

ACUERDO 15 DE 2011

(Diciembre 30)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES, COLPENSIONES

<NOTA DE VIGENCIA: Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013>

Por el cual se crean las Gerencias Nacionales, Regionales, Oficinas Seccionales y Puntos de Atención de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 28 de noviembre de 2013, 'por el cual se modifica la estructura interna y se crean unas Gerencias Nacionales en la Administradora Colombiana de Pensiones-COLPENSIONES.'
- Modificado por el Acuerdo 23 de 30 de marzo de 2012, 'por el cual se crea una Gerencia Nacional en la estructura Interna de la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones y se dictan otras disposiciones'

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES, COLPENSIONES

en ejercicio de las facultades legales y en especial las que le confiere el artículo [10](#) numeral 11 del Acuerdo 009 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto Ley [4121](#) de 2011 se cambió la naturaleza jurídica de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES a la de Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como empresa financiera de carácter especial, por lo que se hace necesario crear unas dependencias dentro de la estructura interna de COLPENSIONES.

Que el Gobierno Nacional aprobó la Estructura Interna de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, mediante el Decreto [4936](#) de 2011.

Que el artículo [10](#) numeral 18 del Decreto 4936 de 2011, establece como función del Presidente de la Empresa proponer para aprobación de la Junta Directiva, previo estudio técnico, la creación, supresión o fusión de Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales, Gerencias Departamentales, dentro de las cuales puede autorizar la del Distrito Capital, Sucursales, Oficinas y Puntos de Atención que operen en esas Gerencias y la constitución de corresponsales en todo el país.

Que la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, en sesión no presencial realizada el 22 de diciembre de 2011, según consta en el Acta No. 032, procedió a aprobar la expedición del presente Acuerdo.

Que en el mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1o. ESTRUCTURA INTERNA. <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> A partir de la Estructura Interna de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, la cual fue aprobada mediante el Decreto [4936](#) de 2011 adscritas a las Vicepresidencias se crean las Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales, Oficinas Seccionales A, B, y C, y Puntos de Atención Colpensiones y se establecen sus funciones para el cumplimiento del objeto de la Empresa, así:

1. DESPACHO DEL PRESIDENTE

1.1 Oficina de Control Interno

1.2 Oficina de Control Disciplinario Interno

1.3 Oficina de Ingeniería de Procesos

2. VICEPRESIDENCIA DE FINANCIAMIENTO E INVERSIONES

2.1 Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos

2.2 Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo

2.3 Gerencia Nacional de Cobro

2.4 Gerencia Nacional de Tesorería e Inversiones <Numeral adicionado por el artículo [1](#) del Acuerdo 23 de 2012>

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por el artículo [1](#) del Acuerdo 23 de 30 de marzo de 2012, 'por el cual se crea una Gerencia Nacional en la estructura Interna de la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones y se dictan otras disposiciones'.

3. VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

3.1 Gerencia Nacional de Atención al Afiliado

3.2 Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos

3.3 Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano

3.4 Gerencias Regionales

3.4.1 Oficinas Seccionales A, B y C

3.4.2 Puntos de Atención Colpensiones

Concordancias

Resolución COLPENSIONES [718](#) de 2016

4. VICEPRESIDENCIA COMERCIAL

4.1 Gerencia Nacional de Investigación y Desarrollo

4.2 Gerencia Nacional de Mercadeo

4.3 Gerencia Nacional de Gestión Comercial

5. VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS Y PRESTACIONES

5.1 Gerencia Nacional de Reconocimiento

5.2 Gerencia Nacional de Nómina

6. VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

6.1 Gerencia Nacional de Operaciones

6.2 Gerencia Nacional de Gestión de Sistemas de Información

6.3 Gerencia Nacional de Infraestructura Tecnológica

6.4 Gerencia Nacional de Proyecto Nuevo Sistema

7. VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y RIESGOS

7.1 Gerencia Nacional de Estudios de Sistemas Pensionales

7.2 Gerencia Nacional de Gestión Actuarial

7.3 Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos

8. VICEPRESIDENCIA JURÍDICA Y SECRETARÍA GENERAL

8.1 Gerencia Nacional de Defensa Judicial

8.2 Gerencia Nacional de Doctrina

9. VICEPRESIDENCIA DE TALENTO HUMANO

9.1 Gerencia Nacional de Gestión del Talento Humano

9.2 Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano

10. VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA

10.1 Gerencia Nacional Económica

10.2 Gerencia Nacional de Bienes y Servicios

10.3 Gerencia Nacional de Gestión Contractual

11. ÓRGANOS INTERNOS DE COORDINACIÓN Y ASESORÍA

ARTÍCULO 2o. <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> Las funciones del Despacho del Presidente, de las Oficinas de Control Interno, de Control Disciplinario Interno

y de Ingeniería de Procesos y de las Vicepresidencias serán las establecidas en el Decreto [4936](#) de 2011.

ARTÍCULO 3o. VICEPRESIDENCIA DE FINANCIAMIENTO E INVERSIONES. <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> <Artículo modificado por el artículo [2](#) del Acuerdo 23 de 2012. El nuevo texto es el siguiente: > La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones tendrá adscritas las siguientes Gerencias Nacionales:

3.1. Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos

3.2. Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo

3.3. Gerencia Nacional de Cobro

3.4. Gerencia Nacional de Tesorería e Inversiones

3.1 GERENCIA NACIONAL DE INGRESOS Y EGRESOS. Son funciones de la Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos las siguientes:

1. Gestionar el cobro para la financiación de las prestaciones económicas en los temas relacionados con bonos y cuotas por cobrar.
2. Controlar la gestión para el pago y reconocimiento de bonos y cuotas partes por pagar a terceros.
3. Realizar los registros en la contabilidad de las operaciones relacionadas con los ingresos y egresos de cuotas partes y bonos pensionales.
4. Controlar el vencimiento, registrar e incorporar los recursos para la financiación de las prestaciones económicas provenientes de títulos pensionales.
5. Ejecutar las acciones de cobro persuasivo hasta agotar la vía gubernativa por concepto de bonos y cuotas partes por cobrar.
6. 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.
7. Realizar la gestión de liquidación, incorporación y registro contable por concepto de sentencias judiciales, cálculos actuariales cobrados y demás conceptos de ingresos diferentes de los aportes.
8. Realizar la conciliación de los ingresos con las cuentas bancarias definidas.
9. Controlar el vencimiento, registrar e incorporar los recursos para la financiación de las prestaciones económicas provenientes de títulos pensionales.
10. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
11. 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.
12. Elaborar y presentar los informes requeridos por los clientes internos y externos.

13. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

3.2 GERENCIA NACIONAL DE APORTES Y RECAUDO. Son funciones de la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo las siguientes:

1. Consultar, conciliar y hacer seguimiento permanente al movimiento de las operaciones bancarias relacionadas con recursos de recaudo de aportes que le corresponden.
2. Velar por la oportuna imputación y actualización de la historia laboral de los clientes a partir de los aportes que se efectúan.
3. Realizar el proceso de seguimiento a todos los procesos de conciliación e imputación con el fin de establecer los planes de acción respectivos.
4. Realizar las gestiones con las demás empresas de otros regímenes con el fin de propender por el mejoramiento y la coordinación de acciones tendientes al mejoramiento del recaudo.
5. 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.
6. Garantizar que se genere el informe de deuda y de la deuda presunta con sus correspondientes montos de la cartera de acuerdo con la normatividad vigente.
7. Realizar las gestiones que propendan por el cobro oportuno de los aportes.
8. Dirigir y coordinar la formulación y ejecución de políticas, planes, programas, proyectos con el propósito de mejorar el recaudo de los aportes al régimen de prima media.
9. Elaborar y presentar los informes requeridos por los clientes internos y externos.
10. Realizar las tareas de fiscalización con el fin de establecer los montos de los aportes que no han realizado los empleadores en su debida oportunidad.
11. Llevar a cabo las acciones de cobro persuasivo de aportes hasta agotar la vía gubernativa.
12. Realizar acuerdos de servicio con proveedores de información tanto internos como externos, con el propósito de adelantar las tareas de depuración de la deuda presunta.
13. Realizar las acciones de cobro persuasivo en relación con los aportes.
14. Propender por una identificación plena de cada concepto de recaudo.
15. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
16. 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.
17. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

3.3 GERENCIA NACIONAL DE COBRO. Son funciones de la Gerencia Nacional de Cobro las siguientes:

1. Ejercer y dirigir la jurisdicción coactiva de Colpensiones, acorde a las disposiciones legales vigentes.
2. Establecer, controlar y evaluar la ejecución del plan de cobro de acuerdo con las políticas establecidas por Colpensiones.
3. Ejecutar las acciones que garanticen la efectividad del proceso de jurisdicción coactiva, acorde con las normas que reglamentan la materia.
4. Determinar acciones encaminadas al efectivo cobro a los deudores de Colpensiones.
5. Expedir los actos administrativos que se requieran para ejercer la jurisdicción coactiva, de acuerdo a la normatividad legal.
6. Librar el mandamiento de pago con base en la certificación y resoluciones administrativas.
7. Expedir los actos administrativos que se requieran para decretar y aplicar medidas cautelares, destinadas a garantizar las acciones de cobro coactivo.
8. Expedir los actos administrativos que se requieran para establecer la liquidación de obligaciones a favor de Colpensiones.
9. Resolver las objeciones que se presenten relacionadas con la liquidación de obligaciones.
10. Expedir los actos administrativos que se requieran para declarar la extinción de obligaciones.
11. Expedir las comunicaciones pertinentes dirigidas al deudor para que se presente a recibir notificación del mandamiento de pago y las demás que se requieran.
12. Ordenar el recaudo de los dineros ordenados mediante fallos emitidos por las instancias competentes.
13. Suscribir compromisos de pago de acuerdo con la normatividad vigente.
14. Remitir a la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General de Colpensiones la información que se requiera en caso de iniciarse actuaciones judiciales relacionadas con la jurisdicción de cobro coactivo.
15. Resolver los recursos de reposición relacionados con la jurisdicción de cobro coactivo.
16. 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 Colpensiones.
17. Generar y enviar los reportes que sean necesarios para mantener actualizada la información de recaudo de cuentas por cobrar.
18. Expedir respuesta oportuna y de fondo a los de Derechos de Petición y dirigir la representación judicial de Colpensiones relacionada con Acciones de Tutela de competencia de la dependencia.

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

20. 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.

21. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

Concordancias

Resolución COLPENSIONES [129](#) de 2012

3.4 GERENCIA NACIONAL DE TESORERÍA E INVERSIONES. Son funciones de la Gerencia Nacional de Tesorería e Inversiones las siguientes:

1. Ejecutar las políticas y procedimientos en materia de Tesorería e Inversiones para invertir los recursos provenientes del recaudo que se realice.
2. Brindar información que permita a Colpensiones como administradora de los fondos la formulación y adopción de políticas en materia financiera de su competencia.
3. Procurar que el manejo del flujo de recursos recaudados por Colpensiones sea gestionado bajo los criterios de rentabilidad y bajo costo de transacción, todo dentro de los límites de riesgo.
4. 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 normatividad vigente y las políticas definidas por el Comité de Inversiones.
5. Proponer al Comité de Inversiones las políticas que deben regir las inversiones acorde con la normatividad vigente y con los criterios de riesgo que se definan.
6. Realizar el seguimiento al portafolio de inversiones en relación con el cumplimiento de las políticas y los estándares de riesgo que el Comité de Inversiones defina.
7. Coordinar con la Gerencia Nacional Económica, de la Vicepresidencia Administrativa, el registro contable de las operaciones del portafolio de inversiones, las cuentas de depósitos remuneradas y los registros relacionados con las cuentas de recaudo.
8. Generar los indicadores de monitoreo del portafolio de su competencia.
9. Elaborar los informes relativos a la gestión de los recursos de los fondos para someterlos a consideración de la Presidencia, Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones, de la Junta Directiva, del Comité de Inversiones y de los organismos internos y externos que, conforme a las normas vigentes, lo requieran.
10. Realizar el cumplimiento de las operaciones de la tesorería a través de los medios de pagos disponibles.
11. Generar los informes de saldos de las cuentas bancarias de los fondos a través de los canales disponibles.

12. Realizar los estudios y análisis que se requieran para el otorgamiento de los identificadores de descuento acorde con la normatividad vigente.

13. Gestionar la apertura de cuentas bancarias ante los establecimientos financieros previa solicitud de las áreas que lo demanden.

14. Administrar la cuentas y portales para definir roles de los usuarios.

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

16. 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.

17. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) del Acuerdo 23 de 30 de marzo de 2012, 'por el cual se crea una Gerencia Nacional en la estructura Interna de la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones y se dictan otras disposiciones'.

Legislación Anterior

Texto original del Acuerdo 15 de 2011:

ARTÍCULO 3. La Vicepresidencia de Financiamiento e Inversiones tendrá adscritas las siguientes Gerencias:

3.1 Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos

3.2 Gerencia Nacional de Aportes y Recaudos

3.3 Gerencia Nacional de Cobro

3.1 GERENCIA NACIONAL DE INGRESOS Y EGRESOS. Son funciones de la Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos las siguientes:

1. Gestionar el cobro para la financiación de las prestaciones económicas en los temas relacionados con bonos y cuotas por cobrar.
2. Controlar la gestión para el pago y reconocimiento de bonos y cuotas partes por pagar a terceros.
3. Realizar los registros en la contabilidad de las operaciones relacionadas con los ingresos y egresos de cuotas partes y bonos pensionales.
4. Controlar el vencimiento, registrar e incorporar los recursos para la financiación de las prestaciones económicas provenientes de títulos pensionales.
5. Ejecutar las acciones de cobro persuasivo hasta agotar la vía gubernativa por concepto de bonos y cuotas partes por cobrar.

6. 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.
7. Realizar la gestión de liquidación, incorporación y registro contable por concepto de sentencias judiciales, cálculos actuariales cobrados y demás conceptos de ingresos diferentes de los aportes.
8. Realizar la conciliación de los ingresos con las cuentas bancarias definidas.
9. Controlar el vencimiento, registrar e incorporar los recursos para la financiación de las prestaciones económicas provenientes de títulos pensionales.
10. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
11. 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.
12. Elaborar y presentar los informes requeridos por los clientes internos y externos.
13. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

3.2 GERENCIA NACIONAL DE APORTES Y RECAUDO. Son funciones de la Gerencia Nacional de Aportes y Recaudo las siguientes:

1. Consultar, conciliar y hacer seguimiento permanente al movimiento de las operaciones bancarias relacionadas con recursos de recaudo de aportes que le corresponden.
2. Velar por la oportuna imputación y actualización de la historia laboral de los clientes a partir de los aportes que se efectúan.
3. Realizar el proceso de seguimiento a todos los procesos de conciliación e imputación con el fin de establecer los planes de acción respectivos.
4. Realizar las gestiones con las demás empresas de otros regímenes con el fin de propender por el mejoramiento y la coordinación de acciones tendientes al mejoramiento del recaudo.
5. 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.
6. Garantizar que se genere el informe de deuda y de la deuda presunta con sus correspondientes montos de la cartera de acuerdo con la normatividad vigente.
7. Realizar las gestiones que propendan por el cobro oportuno de los aportes.
8. Dirigir y coordinar la formulación y ejecución de políticas, planes, programas, proyectos con el propósito de mejorar el recaudo de los aportes al régimen de prima media.
9. Elaborar y presentar los informes requeridos por los clientes internos y externos.
10. Realizar las tareas de fiscalización con el fin de establecer los montos de los aportes que

no han realizado los empleadores en su debida oportunidad.

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

12. Realizar acuerdos de servicio con proveedores de información tanto internos como externos, con el propósito de adelantar las tareas de depuración de la deuda presunta.

13. Realizar las acciones de cobro persuasivo en relación con los aportes.

14. Propender por una identificación plena de cada concepto de recaudo.

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

16. 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.

17. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

3.3 GERENCIA NACIONAL DE COBRO. Son funciones de la Gerencia Nacional de Cobro las siguientes:

1. Ejercer y dirigir la jurisdicción coactiva de Colpensiones, acorde a las disposiciones legales vigentes.

2. Establecer, controlar y evaluar la ejecución del plan de cobro de acuerdo con las políticas establecidas por Colpensiones.

3. Ejecutar las acciones que garanticen la efectividad del proceso de jurisdicción coactiva, acorde con las normas que reglamentan la materia.

4. Determinar acciones encaminadas al efectivo cobro a los deudores de Colpensiones.

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

6. Librar el mandamiento de pago con base en la certificación y resoluciones administrativas.

7. Expedir los actos administrativos que se requieran para decretar y aplicar medidas cautelares, destinadas a garantizar las acciones de cobro coactivo.

8. Expedir los actos administrativos que se requieran para establecer la liquidación de obligaciones a favor de Colpensiones.

9. Resolver las objeciones que se presenten relacionadas con la liquidación de obligaciones.

10. Expedir los actos administrativos que se requieran para declarar la extinción de obligaciones.

11. Expedir las comunicaciones pertinentes dirigidas al deudor para que se presente a recibir notificación del mandamiento de pago y las demás que se requieran.

12. Ordenar el recaudo de los dineros ordenados mediante fallos emitidos por las instancias competentes.
13. Suscribir compromisos de pago de acuerdo con la normatividad vigente.
14. Remitir a la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General de Colpensiones la información que se requiera en caso de iniciarse actuaciones judiciales relacionadas con la jurisdicción de cobro coactivo.
15. Resolver los recursos de reposición relacionados con la jurisdicción de cobro coactivo.
16. 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 Colpensiones.
17. Generar y enviar los reportes que sean necesarios para mantener actualizada la información de recaudo de cuentas por cobrar.
18. Expedir respuesta oportuna y de fondo a los de Derechos de Petición y dirigir la representación judicial de Colpensiones relacionada con Acciones de Tutela de competencia de la dependencia.
19. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
20. 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.
21. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

ARTÍCULO 4o. VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO. <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> La Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano tendrá adscritas las siguientes Gerencias Nacionales:

- 4.1 Gerencia Nacional de Atención al Afiliado
- 4.2. Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos
- 4.3 Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano
- 4.4 Gerencias Regionales
 - 4.4.1 Oficinas Seccionales A, B y C
 - 4.4.2 Puntos de Atención Colpensiones

4.1 GERENCIA NACIONAL DE ATENCIÓN AL AFILIADO. Son funciones de la Gerencia Nacional de Atención al Afiliado las siguientes:

1. Crear un programa de servicio al afiliado que garantice la retroalimentación de requisitos y

necesidades del mismo para la actualización y corrección de sus semanas de cotización y que permita medir la satisfacción del mismo.

2. Determinar los procedimientos para la expedición de los reportes de semanas de cotización.

3. Crear 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 la misma.

4. Participar en la formulación de las campañas para la recuperación de información que permita la actualización de las semanas de cotización.

5. Definir el procedimiento para recibir, orientar, radicar, clasificar, y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes y requerimientos que se reciban a través del Sistema de Atención al Ciudadano.

6. Coadyuvar en la formulación de proyectos y elaboración de procedimientos para la depuración masiva de inconsistencias en las semanas de cotización de los afiliados.

7. Proponer a la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano las metodologías, documentos, circulares e instructivos que se utilicen en el desarrollo de las actividades de servicio en los puntos de atención.

8. Velar porque se cumplan las políticas institucionales respecto de la entrega de reportes de semanas de cotización, asesoría y diligenciamiento de formatos de corrección de inconsistencias en los puntos de atención.

9. Controlar el oportuno envío de las respuestas y de los reportes que se soliciten a través del Sistema de Atención al Ciudadano.

10. Establecer los lineamientos y políticas para la consulta del reporte de semanas de cotización a través de la página Web de la Empresa.

11. 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 las semanas de cotización y la información que se estime pertinente.

12. Generar información estadística de forma periódica sobre los registros de semanas de cotización actualizados y con inconsistencias.

13. Velar por la ejecución de procesos y actividades que permitan mantener actualizados los registros de semanas de cotización de los afiliados.

14. Hacer seguimiento sobre los procesos de corrección de inconsistencias adelantados por las áreas responsables, realizando las acciones conducentes que permitan garantizar las respuestas programadas para los afiliados que solicitaron servicio.

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

16. 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.

15. <sic> Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

4.2. GERENCIA NACIONAL RED COLPENSIONES Y CANALES ALTERNOS. Son funciones de la Gerencia Nacional Red Colpensiones y Canales Alternos las siguientes:

1. Velar por la continuidad del servicio de atención a los afiliados, cotizantes, pensionados y empleadores del régimen solidario de prima media con prestación definida del Sistema General de Seguridad Social en pensiones, que administra Colpensiones a nivel nacional, a través de la red Colpensiones y canales alternos.
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 Colpensiones, tales como, Oficinas Seccionales A, B y C, puntos de atención Colpensiones, corresponsales de atención al ciudadano y canales alternos, garantizando una cobertura a nivel nacional, e implementarlos.
3. Establecer la cobertura óptima de la red Colpensiones según la masa crítica de afiliados, pensionados y empleadores.
4. Estudiar las diferentes alternativas para la atención de afiliados, pensionados y empleadores en el territorio nacional a través de las Oficinas Seccionales de Servicio al Ciudadano y proponer la implementación de las viables.
5. 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, dando cumplimiento a los estándares y condiciones establecidos en la normatividad vigente.
6. Definir las mejores alternativas de canales alternos e implementarlos.
7. Dirigir la puesta en operación de la red Colpensiones y los canales alternos, para prestar un adecuado servicio al ciudadano, afiliados, pensionados y empleadores y efectuar el respectivo control de la misma.
8. Velar por el mantenimiento de la imagen visual estandarizada en la red Colpensiones.
9. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo.
10. Dirigir y supervisar la realización de las diferentes campañas educativas o informativas en los canales alternos a la red de Colpensiones.
11. Dirigir la elaboración del plan de mercadeo de las Gerencias Regionales de conformidad con los parámetros establecidos por la Gerencia de Mercadeo.
12. Dirigir la aplicación y la definición de las estrategias comerciales en las Gerencias Regionales, que permita satisfacer de forma efectiva sus necesidades y alcanzar los objetivos de Servicio y Comerciales de la Empresa de acuerdo con las directrices de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y de la Vicepresidencia Comercial.
13. Aplicar el modelo definido por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y por la Vicepresidencia Comercial con las necesidades del cliente, suministro de información y

afiliación efectiva.

14. Ejecutar las actividades que incentiven a los clientes a seguir afiliados y a preferir los servicios de la Empresa.

15. 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.

16. Controlar en la red Colpensiones el cumplimiento de las políticas definidas por la Empresa en relación con la administración técnica del archivo documental y su conservación.

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

18. 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.

16.<sic> Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

4.3 GERENCIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. Son funciones de la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano, las siguientes:

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

2. Estructurar, definir y ejecutar el proceso de afiliación y servicio al ciudadano a nivel nacional.

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

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. Dirigir y controlar el sistema notificación de las decisiones y respuestas a través de los puntos de atención a nivel nacional.

6. Crear un programa de servicio al ciudadano que garantice la retroalimentación de requisitos y necesidades y permita medir la satisfacción del mismo.

7. Adelantar la gestión integral del servicio de atención al ciudadano, recibir, orientar, radicar, clasificar y direccionar adecuada y oportunamente las peticiones, solicitudes, tutelas, requerimientos y sugerencias.

8. Fortalecer y consolidar una cultura de atención, respeto y servicio al ciudadano en los puntos de atención a nivel nacional.

9. Propiciar la protección de los derechos del ciudadano y el cliente, y fomentar su educación y formación en sus derechos, beneficios y servicios que presta la Empresa.

10. Emplear 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 requiera.

11. Diseñar estrategias y definir políticas para establecer metodologías de encuesta para evaluar la satisfacción con la atención recibida y con los servicios prestados en los puntos de la red de atención al cliente.
12. Efectuar monitoreo y control de las solicitudes de los afiliados, empleadores y beneficiarios recibidos a través de la red de atención al cliente.
13. Recibir y direccionar al interior de la Empresa las solicitudes de capacitación y asesoría realizadas por los empleadores y terceros.
14. Efectuar el seguimiento y velar por el correcto direccionamiento de las solicitudes de los ciudadanos, afiliados y aportantes a través de los diferentes canales de comunicación.
15. Diseñar estrategias tendientes a mantener y mejorar la calidad, cobertura y efectividad del servicio de atención al cliente interno y externo.
16. Establecer los mecanismos de comunicación con el ciudadano para darle respuesta y despejar sus inquietudes respecto de los servicios que presta la Empresa.
17. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
18. 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.
19. Controlar que las solicitudes cumplan los requisitos establecidos para el trámite de reconocimiento de los beneficios y prestaciones económicas.
20. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

4.4 GERENCIAS REGIONALES. Son funciones de las Gerencias Regionales las siguientes:

1. Participar en la elaboración del respectivo Plan de Mercadeo de conformidad con los parámetros establecidos por la Gerencia de Mercadeo.
2. Participar en la definición de las estrategias de servicio al ciudadano 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 la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y de la Vicepresidencia Comercial.
3. Aplicar el modelo definido por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y la Vicepresidencia Comercial a las necesidades de los afiliados y pensionados, además del suministro de información que éstos requieran.
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 Colpensiones.
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 Colpensiones se diligencien los formatos estándares diseñados para la medición de satisfacción y lealtad del afiliado, pensionado y del empleador.

8. Aplicar los formatos de encuestas personalizadas 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 Colpensiones, 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 Ciudadano.

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 Colpensiones.

13. Participar en la capacitación programada por la Vicepresidencia de Talento Humano.

14. Cumplir con las políticas establecidas por la Empresa para el manejo documental.

15. Ejecutar y hacer cumplir a través de las Oficinas de la red Colpensiones las directrices e instrucciones impartidas por las diferentes Vicepresidencias de Colpensiones.

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

17. 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.

18. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

4.4.1 OFICINAS SECCIONALES A, B y C. Son funciones de las Oficinas Seccionales A, B y C las siguientes:

1. Administrar, dirigir y coordinar las actividades de servicio al ciudadano adelantadas por la Oficina, de acuerdo con los procesos y protocolos establecidos por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y la Gerencia Regional.

2. Asesorar a los ciudadanos que requieran el servicio de la Empresa y garantizar la atención de los clientes de manera oportuna y clara, teniendo en cuenta 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. Dirigir las operaciones de afiliaciones, registro, novedades de afiliados, pensionados y empleadores, para ser remitidas a las áreas competentes de la Empresa y continuar con el trámite respectivo.
5. Participar en la capacitación programada por la Vicepresidencia de Talento Humano.
6. Cumplir con las políticas establecidas por la Empresa para el manejo documental.
7. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Oficina.
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.

4.4.2 PUNTOS DE ATENCIÓN COLPENSIONES. Son funciones de los Puntos de Atención Colpensiones las siguientes:

1. Recibir las solicitudes y/o reclamaciones de las prestaciones económicas que presenten los ciudadanos.
2. Asesorar a los ciudadanos que requieran el servicio de la Empresa y garantizar la atención de los clientes de manera oportuna y clara, teniendo en cuenta las directrices impartidas por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y la Gerencia Regional.
3. Realizar el seguimiento a las solicitudes presentadas y dar respuesta a los clientes dentro de los términos y protocolos establecidos.
4. Gestionar ante la Gerencia Regional los casos que ameriten atención especial para su solución inmediata.
5. Participar en la capacitación programada por la Vicepresidencia de Talento Humano.
6. Cumplir con las políticas establecidas por la Empresa para el manejo documental.
7. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en el punto de atención.
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.

ARTÍCULO 5o. VICEPRESIDENCIA COMERCIAL. <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> La Vicepresidencia Comercial tendrá adscritas las siguientes Gerencias:

5.1 Gerencia Nacional de Investigación y Desarrollo

5.2 Gerencia Nacional de Mercadeo

5.3 Gerencia Nacional de Gestión Comercial

5.1 GERENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO: Son funciones de la Gerencia Nacional de Investigación y Desarrollo las siguientes:

1. Realizar el análisis y evaluación en términos de crecimiento, eficiencia, productividad y efectividad; así como la situación actual de la participación en el mercado, estado de la fuerza de ventas, identificación de procesos críticos y su rediseño conforme a los lineamientos establecidos por la Oficina de Ingeniería de Procesos.
2. Generar información periódica de productos, segmentos, mercados, industria, tendencias y demás variables que sean soporte para la toma de decisiones estratégicas de la Empresa.
3. Realizar el monitoreo de las variables del mercado que afectan directa o indirectamente al Régimen de Prima Medía, estableciendo mercados potenciales por plaza, apalancado en investigaciones de mercado y estudios sectoriales.
4. Realizar el análisis de las tendencias de los usuarios a través de investigaciones de mercado y estudios puntuales de comportamientos de clientes.
5. Realizar investigaciones de mercado cualitativas y cuantitativas para cada segmento y producto que permitan la generación de estrategias de mercadeo, estrategias comerciales y de fidelización de clientes.
6. Realizar propuestas de segmentación de mercados para orientar la generación de estrategias de apoyo a la gestión comercial de la Empresa como Administradora del Régimen de Prima Media y de los Beneficios Económicos Periódicos.
7. Definir y construir indicadores de gestión, de penetración y persistencia de los clientes por segmentos y producto para la medición continua y el mejoramiento de la gestión.
8. Aplicar metodologías para la construcción y mantenimiento de la biblioteca virtual del Régimen de Prima Media que permita a la Empresa obtener información clara oportuna y de utilidad para las diferentes áreas y los clientes.
9. Coordinar con las áreas competentes de la Empresa la ejecución de proyectos de investigación, con el propósito de mejorar el nivel de servicio.
10. Gestionar y canalizar recursos internos y externos orientados a la investigación y desarrollo de los servicios a los clientes.
11. Promover conjuntamente con la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos la celebración de convenios con empresas públicas y privadas nacionales e internacionales para el desarrollo de programas de investigación.
12. Divulgar los resultados de las investigaciones de los programas mediante publicaciones u otros medios.
13. 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.

14. Consolidar los resultados de las investigaciones que generen información y datos estadísticos que soporten la toma de decisiones de la Vicepresidencia Comercial.

15. Apoyar el diseño, elaboración, seguimiento, revisión y ajuste del Plan de Mercadeo de la Empresa.

16. Estructurar y recomendar los procesos de educación a clientes, pensionados y aportantes dirigidos al conocimiento del Sistema General de Pensiones, de productos y servicios, de derechos y deberes frente al Régimen de Prima Media y de los Beneficios Económicos Periódicos.

17. Asesorar a las áreas de la Empresa y prestar apoyo en la identificación del mercado objetivo para establecer estrategias de fidelización y captación de nuevos clientes.

18. Definir estrategias para crear o modificar las tendencias de demanda del servicio.

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

20. 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.

21. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

5.2 GERENCIA NACIONAL DE MERCADEO. Son funciones de la Gerencia Nacional de Mercadeo las siguientes:

1. Diseñar, elaborar y presentar el plan estratégico de mercadeo acorde con los objetivos de la Empresa, revisarlo y evaluarlo periódicamente.

2. Diseñar la estrategia de mercadeo que le permita a la Empresa lograr posicionamiento e imagen de marca, actuando conforme a la realidad del mercado.

3. Realizar planes estratégicos de mercadeo, que permitan modificaciones y adaptaciones para operar en cualquier segmento.

4. Velar por la correcta utilización de la imagen visual de la Empresa y sugerir las correcciones cuando a ello haya lugar.

5. Dirigir los procesos de lineamiento y estructuración de las campañas publicitarias, informativas y educativas con las agencias de publicidad y agencias de medios.

6. Diseñar y formular estrategias publicitarias para el incremento de la recordación de marca y posicionamiento de la marca en el mercado pensional.

7. Implementar políticas que orienten los estudios de mercado, promoción y labor publicitaria de los productos y servicios de la Empresa.

8. Diseñar 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 clientes.

9. Definir los canales de comunicación óptimos y eficientes para establecer relación con los clientes, acorde a la segmentación y los objetivos de la Empresa.
10. Ejecutar las diferentes campañas publicitarias acorde con cada segmento de clientes.
11. Aprobar las piezas de comunicación impresas y virtuales de la Empresa, que permitan la divulgación de la información a clientes internos y externos.
12. Diseñar las campañas de divulgación sobre los beneficios que ofrece la Administradora del Régimen de Prima Media con Prestación Definida y de los Beneficios Económicos Periódicos.
13. Publicitar y promocionar los diferentes productos y servicios acorde al mercado objetivo, para captar nuevos afiliados y conservar los existentes.
14. Diseñar, orientar y coordinar con las Gerencias Regionales la ejecución del Plan de Mercadeo y de publicidad de la Empresa, de acuerdo con las particularidades y necesidades de cada una.
15. Planear y ejecutar 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.
16. Diseñar, definir y hacer seguimiento a los programas y campañas de fidelización para atraer, conservar y retener clientes acorde con la segmentación definida por la Empresa.
17. Establecer estándares de medición de satisfacción y lealtad del cliente.
18. Asesorar en la definición de los lineamientos y contenidos de las campañas de publicidad, divulgación y educación dirigidas a los clientes externos, aportantes y contribuyentes, conforme a las estrategias comerciales y de comunicación de la Empresa.
19. Fortalecer el 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 nuevas ayudas que permitan la interacción con los usuarios.
20. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
21. 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.
22. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

5.3. GERENCIA NACIONAL DE GESTIÓN COMERCIAL. Son funciones de la Gerencia Nacional de Gestión Comercial las siguientes:

1. 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.

2. Definir estrategias comerciales diferenciadas para cada segmento del mercado, que permitan satisfacer sus necesidades y alcanzar los objetivos comerciales de la Empresa.
3. Acompañar y prestar apoyo en la coordinación y evaluación periódica de las actividades para lograr el cabal desarrollo y ejecución del Plan Comercial de la Empresa.
4. Coordinar con las Gerencias Regionales la ejecución del Plan Comercial de la Empresa, de acuerdo con las necesidades de cada una y definir las estrategias para el seguimiento y control de las actividades comerciales asignadas a éstas.
5. Atender los requerimientos del mercado para que éstos respondan a las necesidades y beneficios esperados por los clientes y aportantes.
6. Desarrollar modelos que identifiquen las necesidades de los clientes y los aportantes y diseñando las estrategias para que la información que requieran les sea suministrada.
7. Establecer los mecanismos para incentivar a los clientes afiliados a la Empresa.
8. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Vicepresidencia Comercial.
9. Diseñar estrategias y metas comerciales para el seguimiento y evaluación de la gestión comercial para aportantes, afiliados y pensionados.
10. Participar en el diseño de herramientas tecnológicas enfocadas a la gestión y medición comercial con aportantes, contribuyentes, afiliados y pensionados.
11. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
12. 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.
13. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.



ARTÍCULO 6o. VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS Y PRESTACIONES. <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> La Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones tendrá adscritas las siguientes Gerencias:

6.1 Gerencia Nacional de Reconocimiento

6.2 Gerencia Nacional de Nómina

6.1 GERENCIA NACIONAL DE RECONOCIMIENTO. Son funciones de la Gerencia Nacional de Reconocimiento las siguientes:

1. Proferir los actos administrativos que decidan 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.

2. Remitir al área responsable la información para que se surta el proceso de notificación de los actos administrativos.
3. Resolver los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa interpuesta contra los actos administrativos que profiera.
4. Coordinar el envío oportuno de las novedades para el ingreso a la nómina de pensionados y realizar el respectivo seguimiento.
5. Atender y dar respuesta oportuna y de fondo, en los asuntos de su competencia, a los derechos de petición y a las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos, y dar cumplimiento a las sentencias judiciales.
6. Proponer y participar en la formulación de políticas y reglas de negocio para el proceso de Gestión de Nómina.
7. Proponer y participar en la formulación de políticas y reglas de negocio del proceso de reconocimiento.
8. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
9. 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.
10. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

6.2 GERENCIA NACIONAL DE NÓMINA. Son funciones de la Gerencia Nacional de Nómina, las siguientes:

1. Coordinar los procesos y procedimientos necesarios para ordenar y controlar el registro de las novedades en la nómina de pensionados de la Administradora.
2. Garantizar que el proceso de liquidación de la nómina de pensionados se adelante dentro los plazos definidos por la Administradora.
3. Coordinar 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.
4. Participar en la coordinación de los procedimientos y actividades que se requieran para el pago de las mesadas pensionales.
5. Coordinar con el área competente el reintegro de las mesadas no cobradas.
6. Remitir al área competente la información relacionada con los ingresos a nómina para que surta el proceso de notificación de los actos administrativos que reconocieron la prestación.
7. Generar el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Gerencia de Nómina y proponer a las áreas competentes la formulación de actividades de control para la mitigación de los mismos.

8. Proponer y participar en la formulación de políticas y reglas de negocio para el proceso de gestión de nómina.
9. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
10. 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.
11. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

ARTÍCULO 7o. VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA: <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología tendrá adscritas las siguientes Gerencias:

7.1 Gerencia Nacional de Operaciones

7.2 Gerencia Nacional de Gestión de Sistemas de Información

7.3 Gerencia Nacional de Infraestructura Tecnológica

7.4 Gerencia Nacional de Proyecto Nuevo Sistema

7.1 GERENCIA NACIONAL DE OPERACIONES. Son funciones de la Gerencia Nacional de Operaciones, las siguientes:

1. Realizar y controlar el registro oportuno, seguro y adecuado de las transacciones referentes a los aportes a pensiones.
2. Realizar y controlar la realización de la conciliación permanente desde el punto de vista financiero y operativo de las transacciones que realiza la Empresa.
3. Gestionar el proceso de registro de recaudo de los recursos de la Empresa, definiendo las reglas de validación y conciliación de los datos.
4. 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 del proceso de operación.
5. Proveer de información estadística 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.
6. Recibir la información necesaria para el registro de las operaciones de la Empresa y establecer los estándares para realizarlo.
7. Establecer los estándares de calidad que debe tener la información, establecer las diferencias y gestionar las correcciones a que haya lugar.
8. Establecer y aplicar las prácticas y normas que garantizan una operación confiable y segura reduciendo al mínimo los riesgos operativos.
9. Definir las funciones de los servicios de outsourcing y los niveles de servicio que deben

cumplir los contratistas.

10. Definir con las áreas de la Empresa los procesos de auditoría y validación a que deben someterse los servicios de outsourcing.

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

12. 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.

13. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

7.2 GERENCIA NACIONAL DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN. Son funciones de la Gerencia Nacional de Gestión de Sistemas de Información, las siguientes:

1. Administrar los sistemas de información de la Empresa y garantizar la continuidad en la operación de los mismos.

2. Disponer de mecanismo de custodia de programas fuentes y de los manuales de los diferentes aplicativos de la Empresa.

3. Mantener el inventario de aplicativos de la Empresa y responder por su debida conservación.

4. Controlar que las aplicaciones que se usan en la Empresa estén debidamente licenciadas.

5. Establecer conjuntamente con la Vicepresidencia de Planeación y Riesgos los procedimientos para realizar modificaciones del software.

6. Proveer las facilidades tecnológicas para apoyar los procesos mediante servicios la infraestructura operativa del BPM de la Empresa.

7. Proveer apoyo a las áreas usuarias en la planeación y especificación de mejoras a los sistemas de información.

8. Convertir las necesidades de las áreas en especificaciones técnicas, para el mejoramiento a adquisición de los aplicativos.

9. Diseñar y coordinar con la Vicepresidencia de Talento Humano los planes de entrenamiento y capacitación para el uso efectivo y completo de los aplicativos de la Empresa.

10. Establecer los estándares para realizar las pruebas parciales e integrales de los desarrollos y autorizar su puesta en producción.

11. Aplicar las actualizaciones que liberen los fabricantes de los aplicativos que usa la Empresa.

12. Definir y aplicar las políticas de seguridad que deben observar los usuarios en el uso de los aplicativos.

13. Garantizar la integridad y conservación de la información contenida en los sistemas de información de la Empresa.

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

15. 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.

16. Las demás inherentes a la naturaleza de su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

7.3 GERENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA. Son funciones de la Gerencia Nacional de Infraestructura Tecnológica las siguientes:

1. Administrar, disponer, planear y obtener la infraestructura tecnológica que hace posible la operación.

2. Mantener el inventario y la documentación de los equipos y redes de datos que sirven a la institución.

3. Formular y mantener actualizados los planes que permitan determinar la capacidad de infraestructura necesaria para la normal operación de la Empresa.

4. Buscar constantemente nuevas alternativas tecnológicas para mejorar los servicios que presta la Empresa y reducir sus costos de operación.

5. Mantener actualizada la infraestructura que garantice la seguridad de los sistemas de información, los datos y las transacciones que realiza la Empresa.

6. Aplicar las políticas de seguridad establecidas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad e integridad de los sistemas de información de la Empresa.

7. Operar, mantener y mejorar los sistemas de información que apoyan la gestión de los procesos transaccionales.

8. Monitorear los sistemas de información no solo en su rendimiento sino con respecto a ataques que pretendan vulnerar la seguridad.

9. Medir el rendimiento de los dispositivos, equipos y del software para mantenerlos en ajustes óptimos para su rendimiento en proceso.

10. Validar el rendimiento del software para garantizar uso eficiente de recursos.

11. Observar las reglas de control de cambios ante cualquier modificación del software base, instalación de parches o cambios en redes y equipos.

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

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

14. 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.

15. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos

asociados al área.

16. 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.

17. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

7.4 GERENCIA NACIONAL DE PROYECTO NUEVO SISTEMA. Son funciones de la Gerencia Nacional de Proyecto Nuevo Sistema las siguientes:

1. Formular conjuntamente con las áreas, el proyecto de nuevos sistemas de información de la Empresa.
2. Identificar los participantes internos y externos en el proyecto, convocarlos y definir las funcionalidades requeridas.
3. Diseñar bases de datos unificadas, los sistemas de seguridad y funcionalidades que permitan el despliegue de nuevos productos que potencialmente la Empresa pudiera ofrecer a sus aportantes y afiliados.
4. Definir e incluir funcionalidades para permitir nuevos esquemas operativos para los afiliados, aportantes, AFP's, empresas financieras y redes transaccionales.
5. Realizar los procesos que permitan contratar el desarrollo del nuevo sistema de información de la Empresa, y supervisar y controlar su ejecución.
6. Definir los esquemas de pruebas parciales e integrales que se deben realizar al nuevo sistema de información.
7. Coordinar con la gerencia de infraestructura la puesta en producción del nuevo sistema de información.
8. Definir los planes de contingencia que se requieran mientras se logra la estabilización del nuevo sistema de información.
9. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
10. 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.
11. Las demás inherentes a la naturaleza de su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.



ARTÍCULO 8o. VICEPRESIDENCIA DE PLANEACION Y RIESGOS. <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> La Vicepresidencia de Planeación y Riesgos tendrá adscritas las siguientes Gerencias:

8.1 Gerencia Nacional de Estudios de Sistemas Pensionales

8.2 Gerencia Nacional de Gestión Actuarial

8.3 Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos

8.1 GERENCIA NACIONAL DE ESTUDIOS DE SISTEMAS PENSIONALES. Son funciones de la Gerencia Nacional de Estudios de Sistemas Pensionales las siguientes:

1. Dirigir, coordinar y elaborar informes y estudios periódicos de investigación sobre la coyuntura de la administración del Sistema Pensional.
2. 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 Administradora, relacionadas con el sector pensional.
3. 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 y de la población en general.
4. 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.
5. 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.
6. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
7. 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.
8. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

8.2 GERENCIA NACIONAL DE GESTIÓN ACTUARIAL. Son funciones de la Gerencia Nacional de Gestión Actuarial, las siguientes:

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. Establecer las reglas, metodologías y modelos para elaborar cálculos actuariales y proyecciones de aportes actualizados que requiera la Empresa para su operación.
3. Elaborar los procedimientos y las notas técnicas actuariales.
4. Realizar proyecciones demográficas, financieras y actuariales para identificar los futuros recursos y obligaciones de los diferentes riesgos.
5. Establecer la metodología para realizar el cálculo actuarial de conmutación pensional.

6. Realizar estudios de seguimiento de mortalidad que sirvan de base para la toma de decisiones.
7. Identificar, medir, controlar y administrar los riesgos operativos relacionados con el proceso de actuaría.
8. Velar porque las dependencias de la Empresa apliquen correctamente las metodologías y modelos actuariales que utilicen en su operación.
9. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
10. 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.
11. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

8.3 GERENCIA NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS. Son funciones de la Gerencia Nacional de Gestión de Riesgos, las siguientes:

1. 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.
2. 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 misma, en caso de materializarse.
3. 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.
4. Actualizar y consolidar periódicamente los mapas de riesgos de la Empresa, con base en la información entregada por las distintas dependencias.
5. Monitorear permanentemente los riesgos, evitando que el impacto producido se incremente y afecte en mayor grado a la Empresa.
6. Diseñar, programar y coordinar planes de capacitación con la Vicepresidencia de Talento Humano sobre los sistemas SARO, SARM, SARL y SARLAFT, entre otros, dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la Empresa.
7. 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 Directiva acerca del comportamiento de los riesgos y sobre los planes de manejo implementados.
8. Velar por el cumplimiento de la normatividad que en materia de riesgos rige para la Empresa.
9. Administrar el sistema de registro de eventos del sistema de gestión de riesgos de la Empresa y presentar los informes que se requieran.

10. 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.

11. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

ARTÍCULO 9o. VICEPRESIDENCIA JURÍDICA Y SECRETARÍA GENERAL. <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> La Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General tendrá adscritas las siguientes Gerencias:

9.1 Gerencia Nacional de Defensa Judicial

9.2 Gerencia Nacional de Doctrina

9.1. GERENCIA NACIONAL DE DEFENSA JUDICIAL Son funciones de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial las siguientes:

1. Administrar, controlar y hacer seguimiento a los procesos judiciales en que sea parte la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones.
2. Suministrar los documentos e información necesaria dentro de los procesos a los abogados externos de la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones.
3. Ejercer la supervisión de la actividad de los abogados externos de la Empresa.
4. Informar a la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General de la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones sobre el estado de los procesos.
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. Elaborar los informes que se requieran para los entes de control y vigilancia y para las Empresas vinculadas con relación a los procesos judiciales en que sea parte Colpensiones.
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.

Concordancias

Resolución COLPENSIONES 129 de 2012; Art [1](#)o. Par. 1o.

Resolución COLPENSIONES 130 de 2012; Art [1](#)o. Par. 1o.

9.2 GERENCIA NACIONAL DE DOCTRINA. Son funciones de la Gerencia Nacional de

Doctrina las siguientes:

1. Establecer un sistema de compilación y administración de la información jurídica institucional.
2. Divulgar información jurídica actualizada y periódica al servicio de la Empresa y del público.
3. Realizar estudios y publicaciones de rigor académico e investigativo que potencialicen la actividad misional.
4. Proyectar herramientas conceptuales orientadas a unificar las actuaciones de intervención judicial y administrativa.
5. Proponer para aprobación la doctrina necesaria para establecer las reglas del negocio con fundamentos en las normas legales, sentencias y conceptos que expidan la <sic> autoridades respectivas.
6. Elaborar mapas de intervenciones judiciales a nivel nacional.
7. Desarrollar instrumentos de seguimiento de los resultados de participación en procesos judiciales.
8. Diseñar una relatoría del Sistema Pensional a la que tengan acceso la administración y los ciudadanos.
9. Definir la metodología de la relatoría e identificar las fuentes que fundamentan el Sistema Pensional.
10. Recolectar, clasificar, procesar y mantener actualizada la información legal relativa a pensiones y al desarrollo misional de la Empresa.
11. Ofrecer un servicio de atención de consultas en materia del objeto misional de la Empresa.
12. Facilitar a los usuarios los procesos de consulta de temas de interés jurídico.
13. Coordinar con la Vicepresidencia de Talento Humano las capacitaciones, talleres, cursos y/o seminarios en materia pensional.
14. Fomentar la creación de espacios y/o centros de investigación para la generación de conocimiento que potencialice y mejore la actividad misional.
15. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
16. 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.
17. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.



ARTÍCULO 10. VICEPRESIDENCIA DE TALENTO HUMANO. <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> La Vicepresidencia de Talento Humano tendrá adscritas

las siguientes Gerencias:

10.1 Gerencia Nacional de Gestión del Talento Humano

10.2 Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano

10.1 GERENCIA NACIONAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Las funciones de la Gerencia Nacional de Gestión del Talento Humano, son las siguientes:

1. Proponer a la Vicepresidencia las políticas, planes y programas para la administración del talento humano de la Administradora Colombiana de Pensiones y programar su aplicación.
2. Adelantar en coordinación con las dependencias competentes la elaboración y desarrollo de estudios técnicos relacionados con el desarrollo organizacional de la Administradora.
3. Proponer para consideración de la Vicepresidencia el sistema de compensación aplicable a los trabajadores de la Empresa.
4. Mantener actualizados los conceptos para la liquidación de la nómina y prestaciones sociales de los servidores públicos de la Empresa de acuerdo con la normatividad vigente para la liquidación respectiva.
5. Dirigir la elaboración de proyectos de los actos administrativos relacionados con las novedades de personal de los servidores públicos de la Empresa.
6. Gestionar el proceso de ingreso y desvinculación de los servidores públicos de la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones de acuerdo las políticas institucionales establecidas y las normas legales vigentes sobre la materia.
7. Coordinar la implementación y el funcionamiento del sistema de información de administración del talento humano de la Empresa y de liquidación de nómina.
8. Adelantar las gestiones requeridas para establecer las competencias laborales exigidas para desempeñar los cargos que conforman la planta de personal de la Empresa.
9. Planear, gestionar, adelantar, hacer seguimiento y evaluar los procesos de selección externo para proveer los cargos de la planta de personal de la Empresa, de modo que con éstos se garantice la selección objetiva de los servidores públicos.
10. Adoptar las políticas de administración documental de las historias laborales de los servidores públicos de la Empresa, de acuerdo con la normatividad vigente en la materia.
11. Realizar las proyecciones de los costos financieros de la planta de personal de la Empresa, adelantar el análisis y realizar el seguimiento a la ejecución de los gastos de personal de la Empresa.
12. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
13. 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.

14. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

10.2 GERENCIA NACIONAL DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO. Son funciones de la Gerencia Nacional de Desarrollo del Talento Humano las siguientes:

1. Proponer a la Vicepresidencia las políticas, planes y programas para la gestión del conocimiento, del desempeño, bienestar, estímulos e incentivos y salud ocupacional de los servidores públicos de la Empresa.
2. Elaborar documentos, estudios o manuales que en desarrollo de los procesos de gestión del conocimiento, del desempeño, bienestar, estímulos e incentivos y salud ocupacional permitan estabilizar la dinámica laboral, intelectual y de gestión de la Empresa.
3. Realizar las actividades que permitan garantizar calidad de vida laboral a los servidores públicos a través de los componentes del programa de salud ocupacional, de conformidad con las normas vigentes y las necesidades institucionales específicas.
4. Fomentar la cultura de gestión del desempeño en todos los niveles de la organización acorde con la estrategia de competencias laborales y la planeación estratégica de la Empresa.
5. Elaborar, gestionar y desarrollar el plan anual de capacitación, de acuerdo con las normas vigentes y las políticas de talento humano definidas.
6. Desarrollar programas integrales de bienestar laboral con base en las necesidades de los servidores públicos que den cumplimiento a las políticas y planes estratégicos de la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones.
7. Diseñar y ejecutar programas de inducción y reintroducción para los servidores públicos de la Empresa en desarrollo de las políticas institucionales.
8. Planear, gestionar, adelantar, hacer seguimiento y evaluar los programas de entrenamiento en el cargo de los servidores públicos de la Empresa.
9. Coordinar la organización del sistema de atención a los riesgos profesionales y la salud ocupacional, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas institucionales.
10. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
11. 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.
12. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.



ARTÍCULO 11. VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA. <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> La Vicepresidencia Administrativa tendrá adscritas las siguientes Gerencias:

11.1 Gerencia Nacional Económica

11.2 Gerencia Nacional de Bienes y Servicios

11.3 Gerencia Nacional de Gestión Contractual

11.1 GERENCIA NACIONAL ECONÓMICA. <Numeral modificado por el artículo [3](#) del Acuerdo 23 de 2012. El nuevo texto es el siguiente: > Son funciones de la Gerencia Nacional Económica las siguientes:

1. Dirigir el diseño de estrategias, mecanismos, procedimientos e instructivos que garanticen el registro y control presupuestal y contable de los fondos y de la Administradora y de la tesorería de la Administradora, en cumplimiento de la normatividad aplicable.
2. Dirigir la gestión financiera de la Administradora teniendo en cuenta los planes, programas y proyectos de la Empresa y las normas legales sobre la materia.
3. Elaborar y presentar los informes en materia presupuestal y contable de los fondos y de la Administradora y de la tesorería de la Administradora, que sean solicitados por las autoridades competentes y las diferentes áreas de la Empresa.
4. Realizar el seguimiento a las recomendaciones y observaciones formuladas por la Junta Directiva y entidades de control y fiscalización en materia presupuestal y contable de los fondos y de la Administradora y de tesorería de la Administradora.
5. Cumplir y hacer cumplir las normas aplicables en materia de gestión presupuestal y contable de los fondos y de la Administradora y de la tesorería de la Administradora.
6. Dirigir la elaboración de instructivos en materia presupuestal y contable de los fondos y de la Administradora y de la tesorería de la Administradora, para la correcta gestión financiera.
7. Garantizar el registro y evaluación de la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos de la Administradora y de los Fondos.
8. Evaluar y tramitar las solicitudes de modificaciones presupuestales y proyectar los actos administrativos correspondientes.
9. Consolidar y tramitar ante las instancias competentes las solicitudes de las áreas para realizar compromisos con plazos superiores a un año.
10. Dirigir la elaboración mensual y anual de los Estados Financieros de los fondos y de la Administradora para ser sometidos a consideración de la Vicepresidencia Administrativa.
11. Controlar la organización, manejo, archivo y custodia de Libros Oficiales y de los Estados Financieros, de acuerdo con las normas contables y del Archivo General de la Nación.
12. Garantizar la elaboración, presentación y pago oportuno de las obligaciones tributarias.
13. Garantizar la elaboración de las conciliaciones de las cuentas bancarias de la Administradora 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.
14. Elaborar, modificar y realizar el seguimiento del flujo mensualizado de Caja y las proyecciones financieras de corto plazo, de la Administradora.

15. Aplicar las metodologías de costeo que deben utilizar la Administradora y los fondos, para medir la productividad y racionalizar el uso de los recursos.

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

17. 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.

18. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo [3](#) del Acuerdo 23 de 30 de marzo de 2012, 'por el cual se crea una Gerencia Nacional en la estructura Interna de la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones y se dictan otras disposiciones'.

Legislación Anterior

Texto original del Acuerdo 15 de 2011:

11.1 Son funciones de la Gerencia Nacional Económica, las siguientes:

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. Elaborar y presentar los informes en materia presupuestal, contable y de tesorería que sean solicitados por las autoridades competentes y las diferentes áreas de la Empresa.

4. Realizar seguimiento a las recomendaciones y observaciones de la Junta Directiva y empresas de control y fiscalización en materia presupuestal, contable y de tesorería.

5. Apoyar a las diferentes áreas de la Empresa en la elaboración de 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.

7. Dirigir la elaboración de instructivos en materia presupuestal, contable y de tesorería para la correcta gestión financiera de la Empresa.

8. Garantizar el registro y evaluación de la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa y de los fondos.

9. Evaluar y tramitar las solicitudes de modificaciones presupuestales y proyectar los actos administrativos correspondientes.

10. Consolidar y tramitar ante las instancias competentes las solicitudes de las áreas para realizar compromisos con plazos superiores a un año.
11. Dirigir la elaboración mensual y anual de los Estados Financieros de la Empresa y los fondos para ser presentados a consideración de la Vicepresidencia Administrativa.
12. Controlar la organización, manejo, archivo y custodia de Libros Oficiales y los Estados Financieros, de acuerdo con las normas contables y del Archivo General de la Nación.
13. Garantizar la elaboración, presentación y pago oportuno las obligaciones tributarias.
14. Garantizar la elaboración de las conciliaciones de las cuentas bancarias de la Empresa.
15. Elaborar, modificar y realizar el seguimiento del flujo mensualizado de Caja y las proyecciones financieras de corto plazo, de la Empresa y los fondos que se administran.
16. Aplicar las metodologías de costeo que debe utilizar la Empresa para medir la productividad y racionalizar el uso de los recursos.
17. Participar en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área.
18. 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.
19. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

11.2 GERENCIA NACIONAL DE BIENES Y SERVICIOS. Son funciones de la Gerencia Nacional de Bienes y Servicios las siguientes:

1. Formular para consideración del Vicepresidente, las normas y procedimientos en relación con la administración y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles de Colpensiones, de conformidad con las normas vigentes en la materia.
2. Efectuar y actualizar la identificación, clasificación y codificación de los bienes muebles e inmuebles, el manejo y control de inventarios, 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, garantizando la oportunidad en cada uno de los servicios a cargo.
5. Dirigir y administrar los servicios generales garantizando la eficiencia, responsabilidad y transparencia en el manejo de los recursos de la Empresa.
6. Coordinar y elaborar el Plan de Compras y someter a consideración del Vicepresidente Administrativo para su aprobación e inclusión en el presupuesto anual.
7. Diseñar, implementar y administrar el sistema de gestión documental interno de Colpensiones

garantizando el ciclo vital de los documentos.

8. Definir políticas, mecanismos y procedimientos para mantener asegurados los bienes muebles e inmuebles de la Empresa y los miembros de la junta directiva y los empleados o trabajadores de Dirección o manejo, con el apoyo técnico del intermediario de seguros. Presentar las reclamaciones correspondientes ante las compañías aseguradoras e intermediarios de seguros y hacer seguimiento a las mismas.

9. Administrar la Caja Menor velando por el cumplimiento necesidades de las diferentes dependencias, de conformidad con las reglas establecidas.

10. Asistir y asesorar a las Gerencias Regionales en el desarrollo de actividades de su competencia.

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

12. 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.

13. Las demás inherentes a la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

11.3 GERENCIA NACIONAL DE GESTIÓN CONTRACTUAL. Son funciones de la Gerencia Nacional de Gestión Contractual las siguientes:

1. Dirigir y coordinar con las diferentes dependencias los procesos de selección de proponentes, celebración, ejecución y liquidación de contratos, con el fin de garantizar que éstos se ajusten al marco legal y a los planes, programas y proyectos de la Empresa.

2. Dirigir la estructuración jurídica de los procesos de selección de contratistas, prestando la asistencia que para dichos efectos requieran las diferentes áreas de la Empresa.

3. Elaborar y ejecutar el perfeccionamiento y legalización de los contratos que suscriba la Empresa, de conformidad con las normas legales vigentes.

4. Asesorar a las Vicepresidencias y demás dependencias en el seguimiento y control de ejecución de los contratos celebrados por Colpensiones, hasta la extinción de todas las obligaciones adquiridas por las partes.

5. Administrar y actualizar el Registro de Proveedores con criterios de transparencia, garantizando la pluralidad de inscritos.

6. Coordinar la proyección de los actos administrativos relacionados con los procesos contractuales para la firma del ordenador del gasto.

7. Realizar, establecer, revisar y actualizar los procedimientos, minutas, términos de referencia preformas y demás documentos que hacen parte de los procedimientos contractuales y de interventoría, atendiendo la normatividad vigente en la materia y en el Manual de Contratación de la Empresa.

8. Comunicar la designación a los supervisores e interventores de los contratos celebrados por la

Empresa, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Empresa.

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

10. 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.

11. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.



ARTÍCULO 12. DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y OFICINAS SECCIONALES A, B Y C. <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> La Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones, contará con ocho (8) Gerencias Regionales las cuales tendrán adscritas sesenta y dos (62) Oficinas Seccionales A, B y C y los Puntos de Atención Colpensiones, los cuales serán distribuidos en todo el país por el Presidente de la Empresa, teniendo en cuenta las necesidades y el cubrimiento nacional para prestar el servicio eficiente y oportuno.

ARTÍCULO 13. ÓRGANOS INTERNOS DE GESTION Y ASESORIA. <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> La Junta Directiva y el Presidente de la Empresa podrán crear Comités permanentes o transitorios especiales para el estudio, análisis, asesoría y decisión en temas alusivos a la gestión de la institución. Así mismo, éste último, podrá conformar Grupos Internos de Trabajo permanentes o transitorios para la atención y ejecución de funciones, y los diferentes planes y programas que deba adelantar la Empresa.

ARTÍCULO 14. VIGENCIA. <Acuerdo derogado por el artículo [15](#) del Acuerdo 63 de 2013> El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D. C., a los 30 DIC. 2012

EL PRESIDENTE

RAFAEL PARDO RUEDA

EL SECRETARIO TÉCNICO

DIEGO MANRIQUE NIETO



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

