitos, gustos y preferencias hallados en las actividades propias de investigación. 4. Realizar la implementación de pruebas piloto de tal forma que se puedan anticipar eventos y ajustar posibles desviaciones respecto a lo planeado. 5. Realizar los procesos de investigación, diseño e implementación de estrategias y ofertas de valor de acuerdo con los lineamientos establecidos por el procedimiento de Gestión Documental. 6. Implementar el modelo plan de medios, diseño, elaboración y medición de campañas de comunicación. 7. Participar en el diseño e implementación de nuevos productos y servicios de acuerdo con las necesidades de la entidad. 8. Realizar la atención de los requerimientos del mercado, verificando si responde a las necesidades y beneficios esperados por los ciudadanos o consumidores financieros, según los lineamientos establecidos por la Empresa. 9. Contribuir en el desarrollo de modelos que identifiquen las necesidades de los ciudadanos o consumidores financieros, diseñando simultáneamente las estrategias para que la información que requieran les sea suministrada. 10. Desarrollar actividades que incentiven a los ciudadanos o consumidores financieros a seguir afiliados y a preferir los servicios de la Empresa, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos. 11. Ejecutar las estrategias y metas comerciales para el seguimiento y evaluación de la gestión comercial para aportantes, afiliados y pensionados. 12. Administrar la página web y mini sites, de acuerdo con los contenidos correspondientes a la gestión institucional y con los procedimientos establecidos 13. Realizar la gestión comercial de empleadores y contribuyentes de acuerdo con los requerimientos como aclaración de cuentas empleadores y contribuyentes, afiliaciones y requerimientos especiales 14. Aplicar las políticas comerciales de la Empresa para lograr nuevos afiliados y mantener los actuales, así como para el ingreso y mantenimiento de las empresas aportantes y contribuyentes del sistema general de pensiones en especial en su relación con el Régimen de Prima Media. 15. Aplicar estrategias comerciales diferenciadas para cada segmento del mercado, que permitan satisfacer sus necesidades y alcanzar los objetivos comerciales de la Empresa. 16. Aplicar las herramientas de evaluación periódica de actividades y hacer propuestas para lograr el cabal desarrollo y ejecución del plan comercial de la Empresa. 17. Ejecutar del plan comercial de la Empresa en las Gerencias Regionales, de acuerdo con las necesidades de éstas y definiendo las estrategias de seguimiento y control de las actividades comerciales asignadas a éstas.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Gestión y Servicio al cliente. - Mercadeo - Conocimientos Básicos en herramientas ofimáticas. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.

	- Sistemas Integrados de Calidad. - Planeación Estratégica.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Economías, Administraciones, Negocios Internacionales, Mercadotecnia, Mercadeo, Ingenierías, Finanzas, derecho, Publicidad o Comunicación Social.

Macroproceso:

Gestión Recursos Financieros

Dependencias Relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones–Gerencia Nacional de

Ingresos y Egresos –Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo –Gerencia

Nacional de Cobro–Gerencia Nacional de Tesorería e Inversiones

Funciones Específicas	1. Ejecutar procesos de cobro de las acreencias por concepto de aportes, bonos pensionales, cuotas partes pensionales, cálculos actuariales, títulos pensionales, devolución de aportes y demás obligaciones a favor de Colpensiones, a través del proceso de administrativo, persuasivo y/o cobro coactivo, que se adelante según las competencias establecidas en el Manual de Cobro de La Empresa y de conformidad con las funciones asignadas. 2. Desarrollar procesos orientados a recuperar los ingresos de aportes, títulos pensionales y contribuciones que no han sido pagados oportunamente por los responsables, para garantizar el financiamiento de las prestaciones económicas. 3. Apoyar la realización de acuerdos de servicio con proveedores de información tanto internos como externos con el propósito de adelantar las tareas de depuración de la deuda presunta. 4. Realizar actividades relacionadas con el sistema de investigación y fiscalización sobre los responsables de las cotizaciones y aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en los términos del artículo 53 de la Ley 100 de 1993 y demás normas vigentes sobre la materia. 5. Ejecutar las acciones de cobro persuasivo hasta agotar la vía gubernativa por concepto de bonos pensionales, cálculos actuariales por omisión de empleadores públicos, títulos pensionales, devolución de aportes Ley 549 de 1999 y cuotas partes pensionales por cobrar. 6. Verificar el pago total o parcial producido por el deudor, determinando si se debe o no continuar con el proceso de cobro y si se debe o no modificar la LCD. 7. Realizar análisis de las condiciones económicas del acuerdo de pago concedido al deudor, entre ellas el plazo, la liquidación de la proyección de la deuda, etc. 8. Ejecutar la gestión de liquidación, incorporación y registro contable por concepto de títulos pensionales, liquidaciones financieras por reintegro, bonos pensionales, recuperación de semanas, cuotas partes pensionales, devolución de aportes Ley 549 de 1999, cálculos actuariales cobrados y demás conceptos de ingresos diferentes de los aportes, de competencia de la Gerencia en la cual desempeñe sus funciones. 9. Analizar el comportamiento histórico por concepto de ingresos y egresos que financian la seguridad social diferente de los aportes y realizar las proyecciones para cada vigencia. 10. Ejecutar procesos para el pago y reconocimiento de bonos pensionales, cuotas partes pensionales y devolución de aportes prevista en la ley 549 de 1999, el Decreto 2527 de 2000, el Decreto 1513 de 1998 y del Magisterio por pagar a terceros de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.
-----------------------	---

11. Controlar el vencimiento, registrar e incorporar los recursos para la financiación de las prestaciones económicas provenientes de títulos pensionales.
12. Realizar seguimiento a los diferentes Operadores, con el fin de garantizar el cumplimiento de los convenios acordados los cuales enmarcan la consolidación, conciliación, gestión de inconsistencias y entrega de información para su imputación en la Historia Laboral.
13. Participar en la ejecución y seguimiento a políticas para efectuar y controlar el aforo de los ingresos, egresos, recaudo, cobro e inversiones en lo relacionado con los fondos que administra la Empresa.
14. Ejecutar políticas, planes, programas, proyectos con el propósito de mejorar el recaudo de los aportes al régimen de prima media.
15. Ejecutar políticas que deben aplicarse en el proceso de recaudo de los aportes realizados por los beneficiarios del Fondo de Solidaridad – Programa de Subsidio al Aporte en Pensión (PSAP), desde el ingreso de las novedades por parte del Consorcio Prosperar hasta el cargue de los subsidios aprobados y su posterior imputación en la historia Laboral.
16. Consultar, conciliar y hacer seguimiento permanente al movimiento de las operaciones bancarias.
17. Efectuar la liquidación de los Bonos por cobrar B y T, y la generación de las cuentas de cobro direccionadas a las entidades Emisoras y Contribuyentes de Bonos Pensionales, con el fin de garantizar la financiación de las prestaciones económicas reconocidas por La Empresa.
18. Desarrollar actividades para reconocer y pagar los Bonos Pensionales A, C y E a cargo de La Empresa de acuerdo con la normatividad aplicable para cada caso y modalidad, garantizando el estricto cumplimiento de los requisitos definidos por la normatividad vigente
19. Proyectar los actos administrativos que se requieran para ejercer la jurisdicción coactiva, de acuerdo a la normatividad legal.
20. Consultar y conciliar el movimiento de recaudo de aportes del programa BEPS.
21. Consultar y conciliar el movimiento de las operaciones bancarias relacionadas con recursos de recaudo de aportes que le corresponden.
22. Realizar la aplicación de las políticas relacionadas con los porcentajes, distribución y traslado de los recursos para la apropiación de las reservas de cada uno de los riesgos a que se refieren los beneficios y prestaciones que administra la Empresa, así como la comisión de administración.
23. Controlar el vencimiento, registrar e incorporar los recursos para la financiación de las prestaciones económicas provenientes de títulos pensionales.
24. Realizar el proceso de seguimiento a todos los procesos de conciliación e imputación con el fin de establecer los planes de acción respectivos según las funciones que le asignen.
25. Desarrollar las gestiones con las demás entidades de otros regímenes con el fin de propender por el mejoramiento y la coordinación de acciones tendientes al mejoramiento del recaudo.
26. Realizar la distribución y traslado de los recursos para la apropiación de las reservas de cada uno de los riesgos y la comisión de administración.
27. Consultar, conciliar y hacer seguimiento permanente al movimiento de las operaciones bancarias relacionadas con recursos de recaudo de aportes que le corresponden.
28. Realizar la distribución y traslado de los recursos para la apropiación de las reservas de cada uno de los riesgos y la comisión de administración.
29. Participar en la elaboración de informes de deuda y de deuda presunta de aportes con sus correspondientes montos de la cartera de acuerdo con la normatividad vigente.
30. Realizar las actividades relacionadas con la administración e inversión de los dineros producto del recaudo, en forma directa o a través de fiducias o de terceros de acuerdo con la Ley.
31. Realizar estudio y análisis de mercado de valores de acuerdo con las

	normas legales vigentes, y aplicar políticas de inversiones previamente aprobadas. 32. Realizar las tareas de fiscalización con el fin de establecer cuáles son los montos de los aportes que no han realizado los empleadores en su debida oportunidad. 33. Aplicar las políticas para la asignación de códigos de descuento inherentes al pago de prestaciones y efectuar el control de los reintegros de prestaciones no cobradas. 34. Llevar a cabo las acciones de cobro persuasivo de aportes hasta agotar la vía gubernativa. 35. Realizar las operaciones de tesorería a través de los medios de pago definidos por La Empresa. 36. Suscribir compromisos de pago de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos de La Empresa, previa autorización para tal efectiva 37. Remitir a la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General de La Empresa la información que se requiera, en caso de iniciarse actuaciones judiciales relacionadas con la jurisdicción de cobro coactivo. 38. Apoyar los estudios y análisis de las entidades que soliciten el otorgamiento de los identificadores de descuento a ser sometidos a aprobación del comité que se establezca para tal efecto. 39. Proyectar respuesta a los recursos de reposición relacionados con el cobro persuasivo, según las funciones asignadas. 40. Gestionar la apertura de cuentas bancarias ante los establecimientos previa solicitud y autorización para tal efecto de las áreas que haya demandado. 41. Intervenir en los procesos de concordato, intervención, liquidación judicial o administrativa, quiebra, liquidación forzosa, concurso de acreedores, liquidación de sociedades y sucesiones, para garantizar y obtener el pago de obligaciones a favor de La Empresa, previa autorización para tal efecto. 42. Administrar los portales que operan en el área para definir los roles de los usuarios internos y externos según sea su competencia 43. Generar y enviar los reportes que sean necesarios para mantener actualizada la información de recaudo de cuentas por cobrar. 44. Calcular el valor de los intereses abonados en las cuentas bancarias en las cuales La Empresa deba manejar los recursos de los fondos, de conformidad con las normas que lo regulen. 45. Administrar los sistemas transaccionales, de información y de registro para garantizar la consistencia y seguridad de la información. 46. Preparar los pagos en los portales bancarios según las órdenes impartidas por el jefe inmediato. 47. Verificar, registrar, conciliar los valores asignados por el Ministerio de Salud y Protección Social correspondientes a los recursos del Sistema General de Participaciones – Situado Fiscal para el pago de los aportes patronales, cada una de las entidades hospitalarias que hacen parte de la red pública de salud a nivel nacional. 48. Desarrollar mecanismos con áreas internas o proveedores de servicio externo de validación, seguimiento y control de información de aportantes con el objeto de optimizar la calidad de datos, minimizar procesos manuales de la información proveniente del recaudo de aportes encaminados al mejoramiento continuo de los procesos del recaudo.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Operación Bancaria. - Inversiones. - Operación Tesorería.

	- Riesgo de Crédito. - Derecho Administrativo. - Servicio Social Complementario de BEPS.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economías, Administraciones, Relaciones Internacionales, Estadística, Matemáticas, Ingenierías, Comercio Exterior.

Macroproceso:

Gestión de Prestaciones y Beneficios Económicos

Dependencias Relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones–Gerencia Nacional de Reconocimiento–Gerencia Nacional de Nómina

Funciones Específicas	1. Consultar la información contenida en todos los aplicativos y bases de datos puestos a su disposición, así como analizar toda la documentación obrante en el administrador documental y las demás consultas y validaciones necesarias de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Gerencia de Reconocimiento. 2. Verificar si las consultas realizadas a los aplicativos, y bases de datos fueron realizadas correctamente y analizar toda la documentación pertinente del sistema de administración y gestión con el que se cuente y las demás consultas y validaciones necesarias para determinar la viabilidad jurídica de las peticiones y recursos. 3. Valorar la integralidad de las pruebas documentales obrantes en los expedientes asignados a su cargo. 4. Efectuar la validación de los datos de los afiliados y/o peticionarios que figuren en los expedientes asignados a su cargo de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Gerencia de Reconocimiento. 5. Solicitar las pruebas necesarias para la correcta solución de las pretensiones elevadas por los afiliados y/o peticionarios haciendo uso de los medios puestos a su disposición. 6. Enviar a revisión del funcionario encargado los proyectos de actos administrativos y demás documentos elaborados en el desempeño de las actividades asignadas a su cargo y acatar sus sugerencias y recomendaciones. 7. Cumplir los términos de calidad y oportunidad establecidos para el estudio y proyección de los actos administrativos, de acuerdo al reparto que le sea asignado. 8. Sustanciar los proyectos de actos administrativos y recursos interpuestos conforme a las normas que rigen el Sistema General de Pensiones y a las directrices, circulares y reglas de negocio emitidas por La Empresa, determinando la modalidad de reconocimiento aplicable a cada uno de los casos asignados. 9. Validar que el estudio jurídico y la sustanciación de los actos administrativos que resuelven recursos se realizaron de acuerdo a la normatividad vigente y los estándares de calidad y oportunidad definidos por La Empresa. 10. Cumplir las metas de producción diaria, semanal y mensual, asignadas de acuerdo al reparto y a los procedimientos establecidos. 11. Desarrollar los procesos y procedimientos necesarios para ordenar y controlar el registro de las novedades en la nómina de pensionados de la Administradora. 12. Realizar el seguimiento del envío oportuno de las novedades para el ingreso a la nómina de pensionados, de acuerdo a los procedimientos y normatividad vigente. 13. Desarrollar actividades relacionadas con el reintegro de las mesadas no cobradas, según los lineamientos y normatividad establecida. 14. Administrar información relacionada con terceros vinculados a la
-----------------------	--

	nómina, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 15. Participar en la coordinación de los procedimientos y actividades que se requieran para el pago de las mesadas pensionales. 16. Apoyar el proceso de Gestión de Pagos, en el cierre y salida de nómina, en la verificación de consistencias de cifras y registros, en la transmisión a las diferentes entidades pagadoras bajo los lineamientos de seguridad determinados por La Empresa. 17. Efectuar análisis de calidad de la información de los datos de nómina y de las novedades que fueron incluidas durante cada uno de los periodos de digitación. 18. Identificar las necesidades existentes en la Gerencia y proponer desarrollos que minimicen el riesgo en el proceso de nómina. 19. Adelantar y apoyar el diseño, ejecución de pruebas y puesta en producción de los desarrollos aprobados por la Administradora. 20. Controlar los movimientos de registros y cifras de la base de datos de la nómina de pensionados 21. Desarrollar la generación del proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la dependencia proponiendo a las áreas competentes la formulación de actividades de control para la mitigación de los mismos. 22. Programar, asignar y elaborar todos los informes pertinentes para las Vicepresidencias que lo requieran, de las novedades de nómina, PQRS y Tutelas, que fueron resueltos. 23. Presentar propuestas y participar en la formulación de políticas y reglas de negocio realizado dentro de los tiempos establecidos y según los lineamientos y normatividad vigente. 24. Participar en el proceso de inducción y formación a servidores públicos y demás involucrados en los procesos de medicina laboral en coordinación con las vicepresidencias Comercial, Servicio al Ciudadano y de Talento Humano. 25. Ejecutar, controlar y auditar, pago de honorarios, gastos de traslado, exámenes médicos y paraclínicos solicitados por las Juntas de Calificación de Invalidez en resolución a las controversias o apelaciones dadas a los dictámenes médicos laborales sobre los orígenes, pérdidas de la capacidad laboral o estado de invalidez y fechas de estructuración. 26. Recobrar o reembolsar otros gastos derivados de otras prestaciones o gastos administrativos generados por otras entidades administradoras de la seguridad social (ARL, EPS, RAIS) o empleadores o trabajadores independientes. 27. Atender los PQR, Tutelas y requerimientos de los entes de control relacionados con los procesos de Medicina Laboral. 28. Revisar y depurar la información disponible e identificar los casos susceptibles de ser procesados por el software automático. 29. Realizar las acciones tendientes a optimizar la calidad de la información de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones que deben ser procesados a través del liquidador automático y para mejorar el proceso automático de reconocimiento. 30. Preparar la información para el cargue en el software automático 31. Corregir la información susceptible de modificación, cuando en el procesamiento automático se presenten inconsistencias. 32. Implementar los nuevos desarrollos funcionales del liquidador de reconocimiento para mejorar el proceso en la decisión manual y automática, de acuerdo a los requerimientos que efectúen las Gerencias Nacional de Reconocimiento y de Nómina y Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones. 33. Realizar las acciones tendientes a lograr la calidad y oportunidad de los procesos manual y automático de reconocimiento. 34. Elaborar y ejecutar pruebas que garanticen el funcionamiento de los nuevos desarrollos que se implementen en la herramienta de reconocimiento.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Nómina.

	- Dominio de los temas relacionados con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida. - Derecho Administrativo. - Reglamentaciones e instrucciones dictadas por la Superintendencia Financiera de Colombia. - Manejo integral de atención y servicio al ciudadano.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Administraciones, Negocios Internacionales, Finanzas, Estadística, Ingenierías, Enfermería Superior, Medicina o Relaciones económicas internacionales.

Macroproceso:

Gestión de Prestaciones y BEPS

Dependencias Relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos–Gerencia

Nacional de Administración de Incentivos – Gerencia Nacional de

Gestión de la Red de BEPS

Funciones Específicas	1. Ejecutar políticas y estrategias para implementar y sostener el modelo operativo del Servicio Social Complementario de BEPS, conforme a las metas institucionales, en el marco de la normatividad vigente. 2. Evaluar las solicitudes de otorgamiento, pago o reintegro de los recursos de los vinculados al Servicio Social Complementario de BEPS con apego a los lineamientos institucionales, los procesos y procedimientos definidos y el marco de la normatividad vigente. 3. Participar en la formulación de políticas comerciales y de mercadeo en seguimiento de las disposiciones legales y regulatorias de los BEPS. 4. Contribuir en la formulación y definición de las estrategias comerciales para los usuarios, ciudadanos, vinculados, atorcinadores, redes de servicios y terceros, que permitan satisfacer de forma efectiva sus necesidades y alcanzar los objetivos comerciales de la Administradora. 5. Realizar investigación del sistema general de seguridad social en pensiones y del Servicio Social Complementario de los BEPS, la competencia, el entorno, entre otros, para a través de ésta establecer una política comercial y lograr nuevos vinculados y mantener los actuales. 6. Participar en la proyección de los actos administrativos que decidan los recursos de los vinculados al Servicio Social Complementario de BEPS, de forma oportuna, acorde a los lineamientos institucionales, los procesos y procedimientos definidos y el marco de la normatividad vigente. 7. Proyectar las respuestas a los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa interpuesta contra los actos administrativos emitidos sobre los la disposición de los recursos de los vinculados al Servicio Social Complementario de BEPS, de forma oportuna, de acuerdo a los procesos y procedimientos establecidos y el marco de la normatividad vigente. 8. Contribuir en la definición de los lineamientos para la elaboración de campañas de divulgación y capacitación dirigidas a los clientes internos y externos, así como a la fuerza de ventas, de acuerdo a los lineamientos establecidos. 9. Participar en el desarrollo de estrategias para crear demanda o modificar las tendencias de demanda del servicio, de acuerdo a las necesidades detectadas y a los lineamientos establecidos. 10. Realizar el seguimiento y control sobre la disposición de los recursos de los vinculados al Servicio Social Complementario de BEPS, de forma oportuna, de acuerdo a los procesos y procedimientos establecidos,
-----------------------	---

	verificando el apego a la normatividad vigente. 11. Elaborar mecanismos de control a la atención y satisfacción de las necesidades e inquietudes de los vinculados a través de las redes de servicios. 12. Realizar el control de respuesta a las solicitudes realizadas por vinculados a las redes de servicio, verificando que sea clara, oportuna y completa frente a la petición, queja o reclamo recibido. 13. Realizar seguimiento, control, al proceso de radicación y atención de solicitudes por parte de las redes de servicio, garantizando la atención oportuna y con calidad al vinculado 14. Participar en la formulación de políticas que permitan integrar esfuerzos de desarrollo con una amplia visión del mercado, con el propósito de aumentar la participación de los servicios que presta la empresa. 15. Coordinar con las dependencias de la empresa, acuerdos de servicios y estándares de calidad de la información, para efectuar las respuestas oportunas y completas a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos ingresadas a través de los canales de servicio. 16. Elaborar estrategias e instrumentos para medir la calidad de la prestación del servicio de las redes de servicios, con el fin de evaluar la satisfacción de los usuarios. 17. Ejecutar proyectos de desarrollo e investigación, tendientes a la optimización e implantación de nuevos servicios rentables y con características de competitividad. 18. Desarrollar modelos que identifiquen las necesidades del cliente, le proporcionen información y lo orienten para resolver sus inquietudes y lograr una afiliación efectiva. 19. Desarrollar estudios de nuevas oportunidades de negocio, que permitan definir la conveniencia técnica para la Administradora de participar en los mismos y remitirlos para su desarrollo. 20. Apoyar la ejecución de las estrategias de comunicación publicitaria y de imagen visual corporativa que soporten las estrategias de comunicación y educación de ciudadanos, vinculados, patrocinadores, redes de servicio y terceros de los BEPS, con base en los lineamientos y normatividad vigente. 21. Manejar la comunicación suministrada a través de redes sociales y medios interactivos, con base en los lineamientos y normatividad vigente.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Normatividad de BEPS. - Normatividad del Sector Financiero y Finanzas. - Gestión y Administración de riesgos. - Investigación y Gestión de Proyectos. - Estadísticas. - Manejo integral de atención y servicio al cliente.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economías, Administraciones, Relaciones Internacionales, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería industrial, Finanzas, Matemáticas, Estadística, Ciencias Políticas, Mercadeo, Negocios Internacionales, Comunicación Social.

Macroproceso:

Gestión Integral de Datos e Información– Gestión de Operaciones – Gestión de Tecnología

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología –Gerencia Nacional de Operaciones RPM-
Gerencia Nacional de Operaciones BEPS – Gerencia Nacional de Gestión de Sistemas de Información – Gerencia Nacional de Infraestructura Tecnológica – Gerencia Nacional de Proyecto Nuevo Sistema

Funciones Específicas	1. Consolidar los requerimientos de acuerdo con las necesidades presentadas por las diferentes áreas. 2. Realizar acciones prácticas de apoyo en la capacitación, pruebas, y despliegue de las aplicaciones adoptadas por la Empresa. 3. Verificar la capacidad del negocio en cuanto a servicio y recurso de acuerdo a las necesidades de la Empresa. 4. Evaluar a la disponibilidad de los servicios y asegurar que estos funcionen ininterrumpidamente. 5. Ejecutar e implementar las aplicaciones adoptadas por la Empresa. 6. Ejecutar los cambios necesarios en los Sistemas de Información e Infraestructura TI, de acuerdo con los procedimientos de La Empresa. 7. Atender las solicitudes de recursos tecnológicos y restablecimiento de la normalidad de la operación del servicio de tecnología dentro de los tiempos pactados. 8. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la Empresa. 9. Administrar el centro alerno de proceso para recuperación en caso de desastres. 10. Registrar de manera oportuna, segura y adecuada las transacciones referentes a los aportes a pensiones y/o aportes al mecanismo de BEPS. 11. Aportar en la realización de la conciliación permanente de las transacciones que realiza la Empresa desde el punto de vista financiero y realizarla desde el punto de vista operativo. 12. Registrar y/o validar el proceso de recaudo de los recursos de la Empresa, de conformidad con las reglas de validación y conciliación de la información. 13. Proponer acuerdos de niveles de servicio para la recepción y entrega de información tanto con las áreas de la Empresa como con los terceros que participan en el proceso de operación. 14. Generar y consolidar información estadística de los procesos de operaciones, con el fin de identificar opciones de mejora en los sistemas de información y en los procesos de la Empresa. 15. Apoyar el análisis de la información necesaria para el registro de las operaciones de la Empresa y establecer los estándares para realizarlo. 16. Aportar en la definición y desarrollar los procesos de auditoría y validación a que deben someterse los servicios contratados con terceros. 17. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área. 18. Realizar y Controlar la actualización de la base de datos de potenciales vinculados y de aquellos que pueden hacer aportes al Servicio Social Complementario de BEPS, así como la base de datos de patrocinadores. 19. Validar en las listas restrictivas SARLAFT los vinculados al programa BEPS y reportar periódicamente al área responsable en la Empresa. 20. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, del Sistema General de Pensiones y el servicio social complementario de BEPS (BEPS). - Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistema integrado de Gestión - Conocimientos en herramientas ofimáticas.
Disciplinas Académicas	Ingenierías, Administraciones, Contadurías, Economías, Estadísticas, Matemáticas.

Macroproceso:

Gestión Administrativa

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Vicepresidencia Administrativa–Gerencia Nacional Económica–Gerencia

Nacional de Bienes y Servicios–Gerencia Nacional de Gestión Contractual–

Gerencia Nacional de Gestión Documental

Funciones Específicas	1. Adelantar el monitoreo, seguimiento y evaluación de la gestión presupuestal, de acuerdo con los lineamientos de la Empresa. 2. Elaborar mensualmente el informe de ejecución presupuestal de ingresos y gastos de la Empresa y los Fondos administrados, certificando la integridad de la información. 3. Recibir y estudiar las modificaciones presupuestales solicitadas por las dependencias, proyectar los actos administrativos correspondientes, y gestionar su aprobación. 4. Expedir los Certificados de Disponibilidad, con cargo al presupuesto aprobado para la vigencia o cupos futuros, para la aprobación del ordenador del gasto. 5. Elaborar el Registro Presupuestal de las operaciones de la Empresa, siguiendo los procedimientos definidos para el manejo presupuestal. 6. Elaborar los instructivos en materia presupuestal, de acuerdo a la normatividad vigente, para la correcta gestión financiera de la Empresa. 7. Adelantar el procesamiento y elaboración de los estados financieros y libros de contabilidad para la Empresa y Fondos administrados, para su oportuna presentación. 8. Aplicar los Planes de Cuenta definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Contaduría General de la Nación, que sean aplicables a la Empresa. 9. Coordinar con las áreas fuente de información contable, la incorporación de los registros contables, conforme a las normas y principios contables vigentes. 10. Proporcionar la información contable, financiera y tributaria de la Empresa, que sean solicitados por las autoridades competentes y las diferentes áreas de la Empresa, de acuerdo con los principios de contabilidad pública, las normas técnicas de la información contable y demás normas, procedimientos y políticas que rigen en materia contable y tributaria. 11. Analizar los registros contables y variaciones, verificando la correcta conciliación de los mismos frente a los libros auxiliares de las áreas fuente. 12. Elaborar los procedimientos, dinámicas, instructivos e instrumentos, que permitan el registro contable de las operaciones financieras y económicas, de conformidad con la normatividad contable aplicable a la Empresa. 13. Analizar las necesidades de creación, ajuste y modificación de las cuentas contables, para el adecuado registro de las operaciones económicas de la Empresa. 14. Registrar oportunamente y de acuerdo con la normatividad vigente, las cuentas por pagar radicadas en el área. 15. Validar que las cuentas por pagar radicadas para pago, cuenten con los debidos soportes y requisitos tanto legales como administrativos. 16. Aplicar la liquidación y descuento en las órdenes de pago, de los valores correspondientes a impuestos y demás descuentos de ley aplicables. 17. Elaborar la liquidación de las obligaciones tributarias de orden nacional y municipal. 18. Preparar la información exógena y de medios magnéticos, de acuerdo con la normatividad vigente.
-----------------------	--

19. Consolidar, la información del Boletín de Deudores Morosos del Estado.
20. Elaborar oportunamente las conciliaciones de las cuentas bancarias de la Empresa –exceptuando las cuentas de recaudo–, y gestionar los soportes documentales para la identificación de las partidas conciliatorias.
21. Aplicar los controles necesarios, que garanticen el correcto proceso en los pagos que realiza la Empresa, para la mitigación de los riesgos asociados.
22. Registrar oportunamente los giros y pagos de las obligaciones de la Empresa, de acuerdo a la información y condiciones requeridas por los terceros.
23. Elaborar el flujo de caja y las proyecciones financieras de corto plazo, de la Empresa.
24. Elaborar las certificaciones de retención en la fuente, Ica e IVA.
25. Proyectar las certificaciones de pago a proveedores o giros efectuados por cualquier concepto, a cargo de la Empresa.
26. Realizar la identificación, clasificación y codificación de los bienes muebles e inmuebles, el manejo y control de inventarios, de conformidad con los procedimientos de Gestión de inventarios y Gestión de áreas físicas
27. Aplicar las normas y técnicas requeridas para las bajas de bienes muebles e inmuebles, de conformidad con las normas y procedimientos de inventarios.
28. Colaborar en la gestión de seguros de acuerdo a las necesidades presentadas y las reglas de negocio establecidas por la Empresa
29. Gestionar los servicios internos y reportar las quejas peticiones o reclamos que se presentadas por los clientes internos.
30. Elaborar los documentos para el trámite de comisiones y viáticos de acuerdo con los procedimientos establecidos.
31. Consolidar la información de gastos administrativos de todas las dependencias, de acuerdo con las necesidades de la Empresa.
32. Preparar, proyectar y adelantar los procesos de contratación de la Empresa.
33. Asesorar, vigilar, y verificar el cumplimiento de los procesos y procedimientos relacionados con la gestión contractual de la Empresa, conforme con la normatividad vigente sobre la materia.
34. Participar en el seguimiento a la gestión contractual de acuerdo con los procedimientos de planeación contractual, elaboración y formalización de los contratos, ejecución, supervisión y liquidación de los contratos, modificación de los contratos y ejecución de las acciones por incumplimiento contractual.
35. Brindar soporte a las áreas solicitantes en la elaboración de estudios previos, procedimientos de contratación, y en lo relacionado con la actividad precontractual, contractual y pos contractual de la Empresa.
36. Preparar y proyectar para firma del ordenador del gasto o su delegado todos los documentos contractuales y pos contractuales de conformidad con el Manual de Contratación de la Empresa.
37. Elaborar las reglas de participación para la selección de contratistas y las minutas de contratos, convenios o acuerdos que requiera suscribir la Empresa.
38. Adelantar los procesos de contratación de conformidad con la normativa vigente.
39. Verificar jurídicamente las ofertas para la escogencia de los contratistas, coordinar y consolidar las evaluaciones de las mismas.
40. Proyectar oportunamente las solicitudes, respuestas, observaciones, objeciones, reclamaciones y demás documentos requeridos en las diferentes fases del proceso de contratación, y en general las consultas y las peticiones que involucren aspectos contractuales.
41. Realizar todos los trámites correspondientes a fin de obtener el perfeccionamiento y legalización de los contratos y convenios.
42. Preparar los documentos necesarios para hacer efectivos los riesgos amparados por las garantías contractuales, cláusulas penales u otros mecanismos utilizados para garantizar el cumplimiento de los contratos.
43. Aplicar las directrices que se dicten por la Empresa para el archivo de los

	documentos generados dentro de la actividad contractual. 44. Vigilar y controlar la custodia de los documentos generados en los diversos procedimientos de contratación de la Empresa. 45. Realizar el control de la tabla de retenciones 46. Realizar el seguimiento al programa de Gestión Documental de la Empresa 47. Realizar el seguimiento al cumplimiento de los criterios para Ordenar, clasificar, inventariar y sistematizar los archivos de la Empresa y de aquellos por los cuales sea o fuere legalmente responsable. 48. Liderar los procesos de recepción, envío y distribución de la correspondencia. 49. Comunicar las políticas pertinentes a los archivos de gestión para que la retención, selección y eliminación se haga acorde con los estándares y manuales establecidos. 50. Realizar el seguimiento a las transferencias de documentación con valor secundario que se lleven a cabo de acuerdo a la normativa y protocolos correspondientes.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Sistema Integrado de Gestión. - Presupuesto, Contabilidad Pública y Tesorería. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Derecho Administrativo. - Control Interno Contable. - Circular Básica Contable y Financiera – Circular Externa 100 de 1995 Superintendencia Financiera de Colombia y Régimen de Contabilidad Pública de la Contaduría General de la Nación. - Código Único Disciplinario. - Estatuto Anticorrupción. - Contratación estatal. - Gestión documental.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economías, Administraciones, Finanzas, Ingenierías, Bibliotecología, Ciencias de la Información y la Documentación, Sistemas de Información o Archivística.

Macroproceso:

Gestión de Talento Humano

Dependencias Relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Talento Humano – Gerencia Nacional de Gestión del

Talento Humano – Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano

Funciones Específicas	1. Desarrollar actividades para proveer personal competente para el ejercicio de las actividades propias de la Empresa, de acuerdo con las necesidades, los lineamientos institucionales y las normas legales vigentes 2. Realizar gestión en materia de selección de personal en el marco del procedimiento y los lineamientos definidos por la Empresa. 3. Realizar y articular los requerimientos, actividades y trámites previos al proceso de vinculación.
-----------------------	---

4. Aportar y/o realizar los trámites de afiliación al sistema de seguridad social de los servidores públicos y aprendices SENA, de conformidad con la legislación vigente.
5. Comunicar a las áreas involucradas en el proceso, las vinculaciones y desvinculaciones de servidores de la Empresa.
6. Recepcionar, tramitar y proyectar respuesta a las solicitudes, traslados o novedades de seguridad social y cesantías.
7. Recepcionar, analizar y proyectar respuesta a las solicitudes relacionadas con las situaciones administrativas de los servidores públicos de la Empresa.
8. Controlar y hacer seguimiento a las solicitudes relacionadas con las situaciones administrativas de los servidores públicos de la Empresa.
9. Revisar la causación de derechos laborales, de conformidad con la normatividad vigente y la reglamentación de la empresa
10. Proyectar y/o revisar los actos administrativos de reconocimiento de derechos laborales, de conformidad con la normatividad vigente y la reglamentación de la empresa.
11. Organizar, administrar y custodiar la información que reposa en el archivo de gestión del área y específicamente en lo referente a las Historias Laborales de Servidores, Ex servidores y Aprendices SENA de la Empresa
12. Realizar las actividades necesarias para que la información de la Empresa y sus servidores se mantenga actualizada en el SIGEP.
13. Asegurar y controlar las actividades necesarias para la carnetización del talento humano de Colpensiones.
14. Realizar actividades de seguimiento, verificación y control a los procesos o actividades tercerizadas, así como a las empresas que proveen servicios o personal a la Empresa
15. Registrar y obtener reportes de los módulos del sistema de información y administración de Personal asignado, así como el mantenimiento y actualización de la data correspondiente.
16. Reportar y/o cargar en el sistema las novedades de nómina.
17. Apoyar en la verificación de los registros de control de horario y generar los reportes necesarios para la toma de decisiones.
18. Apoyar la gestión del talento humano en las regionales.
19. Desempeñar las actividades necesarias para la liquidación de la nómina de servidores públicos y aprendices SENA y sus inherentes, de conformidad con las normas legales y reglamentarias.
20. Realizar las proyecciones y análisis de los costos financieros del Talento Humano de la Empresa.
21. Apoyar el seguimiento a la ejecución presuestal.
22. Analizar y proyectar respuesta a las solicitudes de reconocimiento de beneficios salariales y prestacionales.
23. Aportar en la proyección los ajustes o modificaciones al régimen salarial de Colpensiones.
24. Revisar y proyectar las decisiones relacionadas con las solicitudes de conformación de Grupos Internos de Trabajo, de conformidad con la reglamentación existente.
25. Elaborar y/o revisar las certificaciones requeridas
26. Participar y hacer seguimiento al desarrollo de estudios técnicos relacionados con la estructura organizacional, la planta de personal y el manual de funciones y competencias laborales de la Empresa.
27. Participar en los proyectos relacionados con el régimen salarial de los trabajadores oficiales de la Empresa.
28. Proponer en coordinación con las dependencias competentes, la elaboración de justificaciones técnicas para la modificación de la estructura organizacional, la planta de personal y el manual de funciones y competencias laborales de la empresa.
29. Proponer y desarrollar a la gestión de la planta de personal y de aprendices SENA, de acuerdo con las políticas establecidas.
30. Revisar conforme a los procedimientos y las normas legales y reglamentarias las actividades necesarias para el retiro de servidores públicos

	de la Empresa. 31. Proyectar las decisiones relacionadas con el retiro de servidores públicos de la Empresa. 32. Preparar y proyectar los asuntos relacionados con el derecho colectivo de los trabajadores oficiales de la empresa. 33. Preparar, proyectar las decisiones con ocasión a recursos de reposición, revocatoria directa y reclamaciones interpuesta por servidores y ex servidores de la Empresa. 34. Preparar respuesta técnica de competencia del área, frente a las acciones judiciales y constitucionales interpuestas. 35. Proponer estrategias que faciliten el fortalecimiento de las dimensiones del ser, saber, hacer y estar de los trabajadores de la Empresa de acuerdo con las necesidades. 36. Implementar los programas de bienestar, estímulos e incentivos, con el fin crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los servidores públicos. 37. Aplicar los sistemas de evaluación del desempeño, acorde con la estrategia de competencias laborales y la planeación estratégica de la Empresa. 38. Ejecutar planes, programas y proyectos de gestión del conocimiento de acuerdo con las políticas definidas. 39. Aplicar y desarrollar el programa de gestión del conocimiento, de acuerdo con las normas vigentes y las políticas de talento humano definidas. 40. Ejecutar programas de inducción y re-inducción para los servidores públicos de la Empresa de acuerdo con las políticas institucionales. 41. Proponer y aplicar estrategias tendientes a implementar mecanismos que permitan aumentar la productividad del trabajo, bajo criterios de austeridad y racionalización en el manejo de los recursos. 42. Planear, adelantar, hacer seguimiento y evaluar los programas de entrenamiento en el cargo de los trabajadores de la Empresa. 43. Desarrollar y hacer seguimiento a los planes, programas y proyectos de medicina preventiva y del trabajo. 44. Implementar los planes, programas y proyectos de medicina preventiva y del trabajo. 45. Ejecutar y hacer seguimiento las políticas, planes, programas, proyectos y procedimientos de Salud y Seguridad en el Trabajo, de conformidad con las normas legales y reglamentarias. 46. Adelantar actividades tendientes a garantizar la dotación de los trabajadores de la planta de personal a fin de dar cumplimiento con las normas sobre la materia. 47. Elaborar y consolidar los informes que le sean solicitados por las dependencias o por los entes de control. 48. Desarrollar las actividades propias del sistema integrado de gestión para el área. 49. Elaborar y consolidar los procesos y procedimientos del área.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Procesos y procedimientos jurídicos para la administración del talento humano - Procesos de reclutamiento, selección, vinculación, promoción, y desvinculación de recurso humano. - Sistema de compensaciones. - Legislación laboral sobre trabajadores oficiales - Nómina y prestaciones sociales. - Modelo de gestión por competencias. - Diseño programas de capacitación. - Seguridad y salud en el Trabajo. - Evaluación de desempeño - Acuerdos de gestión. - Gestión del conocimiento. - Bienestar laboral.

	- Estrategia, cuadro de Mando Integral e Indicadores de Gestión - Sistemas Integrados de Gestión del Talento Humano.
Disciplinas Académicas	Administraciones, Economías, Psicología, Derecho, Ingenierías, Trabajo Social, Comunicación Social, Finanzas, Medicina y Enfermería.

Macroproceso:

Gestión Jurídica – Gestión de Control y Evaluación

Dependencias Relacionadas (a las que se aplica)

Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General – Gerencia Nacional de Defensa Judicial – Gerencia Nacional de Doctrina

Funciones Específicas	1. Gestionar procesos judiciales, actas de conciliación, conceptos jurídicos, propuesta de respuestas jurídicas, en el marco de la Constitución Política y las normas legales. 2. Recolectar, clasificar, procesar y mantener actualizada la información legal relativa a pensiones y al desarrollo misional de la empresa. 3. Participar en el desarrollo de estrategias dirigidas a unificar las formas, criterios y fundamentos jurídicos conceptuales de la Empresa. 4. Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa, en los términos de la delegación que otorgue el Presidente de la Empresa. 5. Participar en el diseño de estrategias dirigidas a prevenir actuaciones judiciales y administrativas contra la Empresa. 6. Realizar la revisión jurídica a los documentos que requieran control de legalidad y que debe suscribir la Presidencia de la empresa en ejercicio de sus funciones, así como los actos administrativos que profiera en desarrollo del objeto social. 7. Recibir, tramitar y dar respuesta de manera clara, oportuna y eficaz a las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos a la empresa. 8. Apoyar los procesos para suscripción de Convenios interinstitucionales e internacionales que suscribe la empresa con otras entidades gubernamentales o no gubernamentales con el objeto de desarrollar su misión. 9. Intervenir en actividades derivadas de la Secretaria de Junta Directiva de acuerdo a los procedimientos establecidos. 10. Compilar y suministrar la información jurídica institucional producida por las diferentes áreas de la empresa y que sirvan de apoyo para el cumplimiento de su labor misional y administrativa. 11. Divulgar información jurídica actualizada y periódica al servicio de la empresa y del público. 12. Participar en la realización de estudios y publicaciones de rigor académico e investigativo que potencialicen la actividad misional. 13. Participar en el diseño de propuestas de la doctrina necesaria para establecer las reglas del negocio con fundamentos en las normas, sentencias y conceptos que expidan la autoridades respectivas. 14. Elaborar mapas de intervenciones judiciales a nivel nacional. 15. Desarrollar instrumentos de seguimiento de los resultados de participación en procesos judiciales. 16. Diseñar relatorías del sistema pensional a la que tengan acceso la administración y los ciudadanos. 17. Recolectar, clasificar y procesar información legal relativa a pensiones para su actualización y desarrollo misional de la empresa. 18. Facilitar a los usuarios los procesos de consulta de temas de interés jurídico. 19. Apoyar procesos de formación, capacitación y entrenamiento a través de talleres, cursos y/o seminarios en materia pensional. 20. Intervenir en la consolidación y análisis de la información dirigida a
-----------------------	--

	dar respuesta a entes de control y terceros, de acuerdo a las fichas técnicas de cada reporte. 21. Preparar los documentos e información necesaria dentro de los procesos a los abogados externos de la empresa. 22. Ejercer la supervisión de la actividad de los abogados externos de la empresa.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Metodologías para el seguimiento de actividades, planes, programas y proyectos. - Derecho Administrativo y derecho laboral. - Reglamentaciones e instrucciones dictadas por la Superintendencia Financiera de Colombia. - Conocimientos en Litigio, y/o derecho de la seguridad social.
Disciplinas Académicas	Derecho, Economía, Finanzas, Ingeniería Financiera, Gobierno, Ciencias Políticas, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas.

Macroproceso:

Gestión de Control y Evaluación

Dependencias Relacionadas (a donde se aplica)

Oficina de Control Interno

Funciones Específicas	1. Implementar las políticas, los procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización, relacionada con control interno y su aplicación en las diferentes dependencias La Empresa. 2. Ejecutar actividades definidas en el plan de acción de la Oficina de Control Interno de acuerdo con lineamientos institucionales y normatividad vigente. 3. Adelantar las actividades relacionadas con la evaluación y seguimiento a la gestión de riesgos realizada por cada uno de los procesos de la empresa, de conformidad con las disposiciones nacionales e internacionales que regulan la práctica profesional de la auditoría interna y las orientaciones de Dirección de la Oficina Nacional de Control Interno 4. Evaluar el desarrollo del Sistema de Control Interno y del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa de acuerdo con lineamientos institucionales y normatividad vigente. 5. Ejecutar los programas de auditoría de conformidad con las disposiciones nacionales e internacionales que regulan la práctica profesional de la auditoría interna y las orientaciones de Dirección de la Oficina Nacional de Control Interno. 6. Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento de la empresa y evaluar el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, con criterios de calidad, eficiencia y oportunidad. 7. Atender las visitas y gestionar los requerimientos realizados por los organismos de control y vigilancia, de acuerdo con los procedimientos establecidos. 8. Ejecutar actividades orientadas a fomentar una cultura de control y autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de competencia de la Empresa. 9. Realizar actividades de acompañamiento en la definición y establecimiento de mecanismos de control de acuerdo con criterios técnicos y metodológicos, teniendo en cuenta normatividad vigente y propósitos organizacionales, garantizando la debida independencia y objetividad. 10. Elaborar los informes que deben presentarse periódicamente a entes externos de acuerdo con la asignación que defina la Dirección de la Oficina Nacional de Control Interno y los lineamientos aplicables de acuerdo con la
-----------------------	---

	normatividad vigente, de manera eficiente y dentro de los términos establecidos. 11. Realizar las investigaciones, consultas y demás tareas especiales asignadas por la Dirección de la Oficina Nacional de Control Interno, relacionadas con la naturaleza de su cargo, de acuerdo con los criterios y lineamientos impartidos.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Ley 87 de 1993, y demás normas que la reglamenten, adicionen o modifiquen. - Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano. - Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. - Norma Técnica ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental. - Norma Técnica OHSAS 18001:2007, Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. - Sistema de Administración de Riesgo Operativo, Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. - Ley 80 de 1993 y demás normas que la reglamenten, adicionen o modifiquen. - Ley 1474 de 2011, sus decretos reglamentarios y demás normas que la reglamenten, adicionen o modifiquen. - Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna. - Marco integrado de Control Interno COSO y COSO ERM. - Presupuesto y Finanzas Públicas.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contadurías, Economías, Estadística, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Procesos, Administración Financiera, Finanzas, Ingeniería Industrial.

Macroproceso:

Gestión de Control y Evaluación

Dependencias Relacionadas (a donde se aplica)

Oficina de Control Disciplinario Interno

Funciones Específicas	1. Ejecutar las políticas, planes y programas de prevención y orientación que minimicen la ocurrencia de conductas disciplinables en la Empresa. 2. Evaluar los informes y quejas disciplinarias que se interpongan contra los servidores públicos de La Empresa, y proyectar las actuaciones tendientes al esclarecimiento de las conductas que puedan constituir faltas disciplinarias, según la normatividad vigente. 3. Instruir y proyectar en primera instancia las actuaciones requeridas en los procesos disciplinarios adelantados contra los servidores públicos de La Empresa, que sean de competencia de la Oficina. 4. Cumplir lo previsto en las normas, reglamentos, procedimientos y demás disposiciones legales de carácter general y las Específicas relacionadas con el Régimen Disciplinario aplicable a todos los funcionarios. 5. Practicar oportunamente las pruebas requeridas en desarrollo del proceso disciplinario. 6. Rendir los informes requeridos para la actualización del sistema de información disciplinaria a fin de dar respuesta oportuna y fidedigna a los usuarios internos y externos, que sirve como herramienta para la toma de decisiones de carácter disciplinario y de las directivas de la Empresa.
-----------------------	--

Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Derecho laboral. - Código Contencioso Administrativo. - Código Disciplinario Único. - Sistema Integrado de Gestión.
Disciplinas Académicas	Derecho.

TÍTULO III

NIVEL PROFESIONAL

PROFESIONAL JUNIOR

PARTE GENERAL	203
Profesional Junior	
PARTE ESPECÍFICA	205
Despacho del Presidente	
Oficina de Ingeniería de Procesos	206
Vicepresidencia de Planeación y Riesgos	207
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	208
Vicepresidencia Comercial	210
Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones	211
Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones	214
Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos	216
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	217
Vicepresidencia Administrativa	219
Vicepresidencia de Talento Humano	222
Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General	225
Oficina de Control Interno	227
Oficina de Control Interno Disciplinario	228

Nivel:

ProfesionalCódigo:

300

Denominación del cargo:

Profesional Junior

Propósito del Cargo

Ejecutar, implementar y apoyar los procesos, procedimientos, planes, programas y proyectos del área en que se desempeña, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
-------	-------------------------------	-----------------------	---------------------------

01	38	Título profesional.	No requiere.
----	----	---------------------	--------------

Funciones Generales

1. Acompañarla ejecución practica de planes, programas y proyectos requeridos en la Empresa.
2. Aportar en la ejecución practica del logro de indicadores de seguimiento y desempeño institucional.
3. Atender actividades para la ejecución practica de las metodologías, estándares, Manuales de Procesos procedimientos y mecanismos definidos por la Empresa para las diferentes áreas.
4. Proyectar respuesta oportuna a los informes que soliciten los órganos de control en relación con las actuaciones carácter disciplinario y fiscal, respuestas a los informes internos y requerimientos que soliciten la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, en especial el Ministerio del Trabajo, cuando les sean encomendados.
5. Realizar actividades para dar respuesta de manera integral y oportuna a los requerimientos judiciales que se reciban en la dependencia, de los despachos, de los apoderados externos y de la Vicepresidencia Jurídica y comunicar la respuesta a esta última.
6. Aplicar las metodologías, estándares, manuales de procesos, procedimientos y mecanismos definidos por la Empresa para las diferentes áreas.
7. Seguir las metodologías, estándares, Manuales de Procesos procedimientos y mecanismos definidos por la Empresa para las diferentes áreas.
8. Cumplir los procesos relacionados con el manejo de los bienes, recursos y sistemas de información de la entidad y colaborar con su mejoramiento continuo, recomendando los correctivos necesarios.
9. Apoyar la formulación, implementación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de las dependencias encargadas de los procesos en los cuales se desarrollan las funciones asignadas.
10. Apoyar en la elaboración y gestión de los lineamientos de necesidades, estudios previos y especificaciones técnicas; los procedimientos de supervisión, seguimiento, control y evaluación; los procedimientos de evaluación de resultado y liquidación, de los contratos celebrados por la empresa.
11. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la oficina o vicepresidencia.
12. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de gestión documental.
13. Elaborar respuestas oportunas y eficaces a PQRS que le sean encomendadas o correspondan a la respectiva dependencia y funciones asignadas.
14. Estudiar y conceptuar sobre las materias de competencia del área interna de desempeño.
15. Absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales encomendadas o que

correspondan a las dependencias en que se desempeña.

16. Adelantar estudios e investigaciones tendientes al logro de los objetivos, planes, programas y proyectos de la entidad y preparar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

17. Desarrollar herramientas de evaluación, autoevaluación, seguimiento y control según metas y objetivos.

18. Implementar estrategias que faciliten la comunicación de los procesos del área en la entidad.

19. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.

20. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.

21. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

22. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.

23. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

24. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Macroproceso

Direccionamiento Empresarial

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Despacho del Presidente

Funciones Específicas	1. Brindar soporte a la ejecución de procesos y procedimientos estratégicos de acuerdo a los lineamientos establecidos. 2. Apoyar la definición y seguimiento a las políticas, lineamientos y directrices institucionales que orienten la gestión integral, en el marco de la planeación estratégica de La Empresa. 3. Desarrollar actividades que requieran el direccionamiento en los procesos estratégicos encomendados por la presidencia para el fortalecimiento y óptimo desempeño de La Empresa. 4. Apoyar el seguimiento a la ejecución de las funciones propias de la Presidencia, según los lineamientos y normatividad establecida. 5. Participar en ejercicios de planeación ambiental considerando la identificación y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables a la operación de La Empresa. 6. Ejecutar actividades relacionadas con la rendición de los informes que soliciten los órganos de control en relación con las actuaciones de carácter disciplinario y fiscal, respuestas a los requerimientos de jueces y fiscales en relación con diligencias de carácter jurisdiccional, respuestas a los informes internos y requerimientos que solicite la rama legislativa y las instancias de la rama ejecutiva, cuando les sea encomendado. 7. Participar en la proyección de los actos que requiera la administración interna de La Empresa, según los lineamientos y normatividad establecida. 8. Participar en la ejecución de las políticas de comunicaciones de La Empresa, de acuerdo con los intereses de La Empresa y acorde con la política de comunicaciones del sector determinada.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Normatividad del Sector Financiero y Finanzas. - Administración Pública y Contratación Estatal. - Planeación Estratégica.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Procesos, Administración Financiera, Finanzas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Negocios Internacionales, Comunicación, Comunicación Social, Periodismo.

Macroproceso

Direccionamiento Empresarial

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Oficina de Ingeniería de Procesos

Funciones Específicas	1. Apoyar la elaboración de diagnósticos a nivel organizacional bajo el concepto de gestión de procesos de negocios. 2. Intervenir en el análisis de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de costos y procesos. 3. Aplicar procedimientos de simplificación del trabajo con el diseño automático y físico de formularios y diagramas de flujo que tiendan a mejorar la eficiencia y calidad entre los procesos y las dependencias. 4. Ejecutar actividades para la administración de la herramienta de BPM. 5. Intervenir en procesos de estructuración y administración de los Sistemas de Gestión en coordinación con las áreas responsables. 6. Ejecutar actividades que soporten los procesos de evaluación institucional de acuerdo con las políticas de la empresa.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Comunicación Estratégica - Sistema Integrado de Gestión - Servicio al Ciudadano
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Procesos, Administración Financiera, Finanzas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Negocios Internacionales, Comunicación, Comunicación Social, Periodismo.

Macroproceso:

Direccionamiento Empresarial – Gestión Integral de Datos e Información –Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Vicepresidencia de Planeación y Riesgos – Gerencia Nacional de Estudios de Sistemas Pensionales y BEPS– Gerencia Nacional de Gestión Actuarial –

Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos

Funciones Específicas	1. Ejecutar los planes de acción de acuerdo con los lineamientos de la planeación estratégica. 2. Apoyar el seguimiento del plan de acción especificando los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas y los responsables. 3. Consolidar los indicadores propuestos por la Empresa de acuerdo con los sistemas estadísticos. 4. Cumplir con el proceso de gestión de gobierno de datos garantizando la calidad, disponibilidad, confiabilidad e integridad de datos y de la información institucional. 5. Consolidar los resultados de las evaluaciones de los riesgos existentes en los procesos, teniendo en cuenta los factores propios del entorno, la naturaleza de la actividad de la Empresa y el grado de implementación y efectividad de los controles existentes. 6. Ejecutar el sistema de estadísticas respecto de las necesidades del sistema de beneficios económicos periódicos y la población en general. 7. Medir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto sobre los recursos de la Empresa 8. Desarrollar los procedimientos y metodologías para medir, analizar, monitorear, controlar y administrar los riesgos de mercado, liquidez, operativo y lavado de activos y financiación del terrorismo. 9. Apoyar en las capacitaciones sobre los sistemas SARO, SARM, SARL y SARLAFT, entre otros, dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la Empresa. 10. Implementar los sistemas SARO, SARM, SARL y SARLAFT, entre
-----------------------	--

	otros, dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la Empresa.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre sistemas de administración de riesgos. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. - Sistemas de Gestión de la Calidad. - Planeación y Prospectiva institucional. - Modelación y simulación de Riesgos. - Sistemas Pensionales y BEPS. - Gestión Actuarial.
Disciplinas Académicas	Derecho, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Matemáticas, Física, Contaduría, Derecho Internacional, Administrador Informático, Estadística o Finanzas, Actuarial.

Macroproceso

Servicio al Ciudadano – Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano – Gerencia Nacional de Atención al

Afiliado – Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos RPM –

Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y SAC – Gerencia Nacional de

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Gerencias Regionales –

Oficinas Seccionales

Funciones Específicas	1. Apoyar el procedimiento de recepción de comunicaciones externas, las solicitudes, requerimientos o peticiones de los afiliados, empleadores y beneficiarios recibidos a través de los canales de atención al ciudadano o consumidor financiero. 2. Cumplir con los mecanismos de comunicación con el ciudadano para darle respuesta y despejar sus inquietudes respecto de los servicios que presta la Empresa, de acuerdo con el procedimiento de envío de correspondencia externa. 3. Fortalecer la cultura de atención, respeto, servicio de calidad, protección de los derechos al ciudadano, información clara oportuna y veraz, de acuerdo al Sistema de Atención al Consumidor desarrollado por la Empresa. 4. Aplicar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, satisfacción, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo, de acuerdo a las metas institucionales. 5. Realizar las notificaciones al personal interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado de acuerdo con los procedimientos de la Empresa. 6. Utilizar los mecanismos de comunicación con el ciudadano para darle respuesta y despejar sus inquietudes respecto de los servicios que presta la Empresa, de acuerdo a los lineamientos institucionales y el marco de la normatividad vigente 7. Apoyar el procedimiento de afiliación, subsidiados y traslado del régimen presentados en las diferentes oficinas 8. Apoyar y consolidar información de las operaciones afiliación, traslado del régimen, retracto y anulación presentados en las diferentes oficinas. 9. Apoyar la gestión integral del servicio de atención al ciudadano o
-----------------------	---

	consumidor financiero, recibir, orientar, radicar, clasificar y direccionar adecuada y oportunamente las, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias tutelas y requerimientos. 10. Apoyar el proceso de afiliación y servicio al ciudadano a nivel nacional. 11. Apoyar el direccionamiento y seguimiento al interior de la Empresa de las solicitudes de capacitación y asesoría realizadas por los empleadores y terceros. 12. Revisar que las solicitudes cumplan los requisitos establecidos para el trámite del reconocimiento de los beneficios y prestaciones económicas. 13. Apoyar el desarrollo de actividades que incentiven a los clientes a seguir afiliados y a preferir los servicios de la Empresa. 14. Reportar el desempeño técnico de los servicios Web mejorando el servicio tanto al cliente interno como externo. 15. Apoyar las visitas de seguimiento y control a la atención de requerimientos, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos en los puntos de atención, para verificar en forma oportuna y detallada de la prestación del servicio.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social, Régimen de Prima Media y Ahorro individual - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa. - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Servicio al ciudadano. - Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados - Sistemas de calidad. - Derecho Administrativo. - Conocimientos Básicos de Excel. - Manejo de relaciones interpersonales
Disciplinas Académicas	Derecho, Contadurías, Mercadeo, Administraciones, Finanzas, Ingenierías, Negocios Internacionales, Economías, Publicidad, Desarrollo y Planeación Social, Comunicación Social.

Macroproceso

Gestión Comercial y Mercadeo – Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia Comercial –Gerencia Nacional de Investigación y Desarrollo

–Gerencia Nacional de Mercadeo – Gerencia Nacional de Gestión Comercial

Funciones Específicas	1. Apoyar la socialización de la investigación de mercados de acuerdo con las necesidades de la organización. 2. Apoyar las investigaciones sobre el entorno y tendencias de mercado e industria a través de investigaciones y estudios puntuales como soporte al diseño de ofertas de valor, de conformidad con los lineamientos y procedimientos establecidos. 3. Identificar las necesidades del segmento o grupo poblacional de la Empresa a su cargo con base en los análisis de comportamientos, hábitos, gustos y preferencias hallados en las actividades propias de investigación. 4. Realizar la implementación de pruebas piloto de tal forma que se puedan anticipar eventos y ajustar posibles desviaciones respecto a lo planeado. 5. Apoyar la implementación del modelo plan de medios, diseño, elaboración y medición de campañas de comunicación. 6. Participar el diseño e implementación de nuevos productos y servicios de acuerdo con las necesidades de la entidad. 7. Apoyar la consolidación de los contenidos correspondientes a la gestión institucional con los procedimientos establecidos 8. Realizar la gestión comercial de empleadores y contribuyentes de acuerdo con los requerimientos como aclaración de cuentas empleadores y contribuyentes, afiliaciones y requerimientos especiales 9. Implementar la política comerciales de la Empresa para lograr nuevos afiliados y mantener los actuales, así como para el ingreso y mantenimiento de las empresas aportantes y contribuyentes del sistema general de pensiones en especial en su relación con el Régimen de Prima Media. 10. Participar en el desarrollo de estrategias comerciales diferenciadas para cada segmento del mercado, que permitan satisfacer sus necesidades y alcanzar los objetivos comerciales de la Empresa. 11. Participar en la evaluación periódica de las actividades para lograr el cabal desarrollo y ejecución del plan comercial de la Empresa. 12. Apoyar la ejecución del plan comercial de la Empresa en las Gerencias Regionales, de acuerdo con las necesidades de éstas y definiendo las estrategias de seguimiento y control de las actividades comerciales asignadas a éstas. 13. Apoyar la atención de los requerimientos del mercado, verificando si responde a las necesidades y beneficios esperados por los ciudadanos o consumidores financieros, según los lineamientos establecidos por la Empresa. 14. Participar en el desarrollo de actividades que incentiven a los ciudadanos o consumidores financieros a seguir afiliados y a preferir los servicios de la Empresa, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos. 15. Apoyar las actividades para el cumplimiento de metas comerciales para el seguimiento y evaluación de la gestión comercial para ciudadanos o consumidores financieros.
Conocimientos Básicos	- Conocimiento integral en sistema pensional - Sistema General de Seguridad Social. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistemas Integrados de Calidad. - Planeación Estratégica. - Gestión y Servicio al cliente. - Conocimientos Básicos en herramientas ofimáticas. - Mercadeo - Calidad y Seguridad. - Modelo Estándar de Control Interno
Disciplinas Académicas	Contaduría, Derecho, Economía, Administraciones, Negocios Internacionales, Mercadotecnia, Ingenierías, Financiera, Finanzas, Publicidad o Comunicación Social.

Macroproceso:

Gestión Recursos Financieros

Dependencias Relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones–Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos
–Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo–Gerencia Nacional de Cobro–Gerencia Nacional de Tesorería e Inversiones

Funciones Específicas	1. Participar en el cobro de las acreencias por concepto de aportes, bonos pensionales, cuotas partes pensionales, cálculos actuariales, títulos pensionales, devolución de aportes y demás obligaciones a favor de la Empresa, a través del proceso de cobro administrativo, persuasivo y/o coactivo, que se adelante según las competencias establecidas en el Manual de Cobro de la Empresa y de conformidad con las funciones asignadas. 2. Apoyar procesos orientados a recuperar los ingresos de aportes, títulos pensionales y contribuciones que no han sido pagados oportunamente por los responsables, para garantizar el financiamiento de las prestaciones económicas. 3. Brindar soporte a la realización de acuerdos de servicio con proveedores de información tanto internos como externos con el propósito de adelantar las tareas de depuración de la deuda presunta. 4. Intervenir en actividades relacionadas con el sistema de investigación y fiscalización sobre los responsables de las cotizaciones y aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en los términos de la ley y demás normas vigentes sobre la materia. 5. Participar en las acciones de cobro persuasivo hasta agotar la vía gubernativa por concepto de bonos pensionales, cálculos actuariales por omisión de empleadores públicos, títulos pensionales, devolución de aportes y cuotas partes pensionales por cobrar. 6. Apoyar la gestión de liquidación, incorporación y registro contable por concepto de títulos pensionales, liquidaciones financieras por reintegro, bonos pensionales, recuperación de semanas, cuotas partes pensionales, devolución de aportes, cálculos actuariales cobrados y demás conceptos de ingresos diferentes de los aportes,, de competencia de la Gerencia en la cual desempeñe sus funciones. 7. Apoyar procesos para el pago y reconocimiento de bonos y pensionales, cuotas partes pensionales y devolución de aportes prevista en la normatividad vigente de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Empresa. 8. Participar en el seguimiento a los diferentes Operadores, con el fin de garantizar el cumplimiento de los convenios acordados los cuales enmarcan la consolidación, conciliación, gestión de inconsistencias y entrega de información para su imputación en la Historia Laboral por el área competente. 9. Participar en procesos con el propósito de mejorar el recaudo de los aportes al régimen de prima media. 10. Participar en la liquidación de los Bonos por cobrar B y T, y la generación de las cuentas de cobro direccionadas a las entidades Emisoras y Contribuyentes de Bonos Pensionales, con el fin de garantizar la financiación de las prestaciones económicas reconocidas por la Empresa. 11. Colaborar en actividades para reconocer y pagar los Bonos Pensionales A, C y E a cargo de La Empresa de acuerdo con la normatividad aplicable para cada caso y modalidad, garantizando el estricto cumplimiento de los requisitos definidos por la normatividad vigente 12. Apoyar la expedición de actos administrativos que se requieran para ejercer la jurisdicción coactiva, de acuerdo a la normatividad legal. 13. Participar en la distribución y traslado de los recursos para la apropiación de las reservas de cada uno de los riesgos y la comisión de
-----------------------	---

	administración. 14. Desarrollar actividades para la distribución y traslado de los recursos para la apropiación de las reservas de cada uno de los riesgos y la comisión de administración. 15. Apoyar el estudio y análisis de mercado de valores de acuerdo con las normas legales vigentes, y aplicar políticas de inversiones previamente aprobadas. 16. Apoyar las acciones de cobro persuasivo de aportes hasta agotar la vía gubernativa. 17. Realizar las operaciones de cumplimiento bancario a través de los medios de pago definidos por la Empresa. 18. Adelantar actividades para suscribir compromisos de pago de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos de la Empresa. 19. Solicitar la apertura de cuentas bancarias ante los establecimientos previa solicitud de las áreas que lo demanden y aprobación de la gerencia de Tesorería e Inversiones. 20. Administrar los portales que operan en el área para definir los roles de los usuarios internos y externos según sea su competencia. 21. Administrar los sistemas transaccionales, de información y de registro para garantizar la consistencia y seguridad de la información. 22. Realizar registros contables de las operaciones diarias realizadas en bancos. 23. Realizar la conciliación bancaria de los movimientos de recursos entre las entidades financieras. 24. Consolidar la información referente a embargos aplicados a la Empresa.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Planeación Estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión. - Administración de Riesgos en el Sistema Financiero. - Operación Bancaria. - Operación Tesorería. - Inversiones. - Riesgo de Crédito - Derecho Administrativo - Servicio Social Complementario de BEPS
Disciplinas Académicas	Contaduría, Comercio Exterior, Derecho, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Relaciones Internacionales, Administración de Negocios, Ingeniería Financiera, Administración Financiera, Finanzas, Estadística, Matemáticas, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Administrativa, Ingeniería Industrial.

Macroproceso

Gestión de Prestaciones y Beneficios Económicos

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones

Gerencia Nacional de Reconocimiento

Gerencia Nacional de Nómina

Funciones Específicas	1. Participar en el proceso para resolver oportunamente las solicitudes presentadas por los ciudadanos para el reconocimiento de las prestaciones económicas de invalidez, vejez, muerte IVM, indemnización sustitutiva y auxilio funerario, previa verificación y cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente 2. Apoyar los procedimientos desde que se prepara el inicio para abrir la entrada de novedades hasta el pago de la misma, pasando por las fases de apertura, cierre y la solicitud de pago de nómina de pensionado de acuerdo a las políticas establecidas por La Empresa. 3. Apoyar la expedición de los actos administrativos que decidan sobre las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas de invalidez, vejez, muerte, indemnización sustitutiva y auxilio funerario de competencia de la Administradora, basados en los criterios jurídicos institucionales establecidos por la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General. 4. Realizar la elaboración y alistamiento de información y documentación necesaria para la expedición de los actos administrativos que decidan sobre las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas de invalidez, vejez, muerte, indemnización sustitutiva y auxilio funerario de competencia de la Administradora, basados en los criterios jurídicos institucionales establecidos por la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General. 5. Registrar y administrar información relacionada con las etapas de apertura de la nómina, el cierre y la gestión del pago de acuerdo a los procedimientos establecidos. 6. Participar en la generación de documentación necesaria para el desarrollo de las respuestas de los recursos de la vía gubernativa relacionados con el reconocimiento de beneficios y prestaciones económicas y con las sustituciones a que haya lugar, de acuerdo a los lineamientos establecidos. 7. Desarrollar los procesos y procedimientos necesarios para ordenar y controlar el registro de las novedades en la nómina de pensionados de la Administradora. 8. Apoyar la atención y respuestas oportunas y de fondo, en los asuntos de competencia del área, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos y dar cumplimiento a las sentencias judiciales. 9. Desarrollar actividades para el reintegro de las mesadas no cobradas, según los lineamientos y normatividad establecida. 10. Solicitar a las entidades la confirmación del contenido de los formularios de los tiempos públicos correspondientes a la certificación de la información laboral y a la certificación de salarios mes a mes 11. Apoyar el proceso de Medicina Laboral, en los procedimientos de Incapacidades, Calificación de Pérdida de Capacidad Laboral PCL y Revisión de la Calificación de Pérdida de Capacidad Laboral PCL en la Empresa.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Manejo integral de atención y servicio al ciudadano. - Herramientas informáticas. - Nómina.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría, Economía, Ingenierías, Mercadeo, Administraciones, Negocios Internacionales, Finanzas, Estadística, Medicina, Enfermería Superior.

Macroproceso

Gestión de Prestaciones y BEPS

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos–Gerencia

Nacional de Administración de Incentivos–Gerencia Nacional de Gestión
de la Red de BEPS

Funciones Específicas	1. Ejecutar actividades para implementar y sostener el modelo operativo del Servicio Social Complementario de BEPS, conforme a las metas institucionales, en el marco de la normatividad vigente. 2. Apoyar la administración de la redes de servicio que operan el Servicio Social Complementario de BEPS. 3. Apoyar la evaluación de las solicitudes de otorgamiento, pago o reintegro de los recursos de los vinculados al Servicio Social Complementario de BEPS con apego a los lineamientos institucionales, los procesos y procedimientos definidos y el marco de la normatividad vigente. 4. Apoyar procesos investigación sobre el sistema general de seguridad social en pensiones y del Servicio Social Complementario de los BEPS, la competencia, el entorno, entre otros, para que a través de ésta establecer una política comercial y lograr nuevos vinculados y mantener los actuales. 5. Participar en la proyección de los actos administrativos relacionados con los recursos de los vinculados al Servicio Social Complementario de BEPS, de forma oportuna, acorde a los lineamientos institucionales, los procesos y procedimientos definidos y el marco de la normatividad vigente. 6. Apoyar la elaboración de las respuestas a los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa interpuesta contra los actos administrativos emitidos sobre los la disposición de los recursos de los vinculados al Servicio Social Complementario de BEPS, de forma oportuna, de acuerdo a los procesos y procedimientos establecidos y el marco de la normatividad vigente. 7. Participar en campañas de divulgación y capacitación dirigidas a los clientes internos y externos, así como a la fuerza de ventas, de acuerdo a los lineamientos establecidos. 8. Realizar seguimiento, control, al proceso de radicación y atención de solicitudes por parte de las redes de servicio, garantizando la atención oportuna y con calidad al vinculado. 9. Realizar el seguimiento de la ejecución de los cronogramas de contratación, con el fin de programar y alistar los elementos y equipos necesarios para llevar a cabo las actividades propias de la contratación, de forma oportuna y eficaz. 10. Participar en el trámite y gestión de los incentivos periódicos, conforme a los lineamientos institucionales en el marco de la normatividad vigente.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral - Normatividad de BEPS. - Sistema General de Seguridad Social - Manejo de herramientas Ofimáticas. - Manejo integral de atención y servicio al cliente.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economías, Administraciones, Relaciones Internacionales, Ingenierías, Finanzas, Matemáticas, Estadística, Ciencias Políticas, Mercadeo, Negocios Internacionales, Comunicación Social.

Macroproceso

Gestión Integral de Datos e Información– Gestión de Operaciones – Gestión de Tecnología

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología –Gerencia Nacional de

Operaciones RPM- Gerencia Nacional de Operaciones BEPS – Gerencia

Nacional de Gestión de Sistemas de Información – Gerencia Nacional de

Infraestructura Tecnológica – Gerencia Nacional de Proyecto Nuevo Sistema

Funciones Específicas	1. Realizar acciones prácticas de apoyo en la consolidación de los requerimientos de acuerdo con las necesidades presentadas por las diferentes áreas. 2. Realizar acciones prácticas de apoyo en las pruebas, y despliegue de las aplicaciones de Tics adoptadas por la Empresa. 3. Revisar la capacidad del negocio en cuanto a servicio y recurso de acuerdo a las necesidades de la Empresa. 4. Verificar la disponibilidad de los servicios y asegurar que estos funcionen ininterrumpidamente. 5. Ejecutar las aplicaciones, adoptadas por la Empresa. 6. Ejecutar los cambios necesarios en los Sistemas de Información e Infraestructura TI, de acuerdo con los procedimientos de La Empresa. 7. Realizar acciones prácticas de apoyo en la atención de las solicitudes de recursos tecnológicos de acuerdo con las necesidades 8. Ejecutar los procesos de conciliación de información de RPM de acuerdo con las políticas establecidas por la Empresa 9. Registrar el proceso de recaudo de los recursos de la Empresa, de acuerdo con las reglas de validación y conciliación de los datos. 10. Realizar acciones prácticas de apoyo a la información estadística a los procesos de operación, con el fin de identificar opciones de mejora en los sistemas de información y en los procesos de la Empresa. 11. Recibir la información necesaria para el registro de las operaciones de la Empresa. 12. Ejecutar los procesos de auditoría y validación a que deben someterse los servicios contratados con terceros, de acuerdo con la normatividad de la Empresa. 13. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la Empresa. 14. Realizar acciones prácticas de apoyo al centro alternativo de proceso para recuperación en caso de desastres.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, del Sistema General de Pensiones y el servicio social complementario de BEPS (BEPS). - Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistema integrado de Gestión - Conocimientos en herramientas ofimáticas.
Disciplinas Académicas	Ingenierías, Administraciones, Contadurías, Economías, Estadísticas, Matemáticas.

Macroproceso

Gestión Administrativa

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia Administrativa, Gerencia Nacional Económica, Gerencia

Nacional de Bienes y Servicios, Gerencia Nacional de Gestión Contractual,

Gerencia Nacional de Gestión Documental

Funciones Específicas	1. Realizar el monitoreo de la gestión presupuestal, de acuerdo con los lineamientos de la Empresa. 2. Elaborar mensualmente el informe de ejecución presupuestal de ingresos y gastos de la Empresa y los Fondos administrados, certificando la integridad de la información. 3. Recibir y estudiar las modificaciones presupuestales solicitadas por las dependencias, proyectar los actos administrativos correspondientes, y gestionar su aprobación. 4. Expedir Certificados de Disponibilidad, con cargo al presupuesto aprobado para la vigencia o cupos futuros, para la aprobación del ordenador del gasto. 5. Elaborar el Registro Presupuestal de las operaciones de la Empresa, siguiendo los procedimientos definidos para el manejo presupuestal. 6. Participar en la elaboración de los instructivos en materia presupuestal, de acuerdo a la normatividad vigente, para la correcta gestión financiera de la Empresa. 7. Participar activamente en el procesamiento y elaboración de los estados financieros y libros de contabilidad para la Empresa y Fondos administrados. 8. Realizar el análisis de cuentas y variaciones, verificando los registros contables y velando por la correcta conciliación de los mismos frente a los libros auxiliares de las áreas fuente. 9. Participar en la elaboración y actualización, de los procedimientos, dinámicas, instructivos e instrumentos, que permitan el registro contable de las operaciones financieras y económicas, de conformidad con la normatividad contable aplicable a la Empresa. 10. Elaborar y registrar oportunamente y de acuerdo con la normatividad vigente, las cuentas por pagar. 11. Verificar que las cuentas por pagar radicadas para pago, cuenten con los debidos soportes y requisitos tanto legales como administrativos. 12. Registrar la liquidación y descuento en las órdenes de pago, de los valores correspondientes a impuestos y demás descuentos de ley aplicables. 13. Participar en la elaboración, presentación y pago de las obligaciones tributarias de orden nacional y municipal. 14. Contribuir en la preparación y presentación oportuna de la información exógena y de medios magnéticos, de acuerdo con la normatividad vigente. 15. Apoyar en la consolidación y transmisión oportuna, de la información del Boletín de Deudores Morosos del Estado. 16. Elaborar oportunamente las conciliaciones de las cuentas bancarias de la Empresa –exceptuando las cuentas de recaudo–, y gestionar los soportes para la identificación de las partidas conciliatorias. 17. Aplicar los controles establecidos, que garanticen el correcto proceso en los pagos que realiza La Empresa, para la mitigación de los riesgos asociados. 18. Elaborar oportunamente, el registro de los pagos para giro a cargo de la Empresa, de acuerdo a la información y condiciones requeridas por los terceros. 19. Apoyar la elaboración y seguimiento del flujo de caja y las proyecciones financieras de corto plazo, de la Empresa. 20. Adelantar la legalización de gastos de caja menores, de acuerdo con el procedimiento. 21. Elaborar las certificaciones de Retención en la Fuente, Ica e IVA. 22. Elaborar las certificaciones de pago a proveedores o cualquier concepto, a cargo de la Empresa. 23. Apoyar la toma física de inventario de acuerdo con la planeación y necesidades de la Empresa. 24. Apoyar el procedimiento de gestión de seguros en cuanto a la toma física y la verificación del estado de los bienes, muebles e inmuebles.
------------------------------	---

	25. Apoyar los servicios internos según el procedimiento establecido 26. Contribuir con la logística de las comisiones y viáticos de acuerdo con las políticas de la Empresa. 27. Sugerir políticas y lineamientos de la Gestión Documental de la Empresa. 28. Apoyar a la gestión contractual de acuerdo a los procedimientos de registro y evaluación de proveedores, planeación contractual, elaboración y formalización de los contratos, ejecución, supervisión y liquidación de los contratos, modificación de los contratos y ejecución de las acciones por incumplimiento contractual. 29. Notificar el resultado de evaluación de proveedores de acuerdo a procedimiento. 30. Apoyar el seguimiento a la ejecución, de los contratos de acuerdo a los procedimientos. 31. Apoyar el seguimiento a la ejecución de las acciones por incumplimiento contractual de acuerdo a la instrucción del jefe inmediato. 32. Hacer el monitoreo en los archivos de gestión para controlar el cumplimiento de las políticas, reglas y estándares 33. Participar en los programas para la difusión de los procesos de gestión documental 34. Mantener actualizados: el cuadro de clasificación, los cuadros de valoración, las tablas de retención, los inventarios y demás herramientas estándares requeridas para la gestión documental. 35. Elaborar y mantener actualizado el manual de procesos y procedimientos para la gestión documental, el archivo y la correspondencia. 36. Aplicar el proceso de gestión documental de la Empresa de acuerdo a la normatividad y parámetros existentes. 37. Realizar el control al programa de Gestión Documental de la Empresa.
Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social - Planeación estratégica. - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos. - Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados. - Sistema Integrado de Gestión. - Presupuesto, Contabilidad Pública y Tesorería. - Derecho Administrativo. - Control Interno Contable. - Circular Básica Contable y Financiera – Circular Externa 100 de 1995 Superintendencia Financiera de Colombia y Régimen de Contabilidad Pública de la Contaduría General de la Nación. - Código Único Disciplinario. - Estatuto Anticorrupción. - Contratación estatal. - Gestión documental.
Disciplinas Académicas	Contadurías, Derecho, Economías, Administraciones, Finanzas, Ingenierías, Bibliotecología, Archivística, Ciencias de la Información y la Documentación, Gestión Empresarial o Sistemas de Información

Macroproceso

Gestión de Talento Humano

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Talento Humano – Gerencia Nacional de Gestión del

Talento Humano – Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano

Funciones Específicas	1. Realizar actividades para proveer personal competente para el ejercicio de las actividades propias de la Empresa, de acuerdo con las necesidades, los lineamientos institucionales y las normas legales vigentes 2. Realizar actividades en materia de selección de personal en el marco del procedimiento y los lineamientos definidos por la Empresa. 3. Ejecutar los requerimientos, actividades y trámites previos al proceso de vinculación. 4. Realizar los trámites de afiliación al sistema de seguridad social de los servidores públicos y aprendices SENA, de conformidad con la legislación vigente. 5. Proyectar respuesta a las solicitudes, traslados o novedades de seguridad social y cesantías. 6. Proyectar respuesta a las solicitudes relacionadas con las situaciones administrativas de los servidores públicos de la Empresa. 7. Revisar la causación de derechos laborales, de conformidad con la normatividad vigente y la reglamentación de la empresa 8. Proyectar los actos administrativos de reconocimiento de derechos laborales, de conformidad con la normatividad vigente y la reglamentación de la empresa. 9. Organizar y custodiar la información que reposa en el archivo de gestión del área y específicamente en lo referente a las Historias Laborales de Servidores, Ex servidores y Aprendices SENA de la Empresa 10. Aportar en las actividades necesarias para garantizar que la información de la Empresa y sus servidores se mantenga actualizada en el SIGEP. 11. Realizar las actividades necesarias para la carnetización del talento humano de Colpensiones. 12. Realizar actividades de seguimiento a los procesos o actividades tercerizadas, así como a las empresas que proveen servicios o personal a la Empresa 13. Registrar y obtener reportes de los módulos del sistema de información y administración de Personal asignado, así como el mantenimiento y actualización de la data correspondiente.. 14. Reportar y/o cargar en el sistema las novedades de nómina 15. Apoyar en la verificación de los registros de control de horario y generar los reportes necesarios para la toma de decisiones. 16. Apoyar la gestión del talento humano en las regionales 17. Participaren los procedimientos de compensación y prestaciones que son obligación de la Empresa. 18. Participar en las proyecciones y análisis de los costos financieros del Talento Humano de la Empresa 19. Apoyar el seguimiento a la ejecución presupuestal. 20. Proyectar respuesta a las solicitudes de reconocimiento de beneficios salariales y prestacionales. 21. Apoyar la proyección de ajustes o modificaciones al régimen salarial de Colpensiones. 22. Proyectar las decisiones relacionadas con las solicitudes de conformación de Grupos Internos de Trabajo, de conformidad con la reglamentación existente. 23. Elaborar las certificaciones requeridas. 24. Participar en el desarrollo de estudios técnicos relacionados con la estructura organizacional, la planta de personal y el manual de funciones y competencias laborales de la Empresa. 25. Aportar en los proyectos relacionados con el régimen salarial de los trabajadores oficiales de la Empresa. 26. Participar en la elaboración de justificaciones técnicas para la modificación de la estructura organizacional, la planta de personal y el manual de funciones y competencias laborales de la empresa. 27. Desarrollar la gestión de la de la planta de personal y de aprendices
-----------------------	---

	SENA, de acuerdo con las políticas establecidas. 28. Ejecutar conforme a los procedimientos y las normas legales y reglamentarias las actividades necesarias para el retiro de servidores públicos de la Empresa. 29. Proyectar las decisiones relacionadas con el retiro de servidores públicos de la Empresa. 30. Proyectar los asuntos relacionados con el derecho colectivo de los trabajadores oficiales de la empresa. 31. Proyectar las decisiones con ocasión de recursos de reposición, revocatoria directa y reclamaciones interpuesta por servidores y ex servidores de la Empresa. 32. Proyectar respuesta técnica de competencia del área, frente a las acciones judiciales y constitucionales interpuestas. 33. Ejecutar estrategias que faciliten el fortalecimiento de las dimensiones del ser, saber, hacer y estar de los trabajadores de la Empresa de acuerdo con las necesidades. 34. Aportar el desarrollo de programas de bienestar, estímulos e incentivos con base en las necesidades de los trabajadores, que den cumplimiento a las políticas y planes estratégicos de la Empresa. 35. Participaren la ejecución de los planes, programas y proyectos de gestión del conocimiento y gestión del desempeño. 36. Participaren la ejecución de los planes, programas y proyectos de medicina preventiva y del trabajo. 37. Participar en la ejecución del plan anual de capacitación, de acuerdo con las normas vigentes y las políticas de talento humano definidas. 38. Desarrollar actividades del procedimiento de Higiene y Seguridad Laboral y asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos para su ejecución. 39. Participar en la ejecución de los planes, programas y proyectos de gestión y desarrollo del talento humano de la Empresa. 40. Participar en actividades tendientes a garantizar la dotación de los trabajadores de la planta de personal a fin de dar cumplimiento con las normas sobre la materia. 41. Aplicar los sistemas de evaluación del desempeño, acorde con la estrategia de competencias laborales y la planeación estratégica de la Empresa. 42. Apoyar la ejecución de planes, programas y proyectos de gestión del conocimiento de acuerdo con las políticas definidas. 43. Aportar a la ejecución de los programas de inducción y reintroducción para los servidores públicos de la Empresa de acuerdo con las políticas institucionales. 44. Aplicar estrategias tendientes a implementar mecanismos que permitan aumentar la productividad del trabajo, bajo criterios de austeridad y racionalización en el manejo de los recursos. 45. Hacer seguimiento y evaluar los programas de entrenamiento en el cargo de los trabajadores de la Empresa. 46. Aportar en el desarrollo de los planes, programas y proyectos de medicina preventiva y del trabajo. 47. Ejecutar las políticas, planes, programas, proyectos y procedimientos de Salud y Seguridad en el Trabajo, de conformidad con las normas legales y reglamentarias. 48. Ejecutar actividades tendientes a garantizar la dotación de los trabajadores de la planta de personal a fin de dar cumplimiento con las normas sobre la materia. 49. Elaborar y consolidar los informes que le sean solicitados por las dependencias o por los entes de control. 50. Desarrollar las actividades propias del sistema integrado de gestión para el área. 51. Elaborar y consolidar los procesos y procedimientos del área.
Conocimientos	- Sistema de Seguridad Social Integral.

Básicos	- Procesos y procedimientos jurídicos para la administración del talento humano. - Procesos de reclutamiento, selección, vinculación, promoción, y desvinculación de recurso humano. - Sistema de compensaciones. - Legislación laboral sobre trabajadores oficiales. - Nómina y prestaciones sociales. - Modelo de gestión por competencias. - Diseño programas de capacitación. - Seguridad y salud en el Trabajo. - Evaluación de desempeño. - Acuerdos de gestión. - Gestión del conocimiento. - Bienestar laboral. - Estrategia, cuadro de Mando Integral e Indicadores de Gestión. - Sistemas Integrados de Gestión del Talento Humano.
Disciplinas Académicas	Administraciones, Economías, Psicología, Derecho, Ingenierías, Trabajo Social, Comunicación Social, Contadurías, Finanzas, Medicina o Enfermería.

Macroproceso

Gestión Jurídica – Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a las que se aplica)

Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General – Gerencia Nacional de Defensa Judicial – Gerencia Nacional de Doctrina

Funciones Específicas	1. Apoyar la gestión de procesos judiciales, actas de conciliación, conceptos jurídicos, propuesta de respuestas jurídicas, en el marco de la Constitución Política y las normas legales. 2. Recolectar, clasificar, procesar y mantener actualizada la información legal relativa a pensiones y al desarrollo misional de la empresa. 3. Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa, en los términos de la delegación que otorgue el Presidente de la Empresa. 4. Participar en el diseño de estrategias dirigidas a prevenir actuaciones judiciales y administrativas contra la Empresa. 5. Proyectar la respuesta ante la jurisdicción, de las acciones de tutela interpuestas por los ciudadanos a la empresa, con base en la información suministrada por el área competente. 6. Apoyar actividades derivadas de la Secretaria de Junta Directiva de acuerdo a los procedimientos establecidos. 7. Compilar y suministrar la información jurídica institucional producida por las diferentes áreas de la empresa y que sirvan de apoyo para el cumplimiento de su labor misional y administrativa. 8. Apoyar la divulgación de la información jurídica actualizada y periódica al servicio de la empresa y del público. 9. Participar en la realización de estudios y publicaciones de rigor académico e investigativo que potencialicen la actividad misional. 10. Desarrollar instrumentos de seguimiento de los resultados de participación en procesos judiciales. 11. Recolectar, clasificar y procesar información legal relativa a pensiones para su actualización y desarrollo misional de la empresa. 12. Colaborar en la consolidación y análisis de la información dirigida a dar respuesta a entes de control y terceros, de acuerdo a las fichas técnicas de cada reporte.. 13. Apoyar la supervisión de la actividad de los abogados externos de la empresa. 14. Apoyar en la aplicación de los protocolos de defensa judicial, tanto para
-----------------------	--

	tutelas como para los diferentes procesos que se presenten a la empresa ante cualquier jurisdicción. 15. Participar en la ejecución de políticas, planes y estrategias de gestión para sustentar el funcionamiento técnico y administrativo de la Vicepresidencia y sus Gerencias.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Metodologías para el seguimiento de actividades, planes, programas y proyectos. - Reglamentaciones e instrucciones dictadas por la Superintendencia Financiera de Colombia. - Conocimientos en derecho procesal, defensa judicial y/o derecho de la seguridad social.
Disciplinas Académicas	Derecho, Economía, Ciencia Política, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Finanzas, Gobierno, Ciencia Política, Administración Pública.

Macroproceso

Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Oficina de Control Interno

Funciones Específicas	1. Apoyar el desarrollo de las políticas, los procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización, relacionada con control interno y su aplicación en las diferentes dependencias La Empresa. 2. Ejecutar actividades definidas en el plan de acción de la Oficina de Control Interno de acuerdo con lineamientos institucionales y normatividad vigente. 3. Aplicar instrumentos y estrategias orientadas a fomentar una cultura de autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de competencia de La Empresa. 4. Ejecutar los programas de auditoría de conformidad con las disposiciones nacionales e internacionales que regulan la práctica profesional de la auditoría interna y las orientaciones de Dirección de la Oficina Nacional de Control Interno. 5. Contribuir para que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de todas las funciones. 6. Apoyar la elaboración de informes que deben presentarse periódicamente a entes externos de acuerdo con la asignación que defina la Dirección de la Oficina Nacional de Control Interno y los lineamientos aplicables de acuerdo con la normatividad vigente, de manera eficiente y dentro de los términos establecidos. 7. Apoyar actividades relacionadas con los planes de auditoría a los sistemas de información y proponer las acciones de mejoramiento correspondientes.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano. - Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. - Norma Técnica ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental. - Norma Técnica OHSAS 18001:2007, Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. - Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna. - Marco integrado de Control Interno COSO y COSO ERM.

Disciplinas Académicas	Derecho, Contadurías, Economías, Estadística, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Procesos, Administración Financiera, Finanzas, Ingeniería Industrial.
------------------------	---

Macroproceso

Gestión de Control y Evaluación

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Oficina de Control Disciplinario Interno

Funciones Específicas	1. Apoyar el desarrollo de políticas, planes y programas de prevención y orientación que minimicen la ocurrencia de conductas disciplinables en la Empresa. 2. Intervenir en actividades relacionadas con los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores públicos de La Empresa, tendientes al esclarecimiento de las conductas que puedan constituir faltas disciplinarias, según la normatividad vigente. 3. Cumplir lo previsto en las normas, reglamentos, procedimientos y demás disposiciones legales de carácter general y las Específicas relacionadas con el Régimen Disciplinario aplicable a todos los funcionarios, establecidas por La Empresa. 4. Apoyar en la práctica pruebas requeridas en desarrollo del proceso disciplinario. 5. Apoyar la elaboración de informes sobre el estado de los procesos disciplinarios a las autoridades competentes cuando así lo requieran. 6. Administrar y actualizar el sistema de información disciplinaria a fin de dar respuesta oportuna y fidedigna a los usuarios internos y externos, que sirve como herramienta para la toma de decisiones de carácter disciplinario y de las directivas de la Empresa.
Conocimientos Básicos	- Sistema de Seguridad Social Integral. - Derecho laboral. - Código Contencioso Administrativo. - Código Disciplinario Único. - Sistema Integrado de Gestión.
Disciplinas Académicas	Derecho, Contaduría, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería de Sistemas.

TÍTULO IV.

NIVEL TÉCNICO.

TECNÓLOGO

PARTE GENERAL	230
Tecnólogo	
PARTE ESPECÍFICA	232
Vicepresidencia Administrativa	
Todas las dependencias	234
Nivel: Técnico	Denominación del cargo: Tecnólogo
Código: 430	

Propósito del Cargo Organizar y desarrollar actividades operativas de apoyo, aplicando los conocimientos técnicos requeridos, para la ejecución de los procesos y procedimientos del área, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
07	1	Aprobación de cuatro (4) años de educación superior.	Treinta (30) meses de experiencia relacionada.

Funciones Generales

1. Brindar soporte técnico para la elaboración, ejecución, control y seguimiento de los planes operativos y de acción.
2. Participar en la operación de los procesos dirigidos a implementar herramientas y mecanismos para mejorar la eficiencia y eficacia de la operación y los resultados del área.
3. Participar en la implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la dependencia.
4. Brindar soporte técnico para la definición de parámetros y requerimientos de información necesarios para la operación dentro de la Dependencia.
5. Gestionar y operar los sistemas de información, aplicativos y demás herramientas tecnológicas que apoyan la operación, de conformidad con las responsabilidades y autorizaciones que se le asignen.
6. Registrar, actualizar y mantener disponible la información, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
7. Ordenar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y las orientaciones del superior inmediato.

8. Operar y procesar los datos y la información que gestiona la dependencia.
9. Generar y apoyar la elaboración de reportes, informes y demás documentos resultado de la gestión de la información, de conformidad con los requerimientos de la dependencia y las instrucciones del superior inmediato.
10. Apoyar la administración y uso eficiente de los recursos de la Empresa, de conformidad con los trámites, autorizaciones y procedimientos establecidos.
11. Facilitar el servicio y atención a los usuarios, de conformidad con los procedimientos de la Empresa.
12. Atender las consultas relacionadas con asuntos de su competencia.
13. Responder por la organización, archivo y manejo de documentos y la información relacionada con los procesos de la dependencia, de conformidad con las tablas de retención documental definidas por la Empresa
14. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
15. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la entidad.
16. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
17. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
18. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
19. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones
20. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
06	34	Título de tecnólogo o aprobación de cuatro (4) años de educación superior.	Veinticuatro (24) meses de experiencia relacionada.

Funciones Generales

1. Brindar soporte técnico para la elaboración, ejecución, control y seguimiento de los planes operativos y de acción del área.
2. Participar en la operación de los procesos del área, dirigidos a implementar herramientas y mecanismos para mejorar la eficiencia y eficacia de la operación y los resultados.

3. Participar en la implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación del área.
 4. Brindar soporte técnico para la definición de parámetros y requerimientos de información necesarios para la operación dentro del área donde este asignado.
 5. Gestionar y operar los sistemas de información, aplicativos y demás herramientas tecnológicas que apoyan la operación de la dependencia, de conformidad con las responsabilidades y autorizaciones que se le asignen.
 6. Registrar, actualizar y mantener disponible la información de la dependencia, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
 7. Administrar y ordenar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y las orientaciones del superior inmediato.
 8. Operar los datos y la información que gestiona la dependencia.
 9. Generar y apoyar la elaboración de reportes, informes y demás documentos resultado de la gestión de la información, de conformidad con los requerimientos de la dependencia y las instrucciones del superior inmediato.
 10. Apoyar la administración y uso eficiente de los recursos de la Empresa, de conformidad con los trámites, autorizaciones y procedimientos establecidos.
 11. Facilitar el servicio y atención a los usuarios, de conformidad con los procedimientos de la Empresa.
 12. Atender las consultas relacionadas con asuntos de su competencia.
 13. Organizar, archivar y manejar los documentos y la información relacionada con los procesos de la dependencia, de conformidad con las tablas de retención documental definidas por la Empresa
 14. Participar en la elaboración y actualización de las tablas de retención documental del área.
 15. Apoyar la ordenación, clasificación, inventarios y sistematización de los archivos del área.
 16. Organizar, custodiar y apoyar la administración de la información que reposa en el archivo de gestión del área, de conformidad con las series documentales definidas para el área.
 17. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
 18. Desarrollar las actividades necesarias para la correcta identificación del talento humano de Colpensiones.
 19. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la entidad.
- Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.

20. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.

21. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

22. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.

23. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Macroproceso

Gestión Administrativa

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia Administrativa, Gerencia Económica, Gerencia de Bienes y

Servicios, Gerencia de Gestión Contractual, Gerencia Nacional de Gestión

Documental

Funciones Específicas	1. Apoyar el monitoreo y seguimiento de la gestión presupuestal, de acuerdo con los lineamientos de la Empresa. 2. Participar en la elaboración mensual del informe de ejecución presupuestal de ingresos y gastos de la Empresa, certificando la integridad de la información. 3. Proyectar los actos administrativos para las modificaciones presupuestales solicitadas por las dependencias. 4. Apoyar la expedición de los Certificados de Disponibilidad, con cargo al presupuesto aprobado para la vigencia o cupos futuros, para la aprobación del ordenador del gasto. 5. Elaborar el Registro Presupuestal de las operaciones de la Empresa, siguiendo los procedimientos definidos para el manejo presupuestal. 6. Participar en la elaboración de los instructivos en materia presupuestal, de acuerdo a la normatividad vigente, para la correcta gestión financiera de la Empresa. 7. Apoyar el análisis de cuentas y variaciones, verificando los registros contables y velando por la correcta conciliación de los mismos frente a los libros auxiliares de las áreas fuente. 8. Participar en la elaboración y actualización, de los procedimientos, dinámicas, instructivos e instrumentos, que permitan el registro contable de las operaciones financieras y económicas, de conformidad con la normatividad contable aplicable a la Empresa. 9. Elaborar y registrar oportunamente y de acuerdo con la normatividad vigente, las cuentas por pagar. 10. Verificar que las cuentas por pagar radicadas para pago, cuenten con los debidos soportes y requisitos tanto legales como administrativos. 11. Aplicar la liquidación y descuento en las órdenes de pago, de los valores correspondientes a impuestos y demás descuentos de ley aplicables. 12. Participar en la elaboración, presentación y pago de las obligaciones tributarias de orden nacional y municipal. 13. Apoyar la preparación de la información exógena y de medios magnéticos, de acuerdo con la normatividad vigente.
-----------------------	---

	14. Apoyar la consolidación de la información del Boletín de Deudores Morosos del Estado. 15. Elaborar oportunamente las conciliaciones de las cuentas bancarias de Colpensiones –exceptuando las cuentas de recaudo-, y gestionar los soportes para la identificación de las partidas conciliatorias. 16. Aplicar los controles establecidos, que garanticen el correcto proceso en los pagos que realiza Administradora, para la mitigación de los riesgos asociados. 17. Elaborar oportunamente, el registro de los pagos para giro a cargo de la Administradora, de acuerdo a la información y condiciones requeridas por los terceros. 18. Apoyar la elaboración y seguimiento del flujo de caja y las proyecciones financieras de corto plazo, de la Empresa. 19. Adelantar la legalización de gastos de cajas menores, de acuerdo con el procedimiento. 20. Elaborar las certificaciones de Retención en la Fuente, Ica e IVA. 21. Elaborar las certificaciones de pago a proveedores o cualquier concepto, a cargo de la Empresa. 22. Preparar los informes de su competencia, que le sean solicitados. 23. Participar en definición de los indicadores de gestión de las áreas de la Gerencia Nacional de Económica. 24. Contribuir en la definición de los ajustes y planes de mejoramiento que Requieran los procesos de las áreas de la Gerencia Nacional de Económica. 25. Participar en la elaboración de las tablas de retención documental de la empresa. 26. Apoyar el seguimiento al programa de Gestión Documental de la Empresa 27. Aplicar los criterios para Ordenar, clasificar, inventariar y sistematizar los archivos de la Empresa y de aquellos por los cuales sea o fuere legalmente responsable. 28. Apoyar el seguimiento a las transferencias de documentación.
Conocimientos básicos	- Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, Sistema General de Seguridad Social con énfasis en Pensiones. - Sistema Integrado de Gestión. - Control Interno Contable. - Circular Básica Contable y Financiera – Circular Externa 100 de 1995 Superintendencia Financiera de Colombia. - Nociones sobre los Planes Únicos de Cuenta de la Superintendencia Financiera de Colombia. - Nociones sobre el Régimen de Contabilidad Pública y el Manual de Procedimientos Contaduría General de la Nación. - Código Único Disciplinario. - Estatuto Anticorrupción.
Disciplinas académicas	Estudios de educación superior en: Administración de Empresas, Economía, Derecho, Ingeniería Industrial, Administración Financiera, Finanzas, Administración Pública, Administración y Contabilidad, Contabilidad, Contabilidad y Finanzas, Finanzas, Finanzas y Sistemas Contables, Administración y Finanzas, Gestión Logística, Gestión de Mercados, Gestión del Talento Humano, Contaduría Pública, Mercadeo, Mercadeo y Publicidad, Ingeniería de Sistemas, Sistemas de Información, Gestión de Redes de Datos, Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, Archivo, Gestión Documental, Ciencias de la Información y la documentación, Bibliotecología.

Macroproceso

Aplica a todos los macroprocesos

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Aplica a todas las dependencias

Conocimientos Básicos	- Conocimientos en procedimientos y trámites administrativos del sector público. - Manejo de herramientas Ofimáticas. - Gestión Documental y Archivo.
Disciplinas Académicas	Administraciones, Economías, Ingenierías, Contaduría o Contabilidad, Derecho, Comunicación Social, Trabajo Social, Finanzas, Sistemas, Gestión Logística, Gestión de Mercados, Gestión del Talento Humano, Gestión de Negocios,, Gestión de Redes de Datos, Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, Archivo, Gestión Documental, Mercadeo, Publicidad, Ciencias de la Información y la documentación, Bibliotecología, AnálisisyActualización de Historias Laborales, Comercio Internacional, Desarrollo de Productos y Servicios, Comunicación y Relaciones Publicas, Psicología, Nomina y Prestaciones Sociales, Venta de Productos y Servicios Financieros, Desarrollo Empresarial, Gestión de Procesos, Negocios Internacionales, Costos y Auditoria, Investigación Judicial, Diseño, Sociólogo, Salud Ocupacional, Programación, Desarrollo y Bienestar Social, Electrónica, Telecomunicaciones.

TÍTULOIV

NIVEL TÉCNICO

ANALISTA

PARTE GENERAL	236
Analista	
PARTE ESPECÍFICA	239
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	
Vicepresidencia de Beneficios y Económicos Periódicos	241
Nivel: Técnico	Denominación del cargo: Analista
Código: 420	

Propósito del Cargo

Desarrollar actividades operativas, aplicando los conocimientos técnicos requeridos, para la ejecución de los procesos y procedimientos del área. En el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
05	33	Título de tecnólogo o aprobación de tres (3) años de educación superior.	Dieciocho (18) meses de experiencia relacionada.

Funciones Generales

1. Analizar la etapa operativa de los procesos para proponer e implementar herramientas y mecanismos para mejorar la eficiencia y eficacia de la operación y los resultados de la dependencia.
2. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación del área, de acuerdo a su responsabilidad.
3. Brindar soporte técnico y/o operativo para la definición de parámetros y requerimientos de información necesarios para la operación dentro del área donde este asignado.
4. Gestionar y operar los sistemas de información, aplicativos y demás herramientas tecnológicas que apoyan la operación de la dependencia, de conformidad con las responsabilidades y autorizaciones que se le asignen.
5. Registrar, actualizar y mantener disponible la información de la dependencia, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
6. Apoyar la ejecución de los procesos y procedimientos del área.
7. Ordenar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y las orientaciones del superior inmediato.
8. Procesar los datos y la información que gestiona la dependencia de manera que sirva de soporte a la toma de decisiones.
9. Generar y apoyar la elaboración de reportes, informes y demás documentos resultado de la gestión de la información, de conformidad con los requerimientos de la dependencia y las instrucciones del superior inmediato.
10. Apoyar la administración y uso eficiente de los recursos de la Empresa, de conformidad con los trámites, autorizaciones y procedimientos establecidos.
11. Facilitar el servicio y atención a los usuarios, de conformidad con los procedimientos de la Empresa.
12. Atender las consultas relacionadas con asuntos de su competencia.
13. Responder por la organización, archivo y manejo de documentos y la información relacionada con los procesos de la dependencia, de conformidad con las tablas de retención documental definidas por la Empresa.
14. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
15. Atender y gestionar en el sistema de información de la entidad, las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos de los vinculados al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos de forma oportuna y conforme a los procesos y procedimientos establecidos.
16. Verificar los datos y consistencia en la información del afiliado y/o vinculado frente a su

requerimiento, de acuerdo a los lineamientos institucionales y el marco de la normatividad vigente.

17. Efectuar las consultas requeridas en el sistema de información sobre las pretensiones de la solicitud del vinculado y elaborar la respuesta, de acuerdo a los protocolos, procesos y procedimientos establecidos.

18. Realizar el seguimiento a la entrega de la respuesta a la solicitud, petición, queja o reclamo, para asegurar la notificación del usuario o vinculado.

19. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.

20. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la entidad.

21. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.

22. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

23. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.

24. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
04	38	Título de técnico profesional o aprobación de tres (3) años de educación superior.	Dieciocho (18) meses de experiencia relacionada.

Funciones Generales

1. Apoyar la implementación de los procedimientos necesarios para la prestación de servicios.

2. Brindar soporte técnico para la definición de parámetros y requerimientos de información necesarios para la prestación de servicios.

3. Implementar herramientas y mecanismos para mejorar la eficiencia y eficacia de la operación y los resultados en la prestación de servicios, en coherencia con sus responsabilidades.

4. Gestionar y operar los sistemas de información, aplicativos y demás herramientas tecnológicas que apoyan la operación y prestación de servicios, de conformidad con las responsabilidades y autorizaciones que se le asignen.

5. Seguir las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por la Empresa para la prestación de servicios.

6. Atender y gestionar en el sistema de información de la entidad, las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos de los usuarios, de forma oportuna y conforme a los procesos y procedimientos establecidos.
7. Verificar los datos y consistencia en la información del solicitante frente a su requerimiento, de acuerdo a los lineamientos institucionales y el marco de la normatividad vigente.
8. Efectuar las consultas requeridas en el sistema de información sobre las pretensiones de la solicitud del usuario y dar la respuesta, de acuerdo a los protocolos, procesos y procedimientos establecidos.
9. Realizar el seguimiento a la entrega de la respuesta a la solicitud, petición, queja o reclamo, para asegurar la notificación del usuario.
10. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
11. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
12. Atender y gestionar en el sistema de información de la entidad, las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos de los vinculados al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos de forma oportuna y conforme a los procesos y procedimientos establecidos.
13. Verificar los datos y consistencia en la información del afiliado y/o vinculado frente a su requerimiento, de acuerdo a los lineamientos institucionales y el marco de la normatividad vigente.
14. Efectuar las consultas requeridas en el sistema de información sobre las pretensiones de la solicitud del vinculado y elaborar la respuesta, de acuerdo a los protocolos, procesos y procedimientos establecidos.
15. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
16. Realizar el seguimiento a la entrega de la respuesta a la solicitud, petición, queja o reclamo, para asegurar la notificación del usuario o vinculado.
17. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la entidad.
18. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
19. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
20. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.

21. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Macroproceso

Gestión de Operaciones y Tecnología

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Gerencia Nacional de Gestión de Sistemas de Información – Gerencia Nacional de Infraestructura

Tecnológica – Gerencia Nacional de Proyecto Nuevo Sistema – Gerencia

Nacional de Operaciones RPM- Gerencia Nacional de Operaciones BEPS

Funciones Específicas	1. Realizar acciones prácticas de apoyo a las pruebas y despliegue de las aplicaciones de Tics adoptadas por la Empresa. 2. Realizar acciones prácticas de apoyo en la consolidación de los requerimientos de acuerdo con las necesidades presentadas por las diferentes áreas. 3. Realizar acciones prácticas de apoyo en la verificación de disponibilidad de los servicios y asegurar que estos funcionen ininterrumpidamente. 4. Mantener el inventario y la documentación de los equipos y redes de datos que sirven a la institución. 5. Brindar soporte técnico y mantener actualizados los planes que permitan determinar la capacidad de infraestructura necesaria para la normal operación de la Empresa. 6. Brindar soporte técnico para la búsqueda de nuevas alternativas tecnológicas para mejorar los servicios que presta la Empresa y reducir sus costos de operación. 7. Mantener actualizada la infraestructura que garantice la seguridad de los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la Empresa. 8. Brindar soporte técnico para la aplicación de las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la Empresa. 9. Monitorear los sistemas de información no solo en su rendimiento si no con respecto a ataques que pretendan vulnerar la seguridad. 10. Brindar soporte técnico para la medición del rendimiento de los dispositivos, equipos y del software para mantenerlos en ajustes óptimos para su rendimiento en proceso. 11. Observar las reglas de control de cambios ante cualquier modificación del software base, instalación de parches o cambios en redes y equipos. 12. Brindar soporte técnico para la correcta administración del centro alterno de proceso para recuperación en caso de desastres. 13. Atender y gestionar las cuentas individuales de los vinculados al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos de forma oportunamente y de acuerdo con los procedimientos establecidos. 14. Verificar los datos y consistencia en la información de los afiliados y/o vinculados frente a su requerimiento, de acuerdo a los lineamientos institucionales y el marco de la normatividad vigente. 15. Tramitar las solicitudes de ajuste o correcciones de historia laboral y/o de información de afiliados y vinculados al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos, allegadas a la dependencia de acuerdo con los procedimientos establecidos. 16. Elaborar y consolidar los requerimientos operativos de acuerdo con las necesidades presentadas por las diferentes áreas. 17. Ejecutar las pruebas, certificación y despliegue de las aplicaciones adoptadas por COLPENSIONES.
-----------------------	--

18. Registrar de manera oportuna, segura y adecuada las transacciones referentes a los aportes a pensiones.
19. Realizar y monitorear la conciliación permanente desde el punto de vista operativo de las transacciones que realiza la Empresa.
20. Registrar del proceso de recaudo de los recursos de la empresa, garantizando la completa aplicación de las reglas de validación y conciliación de los datos, establecida por la gerencia.
21. Ejecutar los procesos de conciliación de información de BEPS, de acuerdo con las políticas establecidas por la entidad.
22. Monitorear la ejecución de los acuerdos de niveles de servicio establecidos para la recepción y entrega de información tanto con las áreas de la empresa como con los terceros que participan en el proceso de operación.
23. Generar información estadística a los procesos de operación, con el fin de identificar opciones de mejora en los sistemas de información y en los procesos de la empresa.
24. Recibir y validar la información necesaria para el registro de las operaciones de la empresa y controlar que se cumple con los estándares para realizarlo.
25. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la empresa.
26. Realizar y Controlar la actualización de las bases de datos.
27. Validar en las listas restrictivas SARLAFT los vinculados al programa BEPS y reportar periódicamente al área responsable en la empresa.
28. Gestionar las previnculaciones de ciudadanos al programa BEPS y realizar por demanda la actualización de los datos básicos de los ciudadanos ya vinculados.
29. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
30. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
31. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias

Macroproceso

Gestión de Prestaciones y BEPS

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos - Gerencia Nacional

de Administración de Incentivos - Gerencia Nacional de Gestión de la Red de

BEPS

Funciones Específicas	1. Atender y gestionar en el sistema de información de la entidad, las solicitudes o requerimientos de otorgamientos, devoluciones o pagos sobre los recursos de los de los vinculados al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos de forma oportunamente y de acuerdo con los procedimientos establecidos. 2. Atender y gestionar en el sistema de información de la entidad, las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos de los vinculados al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos de forma oportuna y conforme a los procesos y procedimientos establecidos. 3. Verificar los datos y consistencia en la información del vinculado frente a su requerimiento, de acuerdo a los lineamientos institucionales y el marco de la normatividad vigente. 4. Liquidar en el sistema de información las pretensiones de la solicitud del vinculado y validación de los resultados de acuerdo a los protocolos establecidos. 5. Generar los actos y realizar la validación y firma respectiva con los responsables definidos en la dependencia, de acuerdo a los protocolos operativos definidos. 6. Tramitar las solicitudes de ajuste o correcciones de información de los vinculados al Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos, allegadas a la dependencia de acuerdo con los procedimientos establecidos. 7. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área. 8. Participar activamente en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones. 9. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias. 10. Verificar los datos y consistencia en la información de los gestores, puntos, oficinas, redes de servicios y demás canales frente a su requerimiento, de acuerdo a los lineamientos institucionales y el marco de la normatividad vigente. 11. Levantar información en campo de la ejecución de los procesos (ANS, Indicadores, PQRS, etc.) para tabular resultados que permitan establecer acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento.
-----------------------	--

Aplica para todos los Macroprocesos

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Toda la Empresa

Conocimientos Básicos	- Sistema Integral de Seguridad Social - Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, del Sistema General de Pensiones y el servicio social complementario de BEPS (BEPS). - Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva. - Políticas públicas de administración de personal - Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos. - Sistema integrado de Gestión. - Conocimientos básicos en herramientas ofimáticas. - Desarrollo Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones. - Servicio al cliente - Manejo de herramientas Ofimáticas
Disciplinas Académicas	Administraciones, Economías, Ingenierías, Contaduría o Contabilidad, Derecho, Comunicación Social, Trabajo Social, Finanzas, Sistemas, Gestión Logística, Gestión de Mercados, Gestión del Talento Humano, Gestión de Negocios,, Gestión de Redes de Datos, Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, Archivo, Gestión Documental, Mercadeo, Publicidad, Ciencias de la Información y la documentación, Bibliotecología, Análisis y Actualización de Historias Laborales, Comercio Internacional, Desarrollo de Productos y Servicios, Comunicación y Relaciones Publicas, Psicología, Nomina y Prestaciones Sociales, Venta de Productos y Servicios Financieros, Desarrollo Empresarial, Gestión de Procesos, Negocios Internacionales, Costos y Auditoria, Investigación Judicial, Diseño, Sociólogo, Salud Ocupacional, Programación, Desarrollo y Bienestar Social, Electrónica, Telecomunicaciones

TÍTULOIV

NIVEL TÉCNICO

GESTOR DE SERVICIO AL CIUDADANO

PARTE GENERAL 244
Gestor de Servicio al Ciudadano

PARTE ESPECÍFICA 245
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano

Nivel: Denominación del cargo:
Técnico Gestor de Servicio al Ciudadano
Código:
410

Propósito del Cargo Orientar e implementar actividades operativas e instrumentales requeridas para la atención y prestación de servicios de calidad al ciudadano, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia

03	24	Título de técnico profesional o aprobación de tres (3) años de educación superior.	Doce (12) meses de experiencia relacionada.
----	----	--	---

Funciones Generales

1. Orientar a los usuarios en el trámite y gestión de sus solicitudes, de conformidad con los procedimientos de la Empresa.
2. Seguir las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las Empresa, aplicables al servicio al ciudadano.
3. Aplicar las normas técnicas y procedimientos de mantenimiento, control y actualización permanente de registros históricos de afiliados, beneficiarios y empleadores.
4. Intercambiar información con las sociedades administradoras de Pensiones, o cualquier otra entidad.
5. Realizar la verificación de la información registrada en el sistema, con entidades públicas, sociedades administradoras de pensiones y, en general, con clientes internos y externos.
6. Aplicar los estándares de medición de satisfacción y lealtad del cliente.
7. Expedir los certificados de historia laboral y pensional, extractos de historia laboral y pensional, bonos y cuotas partes pensionales.
8. Realizar la recepción, registro y actualización permanente de información de semanas cotizadas, ingreso base de cotización, datos generales y novedades de los afiliados y beneficiarios.
9. Recibir, orientar, radicar, clasificar, direccionar y solucionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos.
10. Efectuar la gestión de la historia laboral y pensional, los registros de sus beneficiarios, adelantar los registros de novedades, analizar la consistencia de información y hacer el manejo, la conservación y la custodia documental.
11. Tramitar el traslado de los afiliados al régimen de prima media con prestación definida del orden nacional y de los afiliados de otros regímenes que quieran acceder a este último
12. Enviar oportunamente los extractos de historia laboral y pensional a los afiliados.
13. Adoptar las políticas institucionales sobre gestión documental en el manejo de la correspondencia de los usuarios de la Empresa.
14. Adelantar el trámite pertinente al interior de la institución, para lograr una respuesta eficiente al cliente.

15. Aplicar los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la respuesta y despejar su inquietud.
16. Realizar el seguimiento que permita verificar que la respuesta sea clara, oportuna y completa.
17. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
18. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la entidad.
19. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
20. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
21. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
22. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.
23. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Macroproceso

Servicio al Ciudadano - Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde aplica)

Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano –Gerencia Nacional de Atención al Afiliado – Gerencia Nacional Red Colpensiones y canales Alternos RPM – Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y SAC – Gerencia Nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Gerencias regionales – Oficinas Seccionales y Puntos de Atención

Conocimientos Básicos	- Desarrollo Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones. - Servicio al cliente - Manejo de herramientas Ofimáticas
Disciplinas Académicas	Administraciones, Economías, Ingenierías, Contadurías o Contabilidad, Derecho, Comunicación Social, Trabajo Social, Finanzas, Sistemas, Gestión Logística, Gestión de Mercados, Gestión del Talento Humano, Gestión de Negocios,, Gestión de Redes de Datos, Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, Archivo, Gestión Documental, Mercadeo, Publicidad, Ciencias de la Información y la documentación, Bibliotecología, Análisis y Actualización de Historias Laborales, Comercio Internacional, Desarrollo de Productos y Servicios, Comunicación y Relaciones Publicas, Psicología, Nomina y Prestaciones Sociales, Venta de Productos y Servicios Financieros, Desarrollo Empresarial, Gestión de Procesos, Negocios Internacionales, Costos y Auditoria, Investigación Judicial, Diseño, Sociólogo, Salud Ocupacional, Programación, Desarrollo y Bienestar Social, Electrónica, Telecomunicaciones

TÍTULOIV

NIVEL TÉCNICO

AGENTE DE SERVICIO AL CIUDADANO

PARTE GENERAL	247
Agente de Servicio al Ciudadano	
PARTE ESPECÍFICA	249
Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano	

Nivel: Técnico
Código: 400

Denominación del cargo:
Agente de Servicio al Ciudadano

Propósito del Cargo Implementar actividades operativas e instrumentales requeridas para la atención y prestación de servicios de calidad al ciudadano, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
02	227	Título de técnico profesional o aprobación de dos (2) años de educación superior.	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

Funciones Generales

1. Orientar a los usuarios en el trámite y gestión de sus solicitudes, de conformidad con los procedimientos de la Empresa.
2. Seguir las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por la Empresa, aplicables al servicio al ciudadano.
3. Realizar la verificación de la información registrada en el sistema, con entidades públicas, sociedades administradoras de pensiones y, en general, con clientes internos y externos.
4. Aplicar los estándares de medición de satisfacción y lealtad del cliente.
5. Expedir los certificados de historia laboral y pensional, extractos de historia laboral y pensional, bonos y cuotas partes pensionales.
6. Realizar la recepción, registro y actualización permanente de información de semanas cotizadas, ingreso base de cotización, datos generales y novedades de los afiliados y beneficiarios.
7. Recibir, orientar, radicar, clasificar, direccionar y solucionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos.
8. Efectuar la gestión de la historia laboral y pensional, los registros de sus beneficiarios, adelantar los registros de novedades, analizar la consistencia de información y hacer el manejo, la conservación y la custodia documental.
9. Tramitar el traslado de los afiliados al régimen de prima media con prestación definida del orden nacional y de los afiliados de otros regímenes que quieran acceder a este último.
10. Enviar oportunamente los extractos de historia laboral y pensional a los afiliados.
11. Adoptar las políticas institucionales sobre gestión documental en el manejo de la correspondencia de los usuarios de la Empresa.
12. Adelantar el trámite pertinente al interior de la institución, para lograr una respuesta eficiente al cliente.
13. Aplicar los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la respuesta y despejar su inquietud.
14. Realizar el seguimiento que permita verificar que la respuesta sea clara, oportuna y completa.
15. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
16. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la entidad.
17. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.

18. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.

19. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

20. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.

21. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
01	54	Título de técnico profesional o aprobación de dos (2) años de educación superior.	Seis (6) meses de experiencia relacionada.

Funciones Generales

1. Orientar a los usuarios en el trámite y gestión de sus solicitudes, de conformidad con los procedimientos de la Empresa.

2. Seguir las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las Empresa, aplicables al servicio al ciudadano.

3. Expedir certificados de historia laboral y pensional, extractos de historia laboral y pensional, bonos y cuotas partes pensionales.

4. Realizar la recepción, registro y actualización permanente de información de semanas cotizadas, ingreso base de cotización, datos generales y novedades de los afiliados y beneficiarios.

5. Recibir, orientar, radicar, clasificar, direccionar y solucionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos.

6. Efectuar la gestión de la historia laboral y pensional, los registros de sus beneficiarios, adelantar los registros de novedades, analizar la consistencia de información y hacer el manejo, la conservación y la custodia documental.

7. Tramitar el traslado de los afiliados al régimen de prima media con prestación definida del orden nacional y de los afiliados de otros regímenes que quieran acceder a este último.

8. Enviar oportunamente los extractos de historia laboral y pensional a los afiliados.

9. Adoptar las políticas institucionales sobre gestión documental en el manejo de la correspondencia de los usuarios de la Empresa.

10. Adelantar el trámite pertinente al interior de la institución, para lograr una respuesta eficiente al cliente.

11. Aplicar los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la

respuesta y despejar su inquietud.

12. Realizar el seguimiento que permita verificar que la respuesta sea clara, oportuna y completa.

13. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.

14. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la entidad.

15. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Macroproceso

Servicio al Ciudadano - Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano - Gerencia Nacional de Atención al Afiliado – Gerencia Nacional RED Colpensiones y Canales Alternos RPM – Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano y SAC- Gerencia nacional de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Gerencias Regionales, oficinas Seccionales y Puntos de Atención.

Conocimientos Básicos	- Desarrollo Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa y del Sistema General de Pensiones. - Servicio al cliente - Manejo de herramientas Ofimáticas
Disciplinas Académicas	Administraciones, Economías, Ingenierías, Contadurías o Contabilidad, Derecho, Comunicación Social, Trabajo Social, Finanzas, Sistemas, Gestión Logística, Gestión de Mercados, Gestión del Talento Humano, Gestión de Negocios,, Gestión de Redes de Datos, Análisis y Desarrollo de Sistemas de Información, Archivo, Gestión Documental, Mercadeo, Publicidad, Ciencias de la Información y la documentación, Bibliotecología, Análisis y Actualización de Historias Laborales, Comercio Internacional, Desarrollo de Productos y Servicios, Comunicación y Relaciones Publicas, Psicología, Nomina y Prestaciones Sociales, Venta de Productos y Servicios Financieros, Desarrollo Empresarial, Gestión de Procesos, Negocios Internacionales, Costos y Auditoria, Investigación Judicial, Diseño, Sociólogo, Salud Ocupacional, Programación, Desarrollo y Bienestar Social, Electrónica, Telecomunicaciones.

TÍTULO V.

NIVEL ASISTENCIAL.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

PARTE
GENERAL
Asistente
Administrativo

251

PARTE
ESPECÍFICA
Todas las
dependencias

252

Nivel: AsistencialCódigo: 510	Denominación del cargo: Asistente Administrativo		
Propósito del Cargo	Desarrollar actividades de apoyo en la dependencia, para la ejecución de los procesos y procedimientos de la misma, de acuerdo con las instrucciones de su jefe inmediato, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.		
Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
05	17	Aprobación de dos (2) años de educación superior.	Doce (12) meses de experiencia.
04	18	Título de bachiller.	Dieciocho (18) meses de experiencia.
03	8	Título de bachiller.	Doce (12) meses de experiencia.
02	7	Título de bachiller.	Seis (6) meses de experiencia.

Funciones Generales

1. Atender y orientar personal, vía electrónica y telefónicamente al cliente interno y externo de la Empresa y suministrar la información por estos requerida, de acuerdo con las directrices y procedimientos establecidos para el efecto.
2. Orientar y facilitar la comunicación con los diferentes funcionarios del área donde este asignado, suministrando información de conformidad con los procedimientos establecidos.
3. Revisar, clasificar, radicar y distribuir la correspondencia de la dependencia de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Empresa y las orientaciones del superior inmediato
4. Orientar y hacer seguimiento al trámite de la correspondencia, para que se dé respuesta oportuna de acuerdo a los procedimientos establecidos para tal fin.

5. Recibir, revisar, clasificar, radicar y distribuir documentos magnéticos e impresos, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Empresa y las orientaciones del superior inmediato.
6. Llevar el control y seguimiento de entrada y salida de los documentos radicados en la dependencia
7. Proyectar correspondencia y mensajes, preparar y transcribir documentos de acuerdo con las instrucciones recibidas, usando las herramientas ofimáticas y sistemas de información determinados por la Empresa para tal fin.
8. Operar los sistemas de información y aplicativos que soportan la gestión de la dependencia, de acuerdo con los procedimientos y autorizaciones asignados por la Empresa
9. Asistir a la dependencia en la organización y coordinación de reuniones, en los desplazamientos dentro y fuera de la ciudad y otras actividades de la agenda oficial, de acuerdo con las instrucciones del jefe inmediato.
10. Suministrar información al ciudadano de acuerdo con la normatividad, derechos y deberes, productos y servicios y según canales de comunicación establecidos.
11. Registrar, actualizar y mantener disponibles los datos de carácter técnico, administrativo y financiero, propios de la dependencia.
12. Solicitar oportunamente y en debida forma, al área competente los insumos y elementos de oficina que la dependencia requiere y realizar su distribución.
13. Manejar la agenda del superior inmediato, cuando así se le indique.
14. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
15. Elaborar y presentar oportunamente los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por las autoridades competentes, los organismos de control y las demás dependencias de la entidad.
16. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
17. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
18. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
19. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones
20. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Macroproceso

Aplica a todos los macroprocesos

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Aplica a todas las dependencias

Conocimientos Básicos	- Conocimientos en procedimientos y trámites administrativos del sector público. - Manejo de herramientas Ofimáticas. - Gestión Documental y Archivo. - Atención al ciudadano.
-----------------------	---

TÍTULO V

NIVEL ASISTENCIAL

CONDUCTOR

PARTE GENERAL
Conductor 254

PARTE ESPECÍFICA
Todas las dependencias 255

Nivel: AsistencialCódigo: 500	Denominación del cargo: Conductor		
Propósito del Cargo	Atender las necesidades y solicitudes de desplazamiento indicadas, así como desarrollar actividades de apoyo para la ejecución de los procesos y procedimientos de la dependencia, en el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.		
Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
01	19	Aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria.	Doce (12) meses de experiencia relacionada. Licencia de conducción de quinta (5ª) categoría o equivalente.

Funciones Generales

1. Atender las necesidades y solicitudes de desplazamiento que se le indiquen de acuerdo con los

procedimientos y trámites de la Empresa, conduciendo el vehículo asignado dentro y fuera de la ciudad sede del Trabajador.

2. Realizar actividades de apoyo propias de la gestión y organización de la dependencia, como archivo, distribución y gestión de correspondencia y atención al personal interno y/o externo de la Empresa, de acuerdo con las instrucciones que para el efecto se le impartan.

3. Responder por la seguridad del vehículo, por los elementos o equipos asignados y adoptar las medidas para su conservación y buen uso.

4. Revisar y verificar diariamente el estado del vehículo, herramientas y equipo de seguridad y de carretera, cumpliendo con el programa de mantenimiento preventivo, llevando los registros relacionados con el uso y mantenimiento del mismo.

5. Inspeccionar y detallar las fallas que observe en el vehículo, informar sobre los daños ocurridos al vehículo asignado y solicitar la oportuna reparación.

6. Adoptar las medidas preventivas para el transporte y seguridad de los pasajeros y guardar el vehículo dentro del horario establecido en el parqueadero asignado.

7. 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.

8. Realizar diligencias externas e internas, según las necesidades de la dependencia.

9. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.

10. Presentar los informes que le sean requeridos en relación al ejercicio de sus funciones.

11. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes, en coordinación con las demás dependencias de la Empresa.

12. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.

13. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.

14. Participar en el establecimiento, fortalecimiento y mantenimiento de la cultura de autocontrol, y en el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de Colpensiones.

15. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.

Macroproceso

Aplica a todos los macroprocesos

Dependencias relacionadas (a donde se aplica)

Aplica a todas las dependencias

Conocimientos Básicos	- Normas de tránsito. - Conocimientos básicos de mecánica automotriz y de primeros auxilios. - Conocimientos básicos sobre gestión documental. - Gestión Documental y Archivo.
-----------------------	---

CAPITULO III.

COMPETENCIAS LABORALES.

El presente MFCLC incorpora el modelo de gestión por competencias laborales / comportamentales de la Empresa.

Las competencias laborales se entienden como la capacidad del trabajador para responder exitosamente a las demandas, requerimientos y complejidades de la organización; implica llevar a cabo una actividad o tarea, según los criterios de desempeño definidos por la empresa.

El modelo de competencias laborales / comportamentales para los Trabajadores Oficiales de la planta de personal de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, será el siguiente:

MATRIZ DE COMPETENCIAS COLPENSIONES

DEFINICION COLPENSIONES COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

Competencia	Definición	Comportamientos Asociado Nivel Directivo	Comportamientos Asociados Nivel Asesor y Profesional	Comportamientos Asociados Nivel Técnico y Asistencial
Flexibilidad	Capacidad para adaptarse y trabajar efectivamente en situaciones variadas, adecuándose a las exigencias del medio.	1. Puede cambiar de estrategia para el logro de los objetivos de su área sin que eso se convierta en una situación crítica. 2. Tiene la capacidad de adaptar proyectos y procesos de la organización para lograr los objetivos trazados. 3. Coordina adecuadamente su trabajo y el de sus colaboradores sin dejarse afectar por los problemas..	1. Puede cambiar de planes y/o esquemas de trabajo sin que eso se convierta en una situación crítica. 2. Es flexible en el trato con personas, se adapta a diferentes estilos de trabajo sin dificultad. 3. Logra los objetivos que se le asignan sin importar los cambios dentro de su área y la organización.	1. Puede cambiar de actividad sin que eso se convierta en una situación crítica. 2. Es flexible en el trato con personas, se adapta a diferentes estilos de trabajo sin dificultad. 3. La calidad de su trabajo se mantiene sin importar los cambios que se presentan durante el desarrollo de una tarea.
Manejo de Recursos	Habilidad para administrar con eficiencia los recursos de la organización y de su cargo.	1. Crea, planea y pone en marcha planes para optimizar los procesos en términos de costos, tiempo y recursos asignados.	1. Hace correcto uso de los recursos con que dispone para el cumplimiento de los procesos y proyectos asociados a su gestión. 2. Propone y ejecuta acciones para optimizar	1. Utiliza de manera adecuada los recursos en las tareas que desarrolla. 2. Sigue los lineamientos y políticas de la

		2. Asigna de manera adecuada las tareas de su equipo de trabajo balanceando correctamente la carga laboral de sus colaboradores. 3. Logra que sus colaboradores maximicen el uso de los recursos que tienen a su disposición.	los procedimientos en términos de eficiencia, eficacia y efectividad. 3. Se caracteriza por lograr buenos resultados en las tareas y procedimientos a su cargo, con un gasto adecuado de recursos.	organización para optimizar los procesos en términos de costos, tiempos y recursos asignados. 3. Es austero en el la utilización de los recursos, busca siempre el ahorro de la operación.
Orientación al Cliente	Habilidad para resolver las necesidades de los clientes internos o externos presentando alternativas de solución a sus requerimientos.	1. Se preocupa por dar valor agregado a los procesos y proyectos de la organización, de forma que sea reconocido por los clientes internos/externos 2. Se responsabiliza por solucionar pronta, directa y personalmente las inquietudes de los clientes internos y/o externos, y/o delega la función en los servidores idóneos. 3. Toma decisiones efectivas y de gran impacto positivo a la hora de solucionar las necesidades que los clientes le están planteando.	1. Soluciona directa y personalmente las necesidades de los clientes internos/externos. 2. Da valor agregado a los procedimientos y tareas que ejecuta siempre pensando en solucionar los requerimientos de los clientes internos/externos de acuerdo a las políticas de la organización. 3. Mantiene el cumplimiento de los compromisos, acuerdos y plazos de respuesta a los requerimientos de los clientes internos/externos.	1. Soluciona directa y personalmente las necesidades de los clientes internos/externos. 2. Da valor agregado a los procedimientos y tareas que ejecuta siempre pensando en solucionar los requerimientos de los clientes internos/externos de acuerdo a las políticas de la organización. 3. Mantiene el cumplimiento de los compromisos, acuerdos y plazos de respuesta a los requerimientos de los clientes internos/externos.
Orientación al Logro	Habilidad para realizar las labores del cargo y alcanzar los resultados propuestos con efectividad.	1. Logra obtener resultados a tiempo y cumplir sus metas, en los procesos y proyectos a su cargo. 2. Plantea y ejecuta políticas que faciliten y refuercen la consecución de logros por parte de todos los miembros de su equipo de trabajo. 3. Reorienta procesos en caso	1. Cumple con las metas y objetivos de su cargo en los plazos establecidos. 2. Resuelve ágilmente las dificultades que aparecen en el desarrollo de su gestión. 3. Busca retos y desafíos en lo que respecta a su desarrollo profesional, para mejorar su desempeño.	1. Obtiene los resultados que se esperan de su gestión. 2. Identifica y elimina las barreras que aparecen para cumplir con sus objetivos 3. Acepta e implementa las observaciones que se le hacen cuando se esta desviando de sus objetivos y tareas asignadas.

		de que se presenten errores para mejorar el rendimiento propio como el de su equipo.		
Trabajo en Equipo	Habilidad para integrarse y participar activamente dentro de equipos de trabajo fomentando ambientes de cooperación, abiertos y flexibles.	1. Integra los diversos estilos y habilidades que hay en su equipo de trabajo para optimizar los resultados. 2. Mantiene al equipo de trabajo comprometido con su labor y aportando de acuerdo con sus capacidades. 3. Fomenta y apoya el trabajo inter-áreas que existe dentro de la organización.	1. Diseña estrategias para compartir información y crear sinergias. 2. Pone los objetivos grupales por encima de los objetivos personales dentro de las actividades que se encuentran bajo su responsabilidad. 3. Ajusta el estilo personal con el fin de adaptarse a las nuevas situaciones del equipo de trabajo.	1. Mantiene los objetivos grupales por encima de los objetivos personales. 2. Realiza labor buscando el beneficio grupal y no el personal. 3. Evita conflictos entre compañeros a través de adecuados procesos de comunicación.

DEFINICION COLPENSIONES COMPETENCIAS DE TRANSFORMACIÓN

Competencia	Definición	Comportamientos Asociado Nivel Directivo	Comportamientos Asociados Nivel Asesor y Profesional	Comportamientos Asociados Nivel Técnico y Asistencial
Desarrollo de Otros	Habilidad para fomentar el aprendizaje y crecimiento de colaboradores, mediante el análisis de sus necesidades.	1. Reconoce las fortalezas y habilidades especiales en las personas del equipo de trabajo, diseñando procesos individuales de desarrollo. 2. Incentiva procesos de aprendizaje en el equipo de trabajo. 3. Es consultor de su equipo de trabajo, invierte tiempo para desarrollarse como consejero y asesor de otros dentro de la organización.	NO APLICA	NO APLICA
Proyección Estratégica	Habilidad para visualizar acertadamente el escenario futuro al que se pretende llegar, previendo las estrategias y	1. Identifica claramente las implicaciones de sus decisiones en los proyectos y procesos que maneja. 2. Plantea metas a corto y mediano plazo que ayudan a alcanzar las metas a largo plazo de acuerdo con los objetivos de la organización. 3. Identifica oportunidades	NO APLICA	NO APLICA

	recursos necesarios para el logro de los objetivos.	y acciones de crecimiento de su área.		
Seguimiento de Gestión	Habilidad para revisar, controlar, verificar y hacer seguimiento de las actividades, decisiones o tareas del equipo de trabajo, para asegurar la obtención de los resultados esperados de su área.	1. Hace seguimiento de las tareas de los miembros del equipo de trabajo, verificando que las labores se cumplan con calidad. 2. Dirige al equipo de trabajo de forma clara y correcta, asegurándose que las instrucciones sean entendidas por todos. 3. Verifica el desarrollo de los objetivos planeados en el área y la organización, mediante indicadores de gestión.	NO APLICA	NO APLICA
Comunicación Asertiva.	Habilidad de comunicación verbal y no verbal que asegura la claridad de la información en un equipo de trabajo.	NO APLICA	1. Maneja situaciones de comunicación compleja de forma asertiva y empoderadamente. 2. Verifica que la comunicación que hace es exacta, a tiempo y relevante. 3. Interpreta los mensajes implícitos correctamente basados en el contexto de la situación.	1. Muestra un nivel alto de atención y valida las instrucciones recibidas. 2. Es abierto a las sugerencias de los demás. 3. Es prudente en el manejo de la comunicación e información.
Autogestión	Organiza eficazmente sus actividades, estableciendo las prioridades y los resultados esperados de su gestión sin necesidad de supervisión de un jefe inmediato.	NO APLICA	1. Analiza los problemas y situaciones que se presentan en su trabajo, basado en información objetiva. 2. Establece prioridades en su trabajo, organizando sus actividades según las necesidades y requerimientos del área. 3. Cumple con los	1. Administra correctamente su jornada de trabajo organizando sus tareas, de tal forma que pueda dar respuesta a todos los requerimientos. 2. Realiza sus tareas en el periodo de tiempo establecido sin

			plazos de tiempo definidos para entregar resultados sin necesidad de seguimiento.	necesidad de supervisión. 3. Busca actualizarse y adquirir nuevos conocimientos en las áreas en que se desempeña.
--	--	--	---	--

COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS POR DEPENDENCIA COLPENSIONES

Dependencia	Competencia diferenciadora y definición.	Comportamientos Asociado Nivel Directivo	Comportamientos Asociados Nivel Asesor y Profesional	Comportamientos Asociados Nivel Técnico y Asistencial
Presidencia	Toma de Decisiones Estratégicas: Habilidad para analizar las situaciones o problemas contemplando toda la información disponible, evaluando la viabilidad y riesgos de las posibles alternativas.	1. Lidera los procesos de toma de decisiones, buscando los mayores beneficios para la organización. 2. Las decisiones que toma le permiten resolver problemas de manera práctica y oportuna. 3. Estudia minuciosamente todas las variables de una situación para trazar el mejor curso de acción.	1. Cuando tiene que solucionar alguna situación, identifica con facilidad la causa del problema y plantea su posible solución. 2. Hace seguimiento a las decisiones establecidas con el fin de resolver problemas de manera práctica y oportuna. 3. Toma decisiones desprovistas de distorsiones emocionales, basándose en información objetiva y veraz.	1. Asume y entiende las decisiones que toma la organización y sus superiores en torno a su trabajo. 2. Toma decisiones de bajo riesgo para solucionar problemas inmediatos confiando en sus propias capacidades. 3. Evita dejarse influenciar por otros cuando la organización y/o sus superiores toman decisiones con respecto al rendimiento del equipo de trabajo.
Oficina de Ingeniería de Procesos	Desarrollo de Proyectos: Habilidad para participar, planear y liderar las diferentes etapas que comprenden la	1. Desarrolla e implementa planes y practicas eficientes de trabajo que le permiten generar altos niveles de rendimiento en los proyectos que	1. Prepara y organiza las tareas y procedimientos de los proyectos en que participa, cumpliendo con los cronogramas establecidos.	1. Desarrolla sus tareas cumpliendo con los estándares de calidad y procedimientos establecidos para el desarrollo del proyecto. 2. Pide

	construcción y puesta en funcionamiento de un proyecto.	tiene a su cargo. 2. Está al tanto de los cronogramas en cada fase del proyecto y procura que sus colaboradores también lo estén. 3. Hace constante seguimiento a la utilización de los recursos del proyecto, para que sean utilizados de la manera mas eficiente.	2 Analiza, organiza, relaciona y genera información que permite tomar decisiones relevantes, en un proyecto. 3. Administra y maneja adecuadamente los recursos que le son asignados para el desarrollo de un proyecto.	retroalimentación sobre la calidad de su trabajo en las diferentes etapas del proyecto. 3. No toma decisiones acerca del proyecto sin antes consultarlas e informa acerca de las situaciones que puedan afectar su correcto desarrollo.
Oficina Control Interno	Supervisión de la Calidad: Habilidad para controlar y dar retroalimentación para garantizar la calidad en las tareas y actividades de un proceso.	1. Establece los planes y sistemas de control de la calidad del trabajo en su área, asegurando que se sigan los procedimientos establecidos. 2. Retroalimenta a su equipo de trabajo sobre la calidad de los procesos con el fin de mejorarlos. 3. Hace seguimiento a los procesos de control de calidad y propone mejoras frente a los resultados obtenidos.	1. Controla la calidad de su trabajo asegurando que se sigan los procedimientos establecidos. 2. Retroalimenta al equipo de trabajo sobre la calidad de los procesos con el fin de mejorarlos. 3. Verifica constantemente los procesos de su área buscando mantener la calidad de los productos.	1. Controla la calidad de su trabajo asegurando que se sigan los procedimientos establecidos. 2. Pide retroalimentación sobre la calidad de los procesos con el fin de mejorarlos. 3. Mantiene la calidad de los procesos a través de su gestión.
Oficina Control Interno Disciplinario	Enfoque Investigativo: Habilidad para conseguir y apoyarse en información confiable y válida, mantenerse actualizado sobre los datos del entorno que pueden apoyar la gestión.	1. Lidera procesos para mantenerse al día sobre las nuevas tendencias técnicas o avances en su área para aplicarlas en su trabajo. 2. Analiza de diferentes formas los datos a su alcance obtenidos para asegurar la calidad de los	1. Busca mantenerse al día, formarse y leer, sobre las nuevas tendencias técnicas o avances en su área de trabajo. 2. Confronta de diferentes formas los datos obtenidos para	1. Se anticipa a buscar información que es necesaria para su trabajo. 2. Investiga sobre las nuevas tendencias, técnicas e innovaciones para aplicarlas en su trabajo. 3. Busca

		mismos. 3. Mantiene al día a sus colaboradores en cuanto a las búsquedas de información dando como resultado datos relevantes para la consecución de las metas.	asegurar que son confiables. 3. Investiga, indaga y buscar nuevas tendencias que se puedan aplicar a su trabajo para ser más competitivo.	identificar nuevas oportunidades de desarrollo para su cargo.
Vicepresidencia Comercial	Innovación y Creatividad: Habilidad para construir y proponer ideas innovadoras aplicables al entorno inmediato para la solución de problemas.	1. Propone y lidera nuevas maneras para lograr los objetivos establecidos para su área y equipo de trabajo. 2. Identifica elementos de su entorno y propone nuevos usos para mejorar la forma de hacer las tareas o procedimientos. 3. Toma en cuenta las nuevas ideas que surgen del equipo de trabajo, promoviendo su desarrollo.	1. Encuentra y desarrolla diferentes formas de hacer las actividades correspondientes a su cargo. 2. Aprovecha los elementos de su entorno y orienta su uso para optimizar las tareas o procedimientos. 3. Presenta y aplica nuevas perspectivas para solucionar los problemas dentro de sus tareas.	1. Toma elementos de su entorno y les da un nuevo uso para optimizar la forma de hacer las tareas o procedimientos. 2. Se apropia de diferentes formas de solucionar problemas dentro de su gestión. 3. Muestra interés en desarrollar nuevas ideas.
Vicepresidencia Beneficios y Prestaciones	Análisis de Información: Analiza de forma precisa y profunda los datos o hechos disponibles identificando sus relaciones, validez y utilidad.	1. Orienta al equipo de trabajo de manera precisa y efectiva sobre el manejo de los datos o hechos que son relevantes en la ejecución de las tareas del área. 2. Revisa de manera exhaustiva los datos que le son proporcionados, para lograr interpretarlos de manera adecuada.. 3. Consolida la información que sus colaboradores le proporcionan, encontrando información relevante para la	1. Es minucioso, preciso y efectivo en el análisis de información y manejo de datos. 2. Constantemente verifica que los datos que entrega tienen fundamento y consistencia lógica. 3. Genera informes útiles para la toma de decisiones dentro de su área de trabajo.	1. Analiza de manera precisa y efectiva los datos o hechos que maneja en su labor. 2. Es hábil organizando datos. 3. Encuentra información útil para los procesos en los que participa.

		organización.		
--	--	---------------	--	--

COMPETENCIAS DIFERENCIADORAS POR DEPENDENCIA COLPENSIONES

Dependencia	Competencia diferenciadora y definición	Comportamientos Asociado Nivel Directivo	Comportamientos Asociados Nivel Asesor y Profesional	Comportamientos Asociados Nivel Técnico y Asistencial
Vicepresidencia Operaciones y Tecnología	Respuesta Efectiva Responde ágilmente ante las situaciones apremiantes, brindando soluciones a tiempo, según los requerimientos de la organización.	1. Da información efectiva a los miembros del equipo para poder dar respuestas inmediatas a las situaciones que requieren solución. 2. Prepara planes de acción frente a las dificultades que se pueden presentar 3. Responde adecuadamente a las exigencias de su área y del equipo de trabajo.	1. Da respuestas inmediatas ante los requerimientos que se le hacen. 2. Estructura y organiza sus tareas, para responder de forma inmediata ante un requerimiento. 3. Discrimina entre lo urgente y lo importante para actuar de forma rápida, dando respuesta a lo realmente prioritario.	1. Sabe como actuar en las situaciones en que se requieren respuestas inmediatas. 2. Organiza su trabajo de tal forma que puede dar respuesta oportuna a los requerimientos que se le hacen. 3. Discrimina entre lo urgente y lo importante para actuar de forma rápida y dando respuesta a lo realmente prioritario.
Vicepresidencia Talento Humano	Escucha Activa: Presta atención a lo que sucede en su entorno, mostrando interés por el punto de vista y las opiniones de otras personas.	1. Lidera acciones que buscan promover la comunicación asertiva en la organización. 2. Presta atención a las opiniones de los colaboradores y clientes internos/externos con el fin de mejorar el desempeño del área. 3. Maneja situaciones de comunicación compleja de forma asertiva y empoderada.	1. Tiene en cuenta las opiniones de su jefe y compañeros para realizar mejoras en su trabajo. 2. Permanece atento a las opiniones que clientes o personas externas a la organización puedan tener sobre los resultados de su cargo. 3. Es hábil para identificar lo que está pasando a su alrededor.	1. Muestra intereses en la opiniones de su jefe y compañeros de trabajo. 2. Toma en cuenta las opiniones de sus jefes y compañeros para realizar su trabajo. 3. Las personas reconocen que es una persona que sabe escuchar.
Vicepresidencia Jurídica	Aprendizaje Continuo:	1. Constantemente	1. Aprende conceptos	1. Aprende conceptos

Secretaria General.	Habilidad para estudiar o aprender continuamente nuevos conceptos y procesos, para aplicarlos en el desempeño de su cargo.	esta extrayendo datos del entorno que son esenciales para dar respuesta efectiva a los requerimientos de su área. 2. Motiva a su equipo de trabajo a investigar y aprender nuevos conceptos para aplicarlos en el trabajo. 3. Implementa conceptos y procedimientos nuevos en su área con el fin de que el equipo de trabajo sea más efectivo.	y adopta procedimientos nuevos con rapidez y profundidad. 2. Está permanentemente interesado en aprender cosas nuevas, indagando más allá de lo básico. 3. Desarrolla y aplica lo aprendido en el desempeño de su cargo.	adopta procedimientos nuevos con rapidez y profundidad. 2. Busca aprender cosas para aplicar en su trabajo. 3. Es capaz de manejar un buen nivel de información sin que esto interfiera en su trabajo.
Vicepresidencia Planeación y Riesgos	Planeación: Habilidad para proyectar hacia el futuro los objetivos de su gestión, diseñando y estableciendo planes de acción y recursos para alcanzarlos.	1. Prioriza las tareas para cumplir con éxito los objetivos propuestos. 2. Establece y planifica efectivamente los planes de trabajo de su área de forma detallada y objetiva. 3. Mide el nivel de progreso de las tareas de su equipo de acuerdo al plan de trabajo.	1. Ejecuta las actividades de acuerdo a los planes de trabajo establecidos para el área y la organización. 2. Define acciones a mediano y corto plazo para el logro de los objetivos de su área y la organización. 3. Identifica los posibles problemas que pueden surgir en el desarrollo de los planes de trabajo y de acuerdo a eso plantea las soluciones más efectivas.	1. Planea su trabajo de acuerdo con los planes de trabajo del área y de la organización. 2. Pide orientación y guía cuando no tiene claro como alcanzar los objetivos propuestos para su cargo.. 3. Mide y evalúa el nivel de progreso de sus actividades.
Vicepresidencia Servicio al Ciudadano	Inteligencia Social: Capacidad de reconocer de manera acertada las necesidades de las personas con	1. Comprende y reconoce los sentimientos y necesidades de las personas. 2. Cuando existe	1. Comprende y reconoce los sentimientos y necesidades de las personas. 2. Aunque existan	1. Comprende y reconoce los sentimientos y necesidades de las personas.. 2. No es

	las que se relaciona, adaptándose a ellas para dar una respuesta efectiva.	un ambiente tenso en el equipo de trabajo indaga las razones por las cuales se presenta, generando y ejecutando planes para mejorar el clima organizacional. 3. Aunque existan diferencias de opinión en el equipo, sabe orientar a las personas hacia los objetivos del área y la organización.	diferencias de opinión en el equipo de trabajo, sabe orientar a sus actividades al cumplimiento de los objetivos del área y de la organización. 3. Demuestra capacidad de entender y conciliar las posiciones divergentes cada vez que se presentan diferencias con los clientes internos/externos.	generador de conflictos y diferencias en el equipo de trabajo. 3. Indaga las razones por las cuales se pueden presentar inconvenientes con los clientes internos/externos para prevenirlos y solucionarlos.
Vicepresidencia Financiamiento e Inversiones	Orientación a la Calidad: Alto compromiso por desempeñar sus actividades de manera ordenada, con precisión y siguiendo los estándares de calidad establecidos.	1. Promueve entre su equipo de trabajo la mejora de la calidad del trabajo y el seguimiento de los estándares y procedimientos establecidos. 2. Orienta la gestión del equipo de trabajo para verificar el correcto cumplimiento de los requerimientos del área. 3. Difunde y promueve el uso de los protocolos y normas de los procedimientos con el fin de asegurar la calidad del trabajo.	1. Presta una extraordinaria dedicación a la precisión y a la calidad de su trabajo. 2. Demuestra un alto nivel de compromiso por realizar sus actividades de manera ordenada. 3. Busca optimizar el rendimiento de las herramientas que se le proporcionan para realizar las tareas que tiene a cargo.	1. Esta atento de mejorar la calidad en su trabajo, asegurándose de seguir los estándares y procedimientos establecidos. 2. Verifica constantemente su trabajo para comprobar que no hay errores. 3. Acepta cambios en su forma de trabajar con el fin de mejorar los procesos y asegurar la calidad del producto.
Vicepresidencia Administrativa	Proactividad: Habilidad para responder oportunamente a las necesidades del	1. Se anticipa a los problemas y genera planes y estrategias	1. Busca alternativas de solución de problemas en caso de no encontrar	1. Desarrolla las tareas que tiene asignadas, antes que le sean solicitadas. 2. Busca

	medio y anticiparse a los hechos.	para evitar que sucedan. 2. Guía a su equipo de trabajo para que revisen y prevean los posibles inconvenientes que se pueden presentar en su gestión. 3. Inspira a los demás para obtener resultados a través de una actitud positiva.	solución inmediata. 2. Responde acertadamente a los problemas que se presentan en su área ya que se anticipa a las dificultades. 3. Mantiene planes de contingencia frente a posibles dificultades en su área de trabajo.	soluciones anticipadas a los problemas. 3. Aprende de los errores cometidos.
--	-----------------------------------	--	---	---

La medición de las competencias laborales de los Trabajadores Oficiales tiene por objeto desarrollar competencias orientadas a la gestión organizacional, desarrollar y promover la cultura y los valores organizacionales mejorar y retener el capital organizacional adecuado.

Esta medición se realiza bajo estándares de validez y confiabilidad, que permitan - dentro del procedimiento de Gestión del Desempeño - mejorar el conocimiento, las habilidades, comportamientos y actitudes del Trabajador Oficial, los cuales se reforzarán a través de las actividades de Gestión del Conocimiento y los programas de Bienestar Laboral y Seguridad y Salud en el Trabajo.



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

