



**ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES,  
COLPENSIONES**

**000049**  
**RESOLUCION NÚMERO de 2013**

**( 06 MAR 2013, )**

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

**El Presidente de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 6 del Decreto 1950 de 1973 y el artículo 20 del Decreto 4936 de 2011,**

**CONSIDERANDO:**

Que mediante las Resoluciones No. 3 del 13 de enero, 35 del 28 de mayo, 56 del 24 de agosto, 75 del 21 de septiembre, 198 del 28 de diciembre de 2012 y 40 del 25 de febrero de 2013, respectivamente, se estableció 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.

Que por necesidades del servicio, para la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las funciones y procesos de la Empresa, se hace necesario modificar la distribución de algunos cargos de la planta de personal de trabajadores oficiales.

Que por lo anterior se requiere modificar el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los cargos de la planta de personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES.

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

**RESUELVE:****CONTENIDO:**

1. OFICINA DE INGENIERIA DE PROCESOS .....2
2. VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES TECNOLOGIA..... 23

**Artículo 1º.** Modificar el artículo 2º de la Resolución No. 03 del 13 de enero de 2012 y sus modificatorios que establecen el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los cargos que conforman la Planta de Personal de Trabajadores Oficiales de la Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, cuyas funciones deberán ser cumplidas por los Trabajadores Oficiales de las dependencias que se señalan a continuación:

**CONTENIDO:****1. OFICINA DE INGENIERÍA DE PROCESOS**

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel	Directivo
Denominación del Empleo	Director de Oficina Nacional
Código	140
Grado	07
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Presidente
<b>OFICINA DE INGENIERÍA DE PROCESOS</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Direccionar estratégicamente la adopción de políticas y directrices que permitan el desarrollo organizacional de la Empresa y su mejoramiento continuo de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad y de los sistemas de seguimiento, evaluación y control.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<b>Funciones Generales</b>	
1. Asesorar a la Junta Directiva y al Presidente, en la definición de los objetivos, las políticas, la selección de estrategias de acción y las metas asociadas con el cargo.	
2. Elaborar, ajustar y evaluar, en coordinación con las áreas correspondientes, los procesos y asesorar a las áreas en la formulación de planes, programas y proyectos	

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

---

que se requieran.

3. Coordinar, implementar y evaluar la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo en la Empresa.
4. 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 asesorar a las dependencias en la implantación de los diferentes componentes del Sistema.
5. 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.
6. Asesorar y definir los procesos y procedimientos, requisitos, funciones y formas que se requieren para el funcionamiento de la Empresa.
7. Las demás inherentes a la naturaleza de su dependencia y las que le sean asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.
8. Realizar la evaluación interna del área para mejorar la calidad.
9. Implementar los planes de mejoramiento definidos para el área.
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 la entidad.
12. Atender y dar respuesta oportunamente y de fondo, en los asuntos de su competencia, los derechos de petición y las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.
13. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

#### **Funciones Específicas**

1. Desarrollar metodologías que permitan identificar, comprender y aplicar los procesos estratégicos, de negocio o misionales y administrativos o de apoyo de la organización.
2. Evaluar y recomendar procedimientos de simplificación del trabajo con el diseño automático y físico de formularios y diagramas de flujo que tiendan a mejorar la eficiencia y calidad entre los procesos y las dependencias.
3. Establecer normas para la operación del negocio en materia de gestión por procesos y sugerir modificaciones en su reglamentación, forma de operación y otros procedimientos que tiendan a mejorar los procesos de operación.
4. Asesorar a las diferentes áreas en la elaboración de las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

---

operativos del negocio.

5. Establecer los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.
6. Realizar diagnósticos a nivel organizacional bajo el concepto de gestión de procesos de negocio.
7. Optimizar los sistemas de gestión del negocio e integrar la información generada por los mismos, mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
8. Realizar análisis de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
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.

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

1. Las metodologías son desarrolladas con el fin de que permitan identificar, comprender y aplicar los procesos estratégicos, de negocio o misionales y administrativos o de apoyo de la organización.
2. Los procedimientos de simplificación del trabajo son evaluados con el diseño automático y físico de formularios y diagramas de flujo que tiendan a mejorar la eficiencia y calidad entre los procesos y las dependencias.
3. Las normas para la operación del negocio en materia de gestión por procesos son establecidas y modificadas en su reglamentación, forma de operación y otros procedimientos que tiendan a mejorar los procesos de operación.
4. Las diferentes áreas son asesoradas en la elaboración de las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos del negocio.
5. Los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa son establecidos con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.
6. El diagnóstico a nivel organizacional es realizado bajo el concepto de gestión de procesos de negocio.
7. Los sistemas de gestión del negocio son optimizados y la información generada por los mismos es integrada mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
8. El análisis de mejora continua en la organización es realizado atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
9. Para fortalecer y mantener la cultura de autocontrol, y el cumplimiento de las

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES se participa activamente en el establecimiento de la misma.

#### V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

1. Empresas Industriales y Comerciales del Estado organizadas como Entidades 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 las actividades de la Empresa, 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 entidades del Estado. MECI
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 auditoría de Sistemas de Información.
15. Ley 872 de 2005, Norma NTCGP 1000:2008 del Sistema de Gestión de la
16. Calidad.
17. Nociones sobre Contratación Pública y Privada.
18. Nociones sobre Presupuesto, Contabilidad Pública y Tesorería.
19. Planeación institucional.
20. Control Disciplinario
21. Gestión de procesos, productividad y reglas de negocio.

*Rulu*

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

#### 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, Modelamiento de los procesos para su automatización, Informe del estado de los procesos en la entidad, Diagnostico de los procesos implementados, Informe de los riesgos identificados en cada proceso.
3. De conocimiento: Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Contaduría Pública, Derecho, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Administración Financiera, Finanzas o Ingeniería Industrial 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>Noventa (90) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

#### I. IDENTIFICACIÓN

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

#### OFICINA DE INGENIERÍA DE PROCESOS

#### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Definir las metodologías de análisis y control que permitan la evaluación de los diferentes tipos de riesgos a que puedan verse expuestas las operaciones y funcionamiento del área

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

de acuerdo con los estándares establecidos.

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

#### Funciones Generales

1. Desarrollar las actividades de gestión comercial definidos por la Empresa
2. Apoyar 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.
5. Ejecutar con las áreas misionales el trámite y resolución de las solicitudes presentadas por los diferente su usuarios
6. Apoyar la gestión de las áreas misionales
7. Generar el informe de productividad del área asignada
8. Realizar la digitalización de los documentos
9. Elaborar el inventario y las tablas de retención documental.
10. Cumplir con las políticas definidas por la empresa en relación con la administración técnica del archivo documental y su conservación.
11. Prestar la atención, orientación, asistencia y resolución de las solicitudes y/o requerimientos de primer nivel presentados por los aportantes, afiliados, terceros y pensionados de la entidad.
12. Garantizar el registrar en el sistema todas las PQRS.
13. Orientar las solicitudes y/o solicitudes radicadas y que requieran análisis y solución en los niveles 2 y 3.
14. Brindar una respuesta al cliente externo con claridad, oportuna y completa.
15. Responder por el uso eficiente y óptimo de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y el talento humano asignados.
16. Aplicar el Sistema de Control Interno.
17. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos.
18. Realizar la evaluación interna para mejorar la calidad.
19. Implementar los planes e mejoramiento definidos para el área.
20. Realizar la administración y control de los riesgos inherentes al área.
21. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

---

#### Funciones Específicas

1. Evaluar y recomendar procedimientos de simplificación del trabajo con el diseño automático y físico de formularios y diagramas de flujo que tiendan a mejorar la eficiencia y calidad entre los procesos y las dependencias.
2. Establecer normas para la operación del negocio en materia de gestión por procesos y sugerir modificaciones en su reglamentación, forma de operación y otros procedimientos que tiendan a mejorar los procesos de operación.
3. Brindar apoyo a las diferentes áreas en la elaboración de las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos del negocio.
4. Establecer los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.
5. Realizar diagnósticos a nivel organizacional bajo el concepto de gestión de procesos de negocio.
6. Optimizar los sistemas de gestión del negocio e integrar la información generada por los mismos, mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
7. Realizar análisis de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
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.

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

1. Los procedimientos de simplificación del trabajo son evaluados con el diseño automático y físico de formularios y diagramas de flujo que tiendan a mejorar la eficiencia y calidad entre los procesos y las dependencias.
2. Las normas para la operación del negocio en materia de gestión por procesos son establecidas y modificadas en su reglamentación, forma de operación y otros procedimientos que tiendan a mejorar los procesos de operación.
3. Las diferentes áreas elaboran de las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos del negocio.
4. Los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa son establecidos con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.
5. El diagnóstico a nivel organizacional es realizado bajo el concepto de gestión de procesos de negocio.

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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>6. Los sistemas de gestión del negocio son optimizados y la información generada por los mismos es integrada mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.</p> <p>7. El análisis de mejora continua en la organización es realizado atendiendo las dimensiones de costos y procesos.</p> <p>8. Para fortalecer y mantener la cultura de autocontrol, y el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES se participa activamente en el establecimiento de la misma.</p>	
<b>V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN</b>	
<p>1. Empresas Industriales y Comerciales del Estado organizadas como Entidades Financieras de Carácter Especial.</p> <p>2. Parámetros establecidos en los procesos misionales.</p> <p>3. Tipo de usuario interno y externo.</p>	
<b>VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
<p>1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones, Planeación, Control Interno y Disciplinario.</p> <p>2. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión.</p> <p>3. Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos.</p> <p>4. Ley 87 de 1993, sus decretos reglamentarios y demás leyes que la adicionen o modifiquen.</p> <p>5. Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. MECI</p> <p>6. Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados.</p> <p>7. Ley 872 de 2005, Norma NTCGP 1000:2008 del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	
<b>VII. EVIDENCIAS</b>	
<p>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.</p> <p>2. De producto: Informes de gestión, Modelamiento de los procesos para su automatización, Informe del estado de los procesos en la entidad, Diagnostico de los procesos implementados, Informe de los riesgos identificados en cada proceso.</p> <p>3. De conocimiento: Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.</p>	
<b>VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	
Estudios	Experiencia

*Revista*

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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>Título profesional en Ingeniería Industrial, Economía, Ingeniería de Sistemas, Administración de Empresas, Administración Financiera, Finanzas 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>Sesenta y seis (66) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
---	--

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	Profesional Máster
Código	320
Grado	08
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>OFICINA DE INGENIERÍA DE PROCESOS</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Definir y apoyar la implantación como mejoramiento en procesos sobre herramientas BPM, que administre y maneje integralmente la Mesa de Apoyo Funcional (MAF), con una visión integral de los procesos basado en la información, visualizando los procesos de la organización como parte integral de una cadena.</p>	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p><b>Funciones Generales</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar las actividades de gestión comercial definidos por la Empresa.</li> <li>2. Apoyar la gestión de Servicio y atención al cliente.</li> <li>3. Establecer los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la respuesta y despejar su inquietud.</li> <li>4. Interactuar con las áreas relacionadas para garantizar una oportuna y eficiente respuesta al usuario.</li> </ol>	

*Duda*

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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. Ejecutar con las áreas misionales el trámite y resolución de las solicitudes presentadas por los diferentes usuarios.
6. Apoyar la gestión de las áreas misionales.
7. Generar el informe de productividad del área asignada.
8. Realizar la digitalización de los documentos.
9. Elaborar el inventario y las tablas de retención documental.
10. Cumplir con las políticas definidas por la empresa en relación con la administración técnica del archivo documental y su conservación.
11. Prestar la atención, orientación, asistencia y resolución de las solicitudes y/o requerimientos de primer nivel presentados por los aportantes, afiliados, terceros y pensionados de la entidad.
12. Garantizar el registrar en el sistema todas las PQRS.
13. Orientar las solicitudes y/o solicitudes radicadas y que requieran análisis y solución en los niveles 2 y 3.
14. Brindar una respuesta al cliente externo con claridad, oportuna y completa.
15. Responder por el uso eficiente y óptimo de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y el talento humano asignados.
16. Aplicar el Sistema de Control Interno.
17. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos.
18. Realizar la evaluación interna para mejorar la calidad.
19. Implementar los planes e mejoramiento definidos para el área.
20. Realizar la administración y control de los riesgos inherentes al área.
21. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.



Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

---

#### Funciones Específicas

1. Asegurar y promover en los consultores de la Mesa de Apoyo Funcional (MAF), la atención efectiva y oportuna a las necesidades que surjan de los funcionarios de Colpensiones.
2. Monitorear el desempeño de la Mesa de Apoyo Funcional (MAF), durante el día a día de la operación para garantizar el cumplimiento de los indicadores definidos.
3. Analizar e identificar las oportunidades para la optimización de procesos.
4. Evaluar y recomendar procedimientos de simplificación del trabajo con el diseño automático y físico de formularios y diagramas de flujo que tiendan a mejorar la eficiencia y calidad entre los procesos y las dependencias.
5. Brindar apoyo a las diferentes áreas en la elaboración de las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos del negocio.
6. Establecer los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.
7. Establecer normas para la operación del negocio en materia de gestión por procesos y sugerir modificaciones en su reglamentación, forma de operación y otros procedimientos que tiendan a mejorar los procesos de operación, proponer mejoras a los procedimientos y a los Manuales de Procesos buscando claridad y organización de la información.
8. Realizar el seguimiento a la adición y/o modificación de los planes de mejoramiento de la Biblioteca RPM y de los manuales de capacitación.
9. Realizar diagnósticos a nivel organizacional bajo el concepto de gestión de procesos de negocio.

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

1. Los procedimientos de simplificación del trabajo son evaluados con el diseño automático y físico de formularios y diagramas de flujo que tiendan a mejorar la eficiencia y calidad entre los procesos y las dependencias.
2. Las normas para la operación del negocio en materia de gestión por procesos son establecidas y modificadas en su reglamentación, forma de operación y otros procedimientos que tiendan a mejorar los procesos de operación.

12/11/13

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

3. Las diferentes áreas elaboran de las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos del negocio.
4. Los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa son establecidos con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.
5. El diagnóstico a nivel organizacional es realizado bajo el concepto de gestión de procesos de negocio.
6. Los sistemas de gestión del negocio son optimizados y la información generada por los mismos es integrada mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
7. El análisis de mejora continua en la organización es realizado atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
8. Para fortalecer y mantener la cultura de autocontrol, y el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES se participa activamente en el establecimiento de la misma.

#### V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

1. Empresas Industriales y Comerciales del Estado organizadas como Entidades 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 las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones y lo relacionado con las funciones de la Oficina.
2. Conocimiento y experiencia en documentación de procesos (elaboración Manuales de normas y procedimientos, Manuales de políticas, diagrama de flujo de procesos, entre otros.)
3. Planeación estratégica y programas de mejoramiento.
4. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos e indicadores de gestión.
5. Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos.

#### 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, Modelamiento de los procesos para su automatización, Informe del estado de los procesos en la entidad, Diagnostico de los procesos implementados, Informe de los riesgos identificados en cada proceso, informe de cumplimiento de objetivos y metas.

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

3. De conocimiento: Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Contaduría Pública, Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Finanzas o Ingeniería Industrial 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>Sesenta y seis (66) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
<p>Aplica equivalencia conforme a lo dispuesto en el artículo 9o de la Resolución No. 03 del 13 de enero de 2012.</p>	

#### I. IDENTIFICACIÓN

Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	Profesional Máster
Código	320
Grado	07
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

#### OFICINA DE INGENIERÍA DE PROCESOS

#### II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar el análisis de los instrumentos generados para la evaluación de los diferentes tipos de riesgos a que puedan verse expuestas las operaciones y funcionamiento del área de acuerdo con los estándares establecidos.

#### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

##### Funciones Generales

1. Desarrollar las actividades de gestión comercial definidos por la Empresa

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

---

2. Apoyar 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.
5. Ejecutar con las áreas misionales el trámite y resolución de las solicitudes presentadas por los diferente su usuarios
6. Apoyar la gestión de las áreas misionales
7. Generar el informe de productividad del área asignada
8. Realizar la digitalización de los documentos
9. Elaborar el inventario y las tablas de retención documental.
10. Cumplir con las políticas definidas por la empresa en relación con la administración técnica del archivo documental y su conservación.
11. Prestar la atención, orientación, asistencia y resolución de las solicitudes y/o requerimientos de primer nivel presentados por los aportantes, afiliados, terceros y pensionados de la entidad.
12. Garantizar el registrar en el sistema todas las PQRS.
13. Orientar las solicitudes y/o solicitudes radicadas y que requieran análisis y solución en los niveles 2 y 3.
14. Brindar una respuesta al cliente externo con claridad, oportuna y completa.
15. Responder por el uso eficiente y óptimo de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y el talento humano asignados.
16. Aplicar el Sistema de Control Interno.
17. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos.
18. Realizar la evaluación interna para mejorar la calidad.
19. Implementar los planes e mejoramiento definidos para el área.
20. Realizar la administración y control de los riesgos inherentes al área.
21. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

#### **Funciones Específicas**

1. Establecer normas para la operación del negocio en materia de gestión por procesos y sugerir modificaciones en su reglamentación, forma de operación y otros procedimientos que tiendan a mejorar los procesos de operación.
2. Brindar apoyo a las diferentes áreas en la elaboración de las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas



Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

operativos del negocio.

3. Establecer los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.
4. Realizar diagnósticos a nivel organizacional bajo el concepto de gestión de procesos de negocio.
5. Optimizar los sistemas de gestión del negocio e integrar la información generada por los mismos, mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
6. Realizar análisis de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
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.

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

1. Las normas para la operación del negocio en materia de gestión por procesos son establecidas y modificadas en su reglamentación, forma de operación y otros procedimientos que tiendan a mejorar los procesos de operación.
2. Las diferentes áreas elaboran las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos del negocio.
3. Los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa son establecidos con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.
4. El diagnóstico a nivel organizacional es realizado bajo el concepto de gestión de procesos de negocio.
5. Los sistemas de gestión del negocio son optimizados y la información generada por los mismos es integrada mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
6. El análisis de mejora continua en la organización es realizado atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
7. Para fortalecer y mantener la cultura de autocontrol, y el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES se participa activamente en el establecimiento de la misma.

#### V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

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

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones, Planeación, Control Interno y Disciplinario.
2. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión.
3. Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos.
4. Ley 87 de 1993, sus decretos reglamentarios y demás leyes que la adicionen o modifiquen.
5. Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. MECI
6. Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados.
7. Ley 872 de 2005, Norma NTCGP 1000:2008 del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 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, Modelamiento de los procesos para su automatización, Informe del estado de los procesos en la entidad, Diagnostico de los procesos implementados, Informe de los riesgos identificados en cada proceso.
3. De conocimiento: Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en Contaduría Pública, Economía, Ingeniería de Sistemas, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Administración Pública, Administración Financiera, Finanzas 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>Cincuenta (50) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Nivel	Profesional
Denominación del Empleo	Profesional Máster
Código	320
Grado	05
Número de Cargos	1
Dependencia	Donde se ubique el empleo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<b>OFICINA DE INGENIERÍA DE PROCESOS</b>	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Asistir la evaluación y el análisis de los instrumentos generados para los diferentes tipos de riesgos a que puedan verse expuestas las operaciones y funcionamiento del área de acuerdo con los estándares establecidos.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p><b>Funciones Generales</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar las actividades de gestión comercial definidos por la Empresa</li> <li>2. Apoyar la gestión de Servicio y atención al cliente</li> <li>3. Establecer los mecanismos de comunicación con el cliente externo para comunicarle la respuesta y despejar su inquietud.</li> <li>4. Interactuar con las áreas relacionadas para garantizar una oportuna y eficiente respuesta al usuario.</li> <li>5. Ejecutar con las áreas misionales el trámite y resolución de las solicitudes presentadas por los diferente su usuarios</li> <li>6. Apoyar la gestión de las áreas misionales</li> <li>7. Generar el informe de productividad del área asignada</li> <li>8. Realizar la digitalización de los documentos</li> <li>9. Elaborar el inventario y las tablas de retención documental.</li> <li>10. Cumplir con las políticas definidas por la empresa en relación con la administración técnica del archivo documental y su conservación.</li> <li>11. Prestar la atención, orientación, asistencia y resolución de las solicitudes y/o requerimientos de primer nivel presentados por los aportantes, afiliados, terceros y pensionados de la entidad.</li> <li>12. Garantizar el registrar en el sistema todas las PQRS.</li> <li>13. Orientar las solicitudes y/o solicitudes radicadas y que requieran análisis y solución</li> </ol>	

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

en los niveles 2 y 3.

14. Brindar una respuesta al cliente externo con claridad, oportuna y completa.
15. Responder por el uso eficiente y óptimo de los recursos físicos, tecnológicos, financieros y el talento humano asignados.
16. Aplicar el Sistema de Control Interno.
17. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Presidencia o por los organismos externos.
18. Realizar la evaluación interna para mejorar la calidad.
19. Implementar los planes e mejoramiento definidos para el área.
20. Realizar la administración y control de los riesgos inherentes al área.
21. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean delegadas o asignadas por las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

#### Funciones Específicas

1. Brindar apoyo a las diferentes áreas en la elaboración de las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos del negocio.
2. Establecer los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.
3. Realizar diagnósticos a nivel organizacional bajo el concepto de gestión de procesos de negocio.
4. Optimizar los sistemas de gestión del negocio e integrar la información generada por los mismos, mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
5. Realizar análisis de mejora continua en la organización atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
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.

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

1. Las diferentes áreas elaboran las reglas del negocio, de procedimientos, métodos de trabajo e implementación progresiva de los sistemas operativos del negocio.
2. Los lineamientos para la implementación y estandarización de procesos del negocio y la metodología correspondiente a su operativa son establecidos con el fin de realizar la capacitación del personal correspondiente.
3. El diagnóstico a nivel organizacional es realizado bajo el concepto de gestión de

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica 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".

procesos de negocio.

4. Los sistemas de gestión del negocio son optimizados y la información generada por los mismos es integrada mediante la definición de indicadores claves de procesos y de negocio.
5. El análisis de mejora continua en la organización es realizado atendiendo las dimensiones de costos y procesos.
6. Para fortalecer y mantener la cultura de autocontrol, y el cumplimiento de las responsabilidades frente al sistema integral de gestión de COLPENSIONES se participa activamente en el establecimiento de la misma.

#### V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

1. Empresas Industriales y Comerciales del Estado organizadas como Entidades 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 las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones, Planeación, Control Interno y Disciplinario.
2. Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión.
3. Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos.
4. Ley 87 de 1993, sus decretos reglamentarios y demás leyes que la adicionen o modifiquen.
5. Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado. MECI
6. Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados.
7. Ley 872 de 2005, Norma NTCGP 1000:2008 del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 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, Modelamiento de los procesos para su automatización, Informe del estado de los procesos en la entidad, Diagnostico de los procesos implementados, Informe de los riesgos identificados en cada proceso.
3. De conocimiento: Prueba oral o escrita de la aplicación de los conocimientos básicos esenciales.

#### VIII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA