

Pereira, 21 de Enero de 2012

URGENTE TUTELA

Señores Magistrados  
**SALA ADMINISTRATIVA DEL CONCEJO DE LA JUDICATURA**  
 Carrera 23 No. 21-48 Palacio de Justicia Piso 15  
 Manizales - Caldas

**ASUNTOSanción por desacato – Acción de Tutela**

En mi calidad de Gerente Regional del Eje cafetero de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES- con todo respeto señores magistrados me permito informar lo siguiente:

En primer lugar es necesario señalar que la Administradora Colombiana de Pensiones, como nueva Administradora del régimen de prima media con prestación definida, tal como lo establece el Decreto 4121 de 2011, es una empresa industrial y comercial del estado, organizada como entidad financiera, por lo que sus servidores públicos, pertenecen a la categoría de trabajadores oficiales, los cuales son vinculados mediante contrato de trabajo.

En ese orden, el Decreto 4938 de 2011, por medio del cual se aprobó la planta de personal de empleados públicos de la Administradora Colombiana de Pensiones, estableció como empleados públicos un número de tres empleados, y fijo mil ciento diecinueve trabajadores oficiales al servicio de Colpensiones.

Con respecto a las funciones del Gerente Regional, es oportuno informar que esta vinculado con esta entidad por medio de contrato de trabajo en el cargo de Gerente Regional y entre sus funciones no esta asignado el reconocimiento de solicitudes de reconocimiento y derechos pensionales, tal como se evidencia en el manual de funciones adjunto. Es más, las Gerencias Regionales de la Vicepresidencia de Servicio al ciudadano, tienen funciones específicas que están debidamente informadas en el certificado adjunto.

Igualmente, le informamos que de acuerdo con la estructura interna establecida en el artículo 6 del Decreto 4936 de 2011, se indica que existe al interior de esta entidad la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, de la cual hacen parte: la Gerencia Nacional de Reconocimiento y la Gerencia Nacional de Nomina, lo que evidencia que el Reconocimiento de solicitudes pensionales esta en cabeza únicamente de la Gerencia

**"NUESTRO ACTUAR COMO PERSONAS Y COMO EMPRESA ES QUE SOMOS INTEGROS, NOS DEBEMOS A NUESTRO PALABRA Y COMPROMISO"**

Nacional de Reconocimiento, toda vez que no existe Gerencias Regionales a quienes se les haya delegado la atribución de reconocimiento pensional.

Sumado a lo anterior, el Acuerdo 015 de 2011, indica en su artículo 6, que la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, tendrán adscritas las siguientes Gerencias.

6.1 Gerencia Nacional de Reconocimiento

6.2 Gerencia Nacional de Nomina

De igual manera, transcribo lo concerniente a las funciones de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, establecidas en el Artículo 6.1 No 1 en cuanto a lo que concierne a reconocimiento pensional.

*"Proferir los actos administrativos que decidan las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas de Invalidez, vejez, muerte, indemnización sustitutiva y auxilio funcionario de competencia de la Administradora, basados en los criterios jurídicos institucionales establecidos por la Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General."*

En ese sentido remitimos, certificación de funciones de la Gerente Nacional de Reconocimiento, la Doctora Isabel Cristina Martínez, y de su superior Jerárquico el Vicepresidente de Beneficios y Prestaciones el Doctor Héctor Eduardo Patiño Jiménez.

Cordialmente,



**JULIO ALBERTO GRISALES GOMEZ**  
Gerente Regional Eje Cafetero

- Acuerdo 015 de 2011
- Certificación de funciones.

**"NUESTRO ACTUAR COMO PERSONAS Y COMO EMPRESA ES QUE SOMOS  
INTEGROS, NOS DEBEMOS A NUESTRO PALABRA Y COMPROMISO"**



**ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES,  
COLPENSIONES**

**ACUERDO NÚMERO 015 de 2011**

(30 de Diciembre de 2011)

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

**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,

*m*

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

---

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1º. ESTRUCTURA INTERNA.** 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

**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

**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

W

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

---

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.

*M*

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

---

- 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

**12. ÓRGANOS INTERNOS DE COORDINACIÓN Y ASESORÍA**

**ARTÍCULO 2º.** 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.** 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.

*As*

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

---

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.
14. 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:



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

---

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.

W7



Continuación del Acuerdo "Por el cual se crean las Gerencias Nacionales, Regionales, Oficinas Seccionales y Puntos de Atención de la Administradora Colombiana de Pensiones, 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.** 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.

M

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

---

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

v

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

---

**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

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

---

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. 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.

*m*

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

---

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.

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

---

**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.

Continuación del Acuerdo "Por el cual se crean las Gerencias Nacionales, Regionales, Oficinas Seccionales y Puntos de Atención de la Administradora Colombiana de Pensiones, 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.
16. 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.

*h*

Continuación del Acuerdo "Por el cual se crean las Gerencias Nacionales, Regionales, Oficinas Seccionales y Puntos de Atención de la Administradora Colombiana de Pensiones, 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.** 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:



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

---

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 Media, 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.


12

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

---

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.
- 

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

---

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

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

---

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.

22

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

---

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.** 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.



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

---

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.

12

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

---

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:** 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.

11

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

---

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.



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

---

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.



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

---

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.

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

---

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.** 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.

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

---

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.

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

---

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.

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

---

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.** 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.

✓

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

---

**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 potencien 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 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.

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

---

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 10º. VICEPRESIDENCIA DE TALENTO HUMANO.** 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

12



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

---

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.

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

---

7. Diseñar y ejecutar programas de inducción y reinducción 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 11º. VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA.** 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.** 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.
- V<sup>no</sup>

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

---

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:

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

---

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.

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

---

**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 12º. DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y OFICINAS SECCIONALES A, B y C.** 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

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

---

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 13º. ÓRGANOS INTERNOS DE GESTION Y ASESORIA.** 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 14º. VIGENCIA.** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá, D. C., a los **30 DIC. 2011**

  
EL PRESIDENTE  
RAFAEL PARDO RUEDA

  
EL SECRETARIO TÉCNICO  
DIEGO MANRIQUE NIETO

Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

### 5.1 Gerencia de Reconocimiento

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel	Directivo
Denominación del Empleo	<b>Gerente Nacional</b>
Código	130
Grado	06
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>GERENCIA DE RECONOCIMIENTO</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Gerenciar el direccionamiento estratégico facilitando que la gestión de reconocimiento se realice en el marco de acción articulado y alineado con los objetivos de corto, mediano y largo plazo, contribuyendo en la optimización de los procesos y actividades del área y de la empresa.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p><b>Funciones Generales</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderar y coordinar la formulación del Plan Estratégico de la Empresa, consolidarlo y presentarlo a consideración de la Presidencia y de la Junta Directiva, para su aprobación.</li> <li>2. Sugerir a la Junta Directiva y al Presidente, en la definición de los objetivos, las políticas, la selección de estrategias de acción y las metas misionales de la Empresa.</li> <li>3. Elaborar, ajustar y evaluar, en coordinación con las áreas correspondientes, los planes de acción de la Empresa y Sugerir a las áreas en la formulación de planes, programas y proyectos que requieran.</li> <li>4. Diseñar los métodos e instrumentos de seguimiento, control y evaluación de los Planes, Programas y Proyectos de la Empresa y definir los respectivos indicadores de seguimiento y desempeño institucional.</li> <li>5. Diseñar las políticas, planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos</li> </ol>	

Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

requeridos para administrar el riesgo de tal forma que se salvaguarden los intereses de la Empresa y la continuidad de su operación.

6. Evaluar y recomendar la aplicación de planes de desarrollo que permitan el cumplimiento del objeto de la Empresa.
7. Elaborar y consolidar, en coordinación con las áreas correspondientes, el diagnóstico en todos los niveles de la Empresa.
8. Participar en la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo en la Empresa.
9. Elaborar, actualizar y divulgar, en coordinación con las áreas correspondientes, los Manuales de Procesos y Procedimientos y demás elementos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
10. Coordinar y apoyar los procesos del Sistema de Desarrollo Administrativo de la Empresa en el marco de la Ley 489 de 1998 y las normas que la reglamenten, modifiquen y/o adicionen y Sugerir a las dependencias en la implantación de los diferentes componentes del Sistema.
11. Sugerir y acompañar a la Presidencia y demás dependencias en la administración integral de los riesgos a los que puede verse expuesta la Empresa, mediante la definición de los instrumentos, metodologías y procedimientos requeridos para su identificación, medición, control, manejo, monitoreo y evaluación, que permitan la toma de decisiones orientadas hacia la continuidad del servicio y la protección de los intereses de la Empresa.
12. Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando y mantener permanentemente informados a los directivos sobre las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento
13. Sugerir a las instancias directivas de la Empresa en la organización, gestión y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno, de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo.
14. Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del Régimen Disciplinario ejerzan adecuadamente esta función.
15. Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se



Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

---

mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la Empresa.

16. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.
17. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la Empresa y recomendar los correctivos que sean necesarios.
18. Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.
19. Verificar que se implanten las medidas de mejoramiento y corrección recomendadas por esta Oficina, por la Revisoría Fiscal, por los Órganos de Control y Vigilancia y por las instancias responsables de la evaluación y seguimiento de riesgos, mediante la adopción de planes de mejoramiento.
20. Sugerir y apoyar a las dependencias de la empresa, en el mejoramiento de los procesos y procedimientos, requisitos, funciones y formas que se requieren para el funcionamiento de la Empresa.
21. Realizar la evaluación periódica de la efectividad de los diferentes Sistemas de Administración de Riesgos de la Empresa y del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, verificando el cumplimiento de cada una de las etapas para su implantación y desarrollo, para identificar las dificultades o deficiencias que presenten y las posibles soluciones a las mismas.
22. Apoyar la gestión del nominador en la ejecución de las sanciones impuestas, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.
23. Preparar y remitir los informes a la Procuraduría General de la Nación en
24. relación con los procesos disciplinarios y demás actuaciones inherentes a las funciones encomendadas.
25. Dar a conocer a la Fiscalía General de la Nación, a los organismos de control y fiscalización del Estado, a las dependencias de Control Interno Disciplinario de otras Empresas, los hechos y pruebas materia de la acción disciplinaria a su cargo, cuando pudieren ser de competencia de aquellos.
26. Sugerir a la Empresa en el diseño de campañas de prevención de conductas que puedan constituir faltas disciplinarias en coordinación con la Vicepresidencia de Talento Humano.

Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

8. Liderar la participación 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, de acuerdo a los lineamientos y normatividad vigente.
9. Dirigir las propuestas y participación en la formulación de políticas y reglas de negocio para el proceso de Gestión de Nómina, de conformidad con los procesos y normatividad vigente.

#### **IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. El plan estratégico formulado contribuye directamente al incremento de la competitividad de la Empresa.
2. La planeación estratégica permite traducir la misión, visión y estrategia en resultados tangibles.
3. Los proyectos presentados incrementan los niveles de inversión y permiten cumplir con las metas fijadas y maximizar el aprovechamiento de los recursos.
4. La implantación, el desarrollo y evaluación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, de Desarrollo Administrativo y del Modelo Estándar de Control Interno, evidencian el mejoramiento continuo de la gestión de la Empresa y permite adoptar correctivos y acciones de mejora oportunamente.
5. El acompañamiento en la administración de riesgos de la Empresa, permite la prevención y la mitigación de los riesgos a que puede verse expuesta, protegiendo sus intereses y garantizando la continuidad de su operación.
6. El diagnóstico organizacional refleja la realidad de la Empresa y permite la adopción de acciones de mejora que optimizan su gestión y organización.
7. La evaluación del Sistema de Control Interno de la Empresa, permite establecer el nivel de cumplimiento de las políticas, planes, programas, proyectos, objetivos y metas institucionales, y la adopción de correctivos y acciones de mejoramiento orientados a asegurar su consecución.
8. La implantación de sistemas de alarmas administrativas tempranas permiten a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos adoptarlos correctivos que sean necesarios.
9. La evaluación de los mecanismos de participación ciudadana, garantiza que éstos respondan a los mandatos constitucionales, legales y a las políticas de la Empresa.
10. El ejercicio de la acción disciplinaria garantiza el debido proceso, el derecho a

Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

---

la defensa y la efectividad de los principios y fines de la función pública previstos en la Constitución y la Ley.

11. Las sanciones disciplinarias impuestas logran cumplir con los fines preventivos y correctivos previstos en la ley para las mismas.
12. La oportunidad y celeridad con la que se atiende la función disciplinaria, permite la eficiente y eficaz sanción de los hechos constitutivos de faltas disciplinarias.
13. Actos administrativos que decidan sobre las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas de invalidez, vejez, muerte, indemnización sustitutiva y auxilio funerario de competencia de la Administradora, se expiden basados en los criterios jurídicos institucionales establecidos por la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General.
14. Información para que se surta el proceso de notificación de los actos administrativos, entregada según los procedimientos establecidos.
15. Respuestas a los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa interpuesta contra los actos administrativos que profiera, elaboradas de acuerdo a la normatividad vigente.
16. Novedades para el ingreso a la nómina de pensionados, enviadas oportunamente de acuerdo a los procedimientos y normatividad vigente.
17. Respuestas elaboradas oportunamente, de acuerdo a las solicitudes, y dando cumplimiento a las sentencias judiciales.
18. Propuestas y participación en la formulación de políticas y reglas de negocio del proceso de reconocimiento, realizadas de acuerdo a los lineamientos y normatividad vigente.
19. Documentos elaborados reflejan que la participación de la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área, se efectúa de acuerdo a los lineamientos y normatividad vigente.
20. Documentos elaborados reflejan que participación 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, se efectúa de acuerdo a los lineamientos y normatividad vigente.
21. Políticas y reglas de negocio, propuestas y formuladas de conformidad con los procesos y normatividad vigente.

Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

#### V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

1. Empresas Industriales y Comerciales del Estado organizadas como Empresas Financieras de Carácter Especial.
2. Parámetros establecidos en los procesos misionales.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con el sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones, Planeación, Control Interno y Disciplinario.
2. Planeación Estratégica.
3. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión.
4. Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos.
5. Administración de Riesgos en el Sistema Financiero.
6. Actuaría.
7. Ley 87 de 1993, sus decretos reglamentarios y demás leyes que la adicionen o modifiquen.
8. Modelo Estándar de Control Interno para las Empresas del Estado.
9. Circulares Externas 014 y 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia
10. Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados.
11. Ley 734 de 2001
12. Ley 190 de 1995
13. Derecho Administrativo
14. Nociones sobre auditoria de Sistemas de Información.
15. Ley 872 de 2005, Norma NTCGP 1000:2008 del Sistema de Gestión de la
16. Calidad.

Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

17. Nociones sobre Contratación Pública y Privada.
18. Nociones sobre Presupuesto, Contabilidad Pública y Tesorería.
19. Planeación institucional.

#### VII. EVIDENCIAS

1. De desempeño: A) Registro de la observación de las competencias aplicadas en el desempeño de la función correspondiente. B) Registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
2. De producto: Informes de gestión, cumplimiento de objetivos y metas, Informe de solicitudes normales de prestaciones económicas reconocidas y negadas clasificadas por tipo, Informe de prestaciones económicas reconocidas y negadas bajo recurso de reposición clasificadas por tipo, Informe de prestaciones económicas reconocidas y negadas bajo tutela clasificadas por tipo, Informe de reposiciones, derechos de petición, tutelas y acciones judiciales clasificadas por tipo de prestación económica, Análisis de comportamiento de las prestaciones económicas con base en inteligencia de negocio.
3. De conocimiento: Decisión y notificación sobre solicitud de prestación económica, Gestión de financiamiento de prestación económica, Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Derecho, Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica o Ingeniería Civil y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas.</p> <p>Título de formación avanzada o postgrado en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p> <p>Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.</p>	<p>Ochenta y cuatro (84) meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.</p>

Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

<p>Internacionales, Mercadotecnia, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electrónica, Administración Pública, Administración Financiera o Finanzas y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas.</p> <p>Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.</p>	
---	--

#### 5. VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS Y PRESTACIONES

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel	Directivo
Denominación del Empleo	Vicepresidente
Código	150
Grado	08
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Presidente
VICEPRESIDENCIA BENEFICIOS Y PRESTACIONES - DESPACHO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
<p>Dirigir la definición y planeación de la estrategia, procesos, actividades y demás temas relacionados con los beneficios y prestaciones correspondientes a la vicepresidencia a fin de contribuir a aumentar la capacidad productiva y lograr la optimización de los procesos y actividades del área.</p>	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<p><b>Funciones Generales</b></p> <p>1. Liderar las estrategias, políticas, lineamientos, planes y proyectos que le</p>	

Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

corresponden a la vicepresidencia.

2. Elaborar en coordinación con las áreas que dependen de ella y las de apoyo, el plan de desarrollo de la vicepresidencia, ejecutarlo y realizar su control y seguimiento.
3. Dirigir y coordinar la planeación y ejecución de los proyectos a su cargo.
4. Definir e implantar las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos que le corresponden a la vicepresidencia.
5. Aplicar y vigilar el cumplimiento de metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos por las diferentes áreas de apoyo.
6. Dirigir los procesos de evaluación, investigación, implantación y administración de los diferentes servicios que requiera la Empresa y que son responsabilidad de la vicepresidencia para el cumplimiento de los objetivos misionales.
7. Fijar los lineamientos y especificaciones técnicas para la adquisición y/o tercerización de los procesos y/o proyectos que se definan en la vicepresidencia.
8. Participar en la definición, implantación y evaluación de los procedimientos necesarios para la operación de la vicepresidencia.
9. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la Empresa contrate con terceros y que sean responsabilidad de la vicepresidencia.
10. Definir los parámetros y requerimientos de información que son necesarios para la operación dentro la vicepresidencia.
11. Administrar los recursos informáticos de hardware y software de la Empresa y fomentar el uso racional y apropiado de esa infraestructura.
12. Controlar la adecuada prestación de los servicios contratados como soporte de la operación de la vicepresidencia.
13. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la vicepresidencia.
14. Representar al Presidente de la Empresa en las Juntas, Asambleas, Consejos o eventos en los que sea delegado.
15. Atender y dar respuesta oportunamente y de fondo, en los asuntos de su

Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

---

competencia, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.

16. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia, las demás vicepresidencias o por los organismos externos.
17. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Vicepresidencia.
18. Las demás inherentes a la naturaleza de su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

#### **Funciones Específicas**

1. Dirigir el diseño de políticas y estrategias para garantizar el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas derivadas de las contingencias de invalidez, vejez y muerte y auxilio funerario e indemnización sustitutiva y demás beneficios económicos, en condiciones de eficiencia, oportunidad y de acuerdo con las directrices, instrucciones y criterios jurídicos establecidos por la Empresa.
2. Liderar la definición de políticas y requisitos de carácter técnico para el trámite y reconocimiento de los beneficios y prestaciones económicas a que haya lugar.
3. Dirigir el seguimiento a las políticas, estrategias y planes de acción en materia de reconocimiento, pago y administración de las prestaciones económicas, de acuerdo a los lineamientos establecidos.
4. Administrar el seguimiento y control al trámite de las solicitudes presentadas en materia de reconocimiento de prestaciones económicas y a las decisiones adoptadas con ocasión de estas, de acuerdo a los lineamientos establecidos.
5. Vigilar que se controle que el reajuste de las pensiones se efectúe en los términos establecidos por la Ley.
6. Dirigir las consultas y análisis de la información necesaria para el reconocimiento de los beneficios, prestaciones económicas y sustituciones a cargo de Administradora, de acuerdo a los lineamientos establecidos.
7. Impartir las directrices para la determinación de la financiación de las prestaciones pensionales financiadas con cuota parte o bono pensional, de acuerdo a los lineamientos establecidos.
8. Controlar que se dé solución a la revocatoria directa, a solicitud de parte o de



Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

oficio, de los actos administrativos expedidos por la Vicepresidencia o por las Gerencias de Reconocimiento y Nomina, cuando así se solicite, de acuerdo a los lineamientos establecidos.

9. Dirigir las respuestas en segunda instancia los recursos de la vía gubernativa relacionados con el reconocimiento de beneficios y prestaciones económicas y con las sustituciones a que haya lugar, de acuerdo a los lineamientos establecidos.
10. Coordinar la elaboración, implementación y control de los procesos y procedimientos para la decisión de las prestaciones económicas y nómina de pensionados.
11. Dirigir la participación en el trámite de las conmutaciones pensionales con las Vicepresidencias de Planeación y Riesgos y Jurídica y Secretaría General, de acuerdo a los lineamientos establecidos.
12. Liderar el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, de acuerdo a los lineamientos establecidos.
13. Vigilar la presentación de los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos, de acuerdo a los lineamientos establecidos.
14. Dirigir la participación en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área, de acuerdo a los lineamientos establecidos.
15. Dirigir la participación 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, de acuerdo a los lineamientos establecidos.

#### **IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. La Empresa cuenta con una adecuada definición de políticas, lineamientos, planes y proyectos que responden a las necesidades y recursos de la Empresa.
2. Las políticas, directrices, procedimiento y acciones se ajustan a los planes y programas fijados por la Presidencia y la oficina de Planeación.
3. Los proyectos de se ejecutan dentro de los parámetros esperados de eficiencia, tiempo, costo, calidad y seguridad.
4. Los procesos y actividades de carácter y contenido tercerizados se realizan

Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

bajo un efectivo control y evaluación.

5. Los planes, programas y proyectos definidos en la vicepresidencia, garantizan el cumplimiento del objeto social de la empresa y del área correspondiente.
6. La política de servicio definida en la vicepresidencia cumple con la misión, visión y objetivos de la administradora.
7. Políticas y estrategias para garantizar el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas derivadas de las contingencias de invalidez, vejez y muerte y auxilio funerario e indemnización sustitutiva y demás beneficios económicos, diseñadas en condiciones de eficiencia, oportunidad y de acuerdo con las directrices, instrucciones y criterios jurídicos establecidos por la Empresa.
8. Políticas y requisitos de carácter técnico para el trámite y reconocimiento de los beneficios y prestaciones económicas a que haya lugar, definidas según los lineamientos y normatividad establecida.
9. Políticas, estrategias y planes de acción en materia de reconocimiento, pago y administración de las prestaciones económicas, controladas de acuerdo a los lineamientos establecidos.
10. Solicitudes presentadas en materia de reconocimiento de prestaciones económicas y a las decisiones adoptadas con ocasión de estas, controladas y vigiladas de acuerdo a los lineamientos establecidos.
11. Pensiones reajustadas y con seguimiento efectuadas en los términos establecidos por la Ley.
12. Información para el reconocimiento de los beneficios, prestaciones económicas y sustituciones a cargo de Administradora, analizada de acuerdo a los lineamientos establecidos.
13. Directrices para la determinación de la financiación de las prestaciones pensionales financiadas con cuota parte o bono pensional, distribuidas de acuerdo a los lineamientos establecidos.
14. Respuesta o solución a la revocatoria directa, a solicitud de parte o de oficio, de los actos administrativos expedidos por la Vicepresidencia o por las Gerencias de Reconocimiento y Nomina, entregada de acuerdo a los lineamientos establecidos.
15. Respuestas en segunda instancia los recursos de la vía gubernativa relacionados con el reconocimiento de beneficios y prestaciones económicas y con las sustituciones a que haya lugar, revisadas y controladas de acuerdo a

Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

---

los lineamientos establecidos.

16. Procesos y procedimientos para la decisión de las prestaciones económicas y nómina de pensionados controlados en su elaboración e implementación según los lineamientos y normas determinadas.
17. Documentos de soporte elaborados reflejan que la participación en el trámite de las conmutaciones pensionales con las Vicepresidencias de Planeación y Riesgos y Jurídica y Secretaría General, se efectúa de acuerdo a los lineamientos establecidos.
18. Proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones, vigilado y controlado de acuerdo a los lineamientos establecidos.
19. Informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos, revisados para su presentación de acuerdo a los lineamientos establecidos.
20. Documentos de soporte elaborados reflejan que la participación en la identificación, medición y control de riesgos relacionados con los procesos asociados al área, se realiza de acuerdo a los lineamientos establecidos.
21. Documentos de soporte elaborados reflejan que la participación 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, se efectúa de acuerdo a los lineamientos establecidos.

#### **V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN**

1. Empresas Industriales y Comerciales del Estado organizadas como Empresas Financieras de Carácter Especial.
2. Parámetros establecidos en los procesos misionales.
3. Tipo de usuario interno y externo.

#### **VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES**

1. Normatividad vigente relacionada con el Sistema General de Pensiones.
2. Normatividad vigente de las actividades relacionadas con la vicepresidencia respectiva.
3. Sistema General de Seguridad Social.

Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

4. Conocimiento de los aspectos técnicos que corresponden a la vicepresidencia que le corresponde.
5. Plan de capacitación.
6. Políticas públicas de administración de personal.
7. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos.
8. Sistemas de Gestión de la Calidad, de Mejoramiento Continuo, del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de Desarrollo Administrativo.
9. Conocimientos básicos en herramientas ofimáticas.

#### VII. EVIDENCIAS

1. De desempeño: A) Registro de la observación de las competencias aplicadas en el desempeño de la función correspondiente. B) Registro de la observación del cumplimiento de los criterios de desempeño.
2. De producto: Informe gerencial estado solicitudes por tipo de prestación, Informe gerencial estado de solicitudes por regional, Informe gerencial novedades de nómina, Informe gerencial de tutelas y derechos de petición, Informe gerencial solicitudes negadas por concepto, Informe gerencial valor nómina por tipo de prestación, Informes de gestión, cumplimiento de objetivos y metas, proyectos ejecutados, documentos, bases de datos.
3. De conocimiento: Gestión de decisión, Gestión de medicina Laboral, Registro de novedades de prestaciones económicas, Liquidación de nómina, Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Derecho, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electrónica o Ingeniería Civil, Administración Financiera o Finanzas y demás disciplinas relacionadas con las profesiones descritas.</p> <p>Título de formación avanzada o</p>	<p>Noventa y Seis (96) meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo.</p>

Continuación de la Resolución "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES".

postgrado en áreas relacionadas con las funciones del cargo.

Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la ley.

### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	<b>Profesional Máster</b>
Código	320
Grado	08
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

### VICEPRESIDENCIA BENEFICIOS Y PRESTACIONES - DESPACHO

### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir profesionalmente en el desarrollo de la definición y planeación de la estrategia, procesos, actividades y demás temas relacionados con los beneficios y prestaciones correspondientes a la vicepresidencia a fin de contribuir a aumentar la capacidad productiva y lograr la optimización de los procesos y actividades del área.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

#### Funciones Generales

1. Coordinar las actividades de gestión comercial definidos por la Empresa
2. Organizar la gestión de Servicio y atención al cliente
3. Establecer los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la respuesta y despejar su inquietud.
4. Interactuar con las áreas relacionadas para garantizar una oportuna y eficiente respuesta al usuario.

**LA VICEPRESIDENTE DE TALENTO HUMANO DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE  
PENSIONES- COLPENSIONES**

**HACE CONSTAR:**

Que revisada la historia laboral del señor JULIO ALBERTO GRISALES GOMEZ, identificado con cédula de ciudadanía N°75.046.433, se evidenció que se encuentra vinculado desde el veintitrés (23) de julio de 2012, mediante contrato a término indefinido, como Trabajador Oficial en el empleo de GERENTE REGIONAL, Código 120, Grado 05, adscrito a la dependencia REGIONAL EJE CAFETERO de la planta global de la Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Funciones y Competencias Laborales, desempeña las siguientes funciones específicas:

1. Participar en la elaboración del Plan de Mercadeo de la Gerencia Regional, de conformidad con los parámetros establecidos por la Gerencia de Mercadeo.
2. Participar en la definición de las estrategias de servicio al cliente de la Regional, de manera que permitan satisfacer de forma efectiva sus necesidades y alcanzar los objetivos de servicio y comerciales de la empresa de acuerdo con las directrices de las Vicepresidencias de Servicio al Cliente y Comercial.
3. Aplicar el modelo definido por las Vicepresidencia de Servicio al Cliente y Comercial con las necesidades de los afiliados y pensionados, además el suministro de información.
4. Ejecutar las actividades que incentiven a los afiliados, pensionados y empleadores a continuar como afiliados y a preferir los servicios de la Empresa.
5. Ejecutar las campañas de divulgación diseñadas por la Gerencia de Mercadeo orientadas a los afiliados y empleadores sobre los beneficios que ofrece COLPENSIONES.
6. Adelantar los programas de capacitación programados por la Vicepresidencia de Talento Humano.
7. Ejecutar el proceso de afiliación definido de acuerdo con las políticas institucionales, para que se realice de manera expedita, sencilla y accesible.
8. Supervisar que en las oficinas de la Red COLPENSIONES se diligencien los formatos estándares diseñados de medición de satisfacción y lealtad del afiliado, pensionados y empleador.
9. Cumplir con las políticas establecidas por la Empresa para el manejo documental.

[www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)

Dirección: Carrera 10 No 72 – 33 Torre B Piso 11 – Teléfono: 2170100 Ext: 1426 – Bogotá D.C.

Tu futuro lo construimos **entre los dos**

*D. J. J. J.*

10. 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.
11. Establecer los mecanismos de comunicación con el afiliado, pensionado y empleador para hacerles conocer las respuestas que se generen.
12. 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 Cliente.
13. 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.
14. Supervisar que el proceso de notificación de los actos administrativos sea adelantado en los términos de Ley por las Oficinas de la Red COLPENSIONES.
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. Dar cumplimiento a las directrices impartidas por la Presidencia de la Empresa relacionadas con el control y evaluación.
17. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Vicepresidencia de Servicio al Cliente o por los organismos externos.

La presente se expide en Bogotá D.C., el diecisiete (17) de enero del año 2013, a solicitud del interesado.



**ROSA MARIA LABORDE CALDERÓN**  
Vicepresidente de Talento Humano

Revisó: Maryluz M. – Ivan M. *J*

Elaboró: Luceida R.

VTH - 1433